

## BAB IV

### METODE PENELITIAN

#### 4.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, Penelitian kualitatif adalah salah satu metode penelitian yang mendalami dan berfokus pada ilmu pengetahuan sosial melalui perspektif pengalaman manusia, serta memahami fenomena gejala sosial yang menitik beratkan pada gambaran atau deskripsi (Syahrizal & Jailani, 2023). Pendekatan ini memandang realitas sebagai konstruksi sosial yang bersifat subjektif. Struktur laporan penelitian kualitatif lebih fleksibel dan menekankan pada metode induktif, fokus pada makna individu, serta pentingnya melaporkan kompleksitas situasi. Meskipun kedua pendekatan tersebut bertujuan untuk menghasilkan pengetahuan baru, keduanya memiliki perbedaan fundamental dalam hal ontologi, epistemologi, dan metodologi. (Afubwa & Kauka, 2023).

Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena yang kompleks dalam konteks kehidupan nyata, khususnya mengenai kualitas pelayanan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Kota Batu. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami bagaimana persepsi petugas terhadap mutu layanan dibentuk oleh pengalaman, struktur organisasi, serta dinamika operasional di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, studi kasus berfungsi untuk mengkaji secara menyeluruh layanan PSC dari berbagai dimensi kualitas (SERVQUAL) berdasarkan pengalaman langsung petugas, termasuk dokter, perawat, operator call center, dan sopir ambulans. Dengan desain ini, peneliti dapat

mengeksplorasi interaksi antar faktor organisasi, teknis, dan individual yang membentuk mutu layanan PSC 119 secara kontekstual dan mendalam.

## 4.2 Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel

### 4.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian kualitatif lebih sering diidentifikasi sebagai "situasi sosial" (*social situation*), yang mencakup tiga elemen: tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergi (Casteel & Bridier, 2021). Pendekatan ini lebih berfokus pada kasus-kasus spesifik dalam konteks sosial tertentu, dengan tujuan untuk memahami fenomena secara mendalam, bukan untuk melakukan generalisasi. Penelitian kualitatif ini tidak menekankan pada banyaknya partisipan, akan tetapi menekankan pada aspek kecocokan dengan konteks penelitian. Jumlah petugas PSC Batu 13 orang.

### 4.2.2 Teknik Sampling

Teknik dalam penelitian ini teknik sampling non-probabilitas dengan purposive Sampling pendekatan maximum variation sampling, yaitu pemilihan secara sengaja berdasarkan keragaman karakteristik kunci seperti jabatan/tugas kerja, lama bekerja, dan latar belakang pendidikan. Meskipun seluruh populasi memenuhi kriteria inklusi, hanya partisipan yang dianggap mampu memberikan informasi mendalam dan mewakili perspektif dari berbagai lini tugas yang dipilih, seperti dokter, perawat, sopir ambulans, dan petugas call center. Tujuannya adalah untuk menjamin keberagaman pandangan yang dapat memperkaya data serta memberikan pemahaman menyeluruh terhadap

kualitas pelayanan PSC 119 dari berbagai peran. Proses ini diawali dengan menyusun daftar seluruh petugas, dilengkapi tabel profil (nama, jabatan, usia, lama kerja, dan pendidikan), kemudian ditentukan kategori variasi yang relevan untuk analisis. Pemilihan ini juga mempertimbangkan prinsip saturasi data, yakni ketika wawancara tidak lagi menghasilkan informasi atau tema baru. Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel di mana subjek dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan oleh peneliti dengan kriteria inklusi :

1. Petugas yang bekerja di PSC (*Public Safety Center*) Kota Malang minimal 1 tahun.
2. Bersedia berpartisipasi dalam penelitian dan memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian.
3. Mampu berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tertulis.

#### **4.2.3 Sampel**

Dalam penelitian modern, sampel diartikan sebagai bagian kecil yang diseleksi dari sebuah populasi yang lebih luas, yang kemudian menjadi objek utama pengumpulan data. Fungsi esensial dari proses pengambilan sampel ini adalah agar peneliti dapat menarik kesimpulan atau melakukan generalisasi yang akurat mengenai ciri-ciri seluruh populasi, tanpa harus mengkaji setiap anggotanya. Seperti yang diuraikan oleh Etikan, Musa, & Alkassim (2020) dalam pembahasan mereka tentang berbagai metode sampling, sampel merupakan representasi yang dipilih secara terencana dari populasi, baik melalui

pendekatan probabilitas maupun non- probabilitas, disesuaikan dengan sasaran dan rancangan studi. Oleh karena itu, seleksi sampel yang tepat sangatlah vital; sampel harus menunjukkan karakteristik yang relevan dan memadai untuk merefleksikan keberagaman atau atribut penting dari populasi asalnya. Konsekuensinya, mutu dan keabsahan hasil penelitian sangat bergantung pada cara sampel didefinisikan dan diseleksi, guna menjamin bahwa data yang diperoleh relevan, presisi, dan dapat diandalkan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 4 orang petugas (Dokter, Perawat, Call Center, dan Driver Ambulans) PSC 119 Kota Batu.

#### **4.3 Tempat Penelitian**

Lokasi pelaksanaan penelitian ini di *Public Safety Center* (PSC) 119 Kota Batu Balai Kota Among Tani Gedung D Lantai 1 Belakang Graha Pancasila, Kota Batu, Malang, Jawa Timur

#### **4.4 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Public Safety Center (PSC) 119 Kota Batu. Pelaksanaan penelitian dimulai sejak tahap seminar proposal dan dilanjutkan dengan proses pengumpulan data yang dilakukan pada tanggal 03 Desember sampai dengan 05 Januari 2026.

#### **4.5 Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi- terstruktur yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Panduan wawancara

dirancang untuk menilai gambaran kualitas pelayanan *Public Safety Center* (PSC) Kota Batu. Wawancara dilakukan secara tatap muka atau melalui media komunikasi yang disepakati, dengan panduan wawancara yang berfungsi memastikan setiap responden menjawab pertanyaan yang sama sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara konsisten. Setiap dimensi memiliki indikator khusus, seperti kelengkapan fasilitas (*Tangibles*), ketepatan dan keandalan pelayanan (*Reliability*), kecepatan tanggapan (*Responsiveness*), kemampuan dan kesopanan petugas (*Assurance*), serta perhatian dan sikap peduli terhadap pengguna layanan (*Empathy*). Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh data yang komprehensif dan relevan dengan konteks pelayanan gawat darurat prahospital.

Penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan data berdasarkan pengamatan situasi yang wajar (alamiah), sebagaimana adanya tanpa dipengaruhi atau dimanipulasi. Oleh karena itu peneliti harus terjun secara langsung dilapangan untuk mendapatkan hasil dari wawancara yang dapat didokumentasikan melalui tertulis ataupun dari hasil rekaman.

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung, fenomena, atau perilaku di lapangan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengamati dan mencatat apa yang mereka lihat dalam situasi sebenarnya, tanpa campur tangan atau perubahan dari pihak peneliti (Wani et al., 2024).

2. Wawancara

Wawancara terstruktur menggunakan daftar pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya dan bersifat tetap. Peneliti mengikuti pedoman