BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan sebuah penelitian tersebut dengan memudahkan masalah yang akan dipecahkan, sangat wajib untuk dijelaskan metode pada digunakan dalam sebuah proses penelitian tersebut. Pada Bab metode penelitian juga dapat dijelaskan metodenya dengan desain penelitian, lokasi dan juga waktu penelitiannya, kemudian teknik pengumpulan data serta pada rancangan yng dijelaskan pada teknik analisis data.

A. Desain Penelitian

Pada penelitian jenis ini merupakan penelitian *case study* dengan metode penelitian deskriptif kualitatif fenomenologi. Penelitian fenomenologi adalah jenis penelitian kualitatif yang memberikan pemahaman yang lebih akurat dan rinci tentang penjelasan individu dan pemahaman tentang pengalaman individu. Penelitian fenomenologi memiliki satu tujuan dalam memaknai dan menjelaskan pengalaman seseorang dalam kehidupan ini, termasuk pengalaman berinteraksi dengan orang lain dan lingkungan. Dalam konteks penelitian kualitatif, keberadaan suatu fenomena dimaknai sebagai hadir dan mewujud dalam kesadaran peneliti, dengan menggunakan metode dan penjelasan tertentu bagaimana suatu proses menjadi jelas dan nyata. Dalam penelitian fenomenologi, lebih penting untuk menemukan, mempelajari, dan menyampaikan makna suatu fenomena, peristiwa yang terjadi, dan hubungannya dengan masyarakat umum dalam situasi tertentu. Penelitian kualitatif termasuk dalam penelitian kualitatif murni karena pelaksanaannya didasarkan pada upaya memahami dan menjelaskan ciri-ciri yang melekat pada fenomena yang terjadi dengan sendirinya (Eko Sugianto, 2015:13).

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi agar mendapatkan gambaran menyeluruh tentang alur prosedur pendaftaran rawat jalan pasien jantung dengan jaminan BPJS di RSUD Wates. Melalui penelitian deskriptif kualitatif dapat melihat dan mendeskripsikan data dan fakta yang ada dilapangan.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dipilih karena hanya sedikit orang yang menggunakan pendekatan ini, terutama untuk topik atau masalah yang diteliti. Selain itu, fenomenologi juga menjelaskan hakikat fenomena sehingga dapat memberikan gambaran tentang sesuatu yang apa adanya. Tergantung pada situasi sebenarnya.

B. Tempat dan Waktu Penelitian.

Pada penelitian ini dilaksanakan pada bagian pendaftran RSUD Wates yang beralamat di Jalan Tentara Pelajar Km. 1 No. 5, Area Sawah, Beji, Wates, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55651. Waktu Penelitian Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Februari-Juni 2022.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah Pasien BPJS yang sebelumnya memiliki jaminan Kesehatan dan petugas pendaftaran rumah sakit pasien BPJS. Objek pada penelitian ini adalah Alur dan Prosedur Pendaftaran Pasien Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS di RSUD Wates.

D. Definisi Operasional

1. Standar Prosedure Operasional (SPO) merupakan pedoman dalam bentuk catatan yang digunakan untuk menjamin kelancaran proses pendaftaran pasien BPJS di RSUD Wates.
2. Pendaftaran Pasien adalah suatu kegiatan pelayanan rumah sakit guna mendapatkan identitas seorang pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Wates. Pendaftaran memiliki fungsi yang sangat penting dalam rumah sakit itu sendiri yaitu sebagai pemberian jasa pelayanan pertama yang menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan dirumah sakit. Untuk menentukan pelayanan selanjutnya yang akan diberikan.
3. Alur pendaftaran pasien, yaitu alur atau tahapan yang dilakukan pasien ketika melakukan pelayanan dibagian pendaftaran pasien rawat jalan jaminan BPJS di RSUD Wates.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

4. BPJS, Jaminan Kesehatan adalah perusahaan asuransi berupa perlindungan kesehatan yang diperoleh pasien jantung di RSUD Wates agar memperoleh manfaat pemeliharaan Kesehatan.

E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data dan Informasi

Sampel penelitian secara kualitatif tidak disebut sebagai responden, melainkan pada sumber yang juga ikut berpartisapi untuk pemberian informasi tersebut. Alat dan teknik pada penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Alat Pengumpulan Data
   a. Panduan Wawancara

      Sekumpulan daftar pertanyaan yang diajukan kepada narasumber yaitu pasien jantung dan petugas pendaftaran BPJS rawat jalan untuk mendapatkan data atau informasi mengenai alur prosedur pendaftaran pasien. Dalam melakukan wawancara dapat menggunakan recorder ini gunanya untuk menjadi tempat perekan pada saat wawancara sedang berlangsung pada narasumber terhadap responden.

   b. Ceklis Observasi

      Pada suatu pendaftaran pengecek yang berisi nama subjek dan beberapa informasi lain tentang objek yang diamati. Dalam penelitian ini, peneliti hanya perlu mengevaluasi setiap pernyataan lengkap atau tidak lengkap untuk diamati dan memberinya tanda atau daftar periksa.

   c. Ceklis Studi Dokumentasi

      Checklist dokumentasi dalam penelitian ini menggunakan dokumen/arsip yang telah ada di RSUD Wates untuk menambah informasi.

2. Teknik Pengumpulan Data
   a. Wawancara

      Wawancara adalah suatu kegiatan tanya-jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada responden yaitu pasien jantung dan petugas

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

pendaftaran pasien BPJS dan Pasien Jantung Jaminan BPJS tentang Alur dan Prosedur Pendaftaran Pasien Jantung Jaminan BPJS.

b. Observasi

Pengamatan atau observasi adalah kegiatan suatu proses atau objek yang bertujuan untuk mempersepsikan dan memahami pengetahuan tentang suatu fenomena berdasarkan pengetahuan atau gagasan yang diketahui guna memperoleh informasi yang diperlukan untuk melanjutkan penelitian. Pada Penelitian ini, observasi laksanakan dengan melakukan pengamatan proses pendaftaran pasien rawat jalan jaminan BPJS klinik Jantung di RSUD Wates.

c. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono pengertian Studi dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui studi dokumen guna memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam studi dokumentasi, peneliti akan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang telah dibuat sebelumnya serta melihat sejauh mana proses yang berjalan telah terdokumentasikan dengan baik di RSUD Wates.

F. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. Editing

Melakukan koreksi kembali tentang kelengkapan, kejelasan, dan kesesuaian antara jawaban satu dengan yang lain.

b. Tabulasi

Kelompokkan data sesuai dengan tujuan penelitian dan isi tabel yang telah disiapkan untuk memudahkan analisis.

c. Membandingkan dengan standar

Hasil dari pengamatan objek dibandingkan dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) dengan menggunakan daftar pengecek.

2. Analisis data

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung setelah selesainya pengumpulan data dalam jangka waktu tertentu. Pada saat wawancara, peneliti telah menganalisis jawaban dari orang yang diwawancarai.

Data yang diperoleh terdiri dari data primer dan data sekunder. Dilanjutkan dengan pengolahan, pengelompokan menurut masalah penelitian, dan analisis data deskriptif kualitatif berbentuk naratif. Untuk validasi data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Artinya, kami menguji validitas data dengan membandingkan situasi dan perspektif individu dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat, yaitu pasien peserta BPJS, layanan rawat jalan, dan petugas pendaftaran BPJS di RSUD Wates.

G. Etika penelitian

Etika penelitian bertujuan untuk melindungi hak dan kewajiban responden dan peneliti. Penyidik memastikan kerahasiaan data responden pada saat pengumpulan data dan hasil survei. Penelitian harus mengikuti prinsip-prinsip etika untuk memastikan bahwa manfaat yang diperoleh dari penelitian jauh lebih besar daripada risiko atau efek samping yang mungkin terjadi (Dharma, 2011). Etika penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Informed Consent*

   Informed consent merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dan responden. Informed consent diperoleh sebelum melakukan penelitian dengan memberikan formulir persetujuan. Maksud dari informed consent adalah agar responden memahami maksud dan tujuan peneliti, dan apa artinya.

2. *Anonimity* (tanpa nama)

   Untuk menjaga kerahasiaan data yang diambilnya, peneliti tidak menamai lembar pendataan, mereka cukup membubuhkan simbol pada setiap lembar pendataan.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

   Memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Kerahasiaan semua informasi yang dikumpulkan dijamin

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

oleh peneliti dan hanya kelompok data tertentu yang dilaporkan dalam hasil penelitian.

H. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

Data survei diperoleh langsung dari hasil wawancara rinci dengan informan. Wawancara digunakan untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana perasaan responden tentang kepuasan mereka terhadap pelayanan RSUD Wates. Sebelum peneliti melakukan wawancara, peneliti membuat pedoman wawancara sesuai dengan tujuan penelitian dan fokus pada penelitian.

Tahapan ini secara umum melalui beberapa tahapan, antara lain:

1. Tahapan Persiapan

   Tentunya tahapan penelitian ini adalah mengamati lokasi penelitian terlebih dahulu dan kemudian mempelajari studi pustaka untuk penelitian tersebut. Langkah selanjutnya adalah menggunakan alat penelitian (daftar pertanyaan atau pedoman wawancara dan perekam) untuk membuat proposal disertasi.

2. Tahapan Pengumpulan Data Pengumpulan data melalui:

   a. Data Primer

      Data primer adalah data yang diambil langsung dari sumber penelitian: fasilitas rawat jalan RSUD Wates dan subjek penelitian yang terdiri dari peserta BPJS yang sudah terdaftar sebelumnya, petugas BPJS yang bersertifikat, dan penyedia/pengelola layanan rawat jalan.

      1) Latar belakang penelitian tentang pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Wates
      2) Suatu kegiatan yang mengidentifikasi dan menggambarkan secara singkat kegiatan atau kegiatan apa yang sedang dilakukan di Fasilitas Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Wates.
      3) Survei struktur organisasi instalasi rawat jalan di RSUD Wates
      4) Menjelaskan, menyelidiki, dan menyajikan secara singkat struktur organisasi fasilitas rawat jalan tidak hanya dalam fungsi fasilitas rawat jalan, tetapi juga dalam pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

b. Data Sekunder

Pada data sekunder ini juga dapat dijadikan tambahan yang didapatkan pada pihak lain yang dan tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti dengan subjek penelitian tersebut. Kemudian data yang didapatkan pada rekam medis diperoleh informasi.

3. Tahap Pengolahan Data

Pada data yang terkumpul, sehingga data dapat dialkuakn analisis dengan menggunakan cara kualitatif.

4. Tahap penyelesaian

Pada data yang sudah terkumpul akan disajikan dalam bentuk penjelasan dan dirangkum dalam sebuah laporan yang dikemas dalam disertasi.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA