

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Jenis metode yang sejalan dengan tujuan yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode yang meneliti objek dengan instrumen kunci peneliti sendiri, analisis data yang bersifat induktif/kualitatif, serta menekankan makna pada hasil penelitian (Sugiyono, 2018).

Metode kualitatif dalam penelitian ini akan menggambarkan masalah, faktor penyebab masalah pelayanan pendaftaran pasien BPJS, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan dengan memperoleh data dari pengalaman petugas terkait masalah yang ada di pendaftaran pasien BPJS. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan pendekatan waktu *cross sectional* yaitu dengan melakukan penelitian terhadap variabel dalam satu waktu per responden (Utari, 2021).

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan setelah *ethical clearance* keluar yaitu pada bulan Juni–Juli 2023 di tempat pendaftaran pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Nur Hidayah yang beralamat di Jl. Imogiri Timur, No.KM 11, Bembem, Trimulyo, Kec. Jetis, Kab. Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55781.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

#### **1. Subjek Penelitian**

Peneliti memilih 5 subjek yang terdiri dari 4 petugas pendaftaran pasien BPJS sebagai informan utama dan 1 petugas yaitu kepala unit rekam medis sebagai triangulasi sumber. Sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling* dimana peneliti memilih sampel berdasarkan kriteria yang telah ditentukan (Lenaini, 2021).

##### **a. Kriteria Inklusi**

Petugas pendaftaran BPJS yang sudah bekerja selama > 1 tahun.

b. Kriteria Eksklusi

Petugas magang.

## 2. Objek Penelitian

Penelitian menggunakan objek yaitu Standar Prosedur Operasional (SPO), alur pelayanan, sarana dan prasarana, dan mesin penunjang pelayanan pendaftaran.

### D. Definisi Istilah

**Tabel 3. 1 Variabel dan Daftar Istilah**

No	Variabel	Definisi
1.	Pendaftaran pasien BPJS rawat jalan	Alur atau langkah-langkah pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah.
2.	Faktor penyebab masalah pelayanan pendaftaran pasien BPJS	Hal yang mempengaruhi terjadinya hambatan pendaftaran pasien BPJS.
	a. <i>Man</i>	Faktor petugas yang mempengaruhi terjadinya permasalahan pendaftaran BPJS.
	b. <i>Methods</i>	Faktor cara pelaksanaan yang mempengaruhi terjadinya permasalahan pelayanan pendaftaran BPJS.
	c. <i>Machine</i>	Faktor sarana dan prasarana yang digunakan saat proses pendaftaran pasien BPJS.
	d. <i>Materials</i>	Faktor berkas persyaratan yang mempengaruhi pendaftaran BPJS.
	e. <i>Money</i>	Faktor dana anggaran yang mempengaruhi pelayanan pendaftaran pasien BPJS.
3.	Upaya untuk mengatasi permasalahan pendaftaran pasien BPJS	Cara mengatasi permasalahan pelayanan pendaftaran pasien BPJS.

### E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat 2 teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dengan menyesuaikan karakteristik data yang dibutuhkan, yaitu:

a. Observasi

Berdasarkan objek penelitian yang digunakan, peneliti menggunakan teknik observasi nonpartisipan dimana pengumpulan data dilakukan dengan mengamati langsung di tempat pendaftaran namun peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan pelayanan. Observasi ini bertujuan untuk melihat secara realitis perilaku petugas terkait persiapan dan proses kegiatan pendaftaran BPJS yang berpedoman dengan SPO.

b. Wawancara

Penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam dan jenis wawancara yang digunakan yaitu wawancara semi terstruktur dimana memungkinkan peneliti memunculkan pertanyaan baru untuk menggali informasi lebih dalam. Kegiatan wawancara dilakukan dengan acuan pedoman wawancara yang berisi beberapa pertanyaan untuk mendapatkan informasi dari informan penelitian yakni petugas pendaftaran pasien BPJS Rawat Jalan dan kepala unit rekam medis di Rumah Sakit Nur Hidayah.

## 2. Alat Penelitian

Penggunaan alat dalam penelitian ini disesuaikan dengan teknik penelitian, yaitu:

a. *Checklist* Observasi

Alat observasi yang digunakan yaitu tabel *checklist* yang berisi indikator untuk melihat kesesuaian antara kegiatan petugas dengan SPO.

b. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara berisi daftar pertanyaan yang membantu saat dilakukannya wawancara.

c. Perekam Suara

Alat perekam suara digunakan untuk merekam hasil wawancara terhadap informan.

d. Alat Tulis

Alat tulis yang digunakan yaitu buku dan bolpoin untuk mencatat hasil wawancara terhadap informan.

## **F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Terdapat 2 jenis triangulasi yang digunakan peneliti untuk pemeriksaan keabsahan data yaitu:

### **1. Triangulasi Sumber**

Peneliti melakukan triangulasi pada kepala unit rekam medis sebagai sumber informasi. Triangulasi dilakukan dengan mengecek dan membandingkan berdasarkan kategori, pendapat dari informan, dan menentukan data yang jelas/tidak ambigu.

### **2. Triangulasi Teknik**

Triangulasi ini dilakukan untuk memeriksa data hasil dari teknik penelitian yang digunakan yaitu observasi nonpartisipan dan wawancara mendalam.

## **G. Metode Pengolahan dan Analisi Data**

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, membuat abstrak, serta mentransformasikan hasil pengumpulan data (Rijali, 2019). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi data dengan pendekatan deduktif. Reduksi data dengan pendekatan deduktif merupakan cara mereduksi dimana peneliti sudah mengelompokkan koding ke dalam kategori yang sudah ditetapkan dari awal (Cho, 2014). Koding dilakukan untuk memecah, memahami, dan merangkum kembali data dalam bentuk kategori (Utari, 2021). Proses koding dalam penelitian ini yaitu peneliti menyiapkan transkrip hasil wawancara terhadap informan, selanjutnya untuk memahami data peneliti akan membaca transkrip tersebut secara berulang-ulang, kemudian hasil koding dikumpulkan untuk menyusun kategori. Setelah itu, kategori yang sudah tersusun diberi label untuk menonjolkan bahwa kode-kode berada dalam satu kategori. Peneliti akan membandingkan dan membahas hasil koding dan kategori agar hasilnya tepat.

### **2. Penyajian Data**

Penyajian data dilakukan dengan menyusun hasil penelitian sehingga dapat ditarik kesimpulan dan diambil tindakan (Rijali, 2019). Penyajian data

hasil wawancara dilakukan dalam bentuk kuotasi yaitu berupa kalimat pernyataan informan yang apa adanya dimana data tersebut akan dijadikan dalam satu bagian.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Peneliti menarik kesimpulan dengan mencari makna dari hasil reduksi dan penyajian data, sehingga menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

## H. Etika Penelitian

Berikut etika penelitian yang dilakukan peneliti:

### 1. Sukarela

Informan bersedia memberikan informasi dengan kemauan sendiri.

### 2. *Informed Consent*

Sebelum melakukan wawancara, peneliti memberikan lembar persetujuan yang akan ditandatangani oleh subjek penelitian sebagai bukti bahwa telah setuju dilakukan pengambilan data.

### 3. Tanpa nama (*Anonimitas*)

Privasi informan akan dijaga peneliti dengan tidak mencantumkan nama maupun identitas pribadi lainnya, namun hanya diberi kode.

### 4. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Informasi yang diperoleh akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti demi kenyamanan informan dan memperoleh hasil sebenarnya

## I. Pelaksanaan Penelitian

### 1. Persiapan

Pada tahap persiapan, peneliti melakukan penentuan topik dan judul penelitian yang dilaksanakan pada bulan Januari, dilanjutkan dengan melakukan studi pendahuluan pada bulan April dan penyusunan proposal pada bulan Januari-Mei.

## 2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, peneliti melakukan seminar proposal yang dilaksanakan pada bulan Mei dan selanjutnya dapat mengurus ijin penelitian serta menyelesaikan administrasi penelitian. Setelah *ethical clearance* keluar, peneliti dapat melanjutkan pada tahap pengumpulan data melalui teknik wawancara dan observasi pada bulan Juni - Juli 2023.

## 3. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilakukan dengan menganalisis data menggunakan komputer, kemudian peneliti menyelesaikan serta melakukan revisi pada Karya Tulis Ilmiah sesuai dengan saran pembimbing maupun penguji, kemudian akan mempersiapkan seminar hasil Karya Tulis Ilmiah.

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA