

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis Ilmiah

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami tentang realitas/kenyataan melalui proses berfikir induktif. Dalam penelitian ini, peneliti berhadapan dengan situasi dan *setting* dari fenomena yang diteliti. Peneliti selalu diharapkan untuk fokus pada fakta atau peristiwa dalam konteks yang diteliti (Adlini et al., 2022).

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN dan menjelaskan akar masalah pada pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN serta memberikan solusi sebagai *problem solving* pada pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN guna meningkatkan efektifitas pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Gamping2.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping II Jalan Titibumi Barat, Banyuraden, kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55293.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April - Juli 2023.

C. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek

Subyek penelitian adalah tempat dimana data untuk variable penelitian diperoleh (Utomo & Ratmawati, 2018). Adapun subyek dalam penelitian ini adalah petugas di unit rekam medis yang bertanggung jawab melakukan pendaftaran pasien dan pasien BPJS Kesehatan yang berkunjung pada waktu penelitian di Puskesmas Gamping II. Subyek pada penelitian ini melibatkan enam orang diantaranya yaitu tiga pasien/pengunjung Puskesmas Gamping II dan tiga petugas kesehatan di Puskesmas Gamping II.

2. Obyek

Obyek penelitian adalah pokok permasalahan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara terarah (Utomo & Ratmawati, 2018). Adapun obyek dalam penelitian ini adalah pemanfaatan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN.

D. Definisi istilah

Definisi istilah merupakan penambahan istilah pada sesuatu atau unsur yang diistilahkan. Oleh karena itu konsep segala sesuatu harus ada “pengisiannya”. Artinya, setiap sesuatu yang diistilahkan memiliki kandungan isi, maka setiap istilah tidak ada sesuatu yang kosong (Maisarah, 2018).

Tabel 3. 1 Definisi istilah

No	Variabel	Definisi istilah
1	Pendaftaran <i>online</i>	Pendaftaran yang melalui internet atau aplikasi yang bertujuan untuk meningkatkan akses pelayanan dan dapat mengurangi jumlah antri di loket pendaftaran serta meningkatkan kepastian pelayanan bagi pasien.
2	Aplikasi <i>mobile</i> JKN	Aplikasi yang diterapkan di Puskesmas Gamping II untuk melayani pasien/peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
3	<i>Fishbone</i> dan aspek sistem, SDM, Sarana dan Prasarana	Setelah mendapatkan masalah dari hasil wawancara, fishbone digunakan untuk menjabarkan akar masalah pada penerapan aplikasi <i>mobile</i> JKN di Puskesmas Gamping II. Aspek 3S : - Sistem merupakan unsur yang berkaitan dengan program pada aplikasi <i>mobile</i> JKN. - SDM berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, kualifikasi dan kedisiplinan petugas dibagian pendaftaran. Serta pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping II. - Sarana dan Prasarana yaitu berkaitan dengan

		jaringan internet, banner tentang tata cara penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN.
4	efektifitas Pelayanan BPJS	Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN. BPJS telah meningkatkan pelayanannya meluncurkan aplikasi <i>mobile</i> JKN. Kenyamanan dan kemudahan yang diterima oleh pengguna aplikasi adalah dapat mendaftar secara <i>online</i> sehingga diharapkan dapat mengurangi antrian loket dibagian pendaftaran serta hemat waktu.

E. Alat dan Tehnik Pengumpulan Data

1. Alat penelitian

Instrumen penelitian pada dasarnya adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian (Sukendra, 2020).

a. Pedoman wawancara

Suatu daftar pertanyaan berupa catatan yang sudah disusun oleh peneliti yang akan ditanyakan kepada informan.

b. Alat pencatat

Alat pencatat ini berupa buku atau kertas, pulpen sebagai pendukung yang dilakukan seorang peneliti.

c. Alat perekam

Sebelum melakukan rekaman peneliti harus mendapatkan izin dari informan, alat perekam ini dilakukan pada saat wawancara sebagai pendukung peneliti berupa *handphone*.

2. Metode pengumpulan data

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang dibutuhkan secara valid peneliti mengumpulkan data ini dengan menggunakan metode :

a. Wawancara

Wawancara merupakan tehnik penelitian yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung atau melalui media tertentu antara pewawancara dengan informan sebagai sumber informasi. Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk berbagi informasi

tentang ide-ide melalui pertanyaan dan jawaban, sehingga mendapatkan makna (Ahsanulhaq, 2019). Dalam kegiatan wawancara ini, peneliti mewawancarai informan penelitian yaitu petugas unit rekam medis pada bagian pendaftaran pasien dan pasien BPJS Kesehatan yang berkunjung pada waktu penelitian di Puskesmas Gamping II.

b. Dokumentasi

Pendokumentasian dapat dilakukan dengan cara mencari informasi tentang fakta yang berupa catatan, buku, surat kabar, risalah, agenda, dan lain-lain (Ahsanulhaq, 2019). Studi dokumentasi pada penelitian ini meliputi SPO pendaftaran, daftar kunjungan pasien, *website* JKN, server administrasi di puskesmas, pedoman pelayanan alur pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN, data pasien yang mendaftar menggunakan aplikasi *mobile* JKN pada bulan Januari-Maret 2023.

F. Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data

1. Triangulasi metode

Triangulasi metode adalah kegiatan dan analisis dari sumber data oleh peneliti dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data (Barkah et al., 2020). Dalam penelitian ini peneliti membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi dari artikel atau jurnal yang terbaru.

2. Triangulasi sumber

Proses menguji data dari sumber sumber yang akan diambil datanya. Triangulasi sumber dapat meningkatkan kendalan data bila dilakukan dengan meninjau kembali data yang dihasilkan dalam penelitian dari berbagai sumber (Alfansyur & Mariyani, 2020). Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai petugas di unit rekam medis yang bertanggung melakukan pendaftaran pasien dan pasien BPJS Kesehatan yang berkunjung pada waktu penelitian di Puskesmas Gamping II.

G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode pengolahan

Pengolahan data menggambarkan prosedur pengolahan dan analisis data sesuai dengan pendekatan yang digunakan. Metode pengolahan data dilakukan dengan memaparkan data dalam kalimat yang teratur, runtut, logis, dan tidak tumpang tindih untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi data (Suketi & Tufani, 2018). Metode pengolahan data pada penelitian ini diantaranya :

a. *Editing* (penyuntingan data)

Editing merupakan memeriksa data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan, ketidakjelasan makna, jawaban, keterbacaan, kesesuaian dan relevansi dengan lebih banyak informasi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan proses editing terhadap hasil wawancara kepada petugas rekam medis bagian pendaftaran dan pasien/pengunjung Puskesmas.

b. Memasukan data (*Data entry*)

Memasukan data merupakan proses pengelompokan semua data yang baik dari hasil wawancara dengan subyek, dan pencatatan langsung di lapangan. Semua informasi yang diterima dibaca dan diverifikasi secara menyeluruh dan kemudian dinilai sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan supaya data yang diperoleh akan mudah dibaca, dipahami.

c. Pembersihan data (*cleaning*)

Proses verifikasi informasi yang diterima di lapangan supaya kebenaran informasinya diketahui dan digunakan dalam penelitian. Apabila data dari setiap sumber data atau informan selesai dilakukan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adalah kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya .

2. Analisis Data

Proses sistematis untuk menemukan serta mengatur transkrip dengan catatan lapangan, wawancara dan materi yang dikumpulkan guna meningkatkan pemahaman tentang mereka, serta untuk dipresentasikan

penemua peneliti kepada orang lain (Syakurah & Moudy, 2021). Langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini diantaranya :

a. Reduksi data (*Reduction*)

Mereduksi data yakni memilih hal-hal pokok, merangkum, fokus pada hal penting, mencari tema dan polanya.

b. Penyajian data (*Display*)

Melalu penyajian data yang tersusun dalam pola hubungan akan lebih mudah dipahami. Dalam penelitian ini, hasil dokumentasi dan wawancara disajikan dalam bentuk teks dan tabel.

c. Kesimpulan (*conclution Drawing/Verivication*)

Dalam analisis kualitatif adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi bisa saja tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.

H. Etika Penelitian

1. Suka rela

Penelitian ini bersifat suka rela atau tidak ada unsur paksaan kepada informan yang akan diteliti.

2. Lembar persetujuan

Peneliti memberikan lembar persetujuan kepada informan yang akan diteliti guna untuk memberikan persetujuan untuk ditandatangani.

3. Kerahasiaan

Semua data serta informasi yang telah terkumpul akan dijamin kerahasiaanya oleh peneliti. Hal ini dilakukan supayainforman merasa percaya, nyaman dan memberikan informasi sebenar-benarnya.

I. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

Pelaksanaan penelitian dilakukan untuk mempermudah penelitian perlu ditetapkan beberapa kegiatan untuk melaksanakan kegiatan penelitian di lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Tahap persiapan

Tahap awal penelitian ini meliputi persiapan seluruh tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian, yaitu dari persiapan judul, penyusunan sampai dengan perizinan.

2. Tahap pelaksanaan

Pelaksanaan dilaksanakan di Puskesmas Gamping II setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti bekerjasama dengan petugas pendaftaran di unit rekam medis serta pasien Puskesmas Gamping II. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan studi dokumentasi dan wawancara.

3. Tahap pengolahan dan analisis data

Setelah pengumpulan data selesai dan bahan terkumpul, peneliti mulai menganalisis data yang telah disiapkan, kemudian mengembangkan dan menyusunnya menjadi Karya Tulis Ilmiah pada bab IV dan V. Untuk bab IV memberikan ilustrasi mengenai puskesmas serta hasil dari penelitian, serta bab V berisi kesimpulan dan saran. Setelah penyusunan Karya Tulis Ilmiah selesai peneliti berkonsultasi dengan dosen pembimbing serta melakukan revisi. Selanjutnya, peneliti membuat janji untuk melakukan seminar ujian hasil penelitian dengan dosen penguji dan perbaikan serta pengumpulan KTI.