

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain Penelitian merupakan rencana atau struktur kerja yang sistematis yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian secara ilmiah. Desain ini mencakup pendekatan serta Teknik pengumpulan dan analisis data yang akan digunakan. Pendekatan yang dianggap tepat untuk mencapai tujuan penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mengeksplorasi objek dengan menggunakan instrumen yang dikelola peneliti, analisis data dilakukan secara induktif atau kualitatif, dengan penekanan utama pada makna makna dari temuan penelitian (Sugiyono, 2018).

Dalam penelitian ini, metode kualitatif untuk menjelaskan permasalahan serta faktor-faktor penyebab dalam layanan pendaftaran pasien BPJS. Selain itu, metode ini juga mengidentifikasi langkah-langkah penyelesaian melalui pengumpulan data berdasarkan pengalaman petugas terkait hambatan yang terjadi dalam proses pendaftaran. Dalam pengumpulan data, peneliti menerapkan pendekatan *cross sectional*, yaitu dengan mengumpulkan data dari berbagai variabel penelitian pada satu waktu dari setiap responden (Utari, 2021).

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam kendala administratif dalam proses pendaftaran pasien Jaminan BPJS Kesehatan di RSUD Queen Latifa Yogyakarta. Pendekatan penelitian ini menggunakan *cross-sectional*, dimana proses pengumpulan data dilakukan dalam periode waktu tertentu terhadap subjek yang telah ditentukan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di tempat pendaftaran pasien jaminan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta yang beralamat di Jl. Siliwangi (Ring

Road Barat) No.118, Mlangi, Nogotirto, Gamping, Sleman, Yogyakarta 55292.
Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni-Juli 2025.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Peneliti memiliki 4 subjek dalam penelitian ini, terdiri atas 3 petugas pendaftaran pasien jaminan BPJS serta 1 petugas penanggung jawab bagian pendaftaran. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara *purposive* didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri (Abdul & Junaedi, 2022).

a. Kriteria Inklusi

Petugas pendaftaran pasien jaminan BPJS kesehatan.

b. Kriteria Eksklusi

Petugas pendaftaran pasien jaminan BPJS Kesehatan yang bekerja kurang dari 1 tahun dan petugas magang.

2. Objek Penelitian

Obyek dalam penelitian adalah suatu situasi yang terjadi yang terdiri tiga komponen meliputi: perilaku, lokasi dan aktivitas, sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugiyono (2021). Dalam penelitian ini, objek penelitiannya adalah permasalahan pendaftaran rawat jalan pasien jaminan BPJS Kesehatan di RS Queen Latifa Yogyakarta.

D. Definisi Istilah

Tabel 3. 1 Definisi Istilah

No	Variable	Definisi Istilah
1.	Pendaftaran pasien jaminan BPJS Kesehatan	Serangkaian proses administratif awal yang dilakukan oleh petugas pendaftaran terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan, mulai dari verifikasi berkas, pencatatan identitas, hingga

No	Variable	Definisi Istilah
		pemberian pelayanan awal di RSUD Queen Latifa.
2.	Faktor permasalahan pelayanan pendaftaran pasien jaminan BPJS Kesehatan	Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam kelancaran pelayanan pendaftaran pasien BPJS, yang diklasifikasikan berdasarkan lima aspek menurut metode fishbone:
	a. <i>Man</i>	Faktor petugas dan pasien yang mempengaruhi timbulnya permasalahan pelayanan pendaftaran pasien BPJS.
	b. <i>Machine</i>	Faktor SIMRS dan jaringan yang digunakan selama proses pendaftaran pasien BPJS.
	c. <i>Materials</i>	Faktor ATK yang digunakan sudah mencukupi dan kondisi ruangan yang memadai proses pendaftaran BPJS.
	d. <i>Methods</i>	Faktor Standar Prosedur Operasional dan alur pelayanan pendaftaran BPJS.
	e. <i>Money</i>	Faktor dana anggaran yang mempengaruhi pelayanan pendaftaran

F. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan 2 teknik pengumpulan data yang disesuaikan dengan karakteristik informasi yang diperlukan, yaitu:

a. Wawancara

Penelitian dilakukan melalui wawancara mendalam dengan menggunakan jenis wawancara semi terstruktur, yang memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk mengajukan pertanyaan tambahan guna menggali informasi secara mendalam. Proses wawancara dilakukan berdasarkan panduan wawancara yang memuat sejumlah pertanyaan yang dirancang khusus memperoleh data dari petugas yang menangani pendaftaran pasien BPJS.

2. Alat Penelitian

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

a. Pedoman Wawancara

Pedoman ini berisi daftar pertanyaan yang berfungsi sebagai acuan dalam pelaksanaan wawancara.

b. Perekam Suara

Digunakan untuk merekam proses wawancara agar seluruh informasi dari informan dapat terdokumentasi secara lengkap.

c. Alat Tulis

Meliputi buku dan bolpoin yang digunakan untuk mencatat hasil wawancara dengan informan.

G. Teknik Pemeriksaan Validitas Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sebagai upaya untuk meningkatkan keabsahan data. Salah satu jenis triangulasi yang diterapkan adalah

triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan data dari berbagai sumber untuk memastikan kebenaran dan ketepatannya. Dalam pelaksanaannya, peneliti membandingkan hasil wawancara dengan informan dan melakukan observasi langsung terhadap informan tersebut. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memverifikasi data yang diperoleh sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid. menjadikan kepala unit rekam medis sebagai sumber informasi tambahan.

H. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan tahap yang sangat krusial dalam proses penelitian. Data yang diperoleh langsung dari lapangan umumnya masih dalam bersifat mentah, tidak terorganisir, dan belum bisa langsung memberikan informasi yang mendalam. Oleh karena itu, data tersebut perlu diolah dan disusun secara sistematis agar dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan bermanfaat untuk analisis lebih lanjut. (Notoadmodjo, 2018)

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pememilihan, menyederhanakan, pembuatan abstrak, dan transformasi dari data yang telah dikumpulkan (Rijali, 2019). Dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan diklarifikasikan ke dalam faktor-faktor penyebab malasan pendaftaran pasien berdasarkan kategori *Man, Method, Machine, Material, dan Money*.

b. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif disajikan dalam bentuk narasi, tabel, serta diagram *fishbone*.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah proses akhir dalam suatu penelitian atau analisis data yang bertujuan untuk merumuskan hasil permasalahan berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan dan dianalisis.

I. Etika Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian untuk menjaga integritas ilmiah, menghormati hak informan, dan menjamin kerahasiaan data. Etika penelitian ini sangat penting, terutama karena penelitian melibatkan subjek manusia. Berikut adalah rincian etika penelitian yang diterapkan:

1. Persetujuan Sukarela

Peneliti menjelaskan tujuan, prosedur, manfaat, dan potensi risiko penelitian kepada seluruh informan. Setelah memahami informasi tersebut, informan diminta menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*) sebagai bukti bahwa mereka bersedia menjadi subjek penelitian secara sukarela, tanpa adanya tekanan dari pihak manapun.

2. Tanpa Nama (*anonimitas*)

Untuk menjaga privasi informan, identitas asli tidak dicantumkan dalam laporan penelitian. Setiap informan diberikan **kode atau inisial** agar tidak dapat dikenali oleh pihak luar. Hal ini dilakukan untuk melindungi identitas dan integritas individu yang terlibat dalam penelitian.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Seluruh informasi yang diperoleh dari informan, baik secara lisan maupun tertulis, dijaga kerahasiaannya. Data pribadi dan hasil wawancara tidak akan disebarluaskan untuk kepentingan selain penelitian. Informasi hanya digunakan untuk tujuan ilmiah dan tidak akan dimanfaatkan untuk hal lain di luar ruang lingkup penelitian.

4. Transparansi dan Kejujuran Ilmiah

Peneliti menyampaikan seluruh informasi kepada informan secara terbuka dan jujur. Dalam penyusunan hasil penelitian, peneliti tidak merekayasa, mengubah, atau memalsukan data agar tetap sesuai dengan prinsip keilmuan dan objektivitas.

5. Keamanan Informan

Penelitian dilakukan dengan cara yang tidak membahayakan atau merugikan informan, baik secara fisik maupun psikologis. Seluruh proses wawancara dan observasi dilakukan dengan memperhatikan kenyamanan dan keamanan informan.

6. Persetujuan dari Pihak Terkait

Sebelum penelitian dilakukan, peneliti memperoleh izin resmi dari rumah sakit (RSU Queen Latifa) serta persetujuan dari pihak akademik seperti dosen pembimbing dan lembaga etik penelitian (jika diperlukan).

J. 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 Mei dan penyusunan proposal pada bulan Januari-Juni.

2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, peneliti melakukan seminar proposal yang dilaksanakan pada bulan Juni 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 2025.

3. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilakukan melalui proses analisis data menggunakan bantuan komputer. Setelah itu, peneliti menyusun dan merevisi Karya Tulis Ilmiah berdasarkan masukan dari pembimbing dan penguji. Selanjutnya, peneliti akan melaksanakan seminar hasil Karya Tulis Ilmiah.