

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field reserch*), yaitu melakukan penelitian yang diperoleh dari sumbernya berupa informasi, peristiwa atau fenomena yang sebenarnya sudah terjadi dilapangan dan lebih spesifik, baik melalui wawancara ataupun observasi (Rahmadi, 2011, hlm. 66). Penelitian lapangan ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan kejadian-kejadian dilapangan atau penelitian mencoba menggambarkan, menuturkan, dan menafsirkan suatu fenomena yang berkembang pada masa sekarang (sanafiah, 1981, hlm. 22). Dengan metode deskriptif ini penulis menggambarkan secara sistematis, akurat mengenai pelayanan nasabah asuransi kesehatan di RSUD Brigjend H. Hasan Basr Kandangan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Suatu pendekatan atau pencarian untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada (Cevilo G, Cevilla, 1993, hlm. 26).dalam pendekatan penelitian ini peneliti akan menggali dan memahami fenomena yang terjadi dalam suatu Proses untuk mendapatkan data terkait dengan strategi pelayanan nasabah Asuransi Kesehatan dilakukan pada suatu objek, yaitu RSUD

Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, mendeskripsikan saat melakukan analisis, menggambarkan, dan memberi makna terhadap hasil penelitian mengenai strategi pelayanan nasabah Asuransi Kesehatan di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Hasil pengamatan yang saling berhubungan strategi pelayanan nasabah asuransi kesehatan dianalisis dengan cara mendeskripsikan dan menguraikannya secara detail sehingga dapat dipahami.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan wilayah atau tempat suatu penelitian yang dilaksanakan, ditetapkannya lokasi penelitian yang akan mempermudah peneliti melakukan penelitian. Adapun lokasi yang di ambil oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan yang terletak di jalan jendral sudirman Nomor 26 A, Rt. 1/Rw. 1. Desa Hamalau kecamatan sungai raya kabupaten hulu sungai selatan provinsi kalimantan selatan. Rumah sakit RSUD Brigjend H. Hasan Basry kandangan letaknya sangat strategis, karena letaknya berada tepat jalan raya kandangan. Peneliti tertarik dengan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan sebagai tempat penelitian karena rumah sakit tersebut adalah rumah sakit umum rujukan se-Banua enam yang berbasis syariah dan merupakan rumah sakit terbesar di Hulu Sungai Selatan, Hulu Sungai Utara, Hulu Sungai Tengah, Tapin, Balangan, dan Tabalong dan menjadi rumah sakit pendidikan yang sudah terakreditasi sangat baik.

D. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah kepala bidang pelayanan medik dan penunjang medik di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Sedangkan objek penelitian ini adalah nasabah asuransi kesehatan di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

E. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian seharusnya terlebih dahulu mengetahui mengenai jenis data yang akan diperlukan untuk penelitian. data diperlukan untuk dapat mengidentifikasi, mengumpulkan, dan dapat diolah. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan sumber dari data primer dan sekunder. Data data yang akan dikumpulkan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Data primer

Menurut (Jon Kenedi. 2017, hlm. 129) Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari objek penelitian. Objek penelitian ini berupa individu, kelompok terfokus atau kelompok responden secara khusus. Jadi data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan yang di kumpulkan oleh peneliti. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini maka melakukan wawancara dan observasi kepada ibu Islamiyati selaku ketua bidang pelayanan medik dan

penunjang medik dan staff pelayanan serta nasabah asuransi kesehatan di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari hasil studi perpustakaan baik berupa bahan bacaan maupun data angka yang memungkinkan (muhammad teguh, 1999, hlm. 122). Data sekunder pada penelitian ini merupakan data-data yang diperoleh dari profil, dokumen-dokumen, foto-foto, struktur organisasi RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan ataupun benda yang dapat dijadikan pendukung informasi.

3. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini adalah melakukan wawancara langsung dengan informan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan yaitu ibu Islamiyati selaku kepala bidang pelayanan medik dan penunjang medik. Adapun sumber data lain nya dokumen dokumen perjanjian kerja sama antara pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan dengan asuransi kesehatan atau BPJS kesehatan. Laporan dari pelayanan tentang rumah sakit tersebut berupa profil dan struktur organisasi.

F. Metode pengumpulan data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik penggalian data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu dari dua pihak atau lebih. Pewawancara (*interviewer*) adalah orang yang memberi pertanyaan, sedangkan orang yang diwawancarai (*interviewee*) berperan sebagai narasumber yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan. Teknik wawancara dimaksudkan untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti mengenai apa yang ada dipikirkan, diyakini dan dirasakan itu mempengaruhi kehidupan mereka. (Yulius Slamet, 2019, hlm. 44)

Peneliti ini melakukan wawancara dengan kepala bidang pelayanan medik dan penunjang medik RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Wawancara yang disertai dengan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. wawancara terencana bertujuan untuk memperoleh informasi yang sistematis dan terurut sehingga memudahkan analisis dan pengolahan data.

2. Observasi

Menurut (Zainal Arifin, 2013, hlm. 153) Observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis , logis, objektif, dan rasional dari berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu. Fungsi dari observasi adalah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan tindakan dengan rencana tindakan yang disusun sebelumnya dengan pelaksanaan tindakan yang sedang berlangsung. Sehingga penulis dapat melihat suatu tindakan pelayanan yang diberikan pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan kepada nasabah asuransi kesehatan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian (Sandu Siyoto & Ali Sodik. 2015, hlm. 77-78). Dokumentasi biasanya dilakukan untuk pengumpulan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara personal maupun institusional. Pendokumentasian merupakan proses pengumpulan dan mempelajari dokumen-dokumen yang ada pada RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan kemudian ditinjau dengan pedoman pelayanan rumah sakit untuk mengetahui kesesuaian penerapan pelayanan.

G. Teknik analisis data

Analisis data dalam penelitian merujuk pada analisis data kualitatif menurut (Miles dan Huberman, 1984), yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan interaksi dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan. Menurut (Sugiyono, 2019, hlm. 323) mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari dalam tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Peneliti mendapatkan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan penyusunan sekumpulan informasi yang kompleks yang diambil dari reduksi data kemudian di paparkan ke dalam bentuk yang sistematis sehingga menjadi lebih selektif, sederhana sehingga mudah untuk dipahami. Penyajian data

dalam penelitian ini memaparkan proses data secara sederhana dalam bentuk kata-kata, kalimat, narasi, table, dengan maksud agar data yang telah dikumpulkan dikuasi oleh peneliti sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir dari suatu penelitian kualitatif. Pada tahap ini peneliti mencoba mengambil kesimpulan terhadap data yang telah direduksi ke dalam laporan secara sistematis dengan cara mengamati dan memilih data yang mengarah kepada pelayanan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan untuk memecahkan masalah serta mampu menjawab strategi dan tujuan yang hendak dicapai.