

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dengan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (field research), yaitu dengan mencari sumber-sumber data langsung dari lansia yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan di fasilitas kesehatan pada rumah sakit Bhayangkara Banjarmasin, penelitian ini akan menganalisis Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin bagi Pasien Lanjut Usia (LANSIA).

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan penelitian kualitatif, pendekatan yang berupa memahami gejala sedemikian rupa dengan menampilkan segala hal yang bersifat kualitatif sehingga gejala-gejala yang ditemukan tidak mungkin diukur oleh angka-angka.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian di mana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin yang terletak di Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Rumah sakit ini dipilih karena merupakan salah satu rumah

sakit rujukan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan sering melayani pasien lanjut usia (lansia) yang menggunakan layanan BPJS.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, rumah sakit ini sudah menggunakan sistem pelayanan BPJS (Jaminan Kesehatan Nasional atau JKN), sehingga sesuai dengan topik penelitian. Kedua, bagian administrasi di rumah sakit ini memiliki sistem kerja yang bisa dijadikan contoh dan dianalisis untuk melihat bagaimana pelayanan diberikan kepada pasien, khususnya lansia. Ketiga, tersedia informan yang relevan, yaitu petugas administrasi dan pasien lansia yang bisa memberikan informasi langsung sesuai kebutuhan penelitian.

Dengan alasan tersebut, Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin dinilai tepat untuk dijadikan lokasi dalam penelitian mengenai pelayanan administrasi BPJS Kesehatan bagi pasien lanjut usia.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Setiap bentuk penelitian kualitatif yang mempunyai objek dan subjek penelitian, di dalam penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu melakukan penelitian kualitatif sehingga penelitian ini memiliki subjek orang yang diteliti dan objek yaitu informan peneliti.

a. Subjek Penelitian

Adalah elemen individu atau kelompok yang menjadi sumber informasi yang diperlukan peneliti untuk mendapatkan data penelitian (Muhammad Idrus, 2009). Adapun subjek dalam penelitian ini ialah petugas administrasi BPJS Kesehatan dan pasien lanjut usia (lansia) yang terdaftar sebagai

peserta BPJS Kesehatan di rumah sakit Bhayangkara Banjarmasin. Pasien lanjut usia (lansia) akan memberikan informasi mengenai administrasi BPJS Kesehatan yang mereka Jalani, kendala yang di hadapi, serta pengalaman mereka terkait kemudahan akses layanan kesehatan.

b. Objek penelitian

Objek penelitian merupakan obyek yang mempunyai kuantitas data karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Arikunto,2016). Obyek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal yang obyektif, valid dan reliable (Sugiono, 2017). Sedangkan objek dari penelitian ini adalah “Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin Bagi Pasien Lanjut Usia (Lansia)”

D. Data dan Sumber Data

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data primer

Menurut (Sugiyono 2016:225) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subyek penelitian Wawancara dengan beberapa lansia yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan mengenai masalah terkait dengan penelitian yang dibahas peneliti, yaitu “Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan

di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin Bagi Pasien Lanjut Usia (Lansia)”, akan dilakukan untuk menggali informasi mengenai administrasi yang mereka jalani, kendala yang dihadapi dalam mengakses layanan kesehatan, Informasi ini akan digunakan untuk menganalisis kemudahan akses layanan kesehatan bagi lansia melalui BPJS Kesehatan dan mengidentifikasi solusi untuk meningkatkan sistem tersebut.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh-orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002: 58). Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

2. Sumber Data

Data yang digali bersumber dari:

- a. informan, yaitu para pihak yang terlibat langsung dalam penelitian ini, yakni petugas administrasi BPJS Kesehatan dan para lansia yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan di rumah sakit Bhayangkara Banjarmasin.
- b. Dokumen, yaitu surat atau bukti-bukti yang dapat dijadikan sebagai keterangan. Dalam hal ini dokumen yang dimaksud adalah yang berhubungan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti dapat memperoleh data atau informasi untuk suatu aktivitas yang ingin diteliti maka diperlukan sebuah metode untuk mengumpulkan data, peneliti harus memilih metode yang sesuai dengan situasi serta kondisi data yang dikumpulkan sesuai dengan permasalahan yang ingin diteliti. Maka peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam (Hasan, 2002: 85)..

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, buku, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berwujud laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono 2015:329).

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah langkah teratur untuk mengatur dan mengelompokkan data yang dikumpulkan dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengelompokan data ke dalam kategori, memecahnya menjadi unit-unit terpisah, mensintesis data, membentuk pola, fokus pada informasi yang relevan, dan menarik kesimpulan yang dapat dipahami oleh peneliti dan pihak

lainnya. Miles dan Huberman, seperti yang dikutip dalam Sugiyono, menguraikan proses analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses yang selektif dan terarah untuk menyederhanakan, menghapus dan mengganti data negatif yang didapatkan dari teks yang tertulis di lapangan. Proses ini sebenarnya merupakan kelanjutan dari tahap penelitian sebelumnya sebelum data benar-benar terkumpul, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian dasar, pertanyaan penelitian, dan metode pengumpulan oleh peneliti terhadap data yang dipilih. Reduksi data melibatkan beberapa langkah, termasuk merangkum data, melakukan pengkodean, menelusuri tema, dan mengorganisasi data berdasarkan tema-tema yang muncul. Reduksi data melibatkan proses meringkas hasil pengumpulan data ke dalam konsep, kategori, dan tema-tema. Selama proses ini, pengumpulan data dan reduksi data berinteraksi secara terus-menerus, melalui tahap analisis dan penyajian data. Ini adalah proses yang iteratif, yang berarti tidak hanya sekali jalan, tetapi berjalan bolak-balik. Proses ini berjalan secara berurutan dan saling berinteraksi, bahkan dapat membentuk pola yang berputar. Tingkat kompleksitas permasalahan yang sedang diteliti tergantung pada seberapa dalam analisis yang dilakukan oleh peneliti.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah langkah mengatur informasi sehingga memungkinkan untuk menyimpulkan dan mengambil tindakan. Dalam penelitian kualitatif, carapenyajian ini bisa berupa teks naratif seperti catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, atau diagram. Bentuk ini Mengintegrasikaninformasi terstruktur ke dalam sistemkuat dan mudah dipegang, mudah dilihat Benar atau tidaknya kesimpulan tersebut, benar atau tidaknya kesimpulan tersebut merevisi analisisnya.

G. Tahapan Penelitian

a. Tahapan Pendahuluan

1) Penentuan Masalah

Menentukan fokus penelitian, yaitu bagaimana pelayanan administrasi BPJS Kesehatan terhadap pasien lanjut usia di RS Bhayangkara Banjarmasin.

2) Studi Pendahuluan

Melakukan observasi awal ke Rumah Sakit Bhayangkara untuk mengetahui gambaran umum pelayanan administrasi BPJS.

3) Penyusunan Proposal Penelitian

Membuat proposal yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan metode yang akan digunakan.

4) Pengajuan dan Persetujuan Proposal

Mengajukan proposal kepada dosen pembimbing untuk disetujui sebagai dasar penelitian.

b. Tahap Pengumpulan Data

1) Menentukan Teknik Pengumpulan Data

- a) Wawancara semi-terstruktur dengan pasien lanjut usia dan petugas administrasi.
- b) Observasi langsung proses pelayanan administrasi di RS Bhayangkara.
- c) Dokumentasi terkait SOP administrasi BPJS di rumah sakit.

2) Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a) Melakukan wawancara dengan minimal 8–10 pasien lansia pengguna BPJS.
- b) Observasi prosedur pelayanan administrasi dari awal hingga akhir.
- c) Mengumpulkan dokumen atau rekaman terkait pelayanan administrasi.

c. Tahap Pengolahan Data

1) Reduksi Data

- a) Menyeleksi data penting dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2) Penyajian Data

- a) Menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram agar lebih mudah dianalisis

3) Analisis Data

- a) Mengkaji bagaimana proses pelayanan administrasi berlangsung dan mengidentifikasi hambatan atau kendala yang dialami pasien lanjut usia.

4) Penarikan Kesimpulan Sementara

- a) Menyusun kesimpulan awal berdasarkan hasil pengolahan data untuk diuji kembali kebenarannya.