

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field riseach*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang, keadaan sekarang dan intraksi lingkungan sesuai unit sicial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat (Cholid Narbuko dan Abu Achamid, 2009, hlm. 46).

Penelitian yang penelittu lakukan ini yaitu Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada UPTD. Puskesmas Kecamatan Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar.

2. Pendekatan Penelitian

Sifat penelittian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang diungkapkan dalam bentuk kalimat serta urain-urain, bahkan dalam cerita pendek (M. Burhan Bungin,2013, hlm.13).

Deskriptif kualittatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada UPTD. Puskesmas Kecamatan Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3 di alamat JL. Martapura Lama Km. 6, Desa Sungai Bakung, Kecamatan Sungai Tabuk, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.

Alasan memilih lokasi penelitian dikarenakan belum ada peneliti yang meneliti di Puskesmas tersebut dan ingin mengetahui kualitas pelayan puskesmas terhadap kepuasan pasien BPJS Ksehatan yang terletak di UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaen Banjar.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah orang yang terlibat langsung dengan masalah yang diteliti, yaitu: Pasien pengguna BPJS Kesehatan yang berobat.

Objek penelitian ini adalah kepuasan layanan yang diberikan UPTD. Puskesmas BPJS Kesehatan Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah salah satu yang paling penting dalam penelitian. Kesalahan dalam menggunakan atau memahami sumber data, maka data yang diperoleh juga akan meleset dari yang diharapkan (M. Burhan Bungin, 2013, hlm. 129).

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan atau data yang diperoleh peneliti dari sumber asli (Muhammad, 2013 hlm. 103). Data tersebut diperoleh dari keterangan orang-orang yang berhubungan dengan penelitian (M. Burhan Bungin, 2013 hlm. 129).

Adapun sumber data primer dalam peneliti ini diperoleh langsung dari Pimpinan Bagian Administrasi Pasien, Perawat di UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3, serta Konsumen (pasien) atau keluarga pasien yang di rawat di puskesmas tersebut, baik yang menggunakan kartu BPJS ataupun tidak, dan pihak BPJS Cabang Kabupaten Banjar. Dalam penelitian kualitatif populasi menggunakan istilah *social situation* atau situasi social dan sampel menggunakan istilah narasumber dan informasi (Sugiyono, 2012,, hlm. 216).

a. *Social Situation*

Social Situation terdiri dari tiga elemen yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berintraksi secara sinergis. Dalam hal ini yang menjadi *social situation*nya

adalah Keseluruhan Karyawan, Perawat, Dokter dan Pasien di UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3.

b. Narasumber dan informan

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah sampel namun menggunakan narasumber dan informan. Pada penelitian kualitatif ini, peneliti memasuki situasi sosial tertentu untuk melakukan tindakan wawancara dengan orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi tersebut. Penentuan sumber data pada yang diwawancarai dilakukan secara purposive yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2012 hlm. 215).

Informan dalam peneliti ini ditentukan sementara sejumlah 10 orang pasien di UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3 dengan kriteria telah di periksa oleh para perawat puskesmas sungai tabuk 3.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang berupa bukti, catatan atau laporan yang telah tersusun dalam arsip yaitu berupa file yang sudah jadi (M. Burhan Bungin, 2013 hlm. 105).

Tabel 1.3

Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Di Poli Umum Tahun 2023 – 2025

No	Tahun	Kunjungan Pasien BPJS di Poli Umum
1	2023	6.640
2	2024	26.193
3	2025	12.123
JUMLAH		44.965

Sumber: UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3

$$n = \frac{44.956}{1 + 44.956(10\%)^2}$$

$$n = \frac{44.956}{1 + 44.956(0,01\%)^2}$$

$$= \frac{44.405}{44.956} = 1,00$$

$n = 1,00$ di bulatkan menjadi 5

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilakukan di UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3, Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pengguna kartu BPJS. Teknik pengumpulan data merupakan cara pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Juliansyah Noor, 2013,, hlm. 138). Dalam penelitian lapangan ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data antara lain :

1. Observasi

Menurut bungin, observasi atau pengawasan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya, disamping indra lainnya seperti telinga, hidung, mulut dan kulit (Ibrahim, 2015 hlm. 80).

Observasi terbagi menjadi observasi partisan, dan observasi nonpartisipan. Dalam observasi partisipan observer atau peneliti terlibat langsung dan ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh subjek yang diamati, sedangkan observasi nonpartisipan peneliti diluar subjek yang diamati dan tidak ikut terjun langsung dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan (Sukandra Rumidi, 2002, hlm. 71-75).

Observasi yang dilakukan peneliti ini bersifat nonpartisipan karena peneliti tidak terlibat secara langsung dalam proses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak UPTD. Puskesmas

Sungai Tabuk 3 kepada pasien atau konsumen, tetapi hanya mengamati proses pelayanan kesehatan yang diberikan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung. Dalam wawancara terjadi interaksi komunikasi antara pihak peneliti selaku penanya dan responden selaku pihak yang diharapkan dapat memberikan jawaban. Informasi yang dikumpulkan sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi. Teknik pengumpulan data dengan interview pada pasien-pasien Puskesmas BPJS (M. Burhan Bungin, 2013, hlm. 133).

3. Dokumen

Dokumenter yaitu metode pengumpulan data kualitatif yang datanya tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Data tersebut bisa berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan, dan sebagainya (sugoyono, 2012, hlm. 240).

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data proses pencarian dan pengaturan secara sistematis wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan penyajian apa yang ditemukan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif adalah prosedur peneliti yang mencakup pertanyaan penelitian data deskriptif berupa kata-kata tertulis yang menggambarkan masalah social dan prosedur yang masih bersifat sementara (Sugiyono, 2012,, hlm. 402).