

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Nursalam (2008), bahwa penelitian kualitatif deskriptif biasanya merupakan penelitian non hipotesis, sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk mamahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Nursalam, 2008;6).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang ditujukan atau dimaksudkan untuk mengamati dan menganalisis secara cermat, dan menggambarkan suatu fenomena tertentu dengan memberi gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pasien pengguna BPJS di RS Wawa Husada Malang, dalam penelitian ini yang diteliti pengalaman manusia melalui deskripsi dari orang yang menjadi partisipan penelitian, sehingga peneliti dapat memahami pengalaman partisipan. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka (Nursalam, 2008;11). Rancangan atau desain penelitian adalah sesuatu yang sangat penting

dalam penelitian, yang memungkinkan pemaksimalan kontrol beberapa faktor yang bisa mempengaruhi akurasi suatu hasil (Nursalam, 2008).

### **3.2 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah pasien BPJS di Instalasi rawat inap RS Wawa Husada Malang. Teknik sampel yang digunakan untuk menemukan narasumber utama (informan) dalam penelitian ini adalah *snowball sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel yang mulanya jumlahnya kecil, kemudian membesar. Sampel dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa narasumber adalah pihak yang paling cocok untuk dijadikan sampel penelitiannya. Informan pada penelitian ini dipilih beberapa pasien pengguna BPJS di Instalasi rawat Inap tetapi apabila dirasa data belum lengkap maka dicari lagi orang lain lagi yang ditunjukkan oleh orang sebelumnya untuk melengkapi.

Beberapa orang yang berperan sebagai narasumber triangulasi dalam penelitian meliputi keluarga,teman sebaya, petugas kesehatan dan petugas BPJS yang berhubungan langsung dengan pasien yang ada diruangan rawat inap RS Wawa Husada. Peneliti menggunakan triangulasi dari keluarga, teman sebaya, petugas kesehatan serta petugas BPJS karena mereka dekat dengan narasumber utama sehingga dapat memberikan informasi mengenai gambaran pelayanan kesehatan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan. Keluarga dapat memberikan informasi mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Informasi dari narasumber triangulasi akan dicocokkan dengan informasi yang telah didapatkan dari narasumber utama atau informan. Sehingga diharapkan informasi yang telah di dapatkan dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya.

### **3.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah masalah yang diteliti dalam penelitian. Pada dasarnya fokus merupakan pembatasan masalah yang menjadi obyek penelitian. Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Kepuasan pasien BPJS (Jaminan Kesehatan Nasional) terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap (IRI) Di RS Wawa Husada Malang.

### **3.4 Tempat dan Waktu**

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap C,D, E, H Rumah Sakit Wawa Husada, di jalan Panglima Sudirman nomor, 99 Desa Dilem, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang. Penelitian dilakukan selama satu bulan dimulai pada bulan Desember.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengambilan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengambilan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, maka metode yang digunakan untuk proses pengambilan data dalam penelitian ini adalah:

#### **3.5.1 Observasi langsung**

Observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi langsung di RS Wawa Husada dengan menekankan fokus dari observasi terlebih dahulu yaitu

keadaan pelayanan pasien rawat inap pengguna BPJS di RS Wava Husada. Berkaitan dengan observasi ini, peneliti telah menetapkan aspek-aspek tingkah laku yang hendak diobservasi yang kemudian peneliti merinci dalam bentuk pedoman agar lebih memudahkan peneliti dalam pengisian kuesioner observasi. Namun demikian, tidak menutup kemungkinan bagi peneliti untuk mencatat hal-hal lain yang belum dirumuskan dalam instrumen observasi.

### **3.5.2 Wawancara**

Wawancara mendalam (*in dept interview*) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Nursalam, 2008: 317). Wawancara ini digunakan untuk mengungkapkan data tentang kepuasan pasien BPJS tentang pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap dan juga hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan tersebut yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

### **3.5.3 Studi dokumentasi**

Studi dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini, studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan mengumpulkan data melalui sumber-sumber tertulis misalnya dokumen-dokumen resmi, makalah-makalah penelitian dan buku-buku yang relevan dengan penelitian ini. Studi dokumentasi resmi yang dilakukan peneliti adalah mengumpulkan data melalui pencatatan atau data data tertulis yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap

pelayanan kesehatan di Instalasi rawat Inap di RS Wava Husada.

### **3.6. Teknik Pengolahan Data**

Analisa data digunakan untuk memberikan gambaran kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi rawat inap RS Wava Husada. Analisis Dimensi gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RS Wava Husada meliputi pelayanan kesehatan dengan dimensi kehandalan , daya tanggap, jaminan, bukti langsung dan empati dari petugas kesehatan. Penelitian dilakukan menggunakan draft wawancara yang akan ditanyakan kepada pasien sehingga mendapatkan data yang sebenarnya terjadi sesuai dengan keadaan. Tahap analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Nursalam, 2008):

#### **3.6.1 Pengumpulan Data**

Setelah wawancara mendalam selesai, peneliti mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil wawancara mendalam di lapangan untuk memudahkan dalam melakukan tahap berikutnya.

#### **3.6.2. Menelaah Data**

Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu hasil wawancara mendalam. Bagian ini dilakukan oleh peneliti setelah pengumpulan data di lapangan dimana dalam pengumpulan tersebut, peneliti memperoleh data hasil wawancara dengan narasumber tentang pelayanan kesehatan pada pasien BPJS rawat inap.

#### **3.6.3. Reduksi Data**

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus

peneliti. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencari sewaktu-waktu diperlukan. Kegiatan reduksi ini dilakukan setelah peneliti menelaah data hasil wawancara mendalam.

#### **3.6.4. Penyajian Data**

Penyajian data merupakan analisis hasil penelitian yang dikemukakan dalam bentuk narasi atau kalimat dilengkapi dengan gambar, maupun tabel yang bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahaminya.

#### **3.6.5. Pengambilan Simpulan**

Setelah tahapan diatas sudah dilalui, kemudian peneliti menarik simpulan. Penarikan simpulan ini dibuat didasarkan pada pemahaman data-data yang telah disajikan dan mengacu pada pokok permasalahan yang diteliti.

### **3.7. Etika Penelitian**

Menurut Hidayat (2014), etika penelitian diperlukan untuk menghindari terjadinya tindakan yang tidak etis dalam melakukan penelitian, maka dilakukan prinsip-prinsip sebagai berikut (Hidayat, 2014) :

1. Lembar Persetujuan (*Informed consent*)

Lembar persetujuan berisi penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian, tata cara penelitian, manfaat yang diperoleh informan, dan resiko yang mungkin terjadi. Pernyataan dalam lembar persetujuan jelas dan mudah dipahami sehingga informan tahu bagaimana penelitian ini dijalankan.

Untuk informan yang bersedia maka mengisi dan menandatangani lembar persetujuan secara sukarela.

2. Anonimitas

Untuk menjaga kerahasiaan peneliti tidak mencantumkan nama informan, tetapi lembar tersebut hanya diberi kode.

3. *Confidentiality* ( Kerahasiaan )

*Confidentiality* yaitu tidak akan menginformasikan data dan hasil penelitian berdasarkan data individual, namun data dilaporkan berdasarkan kelompok.

4. Sukarela

Peneliti bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dari peneliti kepada calon informan yang akan diteliti.