BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode observasi dan wawancara tentang evaluasi pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) pasien pada pelayanan pendaftaran BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti (Syahrizal & Jailani, 2023).

3.2 Variabel penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Variabel dalam penelitian ini adalah pelaksanaan sidik jari (fingerprint) pasien menggunakan unsur manajemen 5M yang terdiri dari unsur man (manusia), methode (metode), material (bahan), machine (mesin), dan money (uang).

3.3 Definisi Operasional

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur
Unsur *man* (manusia)	Latar belakang pendidikan, jumlah petugas, serta pelatihan yang diberikan kepada petugas mengenai penggunaan teknologi sidik jari (fingerprint)	Pedoman wawancara, Pedoman observasi	Peneliti melakukan wawancara dengan kepala rekam medis dan petugas rekam medis bagian pendaftaran, serta melakukan pengamatan di lahan penelitian	Peneliti menyimpulkan hasil wawancara dan hasil observasi terkait faktor *man (manusia)* dalam dalam pelaksanaan sidik jari (fingerprint) pasien pada pelayanan pendaftaran BPJS

Unsur *methode* (metode)	SPO pendaftaran rawat jalan, SPO pendaftaran gawat darurat, SPO pendaftaran rawat inap, SPO sidik jari peserta JKN-KIS, serta regulasi atau peraturan lain yang mendukung jalannya pelaksanaan sidik jari (fingerprint) pasien BPJS	Pedoman wawancara, pedoman observasi	Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada kepala rekam medis & petugas rekam medis bagian pendaftaran, serta melakukan pengamatan di lahan penelitian	Peneliti menyimpulkan hasil wawancara dan hasil observasi terkait faktor *methode (metode)* dalam pelaksanaan sidik jari (fingerprint) pasien pada pelayanan pendaftaran BPJS
Unsur *material* (bahan)	Jumlah persediaan handsanitizer untuk membantu membersihkan jari tangan pasien sebelum melakukan sidik jari (fingerprint) serta jumlah keyboard yang digunakan untuk mengetik NIK/No. BPJS sebelum pasien melakukan sidik jari (fingerprint)	Pedoman wawancara, Pedoman observasi	Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada kepala rekam medis & petugas rekam medis bagian pendaftaran, serta melakukan pengamatan di lahan penelitian	Peneliti menyimpulkan hasil wawancara dan hasil observasi terkait faktor *material (bahan)* dalam dalam pelaksanaan sidik jari (fingerprint) pasien pada pelayanan pendaftaran BPJS
Unsur *machine* (mesin)	Jumlah alat sidik jari (fingerprint) BPJS, jumlah komputer, ketersediaan aplikasi fingerprint pada setiap komputer pendaftaran, serta kecepatan alat sidik jari dalam memproses data sidik jari pasien	Pedoman wawancara, Pedoman observasi	Peneliti melakukan wawancara kepada kepala rekam medis & petugas rekam medis bagian pendaftaran, serta melakukan pengamatan di lahan penelitian	Peneliti menyimpulkan hasil wawancara dan hasil observasi terkait faktor *machine (mesin)* dalam pelaksanaan sidik jari (fingerprint) pasien pada pelayanan pendaftaran BPJS

Unsur *money* (uang)	Anggaran dana pengadaan alat dan bahan untuk pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) pada pelayanan pendaftaran BPJS	Pedoman wawancara, Pedoman observasi	Peneliti melakukan wawancara kepada kepala rekam medis & petugas rekam medis bagian pendaftaran, serta melakukan pengamatan di lahan penelitian	Peneliti menyimpulkan hasil wawancara dan hasil observasi terkait faktor *money* (uang) dalam pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) pasien pada pelayanan pendaftaran BPJS

3.4 Sumber data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber data

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung di tempat peneliti akan melakukan penelitian, seperti data yang bersumber dari wawancara dan observasi (Kaharuddin, 2021). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi dan wawancara terkait pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) pasien.

Sumber data sekunder adalah sumber data yang memberikan informasi secara tidak langsung pada peneliti (Haryono, 2023). Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu Standar Prosedur Operasional sidik jari peserta JKN-KIS, Standar Prosedur Operasional pendaftaran, serta data umpan balik dari BPJS Approval sidik jari (*fingerprint*) pada periode bulan April tahun 2024.

3.4.2 Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk mengempulkan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, pedoman observasi, alat tulis, dan alat rekam suara (handphone) untuk mengevaluasi pelaksanaan sidik jari pasien pada pelayanan pendaftaran BPJS.

3.4.3 Teknik pengumpulan data

1) Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, di mana peneliti mendapatkan keteraangan

atau informasi secara lisan dari seseorang sasaran penelitian (responden), atau bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut (face to face) (Notoadmodjo, 2018).

Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara tatap muka (face to face) secara langsung kepada kepala rekam medis dan petugas rekam medis bagian pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan terkait pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) pasien pada pelayanan pendaftaran BPJS berdasarkan aspek manajemen 5M.

2) Observasi

Observasi (pengamatan) adalah sebuah prosedur yang berencana, yang antara lain meliputi melihat, mendengar, dan mencatat sejumlah dan taraf aktivitas tertentu atau situasi tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti (Notoadmodjo, 2018).

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan, pendengaran, dan pencatatan langsung terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh petugas rekam medis bagian pendaftaran, yaitu pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) pasien pada pelayanan pendaftaran BPJS.

3.5 Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling.* Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2022). Pertimbangan tersebut misalnya orang tersebut yang dianggap paling mengetahui permasalahan yang yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.

Penelitian ini menggunakan informan sebanyak 5 informan. 1 informan bagian pendaftaran IGD, 2 informan bagian pendaftaran poli, 1 informan

bagian pendaftaran APM, dan 1 informan kepala rekam medis. Kriteria inklusi penentuan informan tersebut sebagai berikut :

1. Informan harus menjabat sebagai petugas pendaftaran dan kepala rekam medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan
2. Khusus petugas pendaftaran, informan memiliki pengalaman kerja minimal 1 tahun dalam bidang pendaftaran pasien atau manajemen rekam medis untuk memastikan pemahaman yang mendalam tentang proses dan kebijakan yang berlaku
3. Informan harus memiliki pengetahuan yang baik tentang sistem pendaftaran pasien, termasuk penggunaan teknologi sidik jari dalam proses pendaftaran
4. Informan harus bersedia untuk berpartisipasi dalam wawancara atau yang berkaitan dengan evaluasi pelaksanaan sidik jari
5. Informan harus mampu menyampaikan informasi dan pendapat dengan jelas dan terbuka, sehingga data yang diperoleh dapat dipahami dengan baik
6. Informan harus memiliki waktu yang cukup untuk berpartisipasi dalam proses pengumpulan data, seperti wawancara dan observasi
7. Petugas pendaftaran yang berpengalaman mengarahkan dan membantu pasien dalam melaksanakan sidik jari

3.6 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

3.6.1 Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data sebagai berikut :

a) Editing

Editing dilakukan untuk penyuntingan, pengecekan, atau pemeriksaan data yang telah terkumpul. Dalam penelitiaan ini editing digunakan untuk pengecekan hasil observasi pada

lembar observasi serta hasil wawancara pada rekaman suara saat melakukan wawancara kepada responden. Kegiatan editing dilakukan setelah data yang diperlukan terkumpul.

b) Memasukkan Data (Data Entry) atau Processing

Setelah dilakukan editing data, selanjutnya data hasil observasi dan jawaban-jawaban dari masing-masing responden (hasil wawancara) di masukkan ke dalam laporan penelitian dengan menggunakan software/aplikasi Microsoft Word.

c) Pembersihan Data (Cleaning)

Apabila semua data dari setiap sumber dan responden selesai dimasukkan, perlu dilihat kembali untuk melihat adanya kesalahan-kesalahan dalam data entry, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

3.6.2 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data *model Miles dan Huberman* (sugiyono, 2022). Teknik tersebut adalah sebagai berikut :

a) Reduksi data (*data reduction*)

Langkah pertama dalam analisis data adalah reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2022).

Pada penelitian ini reduksi data dilakukan terhadap hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan dengan memusatkan ke unsur manajemen 5M yaitu unsur man, methode, material, machine, dan money.

b) Penyajian data (*data display*)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah penyajian data. Penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang memberi kemungkinan adanya kesimpulan dalam penelitian kualitatif, penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan sejenisnya .

Hasil pengolahan data pada penelitian ini disajikan dengan teks deskriptif tentang evaluasi pelaksanaan sidik jari (fingerprint) pada pelayanan pendaftaran BPJS.

c) Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*)

Langkah terakhir setelah penyajian data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah proses untuk menyimpulkan hasil penelitian sekaligus memverifikasi bahwa kesimpulan tersebut didukung oleh data yang telah dikumpulkan dan dianalisis (Sarosa, 2021).

Kesimpulan dan verifikasi dilakukan dari hasil pengumpulan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Kemudian akan disimpulkan apakah pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) memerlukan evaluasi atau tidak dengan memusatkan terhadap unsur manajemen 5M.

3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan pada unit pendaftaran rekam medis.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Tabel 2. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Timeline									
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agust	Sep	Okt	Nov	Des
1	Identifikasi masalah	■									
2	Pengajuan judul		■								
3	Studi Pendahuluan					■					
4	Pembuatan proposal					■	■				
5	Seminar proposal						■				
6	Revisi proposal						■				
7	Pengurusan izin							■			
8	Pengambilan data								■	■	
9	Pengolahan dan analisis data hasil penelitian									■	
10	Seminar hasil penelitian										■

3.8 Tahap Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Melakukan identifikasi masalah dan studi pendahuluan
2. Menentukan rumusan masalah penelitian
3. Menentukan tujuan dan manfaat penelitian
4. Melakukan studi literatur
5. Pengumpulan data awal
6. Pengolahan data hasil observasi dan wawancara
7. Melakukan analisis data hasil observasi dan wawancara
8. Penarikan kesimpulan dan saran