

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu catatan lapangan, wawancara, catatan pribadi, dan dokumen resmi lainnya sebagai sumber data dan bukannya data statistik. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain (Sugiyono, 2013).

Satu-satunya keluaran dari penelitian ini adalah data yang lebih diteliti, dideskripsikan, dan dievaluasi. Agar dapat memberikan rekomendasi kepada penerima layanan antrian *Online* melalui M-JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam untuk tetap mempertahankan pelayanan administrasi yang diberikan, maka jenis penelitian ini dapat menjelaskan secara rinci mengenai Evaluasi Penerapan Antrian *Online* Melalui *Mobile* JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, batasan masalah yang juga disebut sebagai fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada pemberian garis besar pengamatan yang terstruktur, sehingga analisis hasil penelitian selanjutnya lebih terarah dan sistematis. Oleh karena itu, indikator digunakan untuk memastikan bahwa pembahasan tetap fokus dan selaras dengan judul penelitian. Relevansi dari topik yang diteliti menentukan batasan dari penelitian kualitatif ini. Dengan menentukan

fokus penelitian, seseorang dapat menghindari persiapan dan pembahasan topik penelitian yang terlalu banyak. Penelitian akan difokuskan pada Evaluasi Penerapan Antrian *Online* Melalui *Mobile* JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam.

3.3 Sumber Data

Sumber data sangat penting karena secara langsung berdampak pada kualitas dari temuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data yang berbeda diantaranya:

3.3.1 Sumber Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2019), sumber data primer adalah informasi atau data yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari partisipan penelitian tanpa menggunakan alat bantu yang telah ditetapkan sebelumnya. Peneliti akan mengumpulkan sumber data ini di Kantor BPJS Kesehatan Kota Batam dan FKTP di Kota Batam melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Tabel 3. 1 Daftar Informan

No.	Nama Narasumber	Jabatan/Keterangan Informan
1	Werman, S.Kes	Staf Kerjasama Fasilitas Kesehatan
2	Riama Lam Ida Rajagukguk, S.K.M	Koordinator Edukasi dan Penanganan Peserta di Rumah Sakit
3	Eva Cristina, A.Md. Keb.	PIC Klinik Kimia Farma SP Plaza Kec. Sagulung
4	Lestari Gulo	Masyarakat Berfaskes di Puskesmas Baloi Permai Kec. Batam Kota
5	Diva	Masyarakat Berfaskes di Puskesmas Baloi Permai Kec. Batam Kota

6	Ledyana Sinaga	Masyarakat Berfaskes di Puskesmas Sei Langkai Kec. Sagulung (Mahasiswa Putera Batam)
7	Devi Gayatri	Masyarakat Berfaskes di Klinik Kimia Farma Aviari Kec. Batu Aji
8	Joggie Kiemas	Masyarakat Berfaskes di Klinik Assifa Kec. Bengkong (Mahasiswa Putera Batam)
9	Ibu Wulan	Masyarakat Berfaskes di Klinik Intan Permata Kec. Batu Aji
10	Ibu Gibran	Masyarakat Berfaskes di Klinik Kimia Farma SP Kec. Sagulung
11	Ibu Noel	Masyarakat Berfaskes di Klinik Alam Sehat Kec. Batu Aji
12	Ibu Markus	Masyarakat Berfaskes di Puskesmas Sei Lekop Kec. Sagulung
13	Natha	Masyarakat Berfaskes di Klinik Xystera Kec. Batu Aji

Sumber: Data Primer Hasil Observasi Peneliti, 2025

3.3.2 Sumber Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2019) mendefinisikan sumber data sekunder sebagai informasi yang telah tersedia dalam bentuk laporan kinerja dan bukti yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan, catatan, atau sumber daya lain yang telah disimpan dan dikendalikan. Data sekunder yang peneliti peroleh dari jurnal-jurnal penelitian terdahulu dan laporan laporan yang dapat diakses melalui web <https://bpjs-kesehatan.go.id/>.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur untuk memperoleh data untuk tujuan penelitian, sehingga tahap ini sangat penting dalam penyelidikan ilmiah. Peneliti tidak akan mendapatkan data yang sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan tanpa memahami prosedur pengumpulan data (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan, sebagai berikut:

1. Wawancara merupakan suatu proses interaksi antara pewawancara dengan informan melalui komunikasi langsung (Yusuf, 2014). Biasanya, jumlah informan yang sangat sedikit digunakan ketika seorang peneliti ingin belajar lebih banyak dari informan yang lebih mendalam dan melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi isu-isu yang perlu diselidiki. Hal ini menyiratkan bahwa hanya individu-individu yang memenuhi syarat dan mengetahui isu-isu penelitian yang dipilih untuk menjadi informan penelitian. Kami berbicara dengan organisasi dan individu yang terkait dengan lokasi penelitian. Kami melakukan wawancara untuk studi ini di Kota Batam.
2. Observasi adalah cara pengumpulan data secara langsung yang melibatkan pengamatan pertama dan kemudian pencatatan secara sistematis, login, objektif, dan logis mengenai pendapat, pengalaman, dan emosi yang mungkin tidak muncul dalam observasi (Nasution, 2023). Melalui observasi, peneliti dapat mengetahui lebih jauh tentang perilaku dan maknanya. Observasi dalam penelitian ini yaitu melakukan pengamatan secara langsung pada BPJS Kesehatan dan FKTP di Kota Batam.

3. Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum, dan lain-lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian (Pasolong, 2019). Dalam penelitian ini dokumen yang digunakan adalah dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan pelayanan melalui antrian *Online* di FKTP Kota Batam.

3.5 Metode Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2019), menegaskan bahwa kegiatan analisis data kualitatif yang mendalam mencapai signifikansi statistik penuh. Data penelitian kualitatif berasal dari banyak sumber dan dikumpulkan dengan menggunakan berbagai metodologi pengumpulan data (triangulasi). Penggabungan yang terus menerus ini menghasilkan variabilitas data yang cukup besar. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas. Miles dan Huberman memberikan kerangka kerja analisis yang lazim dengan menggunakan model interaktif berikut ini:

3.5.1 Reduksi Data

Proses mereduksi data meliputi meringkas, memilih elemen-elemen yang paling penting, memusatkan perhatian pada elemen-elemen tersebut, dan mencari item-item dan gambar-gambar. Karena data yang hilang memberikan gambaran yang lebih kompleks kepada peneliti dan membuat pengumpulan dan pencarian informasi menjadi lebih sederhana. Reduksi data adalah strategi menarik yang meningkatkan perhatian dan pemahaman terhadap data yang penting. Peneliti akan

melakukan investigasi yang komprehensif untuk mengumpulkan data yang akurat dan relevan untuk penelitian.

3.5.2 Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat diwujudkan dalam bentuk hubungan kelas, diagram, dan penjelasan ringkas. Format yang paling umum untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk kata-kata atau secara deskripsi.

3.5.3 Verifikasi/Penarikan Kesimpulan

Verifikasi/Penarikan kesimpulan merupakan teknik dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan hasil penelitian seperti tentang uraian objek yang sebelumnya kabur sehingga setelah diteliti menjadi jelas berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Dengan mengikuti prosedur yang diuraikan, peneliti dapat menyatakan bahwa masalah tersebut telah diatasi. Peneliti dapat menarik kesimpulan dan menemukan solusi dengan lebih cepat ketika mereka menggunakan data berkode.

3.6 Keabsahan Data

Menurut (Sugiyono, 2021) uji data yang dilakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- a) Uji Kredibilitas, yang mengevaluasi keandalan (hasil) temuan penelitian kualitatif.
- b) Uji Transferability, mengharuskan peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan cara yang jelas dan sistematis dalam laporan penelitian.

- c) Uji Dependability, peneliti memeriksa atau mengevaluasi setiap proses penelitian.

3.7 Lokasi dan Periode Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Kota Batam yang beralamat di Jl. Gurindam, Kota Batam, Kepulauan Riau. Alasan memilih BPJS Kesehatan Kota Batam karena fokus dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan evaluasi penerapan antrian *Online* melalui *Mobile JKN* di Fasilitas Kesehatan Kota Batam, dimana FKTP berada dibawah naungan BPJS Kesehatan.

3.7.2 Periode Penelitian

Tabel 3. 2 Periode Penelitian

Kegiatan	Tahun 2025																											
	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Studi Pustaka																												
Penyusunan Proposal																												
Pengumpulan Data																												
Pengolahan Data																												
Analisis Hasil Kesimpulan																												
Penulisan Laporan Akhir																												
Penyerahan Laporan																												
Sidang Akhir																												

Sumber: Peneliti, 2025