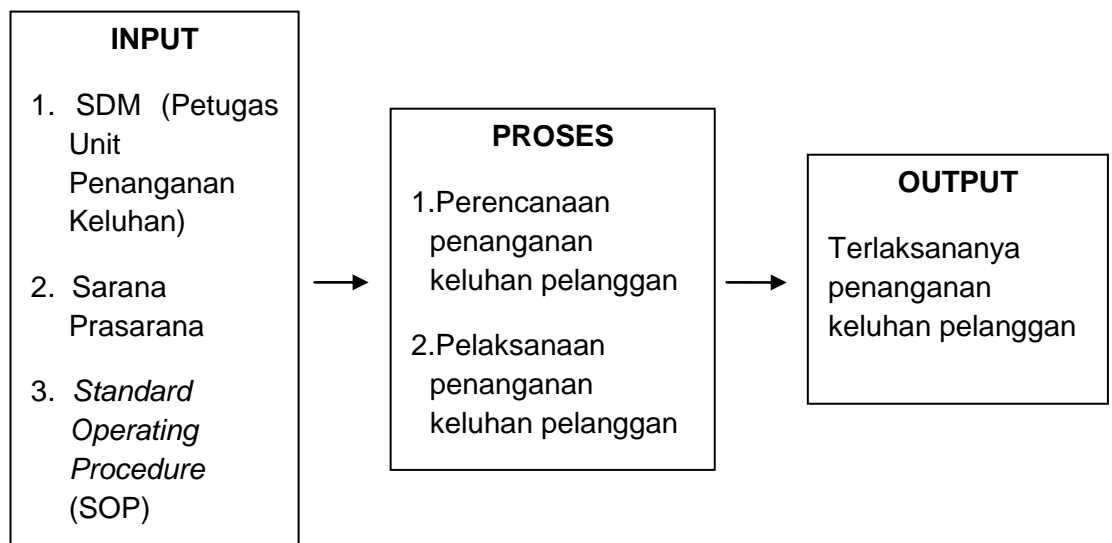


## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Alur Penelitian



**Gambar 3.1**

#### B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilaksanakan merupakan penelitian Kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian dengan pendekatan studi kasus dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu keadaan secara objektif.<sup>15</sup>

#### C. Variabel Penelitian

Adapun aspek-aspek yang digunakan dalam penelitian yaitu:

1. Sumber Daya Manusia (SDM) dari Petugas Unit Penanganan Keluhan.
2. Sarana dan Prasarana dalam pelaksanaan pelayanan peserta

3. *Standard Operating Procedure* (SOP) BPJS Kesehatan
4. Perencanaan penanganan keluhan pelanggan
5. Pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan
6. Terlaksananya penanganan keluhan pelanggan

#### D. Definisi Operasional

**Tabel 3.1**

**Daftar Nama Variabel dan Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi Operasional
1.	Sumber Daya Manusia (SDM)	
	a. Kuantitas SDM	Jumlah petugas yang tersedia di BPJS Kesehatan untuk menangani keluhan pelanggan.
	b. Kualitas SDM	Mutu penanganan keluhan peserta oleh petugas menurut atasan, baik langsung maupun tidak langsung.
	c. Kemampuan SDM	Kapasitas seorang individu pegawai BPJS Kesehatan untuk melakukan tugas dan wewenangnya.
	d. Keterampilan SDM	Penerapan pelayanan prima pegawai BPJS Kesehatan dalam menangani keluhan peserta.
2.	Sarana dan Prasarana	Penilaian dari kecukupan sarana dan prasarana yang dilihat dari pengadaan dan pemenuhan kebutuhan sarana,

---

	<p>sarana yang dibutuhkan dan ketersediaan dan kelayakan dari sarana yang telah ada untuk penanganan keluhan pelanggan.</p>
3. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	<p>Kesesuaian antara pedoman dengan penerapan SOP oleh para petugas BPJS.</p>
4. Perencanaan penanganan keluhan pelanggan	<p>Perencanaan untuk alur dan proses kegiatan penanganan dan pelayanan informasi beserta pembinaan dalam penanganan keluhan pelanggan.</p>
5. Pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan	<p>Alur dan prosedur penanganan keluhan pelanggan dari awal keluhan masuk hingga keluhan dapat tertangani.</p>
6. Terlaksananya penanganan keluhan pelanggan	<p>Banyaknya kepuasan akan pelayanan penanganan keluhan dari para pelanggan BPJS Kesehatan terkait keluhan pelanggan yang dapat diselesaikan oleh petugas BPJS yang menangani keluhan pelanggan.</p>

---

## **E. Subjek Penelitian**

Subyek yang akan dijadikan penelitian adalah Kepala Cabang BPJS Boyolali, petugas BPJS bagian penanganan keluhan dan peserta

BPJS. Subyek penelitian ini diambil dengan teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan sengaja sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan.

Kriteria informan yang akan menjadi responden meliputi:

1. Bersedia menjadi informan penelitian
2. Seluruh Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Boyolali.

Kriteria responden (pelanggan):

1. Inklusi
  - a. Bersedia menjadi responden penelitian
  - b. Pendidikan terakhir minimal SMA
  - c. Bertempat tinggal di wilayah kerja BPJS Boyolali
2. Eksklusi
  - a. Pindah tempat saat dilakukan penelitian
  - b. Meninggal dunia

Subyek penelitian yang meliputi Informan Utama maupun Triangulasi dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Informan Utama
  - a. Pelaksana pelayanan keluhan pelanggan : 1 orang
  - b. Kepala Unit Bagian Umum : 1 orang
2. Informan Triangulasi
  - a. Kepala Unit KPP : 1 orang
  - b. Kepala Cabang BPJS KC : 1 orang
  - c. Pelanggan : 5 orang

## **F. Pengumpulan Data**

### **1. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

#### **a. Data Primer**

Data yang diperoleh secara langsung dari petugas BPJS Kesehatan yang dilakukan dengan wawancara mendalam. Untuk mengecek kebenaran dari subjek penelitian, maka akan dilakukan klarifikasi kebenaran dengan Kepala Cabang BPJS Kesehatan Boyolali dan Peserta BPJS Kesehatan untuk mengetahui kebenarannya.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder dibutuhkan sebagai pelengkap dari data primer. Data sekunder ini diperoleh melalui laporan data penanganan keluhan peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Boyolali.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara mendalam. Teknik wawancara mendalam ini dilakukan dengan terstruktur yaitu dengan menyiapkan pedoman beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan di wawancara tersebut beserta pertanyaan spontan yang akan peneliti tanyakan untuk menanggapi dari jawaban pertanyaan sebelumnya.<sup>16</sup>

### 3. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang dibutuhkan saat proses wawancara mendalam adalah *tape recorder* yang dibutuhkan untuk bukti bahwa penulis benar-benar melakukan wawancara, kamera yang dibutuhkan untuk dokumentasi saat melakukan proses wawancara, pedoman wawancara dibutuhkan juga untuk pegangan acuan penulis dalam melakukan proses wawancara dan catatan lapangan untuk mencatat kejadian yang sekiranya perlu penulis tambahkan untuk hasil penelitian.

## G. Pengolahan Data

Pengolahan data dalam metode kualitatif dilakukan dengan cara:

1. Wawancara mendalam kepada subjek penelitian dengan kondisi direkam untuk membuktikan kebenarannya.
2. Hasil rekaman ditranskripkan ke hasil penelitian. Hasil transkrip ditulis apa adanya sesuai apa yang dijawab oleh subjek penelitian tanpa mengurangi satu kata pun.
3. Data jawaban dari para subjek dikumpulkan dan diolah lagi menjadi beberapa kriteria analisis, dibuat kode, dikategorikan lagi hingga mendapatkan hasil analisis yang tepat dan sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan.

## H. Analisis Data

Penelitian kualitatif ini menggunakan *content analysis*. Adapun

tiga cara untuk melakukan analisis data menurut model Milas dan Huberman, yaitu:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi adalah suatu proses untuk menyederhanakan dan memilih data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berarti meringkas data, mengkode, menelusuri tema dan membuat poin-poin penting. Cara untuk melakukan reduksi data adalah dengan meringkas atau mengurai singkat data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan pemilihan terhadap pasien yang memiliki keluhan dengan pasien yang tidak memiliki keluhan di pelayanan BPJS Kesehatan.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu kegiatan untuk menyusun informasi sehingga mudah untuk dibaca dan dimengerti, sehingga memberi kemungkinan untuk memudahkan dan menarik kesimpulan. Bentuk penyajiannya dapat berupa teks naratif ataupun grafik, jaringan, dan bagan.

#### 3. Penarikan Kesimpulan

Dalam upaya untuk menarik kesimpulan dapat dilakukan secara terus-menerus mulai dari pengumpulan data, penjelasan-penjelasan, alur sebab akibat, dan proposi. Kesimpulan ini didapatkan dari pengumpulan data hingga wawancara mendalam kepada beberapa subjek penelitian. Hal ini dilakukan untuk memperkuat dan mempertegas hasil kesimpulan yang sudah didapatkan.

