

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Gumilang 2016) Metode deskriptif adalah metode penelitian yang langsung pada objek pembahasan peneliti secara alamiah. Menurut (Moleong, 2006) pada penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan berupa kata-kata gambar, dan bukan angka-angka.

Melalui penelitian kualitatif deskriptif peneliti ingin mengetahui secara mendalam dan rinci sesuai dengan keadaan yang terjadi di lapangan mengenai pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efektivitas pelayanan peserta.

#### **3.2 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu peserta JKN yang datang ke kantor BPJS Kesehatan Kota Blitar dan pegawai BPJS Kesehatan Kota Blitar. Dalam menentukan informan peneliti menggunakan teknik purposif sampling. Kriteria informan yang digunakan yaitu satu orang dari segmen peserta PBI JK dan Bukan PBI JK yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN, sedangkan informan dari pegawai yaitu pegawai kepesertaan BPJS Kesehatan Kota Blitar.

#### **3.3 Fokus Studi**

Fokus studi merupakan kajian utama permasalahan yang dijadikan acuan dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengambil kasus mengenai pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efektivitas pelayanan peserta BPJS Kesehatan di kota Blitar.

### 3.4 Definisi Operasional Fokus Studi

Tabel 3. 1 definisi operasional

No	Fokus Studi	Definisi Operasional	Alat Ukur
1.	Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN	Kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan manfaat dan kegunaan dari pemakaian aplikasi Mobile JKN.	Wawancara mendalam
2.	Kendala Mobile JKN	Hambatan pada saat registrasi dan penggunaan aplikasi Mobile JKN.	Wawancara mendalam
3.	Efektivitas pelayanan peserta BPJS Kesehatan	Suatu ukuran tingkat pelayanan yang di dapatkan oleh peserta di BPJS Kesehatan.	Wawancara mendalam

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini yaitu peneliti sendiri, pedoman wawancara dan alat perekam. Wawancara mendalam merupakan metode yang digunakan dalam instrumen penelitian yang dilakukan secara langsung oleh peneliti dan narasumber dengan cara melakukan tanya jawab yang hasilnya akan di rekam melalui alat perekam.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode penumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### 1. Data primer

Data primer yaitu berupa data yang diperoleh langsung peneliti selama penelitian berlangsung. Data didapatkan dari hasil wawancara mendalam. Wawancara secara mendalam menjadi alat komunikasi yang dilakukan peneliti dalam berkomunikasi dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan untuk memperoleh sumber informasi.

## 2. Data sekunder

Data sekunder yaitu berupa data tidak langsung yang didapatkan oleh peneliti. Data tersebut bisa bersumber dari jurnal, undang-undang, media masa, buku, dan data dari pihak BPJS Kesehatan.

### **3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Kesehatan Kota Blitar. BPJS Kesehatan Kota Blitar berlokasi di Jl. Kalimantan No.102, Karangtengah, Kec. Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur (66137) dan dilaksanakan pada bulan Januari 2023.

### **3.8 Teknik Analisa Data**

Analisis data adalah proses dalam mencari data dan menyusun data secara sistematis data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah difahami dan diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasi data, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih data yang penting dan akan dipelajari kemudian membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2013).

Dalam proses pengumpulan data terdapat alur transkrip dari penelitian yaitu dengan melakukan wawancara dengan tanya jawab dari pedoman hasil yang direkam di alat perekam suara. Setelah selesai wawancara menganalisis jawaban dengan mencatat hasil jawaban dari wawancara. Suara yang terdapat dalam alat perekam di transkrip dari suara ke tulisan. Dari transkrip tersebut kemudian dipilah-pilah dan dijadikan dalam satu tabel di ms.excel dari semua jawaban informan.

(Huberman and Miles 1984) menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas yang dilakukan dalam analisis ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### 1. Reduksi data

Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dengan mencari tema dan polanya. Data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

### 2. Penyajian data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Menyajikan data dapat mempermudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami peneliti.

### 3. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan awal merupakan kesimpulan yang sifatnya sementara, kesimpulan tersebut akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat dalam mendukung pengumpulan data. Apabila kesimpulan tersebut didukung oleh bukti yang kuat dan valid saat peneliti melakukan pengumpulan data maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel. Sehingga dalam proses penarikan kesimpulan harus diverifikasi selama proses pengumpulan data.

## **3.9 Etika Penelitian**

Setiap peneliti harus memiliki etika sebelum meneliti. Secara etimologi kata “etika” berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* dalam bentuk tunggal yang mempunyai banyak arti seperti, tempat tinggal yang biasa, padang rumput, kandang, kebiasaan, adat, akhlak, watak, perasaan, sikap maupun cara berpikir. Dalam penelitian yang melibatkan manusia sebagai subyeknya harus didasari prinsip etik.

Terdapat tiga prinsip etik yaitu :

#### 1. Prinsip menghormati

Prinsip ini bertujuan untuk menghormati harkat martabat manusia yang memiliki kebebasan terhadap keputusannya sendiri, menghormati otonomi dalam mengambil keputusan mandiri (*self determination*) dan

melindungi kelompok-kelompok dependent (tergantung) atau rentan (vulnerable) dari penyalahgunaan (harm and abuse).

2. Prinsip berbuat baik dan tidak merugikan

Prinsip berbuat baik bertujuan untuk mengupayakan manfaat yang maksimal dengan kerugian yang minimal dan menentang segala tindakan yang dengan sengaja bisa merugikan subjek penelitian.

3. Prinsip keadilan

Prinsip keadilan menekankan pada keadilan yang merata dan pembagian yang seimbang dalam hal beban dan manfaat dan perlakuan yang diperoleh.