

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti adalah pada UPTD Puskesmas Ampah yang beralamat di Jalan Veteran No. 03, Kecamatan Dusun Tengah Kelurahan Ampah Kota Kabupaten Barito Timur Provinsi Kalimantan Tengah Kode Pos 73652 Email: uptdpuskesmasampah@gmail.com,.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian melalui pendekatan deskriptif, yang menggunakan berbagai metode ilmiah untuk menggambarkan fenomena dalam kata-kata dan bahasa.

Dalam penelitian ini, penulis berusaha menggambarkan dan mendeskripsikan bagaimana eksistensi penerapan aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan kesehatan pasien, melalui informasi dan data yang diperoleh dalam penelitian yang bersumber dari masyarakat.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, bertujuan untuk memberikan gambaran yang nyata dan mendalam tentang tujuan penelitian dengan memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan fenomena yang terjadi di lapangan tanpa mengubah variabel.

Menurut Sahya Anggara (2015:21) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.

D. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian melalui observasi dan wawancara langsung di lapangan yang bersumber dari jumlah keseluruhan informasi yang terdapat dari lokasi penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang sudah ada. Data sekunder diperoleh melalui penelitian pustaka (*library research*), untuk mengumpulkan data melalui buku-buku, peraturan, dan dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian.

3. Sumber Data

Sumber data adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data disebut informan. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disebut informan.

Pemilihan sumber data dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2019:289) adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Berdasarkan teknik tersebut, jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 11 orang.

Tabel 3. 1

Tabel Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Ns Nelwan Adrius, S.Kep	Kepala UPTD Puskesmas Ampah
2.	Ilhamsyah, S.Kep	Staff penanganan dan pengaduan BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Ampah
3.	Yudha Hastiadi	Kepala BPJS Kesehatan Barito Timur
4.	Erwan Rahman	Staff PMPF di BPJS Kesehatan Barito Timur
5.	Cindi Aulia Rosalina	Pengguna aplikasi Mobile JKN
6.	Muhammad Ilmi	Pengguna aplikasi Mobile JKN
7.	Khusnul Latipah	Pengguna aplikasi Mobile JKN
8.	Bayu Saputera	Pengguna aplikasi Mobile JKN
9.	Yuni Radianti	Pengguna aplikasi Mobile JKN
10.	Ayu Lestari	Pengguna aplikasi Mobile JKN
11.	Nurhayati	Pengguna aplikasi Mobile JKN

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Untuk menjelaskan secara sistematis bagaimana variabel penelitian diukur, diamati, dan dianalisis, desain operasional penelitian digunakan. Desain ini mencakup penentuan variable, sub-variabel, indikator, alat ukur, dan skala pengukuran. Tujuannya adalah agar penelitian dapat dilakukan secara sistematis dan temuan dapat menggambarkan fenomena yang diteliti dengan akurat.

Desain operasional penelitian digunakan untuk menjelaskan secara sistematis bagaimana variabel penelitian diukur, diamati, dan dianalisis. Desain ini mencakup penentuan variabel, subvariabel, indikator, alat ukur, serta skala pengukuran, sehingga proses penelitian dapat dilaksanakan secara terstruktur dan temuan yang dihasilkan mampu menggambarkan fenomena yang diteliti secara akurat.

Selain itu, desain operasional berfungsi membantu peneliti meminimalkan bias pengukuran dengan mendefinisikan variabel secara jelas dan terstruktur, menjaga konsistensi pengumpulan data, serta menghubungkan konsep teoritis dengan temuan empiris. Dalam penelitian ini, desain operasional digunakan untuk menjabarkan variabel yang bersifat abstrak menjadi indikator-indikator yang dapat diamati secara deskriptif melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Ruang Lingkup Variabel	Indikator
Efektivitas Menurut Duncan dalam Dedi Amrizal, dkk (2018:53-54)	1. Pencapaian Tujuan	a. Kurun waktu b. Pencapaian sasaran
	2. Integrasi	a. Prosedur b. Proses sosialisasi
	3. Adaptasi	a. Peningkatan kemampuan b. Sarana dan prasarana

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Observasi

Menurut Muhammad Ramadhan (2021:75) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.

Dalam pelaksanaan observasi, peneliti juga memerlukan berbagai instrumen pendukung, baik yang bersifat manual maupun elektronik, peralatan tersebut dapat berupa buku catatan, perekam suara, kamera foto, kamera video, dan media lain yang membantu proses pengumpulan data.

2. Wawancara

Menurut Yusuf dalam Iskandar, dkk (2023:47) wawancara adalah proses interaksi antara pewawancara (*interview*) dengan subjek yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Saat proses wawancara terjadi proses interaksi sambil bertatap muka dimana pewawancara mengajukan beberapa pertanyaan secara lisan dan kemudian pertanyaan tersebut dijawab oleh subjek yang diwawancarai.

Dalam metode ini kreativitas pewawancara sangat diperlukan karena dapat dikatakan bahwa hasil interview yang diteliti banyak bergantung pada kemampuan penyelidik untuk mencari jawaban, mencatat dan menafsirkan setiap jawaban.

3. Dokumentasi

Menurut Zuchri Abdussamad (2021:149) “dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumenial dari seseorang”.

Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi memiliki peran penting sebagai sumber data pendukung yang dapat memperkuat hasil observasi dan wawancara. Melalui dokumentasi, peneliti dapat memperoleh bukti nyata dari berbagai peristiwa yang telah terjadi, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun karya lainnya. Data tersebut membantu memberikan gambaran yang lebih lengkap dan objektif terhadap fenomena yang diteliti.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2023:320) analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan.

Pada penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023:321) mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi data, pengumpulan data, dan penyajian data yaitu:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data.

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan rangkaian kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, oleh karena itu mengumpulkan data yang sudah direduksi dalam bentuk yang terorganisir sehingga mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut.

3. Penyajian Data

Penyajian data sebagai dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan dengan peninjauan kembali sebagai upaya untuk salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain dari data yang harus diuji.

H. Uji kredibilitas Data

Uji kredibilitas data adalah pengujian data untuk menilai kebenaran dan keabsahan peneliti dengan analisis kualitatif. Kredibilitas hasil penelitian akan ditunjukkan jika partisipan menyatakan bahwa transkrip penelitian memang benar-benar sebagai pengalaman dari dirinya sendiri.

Menurut Sugiyono (2023:365) uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan sebagai berikut:

1. Peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Apabila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.
2. Meningkatkan ketekunan, berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan yaitu dengan cara terjun langsung mencari data kemasyarakatan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.
3. Triangulasi, dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu. Triangulasi juga dapat dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.
4. Perpanjangan pengamatan, dengan adanya perpanjangan pengamatan berarti Analisis Kasus Negatif, adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan merubah temuannya. Hal ini sangat tergantung pada seberapa besar kasus negatif yang muncul.
5. Menggunakan Bahasa Referensi, maksudnya adalah dengan adanya pendukung untuk membuktikan bahwa data yang telah ditemukan oleh peneliti seperti rekaman wawancara, data interaksi dengan informan, gambaran suatu keadaan perlu didukung dengan sebuah foto.
6. Mengadakan Member Check, adalah suatu proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data, hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai atau tidak dengan apa yang diberikan oleh pemberi data, jika sesuai maka data tersebut dapat dipercaya.