

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati.¹ Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah *field research*, yaitu suatu pengujian secara rinci terhadap satu latar atau satu orang subjek atau satu tempat penyimpanan dokumen atau satu peristiwa tertentu.² Metode deskriptif ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang baik, jelas, dan dapat memberikan data seteliti mungkin tentang obyek yang diteliti.

Pendekatan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif dan terperinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala-gejala tertentu.³

¹Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 37.

² Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial dan Keagamaan* (Malang: Kalimashada, 1996), 56.

³ Suhermi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), 131.

B. Kehadiran Peneliti

Dalam Penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen yang efektif untuk untuk mengumpulkan data. Hal ini karena dalam penelitian kualitatif data umumnya dikumpulkan secara partisipatif (pengamatan berperan serta).⁴ Jadi dalam penelitian ini peneliti akan mengumpulkan data secara partisipatif, dengan data yang diperlukan.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Kediri jalan Hasanudin No. 57 Kediri. Lokasi ini dipilih karena merupakan kantor cabang utama yang ada di Kota Kediri sebagai pusat pelayanan jaminan kesehatan yang telah melakukan program-program jaminan sosial untuk masyarakat Kota Kediri.

D. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan. Sumber data yang dapat diperoleh dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Data primer, dalam penelitian ini diperoleh dari orang-orang yang terlibat langsung sebagai narasumber penelitian.⁵ Dalam hal ini, data primer ini didapat dari hasil wawancara dan observasi terkait dengan Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan KCU Kediri.

⁴ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: RajaGrafindo, 2012), 20.

⁵ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009), 54.

2. Data sekunder, dalam penelitian ini adalah data yang tidak secara langsung dikumpulkan oleh peneliti. Dalam hal ini dokumen yang akan diambil peneliti diantaranya adalah sejarah, profil, dan produk jasa dari BPJS Kesehatan KCU Kediri.

E. Metode Pengumpulan Data

a. *Interview* atau wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik tertentu.⁶Wawancara juga dapat diartikan mendapatkan informasi dengan bertanya kepada responden.⁷

Teknik ini dipilih sebagai metode yang pertama dalam pengumpulan data pada penelitian ini untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan kepesertaan secara langsung dari responden yaitu wawancara pada 6 staff dan 25 peserta BPJS Kesehatan KCU Kediri.

b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek pelayanan kepesertaan di BPJS Kesehatan KCU Kediri. Teknik pelaksanaan observasi ini dapat dilakukan secara langsung oleh peneliti bersama objek yang diselidiki dan

⁶ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012), 212.

⁷ Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: LP3ES, 2000), 145.

tidak langsung yakni pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang diselidiki.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik mengumpulkan, menyusun, dan mengelola dokumen-dokumen literal yang mencatat Aktivitas kegiatan yang dianggap berguna untuk dijadikan bahan keterangan yang berhubungan dengan penyusunan.⁸ Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non-insani.⁹ Peneliti mengumpulkan data berupa sejarah, profil, dan data-data lain yang diperlukan seperti proses kinerja BPJS Kesehatan KCU Kediri. Selain itu, peneliti juga menelaah bahan-bahan pustaka yang berkenaan dengan hal tersebut.

F. Analisis Data

Analisa data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, verifikasi data agar sebuah data memiliki nilai akademis dan ilmiah. Analisis data ini dilakukan setelah data yang diperoleh dari sampel melalui instrumen yang dipilih dan akan digunakan untuk menjawab masalah dalam penelitian.¹⁰

Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data,

⁸ Sulistyio Basuki, *Dasar-dasar Dokumentasi* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1996), 11.

⁹ Imron, *Penelitian*,. 56.

¹⁰ Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*., 54.

menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹¹ Ada berbagai cara untuk menganalisis data, salah satunya adalah analisis data model *Miles* dan *Hubermen* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah kegiatan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Data-data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan.

2. *Display* Data (Penyajian Data)

Display data adalah menyajikan data dalam bentuk matrik, *chart* atau grafik, dan sebagainya.¹² Dengan demikian peneliti dapat menguasai data dan tidak terbenam dengan setumpuk data. Dalam hal ini peneliti akan menggunakan penyajian data dalam bentuk naratif yang didapat selama observasi dan wawancara.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan menyimpulkan makna-makna yang muncul dari data yang diuji kebenarannya, kekohonnya, dan kecocokannya.¹³

¹¹Sugiyo, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2007), 334.

¹²Hjusaini Usman dan Purnomo Stiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 86.

¹³Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992), 16-19.

G. PENGECEKAN KEABSAHAN PENELITIAN

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan), kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan. Untuk menetapkan keabsahan data dan kredibilitas data tersebut digunakan dengan teknik pemeriksaan sebagai berikut :¹⁴

1. Perpanjangan keikutsertaan peneliti

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, akan tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian.¹⁵ Dalam penelitian ini, peneliti berupaya semaksimal mungkin untuk mendapatkan data yang relevan dengan persoalan yang sedang dicari dengan cara penelitian langsung di lapangan selama satu bulan serta merasakan langsung pelayanan dibidang kepesertaan baik PBI maupun Non PBI.

2. Ketentuan Pengamatan

Ketentuan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci dilakukan dengan pengamatan langsung peneliti terhadap objek data dan peristiwa di lapangan.¹⁶ Dalam ketentuan pengamatan ini peneliti melakukan penelitian secara rinci terhadap objek

¹⁴ Lexy J., *Metodologi*, 175.

¹⁵ *Ibid.*, 177.

¹⁶ *Ibid.*

untuk mengetahui prosedur pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan KCU Kediri ditinjau dari Etika Bisnis Syariah.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu dari luar data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.¹⁷ Melalui teknik ini dapat dilakukan dengan wawancara atau pengamatan langsung sesuai kenyataan yang ada di lembaga tersebut. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kebenaran data yang telah didapatkan dengan kenyataan yang ada di BPJS Kesehatan KCU Kediri.

H. TAHAP-TAHAP PENELITIAN

Tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian yaitu antara lain :

1. Tahap sebelum ke lapangan, meliputi kegiatan : menyusun proposal penelitian, menentukan fokus penelitian, konsultasi fokus penelitian kepada pembimbing, menghubungi lokasi penelitian, mengurus izin penelitian, menilai keadaan lapangan, memilih dan memanfaatkan informasi, menyiapkan perlengkapan penelitian, dan seminar peoposal.
2. Tahap pekerjaan ke lapangan, dibagi menjadi tiga bagian yaitu :
 - 1) memahami latar penelitian dan persiapan diri
 - 2) memasuki lapangan
 - a. Tahap pertama

¹⁷ Ibid., 178.

- a) memilih lapangan, dengan pertimbangan bahwa BPJS Kesehatan KCU Kediri sangat berperan dalam pelayanan kepesertaan jaminan sosial.
 - b) mengurus perizinan, secara formal kepada pihak lembaga.
 - c) melakukan penjajakan lapangan dalam rangka penyesuaian dengan Kanit MK dan UPMP4, duta BPJS Kesehatan, serta peserta BPJS Kesehatan selaku objek.
- b. Tahap kedua
- a) mengadakan observasi langsung ke lembaga yaitu kantor BPJS Kesehatan KCU Kediri terhadap prosedur pelayanan kepesertaan dengan melibatkan informan untuk memperoleh data.
 - b) memasuki lapangan dengan mengamati berbagai fenomena proses wawancara dengan berbagai pihak yang bersangkutan.
 - c) berperan serta dalam mengumpulkan data.
3. Tahap Analisis data, meliputi kegiatan penafsiran data, pengecekan keabsahan, dan pemberian makna.
4. Tahap penulisan laporan, meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil pada pembimbing, dan penyusunan perbaikan hasil konsultasi.