

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kualitatif fenomenologi. Fenomenologi sendiri merupakan pendekatan yang diperkenalkan oleh Edmund Husserl dan dikembangkan lebih lanjut oleh Martin Heidegger untuk memahami serta meneliti pengalaman hidup manusia. Selama beberapa dekade di abad ke-20, pendekatan ini berkembang menjadi metode penelitian kualitatif yang semakin matang. Secara umum, penelitian fenomenologi berfokus pada analisis esensi atau struktur pengalaman dalam kesadaran manusia (Tuffour, 2017 dalam Helaludin, 2018).

Sementara itu, Ahmad Muksin dan Bhakti Nur Avianto menyatakan bahwa penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan data yang luas dari berbagai sumber informasi. Hal ini menunjukkan bahwa metode ini mengandalkan data yang komprehensif dan beragam untuk memperoleh pemahaman yang mendalam (Muksin & Avianto, 2021).

Paradigma penelitian ini dipilih karena bertujuan untuk memahami serta menafsirkan fenomena transformasi teknologi elektronik melalui aplikasi JakSehat dari perspektif partisipan yang terlibat langsung dalam implementasinya di Puskesmas Lubang Buaya, Jakarta Timur. Pendekatan interpretif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna serta pengalaman subjektif pengguna dan pengelola aplikasi JakSehat.

#### **3.2 Informan Penelitian**

Informan penelitian merupakan suatu subyek yang memiliki peranan sebagai pelaku atau orang lain yang memahami informasi terkait dengan obyek penelitian (Muksin & Avianto, 2021). Informan penelitian juga dapat dikatakan memiliki keterkaitan yang erat dengan langkah yang akan ditempuh oleh peneliti dalam memperoleh data atau informasi terkait penelitiannya, sehingga penting bagi peneliti untuk “menentukan” informan serta bagaimana peneliti “mendapatkan” informan (Bula et al., 2023). Informan yang akan diwawancarai oleh peneliti adalah Pihak terkait yang terlibat langsung dengan penggunaan Aplikasi JakSehat.

**Tabel 3.2 Informan Penelitian**

| <b>No.</b> | <b>Nama</b>                                                       | <b>Jabatan/Pekerjaan</b> | <b>Keterangan</b>                                                                             |
|------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.         | Caca<br>(Masyarakat<br>Pengguna<br>Layanan)                       | Ibu Rumah Tangga         | Pengguna layanan yang mengakses aplikasi JakSehat.                                            |
| 2.         | Zidan<br>(Masyarakat<br>Pengguna<br>Layanan)                      | Mahasiswa                | Pengguna layanan yang berstatus mahasiswa dan mengakses aplikasi JakSehat.                    |
| 3.         | Enay<br>(Masyarakat<br>Pengguna<br>Layanan)                       | Karyawan Swasta          | Pengguna layanan yang mengakses aplikasi JakSehat.                                            |
| 4.         | Budi (Petugas<br>bagian<br>informasi di<br>Puskesmas<br>Cipayung) | Staf Informasi           | Orang yang membantu menyampaikan informasi terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas Cipayung. |

Sumber : Data diolah oleh penulis (2025)

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Tujuan pengumpulan data adalah untuk mendapatkan informasi yang akan membantu peneliti memenuhi kebutuhan penelitian mereka. Data adalah kumpulan data yang dapat digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang keadaan. Berdasarkan teknik pengumpulan data, penelitian ini termasuk penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif. Menurut Bungin, pengumpulan data kualitatif umumnya menggunakan metode pengamatan dari tradisi kualitatif seperti wawancara mendalam, observasi partisipasi, dan lain sebagainya (Siagian, 1987).

### 3.3.1 Sumber Data

Menurut Arikunto dalam Surya, data dalam sebuah penelitian diperoleh dari asal subjek data tersebut (Negeri, n.d.). Data yang didapatkan pada penelitian ini bersumber dari :

- 1) Data Primer, didapat langsung dari sumber utama. Dalam penelitian ini, perolehan data berupa hasil wawancara langsung dengan para informan yang mempunyai data serta informasi perihal Aplikasi JakSehat.
- 2) Data Sekunder, didapat dari seseorang atau pihak lainnya. Sebagai contoh, penelitian ini memperoleh data tentang gambar, buku, artikel, media online yang berhubungan dengan masalah peneliti.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam. Wawancara mendalam dapat didefinisikan sebagai suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap mengenai topik yang diteliti. Wawancara mendalam dilakukan secara intensif dan berulang-ulang.

Wawancara mendalam dilakukan dengan pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dengan dengan penggunaan aplikasi JakSehat. Di samping wawancara mendalam, peneliti melakukan observasi langsung. Observasi langsung atau pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.

Data primer yang merupakan hasil wawancara mendalam dengan sejumlah pihak serta hasil observasi peneliti kemudian akan dipadukan dengan data sekunder. Adapun data sekunder yang dipergunakan dalam penelitian ini akan diperoleh melalui studi kepustakaan. Studi literasi dilakukan peneliti dengan cara mengumpulkan dan menganalisis literatur seperti peraturan perundang-undangan, dokumen pemerintah lainnya, penelitian terdahulu, buku-buku serta jurnal yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Studi literasi ini bertujuan untuk

mengoptimalkan kerangka teori dalam menemukan konsep dan bahan teoritis lain yang sesuai dengan konteks permasalahan penelitian.

### **3.3.2 Metode pengumpulan data**

Metode pengumpulan data merupakan cara peneliti mendapatkan data yang akan dibutuhkan. Adapun dalam penelitian kualitatif, metode pengumpulan data yang utama adalah observasi partisipan, wawancara mendalam studi dokumentasi, atau triangulasi. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut (Abdussamad, 2022) :

#### **1. Observasi**

Menurut Nasution dalam Sugiyono bahwa, observasi dasar semua ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Berdasarkan pernyataan hal tersebut, dapat disimpulkan observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan agar peneliti dapat meneliti obyek atau situasi social yang diamati. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi terus terang. Sehingga dalam observasi terus terang, sumber data yang berupa foto dan dokumentasi akan dapat mengetahui adanya kegiatan penelitian ini dari awal sampai akhir yang dilakukan peneliti.

#### **2. Wawancara**

Wawancara digunakan dalam penelitian sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tapi tidak menutup kemungkinan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam. Menurut Esterberg dalam Sugiyono bahwa, wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Hal tersebut juga didukung oleh pendapat Susan Stainback dalam Sugiyono yang menyimpulkan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam

menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, di mana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Peneliti selanjutnya melaksanakan dialog dan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dokumen, data, atau arsip yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data diperoleh dari instansi, kantor, atau tempat yang telah ditetapkan menjadi lokasi penelitian. Data tersebut berupa kondisi realita di lapangan dan jumlah pemohon aplikasi JakSehat. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tahapan setelah melakukan penelitian lapangan maka analisis data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, informasi dan data dengan teori yang ada.

## 3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

### 3.4.1 Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahapan yang sistematis. Pertama, data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi akan direduksi dengan cara menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang tidak sesuai atau berulang akan dihilangkan agar analisis menjadi lebih tajam dan tidak terlalu luas.

Setelah itu, data yang telah disaring akan dikategorikan berdasarkan tema-tema yang muncul dari hasil penelitian. Kategorisasi ini bertujuan untuk memudahkan analisis dengan mengelompokkan informasi ke dalam bagian-bagian yang memiliki keterkaitan. Dalam konteks penelitian ini, kategori yang mungkin muncul bisa meliputi efektivitas aplikasi JakSehat, pengalaman pengguna, serta kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Cipayung.

Hasil analisis kemudian diinterpretasikan dengan menghubungkannya dengan teori yang relevan. Misalnya, teori kualitas pelayanan digunakan untuk menjelaskan

bagaimana aplikasi JakSehat berkontribusi terhadap peningkatan atau penurunan kepuasan pasien. Tahap ini bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih luas mengenai hasil penelitian dan rekomendasi yang dapat diberikan untuk perbaikan layanan kesehatan.

#### **3.4.2 Analisis Data**

Analisis data dilakukan secara deskriptif, di mana data yang telah dikategorikan diuraikan secara mendalam untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang diteliti. Selain itu, analisis tematik digunakan untuk menemukan pola-pola atau tema utama dalam data, seperti kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi, manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, serta respons tenaga kesehatan terhadap implementasi aplikasi tersebut.

Tahap terakhir dalam proses analisis adalah interpretasi data. Data yang telah dianalisis kemudian dikaitkan dengan teori yang relevan untuk memberikan pemahaman yang lebih luas. Dengan cara ini, penelitian dapat memberikan kesimpulan yang lebih mendalam serta rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan kesehatan melalui aplikasi JakSehat.

### **3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Puskesmas Cipayung merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang telah mengimplementasikan aplikasi JakSehat secara aktif. Puskesmas ini mungkin memiliki rekam jejak penggunaan teknologi elektronik yang baik, sehingga dapat menyediakan data historis yang diperlukan. Penentuan lokasi ini mendukung pertimbangan waktu, tenaga dan juga biaya dikarenakan mudah dijangkau oleh penulis. Lokasi Puskesmas Cipayung ini berada di Jalan Bambu Hitam No.104, RT 4/RW 10, Bambu Apus, Jakarta Timur.

**Tabel 3.5 Jadwal Penelitian**

| Tahapan                   |         |          |          |         |          |       |
|---------------------------|---------|----------|----------|---------|----------|-------|
|                           | Oktober | November | Desember | Januari | Februari | Maret |
| <b>Tahap Persiapan</b>    |         |          |          |         |          |       |
| Penyusunan                |         |          |          |         |          |       |
| Pengajuan Judul           |         |          |          |         |          |       |
| Revisi Proposal           |         |          |          |         |          |       |
| Seminar Proposal          |         |          |          |         |          |       |
| <b>Tahapan Penelitian</b> |         |          |          |         |          |       |
| Izin Penelitian           |         |          |          |         |          |       |
| Membuat Wawancara         |         |          |          |         |          |       |
| Studi                     |         |          |          |         |          |       |
| Observasi dan Wawancara   |         |          |          |         |          |       |
| <b>Tahap Penyusunan</b>   |         |          |          |         |          |       |
| Analisis Data             |         |          |          |         |          |       |

|                          |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Penyusunan<br>Penelitian |  |  |  |  |  |  |
| Sidang<br>Skripsi        |  |  |  |  |  |  |

Sumber : Data diolah oleh penulis (2025)