

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan yang beralamat di Jalan Buncit Raya No. 24 Kav 1A, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta sehingga peneliti dapat memperoleh data-data dan informasi yang tepat dan sesuai kenyataan dari berbagai pihak yang terkait. Durasi waktu yang digunakan penelitian yakni mulai dari bulan Agustus 2022 dengan tahapan observasi awal hingga akhir penyelesaian penelitian ini pada Januari 2023.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang berusaha menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan.

Menurut (Raco, 2018) penelitian deskriptif merupakan studi kasus yang bertujuan mencari informasi mendalam mengenai suatu kasus yang kemudian dapat memberikan suatu jawaban. Setelah didapatkan suatu informasi selanjutnya informasi tersebut diteliti dengan mendeskripsikan keadaan objek maupun subjek penelitian seperti lembaga, seseorang, masyarakat sedangkan pada masa sekarang yang berdasarkan keadaan yang terlihat dan yang sebagaimana adanya. Maka dari itu, penelitian ini diteliti secara objektif dengan mendeskripsikan, menganalisis, mencatat, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang terjadi dan berkaitan dengan Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan sesuai dengan fakta-fakta yang didapat di lapangan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat indikator sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.

Observasi dalam penelitian dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara sistematis dan non sistematis. Observasi dilakukan dengan mengamati dan melakukan pencatatan hasil secara teliti dari gejala yang ada. Dengan melakukan pengamatan yang cerdas serta sistematis, pengamatan dilakukan langsung ke lokasi objek yakni implementasi prinsip-prinsip *good governance* pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan.

Observasi dilakukan pada dua objek yaitu pimpinan dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan serta masyarakat yang berperan sebagai Peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dalam hal ini, observasi pada pimpinan dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan ialah observasi yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses implementasi prinsip-prinsip *good governance*, peran Pemerintah dalam proses implementasi *good governance* tersebut dan juga penegakan regulasi hukum untuk mewujudkan *good governance* dalam BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan. Kemudian observasi mengenai sarana dan prasarana pendukung implementasi *good governance* yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan. Sedangkan observasi pada masyarakat ialah observasi yang dilakukan terhadap masyarakat yang berpartisipasi menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk mengetahui pandangan mereka mengenai implementasi prinsip *good governance* dan juga mengetahui kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan.

2. Wawancara (*Interview*)

Melalui wawancara mendalam atau *deep interview*, peneliti mempersiapkan beberapa pertanyaan untuk dijadikan bahan data atau sumber yang relevan dalam penelitian tersebut. Pada penelitian ini, dilakukan wawancara secara mendalam (*deep interview*) kepada informan yakni Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan, Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan, Kepala Bidang Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan, Pegawai BPJS Ketenagakerjaan, dan Peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dalam penelitian ini peneliti membuat pedoman wawancara (terlampir) yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai indikator/variabel prinsip-prinsip *good*

governance yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan diantaranya prinsip akuntabilitas, transparansi, tegaknya supremasi hukum, partisipasi dan daya tanggap. Pedoman wawancara tersebut akan diajukan kepada pra informan yang akan menjadi narasumber dalam penelitian ini. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dibantu dengan alat perekam. Alat perekam ini digunakan untuk bahan *crosscheck* bila pada saat analisa terdapat data, keterangan atau informasi yang tidak sempat dicatat oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan disini berupa data data pendukung yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan dalam implementasi prinsip-prinsip *good governance*. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang akan digunakan yaitu :

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2013 Tentang Bentuk Dan Isi Laporan Pengelolaan Program Jaminan Sosial, Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan serta Maklumat Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yang dibuat pada tanggal 20 September 2021 yang disahkan oleh Direktur Utama BPJS Ketenagakerjaan.

3.4 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive* dan *accidental*. Teknik *purposive* adalah teknik penarikan informan dengan mengambil sampel secara sengaja karena pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Sedangkan teknik *accidental* adalah teknik penarikan informan berdasarkan kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai informan, yaitu apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pengambilan sampel itu dapat dilakukan kepada masyarakat yang merupakan peserta atau pengguna kartu BPJS Ketenagakerjaan.

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan	1
2	Kepala Bidang Pelayanan	1
3	Kepala Bidang Kepesertaan	1
4	Pegawai BPJS	3
5	Peserta BPJS	4
Jumlah		10

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dimulai sejak awal penelitian dilakukan. Teknik analisis data dalam penelitian ini berdasarkan faktor-faktor yang menjadi pendukung terhadap objek penelitian, kemudian menganalisisnya. Teknik analisis data ini berguna untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan penelitian, melalui pengumpulan data-data yang sekiranya sesuai dengan pokok permasalahan dan juga indikator prinsip *good governance* yang akan diteliti. Setelah data cukup, kemudian ditelaah dan diseleksi. Data yang telah lulus diseleksi dan dianggap sesuai dengan kebutuhan penelitian ini, maka data tersebut selanjutnya direduksi.

Ada tiga bagian dari reduksi menurut Muhammad Idrus (2007:148) yaitu Pertama, melakukan reduksi dengan membuat abstraksi penyederhanaan terhadap data yang berkaitan dengan Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan sebagai usaha membuat rangkuman inti dan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan berdasarkan teori-teori menurut *Teori Sedarmayanti* mengenai indikator prinsip-prinsip *good governance* yaitu akuntabilitas, transparansi, tegaknya supremasi hukum, partisipasi dan dinamise. Kedua, proses penyajian data, dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang disajikan dalam bentuk narasi, tabel dan bagan yang diperoleh dari narasumber serta sumber informasi resmi milik BPJS Ketenagakerjaan yaitu website www.bpjsketenagakerjaan.go.id. Pada BAB IV diuraikan penyajian data dari setiap indikator prinsip-prinsip *good governance*

menurut *Teori Sedarmayanti*. Ketiga, disajikan dalam bentuk kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan agar lebih mudah dipahami.

3.6 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Terdapat 3 (tiga) triangulasi menurut Sugiyono (2014) yaitu sebagai berikut:

a. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data yaitu untuk menguji kredibilitas terhadap data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Pemilihan narasumber dari masyarakat dimana yang merupakan Peserta BPJS Ketenagakerjaan ini menjadikan adanya sudut pandang dari pihak luar tentang implementasi prinsip *good governance* BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan waktu yang berbeda. Proses pengumpulan data secara bertahap dan tidak hanya sekali, menjadikan adanya perbandingan dari waktu ke waktu mengenai data yang diambil. Data hasil pengamatan diperoleh dari observasi melalui keterbukaan informasi yang dimiliki BPJS Ketenagakerjaan melalui laman website resmi BPJS Ketenagakerjaan.

c. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data, untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data maka dapat dilakukan dengan cara wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Dalam proses wawancara ini dilakukan supaya para narasumber dapat memberikan informasi yang dibutuhkan antar waktu. Karena setiap waktu dan kondisi terkadang berbeda setiap harinya.