

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang mencoba mendeskripsikan atau menjelaskan suatu fenomena sosial (Notoatmojo, 2018). Peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif, yang didasarkan pada gagasan untuk memeriksa keadaan hal-hal yang alami.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang terjadinya *dispute* klaim BPJS dan menjelaskan tentang faktor-faktor apa saja yang menyebabkan *dispute* klaim.

2. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan *study* kasus. Menurut Creswell (2012), studi kasus adalah semacam penelitian kualitatif di mana peneliti melakukan penelitian eksplorasi secara mendalam terhadap program, peristiwa, proses, atau kegiatan dari perspektif satu atau lebih individu secara mendalam. Mengumpulkan data yang komprehensif selama periode waktu yang lama dan memanfaatkan berbagai teknik pengumpulan data.

B. Subjek dan Objek

1. Subjek

Subjek adalah sumber utama data pemeliharaan, yaitu yang mempunyai informasi mengenai variabel-variabel yang diteliti (Anwar, 2012). Pada penelitian ini subjek yang digunakan yaitu petugas BPJS, verifikator klaim BPJS, kepala rekam medis dan petugas *casemix*.

2. Objek

Menurut (Sugiyono,2018) objek penelitian adalah objek yang alamiah apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi sebelum dan sesudah objek relatif tidak berubah. Objek dalam penelitian ini adalah dokumen berkas klaim BPJS di RSUD Wates.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di RSUD Wates. Jalan Tentara Pelajar Km. 1 No.5,Wates, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-Maret tahun 2022 di RSUD Wates.

D. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini berupa klaim BPJS pasien rawat inap di RSUD Wates.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah yang digunakan dalam penelitian ini sesuai tabel berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Istilah
	Faktor Penyebab Klaim <i>Dispute</i> BPJS	Suatu hal yang menimbulkan suatu lataran dengan adanya peristiwa yang mempengaruhi terjadinya suatu penyebab. Faktor penyebab keterlambatan klaim BPJS pasien rawat inap di RSUD Wates dapat dilihat dari aspek 5M yaitu dari faktor manusia, metode, material, mesin dan <i>money</i> dengan menggunakan analisis <i>fishbone</i> .

Klaim BPJS	Sebuah Permintaan resmi dari pihak rumah sakit kepada BPJS untuk meminta pembayaran atas pasien yang bertanggung berdasarkan ketentuan dan peraturan jaminan kesehatan nasional (jkn) sistem <i>INA CBGS</i> .
------------	--

F. Metode Data dan Alat Pengumpulan Data

1. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Menurut (Sugiyono 2018) saat melakukan studi kasus awal untuk mengungkapkan masalah yang memerlukan penyelidikan, peneliti menggunakan wawancara sebagai strategi pengumpulan data tetapi mereka juga menggunakan wawancara ketika peneliti ingin tahu lebih banyak tentang responden. Wawancara adalah diskusi satu lawan satu di mana para peserta terlibat dalam percakapan bolak-balik untuk bertukar ide dan informasi. Dalam kegiatan ini, peneliti melakukan wawancara dengan petugas rekam medis dan petugas verifikasi BPJS di Rumah sakit.

b. Pengamatan (Observasi)

Menurut (Sugiyono 2018) observasi adalah konsekuensi dari tindakan jiwa yang aktif dan penuh perhatian untuk menyadari rangsangan yang diamati. Rangsangan eksternal pada awalnya mempengaruhi indera, menyebabkan terjadinya penginderaan. Jika stimulasi menarik perhatian akan terjadi observasi dan akhirnya terjadi pembelajaran. Selama kegiatan ini, Peneliti melakukan observasi mengenai tentang cara pengajuan pemberkasan dokumen BPJS di Rumah Sakit.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah catatan tentang apa yang telah terjadi. suatu catatan peristiwa yang sudah berlaku. Karya tulis, gambar, atau monumental oleh satu orang adalah bentuk ekspresi yang paling

(Sugiyono 2018). Dalam kegiatan ini peneliti melakukan studi dokumentasi mengenai pedoman pelayanan alur klaim BPJS.

2. Alat Pengumpulan Data

Menurut (Notoatmodjo 2018) Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Pedoman Wawancara

Menurut (Notoatmodjo 2018) pedoman wawancara adalah suatu catatan yang terdiri dari rangkaian pertanyaan yang terstruktur dengan baik dan matang yang hanya perlu diberikan jawaban atau isyarat tertentu oleh informan. Untuk itu diperlukan instrumen dan pedoman penelitian karena penelitian ini menggunakan perekaman langsung, di mana pewawancara merekam balasan dari informan sehingga alat-alat dan pedoman peneliti harus selalu siap di tangan.

b. *Recorder* atau alat rekam

Dengan menggunakan alat perekam, Peneliti dapat menangkap dan memutar ulang semua tanggapan orang yang diwawancarai terhadap pertanyaan dan komentar peneliti.

c. Alat tulis dan buku catatan

Penulis menggunakan alat tulis dan buku catatan untuk mencatat catatan dan observasi yang dilakukan saat melakukan wawancara.

G. Teknik Validasi Data

Triangulasi menurut (Sugiyono 2018) digambarkan sebagai perbandingan data dari beberapa sumber dalam berbagai cara dan pada berbagai titik waktu. Triangulasi dapat dibagi menjadi tiga kategori, yaitu:

1. Triangulasi sumber

Proses Triangulasi sumber data melibatkan, membandingkan hasil dari banyak data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.

2. Triangulasi Teknik

Sebuah teknik yang dikenal sebagai triangulasi teknis digunakan untuk memverifikasi data yang diterima dari sumber yang sama dengan menggunakan metode yang beragam, seperti observasi dan studi dokumentasi.

3. Triangulasi waktu

Menggunakan wawancara, observasi, atau pendekatan lain, triangulasi temporal dapat digunakan untuk memverifikasi data dalam berbagai konteks dan pada titik waktu yang berbeda.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yang berfokus pada triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber yang digunakan dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara kepada petugas verifikator BPJS di RSUD Wates sedangkan triangulasi teknik dalam penelitian ini membandingkan antara hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

H. Urutan Teknik Analisis

Pendekatan analisis data, seperti yang didefinisikan oleh (Sugiyono 2018) adalah pendekatan yang menggunakan metode sistematis untuk mengumpulkan, mengatur, dan memahami data yang diperoleh dari sumber termasuk wawancara, catatan lapangan, dan berbagai jenis sumber lainnya. Ketika melakukan analisis data sangat penting untuk memecah data menjadi bagian-bagian komponennya dan kemudian mensintesis dan mengaturnya menjadi suatu pola sehingga temuannya dapat dengan mudah dipahami baik oleh peneliti maupun masyarakat umum. Analisis data diuraikan dalam beberapa langkah-langkah, berikut langkah-langkahnya:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Menurut (Sugiyono 2018) mereduksi data merupakan meringkas, dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting di cari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang telah jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data.

2. *Data display* (Penyajian Data)

Menurut (Sugiyono 2018) penyajian data bisa digunakan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, dan diagram alurnya sehingga mudah untuk dipahami. Informasi yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi lapangan disajikan dalam bentuk teks.

3. *Verification* (Pengarikan Kesimpulan)

Menurut (Sugiyono 2018) jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung kesimpulan dan verifikasi yang disajikan, maka akan dinilai kembali pada langkah pengumpulan data berikutnya. Dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan.

I. Etika Penelitian

1. Sukarela

Para calon informan tidak dikenakan paksaan atau tekanan apapun selama penelitian ini karena bersifat sukarela.

2. *Informed consent* (persetujuan)

Sebelum melakukan penelitian, peneliti menjelaskan maksud dan tujuan dan menawarkan formulir persetujuan untuk ditandatangani responden.

3. anonimitas (tanpa nama)

Nama seorang informan tidak akan muncul jika informan tersebut tidak ingin disebutkan namanya.

4. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Dalam Penelitian ini peneliti menjamin kerahasiaan atas identitas asli informan serta tidak menampilkan data identitas pasien yang digunakan dalam penelitian ini. Peneliti hanya mengungkapkan data yang didapatkan tanpa menyebut nama subyek penelitian.

J. Instrumen Penelitian

1. Checklist Observasi

Peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui kejadian secara langsung di lapangan yang berkaitan dengan masalah klaim *dispute* BPJS di RSUD Wates.

2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara terstruktur kepada informan menggunakan *tape recorder*, buku catatan, dan alat tulis.

K. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dalam penelitian ini adalah mempersiapkan semua prosedur yang harus dilakukan untuk melakukan penelitian, yaitu dari mulai judul yang ingin diajukan, penyusunan penelitian sampai dengan perizinan.

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan di lakukan di RSUD Wates, dengan cara setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti bekerjasama dengan bagian unit penjaminan bagian klaim BPJS. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan pengamatan sesuai prosedur, menganalisis, melakukan observasi, melakukan wawancara, dan melakukan studi dokumentasi.

3. Tahap Pengolahan dan Analisi Data

Setelah mendapatkan data dilakukan, kemudian peneliti mulai melakukan analisis data. Setelah analisis data yang sudah jadi kemudian dijabarkan dan disusun ke dalam karya tulis ilmiah menjadi bab IV dan V, adapun bab IV berisi tentang gambaran umum rumah sakit, hasil penelitian dan pembahasan serta bab V berisi tentang kesimpulan dan saran. Setelah penyusunan karya tulis ilmiah selesai kemudian peneliti berkonsultasi dengan dosen pembimbing dan melakukan revisi. Peneliti kemudian membuat janji dengan penguji untuk melakukan seminar ujin hasil penelitian serta perbaikan dan pengumpulan KTI