

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang melandaskan pada filsafat *postpositivisme* maupun *enterpretatif*, yang digunakan dalam mengamati keadaan obyek alamiah pada saat studi berlangsung, dimana peneliti adalah instrumen kunci (Sugiyono, 2018).

2. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini rancangan penelitian yang digunakan yaitu menggunakan rancangan penelitian kualitatif dengan pendekatan *Case Study* (studi kasus). Pendekatan *case study* yaitu penelitian kualitatif tentang individu, kelompok, institusi serta lainnya dalam kurun waktu tertentu secara mendalam. *Case study* memiliki tujuan yaitu berusaha untuk mendapatkan arti, mengamati dalam proses, mendapatkan maksud serta penjelasan secara mendalam juga utuh dari orang, sekelompok, maupun suasana tertentu (Sugiarto, 2017).

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Februari – Juli 2023 di RSU Mitra Paramedika Yogyakarta.

2. Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan di RSU Mitra Pramedika Yogyakarta, yang beralamat di Jl. Raya Ngemplak, Area Sawah, Widodomartani, Kec. Ngemplak, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55571

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

a. Subjek

Pada penelitian ini yang menjadi subjek adalah seluruh petugas di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.

b. Objek

Pada penelitian ini yang menjadi objek adalah seluruh klaim pasien BPJS Kesehatan tahun 2022 di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.

2. Sampel Penelitian

a. Subjek

Pada penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah petugas yang terlibat pada proses pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta. Pada penelitian ini penentuan sampel menggunakan teknik *snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017). Sehingga subjek yang digunakan sebanyak 4 orang.

Agar karakteristik sampel tidak menyimpang, maka dalam pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi maupun eksklusi. Kriteria inklusi adalah kriteria yang dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Sedangkan kriteria eksklusi adalah kriteria anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Arikunto, 2006).

Tabel 3.1
Kriteria Inklusi dan Eksklusi Subjek Penelitian

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
(1) Manajer Verifikasi Internal BPJS Kesehatan	Kepala Rekam Medis
(2) Petugas penjaminan rawat inap	Petugas penjaminan rawat jalan
(1) Petugas <i>coding</i> rawat inap	Petugas <i>coding</i> rawat jalan
	Petugas RS yang tidak terlibat dalam proses pelaksanaan klaim BPJS Kesehatan

b. Objek

Pada penelitian ini yang menjadi yang mejadi objek penelitian adalah data/laporan *pending* klaim rawat inap tahun 2022 di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Critical case sampling merupakan jenis metode purposive sampling dimana hanya sejumlah kasus penting atau kritis dipilih dan kemudian diperiksa. Dalam hal ini peneliti berharap dengan mempelajarinya akan mengungkap wawasan yang dapat diterapkan pada kasus lain yang serupa (Sugiyono, 2017). Sehingga digunakan laporan dari kasus *pending* sebanyak 383.

Agar karakteristik sampel tidak menyimpang, maka dalam pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi maupun eksklusi. Kriteria inklusi adalah kriteria yang dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Sedangkan kriteria eksklusi adalah kriteria anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Arikunto, 2006).

Tabel 3.2
Kriteria Inklusi dan Eksklusi Objek Penelitian

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
Data laporan/rekapitulasi <i>pending</i> klaim rawat inap tahun 2022	Klaim rawat inap yang tidak <i>terpending</i> atau klaim diterima
	<i>Pending</i> klaim rawat jalan

D. Definisi Operasional

Tabel 3.3 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional
1.	Faktor penyebab <i>pending</i> klaim	Faktor yang ditinjau dari unsur 5M: <i>Man</i> (SDM), <i>money</i> (uang), <i>material</i> (materi), <i>mechine</i> (mesin/teknologi), dan <i>methods</i> (metode) di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta
2.	<i>Pending</i> klaim	Suatu pengembalian klaim yang disebabkan belum adanya kesepakatan antara BPJS Kesehatan dan FKTRL di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta
3.	Dampak <i>pending</i>	Akibat yang ditimbulkan karena terjadinya <i>pending</i> klaim yang dapat mengakibatkan permasalahan dalam pembayaran klaim tersebut di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta
4.	Persyaratan administrasi klaim	Dokumen yang terkait persyaratan administrasi yang diajukan ke pihak BPJS dari RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta
6.	Masalah <i>pending</i> klaim	Aspek Koding merupakan adanya ketidaksepakatan antara BPJS Kesehatan dengan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta terkait tata koding INA-CBGs Aspek Medis merupakan adanya ketidaksepakatan antara BPJS Kesehatan dengan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta terkait dengan masalah kesehatan (<i>medical advice</i>) yang tidak mengikuti Pedoman Praktik Klinik (PPK) atau tidak ada Aspek Administrasi merupakan adanya ketidaksepakatan antara pihak BPJS Kesehatan dengan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta terkait administrasi klaim yaitu persyaratan administrasi Klaim BPJS lengkap diantaranya, Surat Rujukan, SEP (Surat Eligibilitas Peserta), fotocopy KTP, KK, Kartu Anggota BPJS, kwitansi pembayaran, dokumen pendukung lainnya.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Studi Dokumentasi

Dokumen adalah catatan akan peristiwa yang telah terjadi. karya tulis, visual, atau monumental seseorang sebagai dokumen (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini studi dokumentasi yang diamati meliputi; Data/Laporan *pending* klaim rawat inap tahun 2022, SPO, Pedoman Layanan Klaim BPJS di RSU Mitra Paramedika Yogyakarta.

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah suatu prosedur atau cara yang tersusun, yang meliputi; Melihat, mendengar, dan mencatat kegiatan atau situasi penting yang berkaitan dengan masalah yang diteliti (Notoatmodjo, 2010).

Pada penelitian ini, observasi (pengamatan) dengan cara pengamatan langsung pada laporan/rekapitulasi kasus *pending* klaim rawat inap, proses input klaim serta kegiatan dan lokasi kerja petugas penjaminan dalam menyelenggarakan pengajuan klaim pasien BPJS Kesehatan di RSU Mitra Paramedika Yogyakarta.

3. Wawancara

Peneliti akan melakukan diskusi secara tatap muka dengan responden/informan atau secara lisan memperoleh informasi atau data dari target penelitian (responden/informan) dengan menggunakan metode wawancara untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2010). Pada penelitian ini informan yang digunakan sebanyak 4 informan yaitu; Manajer verifikasi internal, dua (2) petugas penjaminan rawat inap klaim BPJS Kesehatan, dan petugas coding dan *entry* data di Rumah Sakit Mitra Paramedika Yogyakarta.

F. Instrumen Penelitian

1. Checklist Studi Dokumentasi

Checklist studi dokumentasi pada penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi terkait data/laporan *pending* klaim rawat inap pada tahun 2022, SPO, Pedoman pelayanan klaim BPJS di RSU Mitra Paramedika Yogyakarta.

2. *Checklist* Observasi

Checklist adalah lembar daftar untuk mengecek. yang mencakup nama subjek dan keterangan pengamatan atau identifikasi sasaran lainnya. *Checklist* bersifat individu juga dapat bersifat berupa kelompok (Notoatmodjo, 2018).

Peneliti dalam penelitian ini melengkapi lembar *checklist*, dan menggunakannya untuk mendapatkan informasi yang tepat mengenai rangkaian aktivitas dan kegiatan-kegiatan pada proses pelaksanaan klaim. Dalam penelitian ini, lembar *checklist* observasi meliputi rangkaian aktivitas atau kegiatan dalam pelaksanaan pengklaiman di RSUD Mitra Paramedika tahun 2022.

3. Pedoman Wawancara

Dalam penelitian ini pedoman wawancara digunakan untuk membantu peneliti melakukan wawancara dengan informan secara lebih terarah dan terstruktur (Notoatmodjo, 2018). Daftar pertanyaan disertakan dalam panduan wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yang akan digunakan pada saat sesi wawancara dengan cara pertanyaan-pertanyaan tersebut akan di tanyakan kepada subjek atau informan penelitian supaya dapat memperoleh data atau informasi terkait faktor penyebab klaim *pending* berkas rawat inap pasien BPJS Kesehatan di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.

4. Alat Tulis

Dalam penelitian ini alat tulis yang digunakan antara lain, pensil/pena, kertas untuk mencatat setiap jawaban atau masukan dari responden.

5. Alat Rekam

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat rekam untuk merekam hasil wawancara dengan responden, dengan persetujuan informan.

G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan Data

Proses pengolahan informasi merupakan salah satu hal yang utama mengingat informasi yang didapat langsung dari penelitian masih merupakan informasi yang mentah, tidak memberikan data dan belum layak untuk

disampaikan (Notoatmodjo, 2018). Adapun dalam proses pengolahan data langkah yang dapat digunakan diantaranya adalah sebagai berikut:

a. *Editing* (Penyuntingan Data)

Editing digunakan untuk menyunting data hasil wawancara dengan informan triangulasi responden dan data yang berasal dari hasil wawancara tersebut.

b. *Entry Data* atau Proses

Data, hasil studi dokumentasi, hasil pengamatan, atau hasil wawancara dimasukkan ke dalam program atau perangkat lunak komputer dalam bentuk “kode” (huruf). Pada penelitian ini *entry* data digunakan untuk memasukkan data dan informasi dari hasil *checklist* studi dokumentasi, *checklist* observasi dan hasil wawancara.

c. Pembersihan Data

Perlu dilakukan pengecekan kembali kemungkinan adanya kesalahan kode atau ketidaklengkapan setelah semua data dari masing-masing responden atau sumber data telah dimasukkan. Kemudian dilakukan penyesuaian yang diperlukan. Pada penelitian ini pembersihan data dilakukan dengan melakukan koreksi terhadap data yang telah dimasukkan ke dalam komputer.

2. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini disajikan secara deskriptif melalui reduksi data, penyajian informasi, dan verifikasi data, dengan tujuan agar diperoleh gambaran terkait faktor penyebab terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan serta dampak *pending* klaim bagi rumah sakit di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.

a. Reduksi Data

Membuat rangkuman, memilih hal yang paling penting, berkonsentrasi pada hal yang paling penting, mencari tema dan pola, serta membuang yang dianggap tidak perlu atau tidak penting adalah semua aspek reduksi data. Dengan demikian, data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah bagi peneliti

dalam proses pengumpulan data terkait faktor apa saja yang menjadi penyebab *pending* klaim berkas rawat inap pasien BPJS Kesehatan dan dampak terhadap rumah sakit di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.

Pada penelitian ini reduksi data akan dilakukan dengan memilih beberapa hasil wawancara yang diperlukan serta hasil observasi terhadap data rekapitulasi *pending* tahun 2022 klaim BPJS Kesehatan di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.

b. Penyajian Data

Data disajikan dalam bentuk kumpulan informasi terstruktur yang memungkinkan untuk mengambil keputusan dan menindaklanjutinya. Data hasil reduksi disajikan sedemikian rupa sehingga mudah dipahami dengan terlebih dahulu disusun dalam pola hubungan. Deskripsi naratif, bagan, hubungan antar kategori, bagan alur, dan format lainnya adalah pilihan untuk menyajikan data. Data yang sudah lengkap dapat disajikan kedalam bentuk deskripsi yang merupakan suatu penjelasan dan ringkasan yang dituangkan kedalam kalimat terkait faktor penyebab *pending* klaim BPJS dan dampak terhadap rumah sakit di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.

c. Verifikasi Data

Proses pencarian bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya disebut dengan verifikasi data. Dengan asumsi tujuan yang telah dikemukakan pada tahap yang mendasarinya kemudian dikuatkan oleh bukti yang kuat dengan tujuan untuk tetap dengan keadaan yang ditemukan ketika analisis kembali ke lapangan, maka cenderung diuraikan bahwa tujuan yang diperoleh peneliti adalah kesimpulan yang tepat.

H. Keabsahan Data

Triangulasi atau melihat sesuatu dari sudut pandang yang berbeda digunakan sebagai uji validitas dalam penelitian ini. Triangulasi adalah proses verifikasi temuan dengan memanfaatkan berbagai sumber data yang tersedia sebelumnya dan strategi pengumpulan (Hardani et al., 2020). Dalam penelitian ini, yang digunakan yaitu triangulasi sumber.

Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya, hal ini dilakukan dengan membandingkan informasi yang diberikan oleh informan atau responden. Kepala Bagian Penjaminan BPJS berperan sebagai triangulasi informan dalam penelitian ini.

I. Etika Penelitian Kesehatan

Etika penelitian ini digunakan untuk menghindari tindakan atau perilaku yang tidak etis selama proses penelitian (Masturoh dan Anggit, 2018). Agar peneliti dapat melakukan seluruh rangkaian kegiatan penelitian, maka harus dapat menggunakan prinsip-prinsip etika penelitian, yang meliputi:

1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

Tujuan penelitian, manfaat yang akan diperoleh informan atau responden, prosedur penelitian, dan potensi risikonya, semuanya dituangkan dalam lembar persetujuan ini. Agar informan atau responden memahami bahwa penelitian ini siap untuk dilakukan, maka pernyataan tersebut dituliskan dengan jelas pada formulir persetujuan dan dapat dengan mudah dipahami oleh informan.

2. Tanpa Nama (*Anonymity*)

Peneliti harus menjaga privasi serta kerahasiaan subjek penelitian yang digunakan, dengan tujuan untuk menjaga haknya, peneliti hanya menuliskan kode atau inisial nama subjek penelitian dan tidak menyebutkan nama subjek dalam penelitian.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Saat peneliti melakukan proses penelitian, data serta informasi yang didapat oleh peneliti dari subjek penelitian akan dirahasiakan, kecuali beberapa data yang akan digunakan dalam laporan penelitian.

J. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

Penetapan rangkaian kegiatan untuk melakukan penelitian di lapangan diperlukan untuk memperlancar proses penelitian. Tahapan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persiapan

Tahap persiapan penelitian ini meliputi persiapan semua prosedur yang diperlukan, mulai dari judul yang ingin diajukan dan berlanjut melalui persiapan penelitian hingga perijinan.

2. Pelaksanaan

Peneliti bekerjasama dengan unit rekam medis atau unit penjaminan BPJS selama tahap pelaksanaan di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta dengan mendapatkan izin penelitian. Observasi sesuai prosedur, analisis, studi dokumentasi, observasi, dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data sebagai validitas.

3. Pengolahan dan Analisis Data

Peneliti kemudian mulai menganalisis data setelah proses pengumpulan data selesai. Peneliti kemudian memberikan penjelasan untuk analisis data akhir dan menyusunnya menjadi sebuah karya tulis ilmiah yang dibagi menjadi bab IV dan V. Bab IV memberikan gambaran tentang rumah sakit serta hasil penelitian dan pembahasan, sedangkan bab V berisi simpulan dan saran.