

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif. Metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode yang menggambarkan hasil penelitian. Sesuai dengan namanya, tujuan penelitian deskriptif jenis ini untuk memberikan gambaran, penjelasan dan validasi terhadap fenomena yang diteliti (Ramadhan, M, 2021).

Penelitian ini menggunakan pendekatan pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif. Proses pengumpulan data kualitatif digunakan untuk mengetahui faktor penyebab pending klaim dengan melakukan studi dokumentasi, observasi, serta wawancara kepada petugas verifikasi klaim bpjs, petugas coding, dan kepala rekam medis di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul. Sedangkan proses pengumpulan data kuantitatif yaitu berupa pengkategorian data yang pending di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul.

2. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian studi kasus. Pada penelitian ini peneliti mengangkat kasus terkait pending klaim BPJS pada bulan juli-desember tahun 2022 di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul

B. Lokasi dan Waktu Kegiatan

1. Lokasi Penelitian

Tempat dilaksanakannya penelitian ini adalah Rumah Sakit Nurhidayah Bantul yang akan dilakukan pada instalasi rekam medis di bagian penjaminan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan februari- Juni 2023

C. Subyek dan Obyek

1. Subyek Penelitian

Subjek penelitian merujuk pada individu atau kelompok yang diambil sebagai sampel dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, petugas perekam medis pada bagian verifikasi klaim BPJS, pada bagian coding, dan kepala rekam medis di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul menjadi subjek yang diteliti.

2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian merupakan segala bentuk yang peneliti definisikan sebagai yang dipelajari sedemikian rupa sehingga diperoleh informasi yang darinya ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019). Obyek dalam penelitian ini adalah data sekunder rekapitulasi pending klaim pada tahun 2022 di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul

D. Definisi Istilah

Tabel 3. 1 Definisi Istilah

No	Variabel	Definisi Istilah
1.	<i>Pending Klaim</i>	Suatu pengembalian klaim yang disebabkan belum adanya kesepakatan antara BPJS Kesehatan dan FKRTL di RS Nurhidayah Bantul
2.	Masalah <i>Pending Klaim</i>	<p>a) Aspek Administrasi merupakan adanya ketidaksepakatan administrasi klaim antara pihak BPJS Kesehatan dengan RS Nurhidayah Bantul</p> <p>b) Aspek Medis merupakan adanya ketidaksepakatan antara BPJS Kesehatan dengan RS Nurhidayah Bantul terkait dengan masalah Kesehatan (<i>medical advice</i>) yang tidak mengikuti Pedoman Praktik Klinik (PPK)</p>

No	Variabel	Definisi Istilah
		c) Aspek Coding merupakan adanya ketidaksepakatan terkait tata coding INA-CBGs antara BPJS Kesehatan dengan RS Nurhidayah Bantul
3.	Faktor Penyebab <i>Pending</i> Klaim	Faktor yang ditinjau dari aspek : a. Administrasi yaitu ketidaklengkapan berkas pada saat pengisian administrasi di RS Nurhidayah Bantul b. Medis yaitu kesalahan atau kekurangan dalam konfirmasi penunjang medis di RS Nurhidayah Bantul c. Coding yaitu ketidaktepatan dalam pengkodean serta diagnosis yang diajukan tidak sesuai dengan kriteria BPJS di RS Nurhidayah Bantul

E. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat Penelitian

Pada penelitian ini *instrument*, alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yaitu:

a. Checklist Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu cara pengumpulan informasi kualitatif dengan cara meneliti atau menganalisis dokumen yang dihasilkan oleh subjek data itu sendiri atau orang lain mengenai subjek tersebut. Peneliti akan melakukan studi dokumentasi untuk melihat apakah terdapat kebijakan dan SPO terkait coding, SPO terkait pending klaim, SPO terkait alur pengajuan klaim BPJS Kesehatan, serta SK tim verifikasi internal.

a. Panduan Wawancara

Panduan wawancara yaitu salah satu metode pengumpulan data dimana peneliti diingatkan tentang topik yang akan dibahas dengan bantuan panduan wawancara. Dalam penelitian ini daftar pertanyaan disertakan dalam panduan wawancara dengan cara pertanyaan-pertanyaan tersebut

akan ditanyakan kepada subjek atau informan penelitian, agar memperoleh data atau informasi terkait faktor penyebab terjadinya pending klaim BPJS berdasarkan dari aspek Administrasi, Medis, dan Coding yang akan digunakan pada saat sesi wawancara berlangsung.

b. *Checklist* Observasi

Dalam checklist observasi peneliti hanya mencentang daftar tersebut dengan ciri-ciri dari sasaran pengamatan tanpa mengajukan pertanyaan. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan pengamatan terhadap proses pengajuan klaim BPJS di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul

c. Alat Tulis

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pulpen dan kertas untuk mencatat tanggapan atau masukan dari masing-masing responden

d. Alat Rekam

Dalam penelitian ini, atas persetujuan informan, alat rekam digunakan untuk merekam hasil wawancara kepada responden.

2. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi yaitu cara pengumpulan informasi kualitatif dengan cara meneliti atau menganalisis dokumen yang dihasilkan oleh subjek data itu sendiri atau orang lain mengenai subjek tersebut. Peneliti akan melakukan studi dokumentasi untuk melihat apakah terdapat kebijakan dan SPO terkait alur pengajuan klaim BPJS Kesehatan

b. Pengamatan (Observasi)

Observasi merupakan cara pengumpulan data yang berbeda dengan metode lain, seperti wawancara dan survei. Itu juga dapat digunakan untuk mengumpulkan data tentang objek alam lainnya. (Sugiyono, 2018). Peneliti melakukan pengamatan terhadap proses pengajuan klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul

c. Wawancara

Wawancara tidak terstruktur didefinisikan sebagai wawancara yang tidak terikat di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara

yang teratur dan terstruktur secara menyeluruh selama pengumpulan data. Dalam kegiatan wawancara ini, peneliti mewawancarai petugas rekam medis pada bagian verifikasi BPJS, pada bagian coding, dan kepala rekam medis di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul

F. Validitas dan Reliabilitas

Validitas yaitu kesamaan data yang dilaporkan peneliti dengan data yang diperoleh secara langsung yang terjadi di antara subjek penelitian (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian validasi dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi yaitu teknik untuk memverifikasi keabsahan informasi yang menggunakan sesuatu selain data sebagai kebutuhan untuk meninjau atau membandingkan data penelitian (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

1. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu metode pengujian keandalan data dengan cara memeriksa data dari sumber yang sama menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda guna mendapatkan informasi dari subjek. Dalam penelitian ini, peneliti membandingkan hasil pengumpulan data dari wawancara petugas rekam medis pada bagian verifikasi klaim BPJS dan hasil observasi pada pelayanan klaim BPJS.

2. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber yaitu diartikan sebagai teknik pengumpulan informasi yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan informasi dan sumber informasi yang telah ada. Pada penelitian ini yang menjadi triangulasi sumber adalah kepala rekam medis di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul

Reliabilitas merupakan keandalan merujuk pada tingkat konsistensi dan kestabilan data atau informasi yang diberikan. Data yang tidak dapat diandalkan tidak dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut karena dapat menghasilkan kesimpulan yang salah. Alat pengukur dikatakan dapat diandalkan jika pengukuran yang dilakukan menunjukkan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2018).

G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan

Setelah memiliki informasi yang diperlukan, selanjutnya masuk pada proses pengolahan data. Tahapan pengolahan data dari lembar observasi dapat dilakukan secara manual atau dengan komputer (terkomputerisasi). Dalam penelitian ini teknik pengolahan data yang digunakan adalah:

a. *Editing*

Editing merupakan kegiatan yang melakukan pemeriksaan, dan pengecekan apakah data yang diterima sudah lengkap, relevan, dan konsistensi. Proses pengeditan dilaksanakan dikarenakan adanya kemungkinan data yang masuk tidak memenuhi persyaratan atau tidak sesuai dengan kebutuhan.

b. Memasukkan Data (*Data Entry*) atau *Proocessing*

Data merujuk pada respon yang diberikan oleh setiap responden dalam bentuk "kode" (huruf) yang dimasukkan ke dalam program komputer atau perangkat lunak. Data dimasukkan ke dalam penelitian ini untuk memasukkan tanggapan dari hasil wawancara.

c. Pembersihan Data (*Cleaning*)

Pembersihan data Ini merupakan fungsi pengecekan ulang data masukan, dilakukan apabila terjadi kesalahan pada saat pemasukan data, dengan melihat distribusi frekuensi dari variabel yang diteliti (Notoatmodjo, 2018). Dalam penelitian ini, pembersihan data mengacu pada pemeriksaan dan koreksi data yang dimasukkan ke dalam komputer.

2. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif terjadi selama pengumpulan data dan setelah pengumpulan data berakhir dalam jangka waktu tertentu. Pada saat wawancara, peneliti melakukan analisis terhadap jawaban responden. Jika setelah dilakukan analisis, jawaban yang diajukan tampak kurang memuaskan, peneliti melanjutkan pertanyaan lagi sampai pada saat tertentu terdapat informasi yang dianggap dapat dipercaya (Sugiyono, 2019).

Dalam penelitian ini, analisis data meliputi langkah-langkah berikut:

a. Reduksi Data

Mereduksi informasi berarti meringkas, memilah dan menyeleksi pokok-pokok, memusatkan perhatian pada yang hakiki, mencari tema dan pola. Pengurangan data memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pendataan oleh peneliti.

b. Penyajian Data

Data dapat disajikan dalam bentuk deskripsi singkat, diagram, hubungan antar kelas, flowchart, dan lainnya. Dalam penelitian kualitatif, teks naratif paling sering digunakan untuk menyajikan materi. Menyajikan data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut (Sugiyono, 2019).

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dirancang dan direvisi agar kesimpulan penelitian kualitatif dapat menjawab permasalahan yang dirumuskan sejak awal karena seperti yang telah disebutkan sebelumnya, permasalahan dan rumusan masalah penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan baru berkembang setelah penelitian selesai

H. Etika Penelitian

1. Sukarela

Dalam penelitian tidak boleh ada paksaan atau dipaksakan terhadap subjek atau sampel penelitian, dan harus bersifat sukarela.

2. *Informed Consent* (Persetujuan)

Sebelum memulai survei, tanyakan terlebih dahulu kepada responden apakah mereka setuju. Apabila responden menyetujui, peneliti akan memberikan persetujuan yang diinformasikan untuk ditandatangani.

3. *Anonimitas* (Tanpa Nama)

Peneliti tidak perlu mengungkapkan identitas partisipan, melainkan hanya menggunakan lambang atau kode untuk menjaga kerahasiaan partisipan.

4. *Confidential* (Kerahasiaan)

Para peneliti harus menjamin kerahasiaan data yang diperoleh dari para responden. Mereka hanya akan mengungkapkan informasi yang diperoleh tanpa menyebutkan identitas asli dari subjek.

I. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

Persiapan studi ini meliputi persiapan semua tindakan yang diperlukan untuk melaksanakan studi, mulai dari mencari judul studi yang akan dipresentasikan hingga membuat rencana studi dan mendapatkan persetujuan yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan melalui proses-proses berikut:

1. Tahap Persiapan

Tahapan persiapan dalam penelitian ini meliputi menyiapkan semua prosedur yang harus dilakukan, mulai dari menentukan judul yang akan diajukan, menyusun rencana penelitian, hingga memperoleh izin yang diperlukan.

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaannya dilakukan di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul, peneliti bekerjasama dengan Bagian Rekam Medis dan Bagian Verifikasi BPJS. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi yang tepat, analisis, pengamatan, wawancara, dan studi dokumen.

3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Proses penggalan informasi telah berhasil dilakukan dan data telah terhimpun, setelah itu peneliti memulai tahap analisis data. Selanjutnya, hasil analisis data yang telah selesai dilakukan dijabarkan dan diatur dalam bab IV dan V dari laporan penelitian. Bab IV berisi gambaran tentang institusi kesehatan dan temuan penelitian, sementara Bab V memaparkan kesimpulan dan saran. Setelah menulis artikel ilmiah, peneliti berkonsultasi dengan dosen pembimbing dan melakukan revisi. Peneliti kemudian mengadakan seminar dengan pembimbing di mana hasil penelitian ditinjau dan publikasi ilmiah disiapkan dan dikumpulkan