

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Karya Tulis Ilmiah**

#### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini akan menggunakan metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan pengumpulan data kuantitatif dan data kualitatif. Metode deskriptif adalah metode penelitian yang memiliki tujuan guna membantu peneliti untuk memberikan gambaran atau deksripsi terkait suatu kondisi. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk memahami dan meneliti suatu kondisi objek ilmiah yang mana peneliti berperilaku sebagai instrumen penilaian (Sugiyono, 2021).

Peneliti akan menggunakan pendekatan pengumpulan data kuantitatif dan data kualitatif untuk penelitian ini. Proses pengumpulan data kuantitatif berdasarkan dengan data sekunder yaitu berupa pendataan *pending* klaim bulan Januari-Maret tahun 2022 yang didapat dari RSUD Muhammadiyah Bantul. Data yang telah didapatkan akan diolah untuk mengetahui distribusi frekuensi penyebab *pending* klaim. Untuk pengumpulan data kualitatif peneliti akan melakukan studi dokumentasi, observasi lapangan serta wawancara kepada petugas 3 *coder* rawat inap unit puskesmas, 1 petugas verifikasi klaim internal, 1 kepala sie staf khusus unit puskesmas dan 1 kepala unit puskesmas yang akan menjadi informan triangulasi di RSUD Muhammadiyah Bantul.

#### **2. Rancangan Penelitian**

Peneliti akan melakukan rancangan penelitian menggunakan studi kasus (*case study*). Sebuah strategi penelitian yang digunakan untuk meneliti dan memahami dengan cermat suatu hal dengan mengumpulkan informasi yang lengkap dan menggunakan bermacam prosedur pengumpulan data untuk mengumpulkan informasi dinamakan dengan studi kasus. Studi kasus dapat ditemukan pada banyak bidang khususnya pada evaluasi peneliti yang melakukan pemeriksaan mendetail terhadap suatu kasus, program, peristiwa, kegiatan, proses dan satu orang atau lebih (Creswell, 2014).

Dengan demikian, kasus yang akan diangkat pada penelitian kali ini yaitu, *pending* klaim pasien rawat inap bulan Januari-Maret tahun 2022 di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.

## B. Lokasi dan Waktu Kegiatan

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul pada bagian pelayanan Pusat Jaminan Kesehatan (Pusjamkes).

### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan berlangsung pada bulan Maret – Juni 2023.

## C. Subjek dan Objek

### 1. Subjek Penelitian

Sumber utama dari data penelitian disebut dengan subjek penelitian (Sugiyono, 2021). Pada kesempatan penelitian kali ini, peneliti akan menetapkan 2 petugas *coder* rawat inap unit pusjamkes, 1 kepala sie staf khusus pusjamkes yang juga sebagai *coder* dan 1 petugas verifikator klaim internal BPJS sebagai informan umum. Peneliti juga akan menentukan informan triangulasi yaitu kepala unit pusjamkes.

Tabel 3.1 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria	
Inklusi	Eksklusi
a. 3 Petugas <i>Coder</i> RI pusjamkes & 1 Kepala Sie Staf Khusus Pusjamkes	Petugas unit pusjamkes
b. 1 Verifikator Internal	
c. 1 Kepala Unit Pusjamkes	

Tabel 3.2 Karakteristik Informan

Karakteristik Informan				
Informan	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Jabatan
Informan 1	Perempuan	40	Karyawan Swasta	<i>Coder</i> RI Pusjamkes & Ka. Sie Staf Khusus Pusjamkes
Informan 2	Perempuan	37	Karyawan Swasta	<i>Coder</i> RI Pusjamkes
Informan 3	Perempuan	35	Karyawan Swasta	<i>Coder</i> RI Pusjamkes
Informan 4	Perempuan	34	Dokter	Dokter & Verifikator Internal

Karakteristik Informan				
Informan	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Jabatan
Informan triangulasi	Perempuan	48	Dokter	Dokter & Ka. Unit Pusjamkes

## 2. Objek Penelitian

Objek penelitian dinamakan sebagai suatu situasi sosial yang mencakup tiga komponen yaitu, komponen tempat, komponen pelaku serta komponen aktivitas (Sugiyono, 2021). Penelitian ini, yang akan menjadi objek penelitian adalah data terkait laporan *pending* klaim pasien rawat inap (revisi) dan SPO alur pengajuan klaim di RSUD Muhammadiyah Bantul.

Untuk menentukan jumlah objek penelitian, peneliti akan menentukan jumlah populasi dan sampel penelitian terlebih dahulu. Populasi adalah objek yang akan diteliti untuk memperoleh sumber data secara keseluruhan pada suatu wilayah dan waktu tertentu sesuai dengan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti (Ningsih, 2022). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian yaitu seluruh data revisi *pending* klaim di RSUD Muhammadiyah pada tahun 2022. Sampel penelitian memiliki definisi yaitu bagian dari populasi yang telah terpilih untuk menjadi sasaran penelitian. Untuk menentukan sampel penelitian, peneliti menggunakan rumus slovin dalam proses menentukan ukuran sampel:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

d : tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan adalah 5%

Dari rumus di atas didapat angka sebagai berikut:

$$n = \frac{420}{420 \cdot (0,5)^2 + 1}$$

$$n = \frac{420}{1,05 + 1}$$

$$n = \frac{420}{2,05}$$

$$n = 204,87$$

$$n = 205$$

Didapatkan hasil ukuran sampel sebanyak 205 sampel untuk data revisi *pending* klaim yang akan peneliti ambil berdasarkan data revisi *pending* klaim bulan Januari-Maret tahun 2022 yaitu sebanyak 420 kasus *pending* klaim.

#### D. Definisi Istilah

##### 1. *Pending* Klaim

*Pending* klaim adalah berkas klaim yang dikembalikan oleh pihak BPJS Kesehatan kepada pihak rumah sakit dikarenakan belum lengkapnya atau terdapat ketidaksesuaian persyaratan yang telah ditentukan di RSUD Muhammadiyah Bantul.

##### 2. Analisis *Pending* Klaim

Analisis *pending* klaim adalah kegiatan menganalisis atau meneliti terjadinya *pending* klaim di RSUD Muhammadiyah Bantul.

##### 3. Distribusi Frekuensi Masalah *Pending* Klaim

Distribusi frekuensi masalah *pending* klaim adalah tabel ringkasan data yang menunjukkan frekuensi masalah pada *pending* klaim di RSUD Muhammadiyah Bantul.

##### 4. Alur Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan

Alur pengajuan klaim BPJS Kesehatan adalah urutan pelaksanaan pada pengajuan klaim pasien rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul.

##### 5. Faktor Penyebab *Pending* Klaim

Faktor penyebab *pending* klaim merupakan faktor yang menjadi penyebab *pending* klaim terjadi di RSUD Muhammadiyah Bantul.

##### 6. Faktor Penyebab Aspek Administrasi

Faktor penyebab aspek administrasi adalah faktor yang menjadi penyebab terjadinya *pending* klaim pada aspek administrasi di RSUD Muhammadiyah Bantul

##### 7. Faktor Penyebab Aspek *Coding*

Faktor penyebab aspek *coding* adalah faktor yang menjadi penyebab terjadinya *pending* klaim pada aspek *coding* di RSUD Muhammadiyah Bantul

8. Faktor Penyebab Aspek Medis

Faktor penyebab aspek medis adalah faktor yang menjadi penyebab terjadinya *pending* klaim pada aspek medis di RSUD Muhammadiyah Bantul

9. Dampak Terjadinya *Pending* Klaim

Dampak terjadinya *pending* klaim adalah pengaruh atau akibat yang dapat terjadi di RSUD Muhammadiyah Bantul apabila mengalami *pending* klaim.

10. Standar Prosedur Operasional Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan

SPO Pengajuan Klaim adalah panduan untuk memastikan kegiatan pengajuan klaim pasien rawat inap di RSUD Muhammadiyah Bantul berjalan dengan lancar dan sesuai dengan peraturan.

11. Verifikasi Administrasi Klaim BPJS Kesehatan

Verifikasi administrasi klaim merupakan kegiatan memeriksa administrasi yang diperlukan sebagai persyaratan berkas klaim yang akan diberikan kepada pihak BPJS Kesehatan di RSUD Muhammadiyah Bantul.

12. Verifikasi oleh Verifikator Internal

Verifikasi oleh verifikator internal merupakan suatu kegiatan untuk memeriksa persyaratan berkas klaim pasien yang akan diberikan kepada verifikator eksternal BPJS Kesehatan di RSUD Muhammadiyah Bantul.

13. Verifikator Internal

Verifikator internal adalah seseorang yang bertugas untuk melakukan verifikasi terkait data pasien, coding serta persyaratan berkas klaim pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.

14. Verifikator Eksternal

Verifikator eksternal adalah seorang petugas dari BPJS Kesehatan yang bertugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dari RSUD Muhammadiyah Bantul yang diberikan kepada pihak BPJS Kesehatan.

### 15. Petugas *Casemix*

Petugas *casemix* merupakan seseorang yang bertugas untuk melakukan proses pengisian data pembiayaan kesehatan pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.

### 16. *Grouping* oleh Petugas *Casemix*

*Grouping* oleh petugas *casemix* merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh petugas *casemix* di aplikasi *INA CBG's* untuk melakukan proses pengisian data pembiayaan kesehatan pasien.

## E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

### 1. Alat Penelitian

Alat penelitian atau instrumen penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu:

#### a. *Checklist* Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pencatatan suatu peristiwa pada kejadian masa lalu, catatan tersebut dapat berbentuk sebuah tulisan, gambar atau karya seni besar dari seseorang (Sugiyono, 2021). Peneliti akan melakukan studi dokumentasi untuk melihat apakah terdapat kebijakan dan SPO terkait alur pengajuan klaim pasien rawat inap BPJS Kesehatan.

#### b. *Checklist* Observasi

Daftar yang berisikan informasi untuk dipersiapkan terlebih dahulu oleh peneliti guna mengamati objek yang akan diobservasi, dinamakan dengan *checklist* observasi. Peneliti akan memberikan tanda cek pada *checklist* observasi yang menunjukkan adanya pertanda atau petunjuk dari sasaran pengamatan peneliti, tanpa harus mengajukan pertanyaan. Dengan pada penelitian ini peneliti akan mengamati kegiatan *coding* di aplikasi *INA CBG's*.

#### c. Pedoman Wawancara

Wawancara yang dilakukan untuk proses pengumpulan data penelitian yaitu menggunakan metode wawancara semi terstruktur. Dengan adanya pedoman wawancara tentu akan membantu peneliti untuk mendapatkan informasi. Dengan memiliki pedoman wawancara juga akan

menghemat waktu peneliti. Pedoman wawancara semi terstruktur bersifat luas karena peneliti akan dapat mengembangkan pertanyaan dan memutuskan sendiri isu apa yang akan ditimbulkan.

d. Alat Rekam

Alat rekam yang akan peneliti gunakan untuk membantu proses wawancara yaitu, berupa *handphone* untuk merekam suara informan dari hasil wawancara tentunya dengan kesepakatan dan persetujuan dari informan.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumentasi

Dokumentasi dapat dianggap sebagai suatu catatan peristiwa yang telah selesai. Bukti dari dokumentasi ini dapat berupa sebuah tulisan, gambar atau sketsa serta karya kolosal yang dibuat oleh manusia. Penelitian ini peneliti akan melihat apakah terdapat kebijakan dan SPO alur pengajuan klaim pasien rawat inap sebagai bahan studi dokumentasi.

b. Observasi

Observasi adalah suatu teknik memngumpulkan data yang memiliki ciri khas yang khusus. Suatu data yang didapatkan berdasarkan fakta dari kenyataan dapat diperoleh dari kegiatan telaah atau observasi (Sugiyono, 2021). Peneliti melakukan observasi terhadap proses pengajuan klaim di RSUD Muhammadiyah Bantul.

c. Wawancara

Wawancara semi terstruktur akan digunakan dalam penelitian ini. Adapun tujuan dari wawancara semi terstruktur, adalah agar peneliti dapat mengetahui permasalahan dengan lebih terbuka, yang mana informan akan diminta untuk memberikan pendapat serta ide-idenya (Sugiyono, 2021). Merujuk pada definisi tersebut, peneliti akan melakukan wawancara bersama informan utama yaitu 3 petugas *coder* rawat inap unit pusjamkes, 1 petugas verifikator internal dan 1 kepala sie staf khusus unit pusjakes. Serta informasi triangulasi yaitu kepala sie staf khusus unit pusjamkes.

## **F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Untuk menguji keabsahan suatu penelitian dapat dilakukan dengan cara uji validitas dan reabilitas. Uji validitas merupakan tingkat ketepatan antara data dari objek penelitian dan data yang dilaporkan oleh peneliti. Adapun reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Temuan dapat dinyatakan valid dan benar apabila tidak adanya suatu perbedaan antara informasi yang diberitakan oleh peneliti dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan (Sugiyono, 2021).

Pada kesempatan ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas menggunakan teknik yang dinamakan dengan triangulasi. Dalam uji keabsahan kredibilitas triangulasi dapat diartikan sebagai pengecekan data dari banyak sumber dengan berbagai cara serta waktu yang bervariasi (Sugiyono, 2021). Maka dengan demikian pada penelitian ini, untuk mengolah keabsahan data peneliti akan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yang memiliki penjelasan sebagai berikut:

### **1. Triangulasi Sumber**

Suatu teknik yang digunakan untuk menguji kredibilitas dengan menggunakan aturan melakukan pengecekan pada data yang telah didapat dari beberapa sumber, dinamakan triangulasi sumber. Pada penelitian ini, akan dilakukan wawancara bersama kepala unit pusjamkes sebagai informan triangulasi sumber.

### **2. Triangulasi Teknik**

Triangulasi teknik ialah salah satu teknik untuk menguji kredibilitas data yang dapat dilakukan dengan cara, peneliti melakukan pengecekan data dengan sumber yang sama namun menggunakan teknik yang berbeda. Dengan sebab itu, pada penelitian ini, peneliti akan melakukan perbandingan dari hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi sebagai triangulasi teknik untuk melihat keabsahan data.

## **G. Metode Pengolahan dan Analisis Data**

Suatu proses pencarian dan penyusunan data secara tersusun merupakan pengertian dari analisis data. Analisis data akan dilakukan setelah peneliti

mendapatkan data dari hasil wawancara, catatan lapangan serta kegiatan lain. Kegiatan analisis data ini akan dapat memudahkan data untuk dipahami dan temuan yang dijumpai dapat dengan mudah diinformasikan kepada orang lain. Dalam prosesnya, analisis data merupakan hal yang perlu diperhatikan dengan baik. Analisis data dapat dipergunakan untuk memahami suatu hubungan dengan konsep dalam data sehingga hipotesis atau anggapan dasar akan dapat dikembangkan dan dilakukan evaluasi (Sugiyono, 2021).

Analisis data pada penelitian kualitatif akan dilakukan beriringan dengan proses pengumpulan data yang berlangsung, setelah proses pengumpulan data telah usai dalam periode tertentu. Berikut adalah penjelasan dari komponen analisis data (*interactive model*):

1. Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, yang menjadi kegiatan utama seorang peneliti yaitu mengumpulkan data penelitian. Dalam proses mengumpulkan data penelitian, peneliti akan menggunakan data sekunder yaitu berupa laporan *pending* klaim dan melakukan observasi serta wawancara kepada subjek penelitian.

2. Reduksi Data

Dalam suatu penelitian, data yang didapatkan peneliti dari lapangan tentu tidak akan sedikit. Maka dari itu diperlukan pencatatan yang baik dan teliti. Makin banyak dan kompleks suatu data yang didapat, maka peneliti juga harus melakukan analisis data dengan melakukan reduksi data. Kegiatan inilah hal yang pokok serta berkonsentrasi pada hal – hal yang penting disebut dengan reduksi data. Dilakukannya kegiatan reduksi data ini, akan dapat membantu peneliti mengumpulkan data selanjutnya apabila diperlukan.

3. Data Display

Kegiatan selanjutnya, sehabis dilakukan reduksi data yaitu melakukan display data. Penyajian data pada penelitian kuantitatif biasanya akan berbentuk sebuah tabel dan grafik. Sedangkan display data dalam penelitian kualitatif dapat berupa gambaran umum, bagan, korelasi antar kategori, dan lain-lain. Adanya penyajian data ini akan membuat data yang telah

dikumpulkan peneliti menjadi lebih terstruktur, sehingga informasi akan lebih mudah untuk dipahami. Dalam penelitian ini penyajian data akan dituangkan dalam bentuk tabel dan grafik untuk melihat persentase, serta akan diberikan uraian singkat untuk mendeskripsikan makna dari data yang telah dipersentasekan.

#### 4. *Conclusion Drawing/Verification*

Kegiatan terakhir pada proses analisis data adalah, penarikan kesimpulan. Suatu kesimpulan akan dinyatakan kredibel, apabila kesimpulan yang telah dijelaskan pada tahap awal didasari dengan terdapat bukti konkret sesuai dengan fakta yang terdapat di lapangan. Kesimpulan juga dinyatakan sebagai temuan baru, temuan juga dapat berupa suatu penjelasan atau visualisasi dari suatu objek yang masih abu-abu, sehingga setelah dilakukan proses telaah, akan menghasilkan informasi yang lebih jelas.

### **H. Etika Penelitian**

#### 1. Sukarela

Sukarela diartikan bahwa kegiatan penelitian ini harus bersifat secara sukarela tanpa paksaan dan tekanan. Tekanan yang terjadi baik secara langsung atau tidak langsung dari peneliti kepada informan penelitian tidak diperbolehkan dalam proses penelitian.

#### 2. *Informed Consent* (Persetujuan)

Sebelum proses penelitian berlangsung, akan terdapat lembar yang dinamakan dengan lembar persetujuan yang akan ditandatangani dan diberikan kepada informan sebagai bukti bahwa apakah informan setuju atau tidak setuju untuk dijadikan sebagai sumber informasi. Informan memiliki hak tersendiri untuk menyetujui dan tidak menyetujui kegiatan penelitian dan proses pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti.

#### 3. *Anonymities* (Tanpa Nama)

Peneliti tidak diwajibkan untuk mencantumkan nama informan atau subjek peneliti guna menjaga privasi informan dengan baik, melainkan sebagai pengganti, peneliti akan memberikan tanda berupa simbol atau kode.

#### 4. *Confidential* (Kerahasiaan)

Data yang telah diberikan oleh informan kepada peneliti akan dijaga dan dijamin kerahasiaannya, termasuk dalam pertemuan ilmiah atau pada kegiatan pengembangan ilmu baru. Serta, peneliti hanya akan menyatakan data yang telah didapatkan tanpa menyebutkan nama asli dari subjek penelitian.

### **I. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah**

Agar penelitian dapat berjalan dengan baik, dibutuhkan rencana atau jadwal pelaksanaan penelitian. Pelaksanaan penelitian ini dibuat guna memudahkan peneliti dalam melakukan proses penelitian. Sehingga, diperlukan suatu rangkaian atau urutan kegiatan untuk melaksanakan penelitian. Berikut adalah tahapan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti:

#### 1. Persiapan

Tahap persiapan berisikan persiapan dari semua prosedur yang harus dilakukan oleh peneliti, seperti; judul yang akan diajukan, penyusunan proposal penelitian hingga surat perizinan penelitian kepada rumah sakit yang tertuju.

#### 2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, penelitian akan dilakukan di RSUD PKU Muhammadiyah setelah peneliti mendapatkan izin penelitian. Peneliti akan melakukan kerja sama bersama petugas rekam medis bagian pusat jaminan kesehatan, yaitu petugas *coder* rawat inap unit puskesmas, verifikator internal klaim BPJS Kesehatan, kepala staf khusus puskesmas dan kepala unit puskesmas. Peneliti akan melakukan pengambilan data melalui pengamatan kegiatan yang dilakukan petugas yaitu kegiatan menganalisis data, melakukan observasi, melakukan wawancara serta studi dokumentasi.

#### 3. Penyusunan Laporan

Pengolahan data akan dilaksanakan saat data telah didapat, kemudian akan dilakukan proses analisis data oleh peneliti. Analisis data yang sudah jadi selanjutnya akan diuraikan pada karya tulis ilmiah BAB IV dan BAB V. Pada BAB IV akan berisikan tentang gambaran rumah sakit serta hasil dari penelitian. BAB V berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian.

Setelah kegiatan penyusunan karya tulis ilmiah ini telah usai, peneliti akan melakukan bimbingan bersama dengan Dosen Pembimbing. Dari hasil bimbingan, peneliti akan melakukan perbaikan jika ada. Kemudian kegiatan selanjutnya adalah peneliti akan membuat janji dan memberikan konfirmasi kepada Dosen Penguji untuk menentukan jadwal ujian hasil penelitian dan melakukan perbaikan serta pengumpulan karya tulis ilmiah.

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA