

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis Ilmiah

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan data naratif yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Peneliti perlu memiliki pemahaman yang memadai untuk menjelaskan secara akurat pendekatan dan karakteristik penelitian, peran peneliti, lokasi studi, sumber data, teknik pengumpulan data, prosedur analisis data, serta validasi terhadap hasil proposal dan laporan penelitian.

2. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini rancangan penelitian yang digunakan yaitu menggunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus yaitu kasus pending klaim di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta.

B. Waktu dan Lokasi

1. Waktu Penelitian

Untuk waktu penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan April sampai Juli 2025

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Jl. Imogiri Tim. No.KM.11, Bembem, Trimulyo, Kec. Jetis, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55781.

C. Subjek dan Objek

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian berperan sebagai sumber utama dalam pengumpulan data yaitu individu yang mempunyai informasi yang relevan terkait variabel-variabel yang sedang diteliti Anwar, (2012). Pemilihan dilakukan secara Purposive Sampling untuk menentukan sampel penelitian dengan menetapkan ciri atau kriteria sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab tujuan penelitian dan mendapatkan informasi yang optimal. Penelitian menjadikan subjek 2 Petugas bagian Casemix, dan 1 Kepala Casemix

2. Objek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek adalah berita acara pending klaim dan regulasi penatalaksanaan klaim.

D. Definisi Istilah

Definisi ini adalah untuk menghindari perbedaan persepsi atau interpretasi terhadap istilah-istilah yang digunakan, sehingga makna dan konteks dari setiap istilah menjadi lebih jelas dan terarah sesuai fokus penelitian. Definisi istilah yang digunakan adalah seperti di bawah ini :

Table 2.1 Definisi Istilah

No.	Variable	Definisi Operasional
1.	Faktor penyebab <i>pending</i> klaim	Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta meninjau faktor-faktor berdasarkan unsur 5M, yang mencakup manusia, uang, bahan, mesin, dan metode.
2.	<i>Pending</i> klaim	Klaim dikembalikan akibat belum adanya kesepakatan antara BPJS Kesehatan dan FKRTL di RS Nur Hidayah Bantul Yogyakarta.
3.	Masalah <i>pending</i> klaim	Permasalahan pada aspek koding timbul akibat ketidaksepakatan antara

BPJS Kesehatan dan RS Nur Hidayah Bantul.

Permasalahan dalam aspek pelayanan timbul akibat ketidaksepakatan antara BPJS Kesehatan dan RS Nur Hidayah Bantul mengenai tindakan medis yang tidak mengikuti atau tidak tercantum dalam Pedoman Praktik Klinik (PPK)

Ketidaksepakatan dalam aspek administrasi antara BPJS Kesehatan dan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta berkaitan dengan persyaratan dokumen klaim, termasuk di dalamnya SEP, Surat Rujukan, identitas peserta, bukti pembayaran.

E. Alat dan Bahan Pengumpulan Data

1. Studi Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan studi dokumentasi yang meliputi laporan klaim rawat inap yang masih pending pada tahun 2025 dan pedoman pelayanan klaim BPJS di RS Nur Hidayah Bantul Yogyakarta.

2. Observasi (Pengamatan)

Penelitian ini menggunakan metode observasi langsung terhadap data rekap klaim rawat inap yang tertunda, proses entri klaim, serta aktivitas dan tempat kerja petugas penjaminan dalam menangani klaim BPJS Kesehatan di RS Nur Hidayah Bantul.

3. Wawancara

Sesuai dengan metode wawancara menurut Notoatmodjo (2020), peneliti akan melakukan komunikasi langsung secara lisan dengan informan untuk memperoleh data. Penelitian ini melibatkan dua informan: dan seorang petugas penjaminan BPJS yang juga menangani coding serta input data di RS Nur Hidayah Bantul.

F. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data

a. *Checklist* Studi Dokumentasi

Dalam penelitian ini, *checklist* studi dokumentasi dimanfaatkan untuk menelusuri informasi mengenai laporan klaim rawat inap yang masih pending pada tahun 2024, serta mengevaluasi keberadaan SPO dan pedoman layanan klaim BPJS di RS Nur Hidayah Bantul.

b. *Checklist* Observasi

Peneliti menggunakan lembar *checklist* sebagai alat bantu untuk mengumpulkan informasi yang tepat terkait seluruh aktivitas dalam proses klaim. *Checklist* observasi ini berisi detail rangkaian kegiatan yang berlangsung selama pelaksanaan klaim di RS Nur Hidayah Bantul Yogyakarta.

c. Pedoman Wawancara

Panduan wawancara dalam penelitian ini memuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan selama proses wawancara guna menggali informasi mengenai penyebab klaim rawat inap pasien BPJS Kesehatan yang tertunda di RS Nur Hidayah Bantul Yogyakarta.

d. Alat Tulis

Untuk mencatat respon dan masukan dari informan, penelitian ini menggunakan perlengkapan tulis seperti pena, pensil, dan kertas.

e. Alat Rekam

Peneliti memanfaatkan alat perekam dalam proses wawancara guna merekam tanggapan responden, dengan persetujuan terlebih dahulu dari informan.

2. Teknik Pemeriksaan Validitas Data

Dalam suatu penelitian, memastikan data yang diperoleh sah merupakan hal krusial untuk menghasilkan temuan yang akurat dan dapat diandalkan. Dua komponen utama yang menentukan keabsahan data adalah validitas dan reliabilitas. Validitas mengacu pada sejauh mana data yang dikumpulkan benar-benar merepresentasikan kondisi atau objek yang diteliti, sementara reliabilitas berkaitan dengan konsistensi dan kestabilan data ketika diuji dalam situasi yang serupa. Oleh karena itu, pengujian terhadap validitas dan reliabilitas sangat penting agar data yang digunakan benar-benar dapat dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2021).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi sebagai strategi untuk meningkatkan keabsahan data. Salah satu bentuk triangulasi yang diterapkan adalah triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber untuk memastikan keakuratan dan kebenarannya. Dalam praktiknya, peneliti mencocokkan hasil wawancara dengan informan serta melakukan observasi langsung terhadap informan yang bersangkutan. Melalui cara ini, peneliti dapat melakukan verifikasi terhadap data yang diperoleh sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid dan dapat dipercaya.

G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan Data

Pengolahan informasi merupakan aspek penting, mengingat data hasil penelitian awal masih belum diolah. Berikut beberapa langkah yang dapat diterapkan dalam proses pengolahan data:

a. Editing (Penyuntingan Data)

Editing data merupakan proses penyuntingan terhadap data wawancara yang diperoleh dari informan dan informasi terkait selama wawancara.

b. Entry Data atau Proses

Langkah ini melibatkan penginputan data dari studi dokumentasi, pengamatan, dan wawancara ke dalam program komputer dengan format tertentu, misalnya menggunakan kode huruf. Pada penelitian ini, proses

entry data digunakan untuk mengolah data dari checklist dokumentasi, observasi, dan wawancara.

c. Pembersihan Data

Setelah data dari berbagai responden atau sumber selesai dimasukkan, pengecekan kembali diperlukan untuk menemukan kesalahan kode atau kekurangan data. Penyesuaian yang diperlukan juga dilakukan pada tahap ini. Proses pembersihan data dalam penelitian ini mencakup perbaikan informasi yang sudah masuk ke sistem komputer.

2. Analisis Data

Analisis data merupakan proses memperoleh dan Menyusun secara sistematis data yang telah didapatkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan cara mengelompokkan data tersebut sesuai bagian kategori masing-masing Sugiyono, (2021).

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara deskriptif melalui proses pengurangan data, penyajian informasi, dan pengecekan data, dengan tujuan untuk menggambarkan faktor penyebab klaim BPJS Kesehatan yang belum terselesaikan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

a. Reduksi Data

Proses reduksi data terdiri dari menyusun ringkasan, menentukan fokus pada poin-poin utama, mencari pola dan tema, serta membuang informasi yang tidak penting, sehingga hasilnya lebih jelas dan mempermudah peneliti.

b. Penyajian Data

Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

H. Etika Penelitian

Menurut Hidayat (2014), penerapan etika penelitian bertujuan menghindari tindakan yang tidak etis dalam pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu, prinsip-prinsip berikut diterapkan (Hidayat, 2014):

1) *Informed consent* (Lembar Persetujuan)

Dalam lembar persetujuan, dijelaskan tujuan penelitian, manfaat bagi informan atau responden, prosedur yang akan dilakukan, serta risiko yang mungkin timbul. Informasi ini ditulis dengan jelas agar informan atau responden dapat memahami bahwa penelitian siap dilaksanakan.

2) Tanpa Nama (*Anonimitas*)

Untuk menjaga hak subjek penelitian, peneliti harus memastikan privasi dan kerahasiaannya dengan hanya mencantumkan kode atau inisial, tanpa menyebutkan nama asli informan.

3) Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Data dan informasi yang diperoleh peneliti dari subjek selama penelitian akan tetap dirahasiakan, kecuali sebagian data yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian.

I. Tahapan Penyusunan 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 Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta dengan mendapatkan izin penelitian. Observasi sesuai prosedur, analisis, studi dokumentasi, observasi, dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data.

3. Penyusunan Laporan

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.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA