

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis Ilmiah

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi didalam masyarakat (Notoatmodjo, 2018). Penelitian kualitatif adalah metode penelitian untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induksi dan hasil penelitian lebih menekankan pada suatu makna. (Sugiyono, 2018)

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang terjadinya pending klaim bpjs dan menjelaskan tentang faktor-faktor apa saja yang menyebabkan pending klaim serta dampak bagi rumah sakit di RSI Purworejo.

2. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian studi penelaahan kasus (*case study*), studi kasus merupakan salah satu jenis penelitian yang meneliti permasalahan melalui suatu kasus yang terdiri dari unit tunggal, unit yang menjadi kasus tersebut. (Notoatmodjo, 2018)

B. Lokasi dan Waktu Kegiatan

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di RSI Purworejo, yang berlokasi di Jalan Magelang Km 2, Kelurahan Loano, Kecamatan Loano, Kabupaten Purworejo.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2019

C. Subyek dan Obyek

1. Subyek Penelitian

Subyek merupakan sumber utama dari data penelitian. Subyek penelitian ini adalah petugas rekam medis dan petugas verifikasi klaim BPJS di RSI Purworejo

2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian ialah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dan kegunaan sesuatu hal objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal (Sugiyono, 2018). Obyek dalam penelitian ini adalah dokumen berkas BPJS bulan Januari-Maret 2019

D. Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini variabel yang digunakan:

1. Variabel bebas/ akibat : kelengkapan persyaratan administrasi klaim BPJS
2. Variabel terikat / sebab : tertanggung dan terjadinya pending claim

E. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional

NO	VARIABEL	DEFINISI ISTILAH
1.	Pendaftaran pasien jaminan kesehatan nasional (JKN)	Alur atau langkah-langkah pelayanan pendaftaran pasien jaminan kesehatan nasional / BPJS di RSI Purworejo
2.	Persyaratan administrasi Klaim BPJS	Dokumen persyaratan administrasi yang ditetapkan untuk diajukan

	kepada bagian BPJS dari pihak RSI Purworejo
3. Kelengkapan persyaratan administrasi Klaim BPJS	Persyaratan administrasi Klaim BPJS lengkap diantaranya, Surat Rujukan, SEP (Surat Eligibilitas Peserta), fotocopy KTP, KK, Kartu Anggota BPJS, kwitansi Pembayaran, dokumen/ Berkas dari setiap pelayanan kesehatan.
4. Standar Operasional Prosedur pelayanan jaminan pasien BPJS	Standar operasional prosedur terkait pelayanan klaim BPJS yang berlaku di RSI Purworejo untuk persyaratan jaminan.

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat penelitian

Alat atau instrument penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan (Notoatmodjo, 2018). Alat yang digunakan saat penelitian yaitu :

a. *Check list* Observasi

Check list merupakan suatu daftar tilik yang disiapkan dahulu untuk menyelidiki objek yang di observasi atau yang diamati. Pengamat hanya memberikan tanda check pada daftar yang menunjukkan adanya gejala atau ciri dari sasaran pengamatan, tanpa mengajukan pertanyaan.

b. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, di mana peneliti mendapatkan keterangan atau informasi secara lisan dari seseorang responden (Notoatmodjo, 2018). Dalam penelitian ini wawancara dengan langsung mencatat jawaban-jawaban dari responden.

c. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sugiyono, 2018)

d. Alat Tulis

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

e. Alat Rekam

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

2. Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan metode :

a. Wawancara

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2018). Dalam kegiatan wawancara ini, peneliti melakukan wawancara dengan petugas rekam medis dan petugas bagian verifikasi BPJS di RSI Purworejo.

b. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan (Observasi) adalah suatu prosedur yang berencana, yang antara lain meliputi melihat, mendengar, dan mencatat sejumlah dan taraf aktivitas. (Notoatmodjo, 2018). Peneliti melakukan observasi terhadap pemberkasan BPJS di RSI Purworejo.

c. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2018). Studi dokumentasi Pada penelitian ini meliputi SPO, pedoman pelayanan alur klaim BPJS, dan data/ laporan klaim pada bulan Januari-Maret 2019.

G. Validitas dan Reliabilitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. (Sugiyono, 2018). Dalam suatu penelitian validitas dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi ialah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik yang pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh beberapa sumber. Data yang di peroleh kemudian dideskripsikan dan dikategorikan sesuai dengan apa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut. Peneliti akan melakukan pemilihan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisis lebih lanjut. (Sugiyono, 2018). Peneliti menggunakan dari petugas rekam medis dan petugas klaim di RSI Purworejo menjadi triangulasi sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik ialah pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya dengan melakukan observasi, dokumentasi dan wawancara. Apabila terdapat hasil yang berbeda maka peneliti melakukan konfirmasi kepada sumber data guna memperoleh data yang dianggap benar (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan cara wawancara petugas klaim BPJS dan melakukan observasi terhadap pelayanan klaim BPJS.

Reliabilitas dalam penelitian kualitatif suatu realitas itu bersifat majemuk/ganda, dinamis/ selalu berubah, sehingga tidak ada yang konsisten dan berulang seperti semula (Sugiyono, 2018).

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan

Pengolahan data merupakan salah satu yang penting karena data yang diperoleh langsung dari penelitian masih mentah, belum memberikan informasi apa-apa dan belum siap untuk disajikan (Notoatmodjo, 2018). Metode pengolahan data pada penelitian ini diantaranya :

a. *Editing* (Penyuntingan Data)

Hasil wawancara atau angket yang diperoleh atau dikumpulkan terlebih dahulu penelitian ini editing digunakan untuk menyunting hasil wawancara kepada responden.

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

Data yakni jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk “kode” (huruf) dimasukkan ke dalam program atau “*software*” computer. Dalam penelitian data *entry* untuk memasukkan jawaban-jawaban dari hasil wawancara dan hasil *check list* observasi.

c. Pembersihan Data (*Cleaning*)

Apabila semua data dari setiap sumber data atau responden selesai dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi. Dalam penelitian ini pembersihan data yaitu mengecek data yang sudah dimasukkan di komputer untuk dilakukan pembetulan.

2. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis dan yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2018). Langkah- Langkah dalam analisis data dalam penelitian ini yaitu :

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Melalui penyajian data, data terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian ini data-data hasil wawancara maupun observasi disajikan dalam bentuk teks dan tabel.

c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti

telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

I. Etika Penelitian

1. Sukarela

Penelitian harus bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dan peneliti kepada calon responden atau sampel yang diteliti.

2. *Informed Consent* (Persetujuan)

Sebelum melakukan penelitian, jika responden setuju, maka peneliti memberikan lembar persetujuan untuk ditandatangani

3. *Anonimitas* (Tanpa Nama)

Peneliti tidak perlu mencantumkan nama subjek peneliti, namun hanya diberi simbol atau kode guna menjaga privasi responden.

4. *Confidential* (Kerahasiaan)

Kerahasiaan data-data yang didapatkan dari responden dijamin oleh peneliti, termasuk dalam forum ilmiah atau pengembangan ilmu baru. Peneliti hanya mengungkapkan data yang didapatkan tanpa menyebutkan nama asli subjek penelitian.

J. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

Pelaksanaan penelitian yang dibuat untuk mempermudah jalannya penelitian perlu ditetapkan serangkaian kegiatan untuk melaksanakan kegiatan penelitian di lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan tahap sebagai berikut :

1. Tahap Pesiapan

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 dilakukan di RSI Purworejo dengan cara setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti bekerjasama dengan bagian unit rekam medis dan bagian klaim BPJS . Pengambilan data dilakukan dengan melakukan pengamatan sesuai prosedur, menganalisis, melakukan observasi, melakukan wawancara, dan melakukan studi dokumentasi.

3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Pendataan sudah dilakukan serta data sudah terkumpul kemudian peneliti mulai melakukan analisis data. 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 dan hasil penelitian, serta bab V berisi tentang kesimpulan dan saran. Setelah penyusunan karya tulis ilmiah selesai kemudian penelitian berkonsultasi dengan dosen pembimbing dan melakukan revisi. Peneliti kemudian membuat janji dengan penguji untuk melakukan seminar ujian hasil penelitian serta perbaikan dan pengumpulan KTI.