

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2017), metode kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuesioner melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya. Penelitian kualitatif juga lebih mementingkan segi proses dari pada hasil yang didapat. Penelitian ini difokuskan dalam kegiatan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tentang terjadinya penyebab *pending* klaim pasien BPJS.

B. Lokasi dan Waktu Kegiatan

1. Lokasi Penelitian

Tempat dilaksanakan penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Condong Catur tepatnya pada bagian instansi rawat inap yang beralamat Jl. Manggis No.6, Gempol, Condong Catur Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah istimewa Yogyakarta

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan waktu yang cukup singkat sesuai dengan jadwal yang sudah tersusun peneliti pada Februari-September 2023.

C. Subyek dan Objek

1. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah objek yang dituju untuk diteliti, subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian. Subjek penelitian memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan (Arikunto, 2011). Pada penelitian ini yang menjadi subjek adalah petugas penjamin rawat inap, petugas *coding*, dan kepala rekam medis di Rumah Sakit Condong Catur dengan mewawancarai atau bertanya langsung kepada narasumber.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu atribut dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Objek pada penelitian ini adalah laporan pasien *pending* BPJS pada 6 bulan terakhir yaitu pada bulan Januari-Juni 2023.

D. Definisi Istilah

Menurut Notoatmojo (2018), definisi istilah adalah kata atau frasa yang dipakai sebagai nama atau lambang dan dengan cermat mengungkapkan makna konsep, proses, keadaan atau sifat yang khas.

Tabel 3. 1 Definisi Istilah

No	VARIABEL	DEFINISI ISTILAH
1.	Faktor penyebab <i>pending</i> klaim	Faktor yang ditinjau dari aspek 3 M; a. <i>Man</i> (SDM) yaitu petugas penjamin <i>coding</i> di Rumah Sakit Condong Catur b. <i>Method</i> (Sistem) yaitu prosedur pengajuan dan penanganan klaim di Rumah Sakit Condong Catur. c. <i>Machine</i> (Sarana), yaitu peralatan, ruangan kerja serta fasilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Condong Catur
2.	<i>Pending</i> klaim	Suatu pengembalian klaim yang disebabkan belum adanya kesepakatan antara BPJS Kesehatan dan FKTL di Rumah Sakit Condong Catur.

No	VARIABEL	DEFINISI ISTILAH
3.	Persyaratan administrasi klaim BPJS	Dokumen-dokumen administrasi yang akan diajukan kepada BPJS oleh Rumah Sakit Condong Catur.
4.	Kelengkapan persyaratan administrasi klaim BPJS	Dikatakan lengkap apabila ada surat rujukan, SEP (Surat Egibilitas Peserta), fotocopy KTP, KK (Kartu Keluarga), Kartu Anggota BPJS, biaya perawatan/admistrasi, resep, lembar pemakaian obat dan tindakan, pemeriksaan penunjang, lembar resume dan lembar verifikasi Rumah Sakit Condong Catur. Dikatakan tidak lengkap apabila tidak ada salah satu dari komponen tersebut.
5.	Standar Oprasioal Prosedur persyaratan jaminan pasien BPJS	Standar atau ukuran yang berlaku di Rumah Sakit Condong Catur dalam pengumpulan dokumen persyaratan jaminan pasien
6.	Faktor <i>pending</i> klaim	Aspek <i>Man</i> dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu: lemahnya pengetahuan, kurang terampil, kurangnya pengalaman, kelelahan, kekuatan fisik yang mengakibatkan melambatnya keceoatan kerja, banyaknya tekanan kerja, stress, serta banyaknya beban kerja. Aspek <i>Method</i> merupakan adanya ketidaksepakatan antara dokter verifikator BPJS Kesehatan dengan petugas koder Rumah Sakit Condong Catur terkait ketepatan <i>coding</i> . Aspek <i>Machine</i> merupakan adanya <i>maintenace</i> dari BPJS Kesehatan sehingga menghambat petugas dalam melakukan prngklaiman.

E. Alat dan Metode Pengumpulan Data

1. Alat Penelitian

a. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu berisikan daftar pertanyaan mengenai topik yang akan didiskusikan yang sudah di susun sebelumnya oleh peneliti yang nantinya akan digunakan oleh peneliti untuk ditanyakan ke pihak responden secara langsung. Pada penelitian pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan peneliti mengenai aspek-aspek yang harus dibahas, sekaligus menjadi daftar pengecekan (*checklist*) apakah aspek-aspek tersebut relevan dan telah dibahas atau ditanyakan (Martonianus, 2021).

b. *Checklist* Observasi

Checklist observasi adalah metode observasi yang akan dilakukan peneliti untuk memberikan tanda check pada daftar yang menunjukkan adanya suatu hal yang perlu diamati tanpa mengajukan pertanyaan. Pada penelitian ini *checklist* observasi digunakan untuk mengamati sebuah situasi, tingkah laku, dan kegiatan (individu/kelompok).

c. Alat dan Bahan Dokumentasi

Alat dan bahan dokumentasi yang akan digunakan pada penelitian ini seperti pensil/pena, kertas dan handphone untuk mencatat dan merekam informasi yang didapatkan dari responden.

d. *Checklist* Dokumentasi

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan *checklist* dokumentasi sebagai alat untuk mengecek pada daftar tabel yang sudah disediakan peneliti untuk diamati tanpa mengajukan pertanyaan. Pada penelitian ini *checklist* dokumentasi digunakan untuk mengamati dan memberi tanda centang atau cek untuk menentukan ada atau tidaknya masalah *pending* klain pada bagian *Coding*, medis dan administrasi.

2. Metode Pengumpula Data

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data secara langsung pada RS Condong Catur maka metode yang digunakan peneliti adalah :

a. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumentasi pada penelitian ini meliputi SOP, pedoman pelayanan alur klaim BPJS, dan data laporan klaim pada tahun 2022.

b. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kursorer. Observasi dalam penelitian ini yaitu

dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui proses klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Condong Catur.

c. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait dalam kegiatan wawancara ini, peneliti mewawancarai dokter verifikasi internal BPJS dan petugas administrasi rawat inap. Dalam wawancara yang akan di lakukan oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin. Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang ada saat melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dari responden dengan peneliti.

F. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Tahapan pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputer. Pengolahan data dalam penelitian ini meliputi:

a. *Editing*

Editing merupakan kegiatan yang dilakukan untuk meninjau dan mengoreksi atau merevisi kembali data hasil survei dan observasi serta wawancara yang telah dikumpulkan untuk mengetahui dan meminimalisir kesalahan.

b. Memasukan Data (*entry data*) atau *Processing*

Semua jawaban merupakan angka, huruf yang dimasukkan ke dalam “*software*” komputer dan di ubah menjadi data.

c. Penyajian Data

Setelah semua informasi responden dimasukkan kemudian jawaban di olah dan disajikan menggunakan data berupa narasi.

2. Analisis Data

Analisis data adalah cara mengolah data observasi yang didapat sehingga diperoleh suatu kesimpulan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu dengan mendeskripsikan, menganalisis, memaparkan dan menggambarkan berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan yang diteliti yaitu pada bagian instansi rawat inap Rumah Sakit Condong Catur yang di analisis menggunakan faktor 5M (*man, money material, method dan machine*)

Berikut adalah langka analisis data, yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data sama dengan meringkas, memili hal-hal yang penting guna memfokuskan pada istilah-istilah esensial dari suatu topik dan pola. Penggunaan data setelah direduksi akan menghasilkan informasi yang lebih jelas serta mempermudah pengumpulan data bagi peneliti.

b. Memasukan Data (*Entry Data*)

Entry data atau memasukan data ke dalam komputer untuk menginput semua jawaban berupa abjad atau angka dimasukkan ke dalam “*software*” dan diubah menjadi data.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan pengolahan data yang diperoleh dengan cara disusun dan dimasukkan menggunakan model relasional agar mudah dipahami. Dalam penelitian ini semua jawaban dan data dari informan diolah dan disajikan menggunakan data berupa teks naratif.

d. Penarikan Kesimpulan

Analisis kualitatif dilakukan berdasarkan data yang di dapat kemudian dikumpulkan dan ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan.

G. Keabsahan Data

1. Triangulasi Teknik

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi teknik merupakan cara pengumpulan data yang berbeda-beda dengan memanfaatkan berbagai sumber data yang didapatkan yaitu diperoleh dari hasil observasi dan kemudian dibandingkan dengan hasil studi dokumentasi, observasi dan wawancara.

H. Etika Penelitian

Etika penelitian dalam penelitian ini, antara lain:

1. Sukarela, penelitian ini bersifat sukarela dan tidak ada unsur pemaksaan dari narasumber dan responden wawancara.
2. *Informend Consent* (Persetujuan), apabila informan setuju, peneliti memberikan pertanyaan sesuai dengan data yang diperlukan dalam penelitian.
3. Anonimitas (Tanpa Nama), peneliti tidak mencantumkan inisial dan umur narasumber pada saat sesi wawancara.
4. *Confidential* (Kerahasiaan), seluruh informasi yang dikumpulkan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti. Hal ini dilakukan agar narasumber merasa nyaman, percaya diri dan memberika informasi yang akurat.

I. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

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

1. Persiapan

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

2. Pelaksanaan

Setelah mendapatkan izin studi pendahuluan, peneliti akan memulai penelitian di Rumah Sakit Condong Catur, setelah itu peneliti bekerjasama

dengan unit rekam medis atau unit penjamin BPJS Kesehatan. Kemudian peneliti akan mulai observasi, dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data.

3. Pengolahan dan Analisis Data

Peneliti kemudian mulai menganalisis data setelah proses pengumpulan selesai maka data dikatakan sempurna. Peneliti kemudian memberikan penjelasan tentang data akhir dan menyusunnya menjadi sebuah karya tulis ilmiah yang dibagi menjadi beberapa bab yaitu bab IV dan V. Bab IV memberikan gambaran tentang rumah sakit beserta hasil dan pembahasannya, sedangkan bab V berisi tentang kesimpulan dan saran.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANU
YOGYAKARTA