

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah peneliti ingin menjelaskan, memaparkan secara objektif mengenai “Gambaran Penyebab Klaim Pending BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Wava Husada”.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua berkas klaim pending BPJS Kesehatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada bulan Januari sampai bulan Juli tahun 2021 yakni sebanyak 194 berkas klaim.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* yakni teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2014), sehingga sampel ini adalah semua berkas klaim pending BPJS kesehatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada bulan Januari sampai bulan Juli tahun 2021 sebanyak 194 berkas.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Sehingga variabel dalam penelitian ini adalah faktor penyebab klaim pending yang terdiri dari aspek koding, aspek medis dan aspek administrasi.

3.4 Definisi Operasional

Tabel 1 Definisi Operasional

No	Variable	Definisi Operasional	Indikator	Instrumen
1.	Aspek koding	Penyebab pending klaim yang diakibatkan oleh kesalahan kode ICD-10 pengajuan klaim BPJS Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketidaksesuaian kode diagnosis dengan ICD-10 • Ketidakjelasan pada penulisan dokter yang membuat diagnosis yang diajukan tidak tepat • Tidak terisinya diagnose akhir diresume medis 	<i>Checklist</i> Data Klaim Pending
2.	Aspek medis	Penyebab pending klaim yang diakibatkan oleh hal medis seperti diagnose pasien dan penunjang pelayanan pasien yang diajukan pada klaim BPJS Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya ketidaksepahaman antara verifikator dengan petugas klaim di rumah sakit mengenai ketepatan diagnosis yang diajukan • Berkas klaim yang tidak disertai dengan bukti penunjang (Amir et al., 2020). 	
3.	Aspek administrasi	Penyebab pending klaim yang diakibatkan oleh hal adminidstrasi pelayanan pasien yang diajukan pada klaim BPJS Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> • Nomor kartu tidak sesuai • Nomor SEP tidak sesuai • Tidak adanya billing (tagihan) dan surat perintah rawat inap 	

3.5 Lokasi & Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Wawa Husada yang beralamat di Jalan Panglima Sudirman No.99A, Lemah Duwur, Dilem, Kec. Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65163.

3.6 Pengumpulan Data

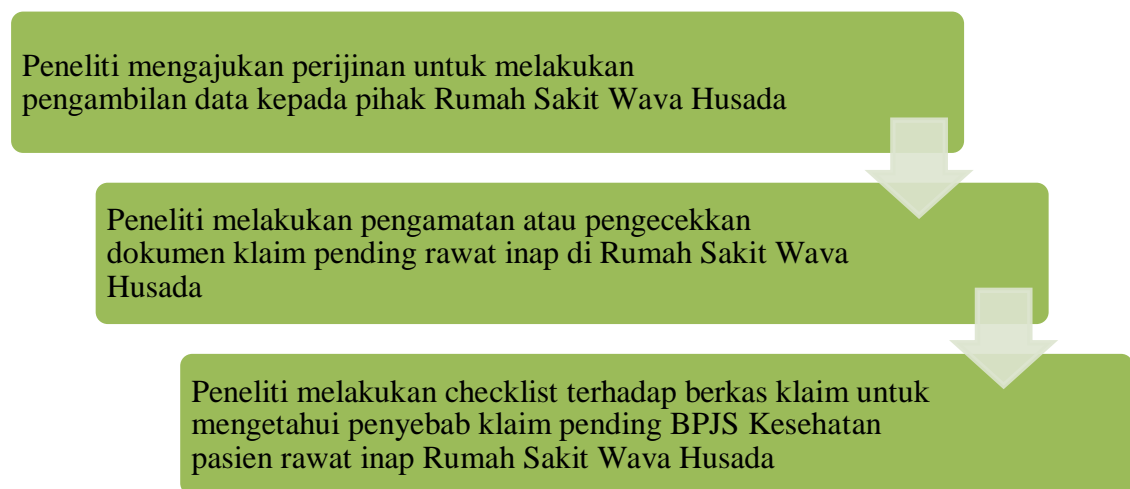
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi (pengamatan) terhadap berkas klaim yang telah dikembalikan dengan status pending di Rumah Sakit Wawa

Husada bulan Januari sampai bulan Juli tahun 2021. Metode observasi merupakan salah satu varian pilihan metode pengumpulan data yang memiliki karakter kuat secara metodologis. Metode observasi bukan hanya sebagai proses kegiatan pengamatan dan pencatatan, namun lebih dari itu observasi memudahkan kita mendapatkan informasi tentang dunia sekitar (Hasanah, 2017).

Prosedur pengumpulan data dari petugas dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Gambar 4 Prosedur Pengumpulan Data



3.6.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2014). Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja faktor yang menyebabkan klaim pending. Dalam penelitian ini menggunakan instrument lembar *checklist*, *checklist* observasi adalah suatu daftar yang berisi nama subjek dan beberapa gejala serta identitas lainnya dari sasaran pengamatan (Sugiyono, 2014).

3.7 Cara Pengolahan Data

Cara pengolahan data pada penelitian ini adalah telaah dokumen. Menurut (Pohan, 2007) sebagaimana yang dikutip oleh (Prastowo, 2016), telaah dokumen adalah cara pengumpulan informasi yang didapatkan dari dokumen, yakni peninggalan tertulis, arsip-arsip, akta ijazah, rapor, peraturan perundang-undangan, buku harian, surat-surat pribadi, catatan biografi, dan lain-lain yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti

mengumpulkan data rekap klaim pending selama bulan Januari sampai bulan Juli tahun 2021, kemudian di jadikan rekapan menggunakan aplikas SPSS untuk melihat presentasi berkas klaim.

3.8 Penyajian Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penyajian data distribusi frekuensi. Data yang telah diperoleh dari suatu penelitian yang masih berupa data acak yang dapat dibuat menjadi data yang berkelompok, yaitu data yang telah disusun ke dalam kelas-kelas tertentu. Daftar yang memuat data berkelompok disebut distribusi frekuensi atau tabel frekuensi. Distribusi frekuensi merupakan suatu keadaan yang menggambarkan bagaimana frekuensi dari gejala atau variabel yang dilambangkan dengan angka itu telah tersalur, terbagi, tersebar, dan terpancar. Penggambaran angka (bilangan) atau penyajian data angka tersebut dapat disajikan dalam bentuk tabel atau grafik/gambar, yang kemudian dikenal dengan istilah tabel distribusi frekuensi dan grafik distribusi frekuensi (Sujalu et al., 2020). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tabel untuk mengetahui faktor terbanyak penyebab klaim pending di Rumah Sakit Wava Husada.

3.9 Etika Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan etika penelitian. Etika penelitian adalah hubungan timbal balik antara peneliti dan orang yang diteliti sesuai dengan prinsip etika (Notoatmodjo, 2018). Prinsip etika dalam penelitian diantaranya :

1. Penelitian dilakukan mengikuti peraturan yang telah ditentukan oleh Poltekkes Kemenkes Malang maupun prosedur perizinan yang telah diterapkan oleh tempat penelitian di Rumah Sakit Wava Husada.
2. Tidak melakukan manipulasi data dan berlaku jujur
3. Peneliti tidak mencantumkan nama pasien pada lembar pengumpulan data untuk menjaga kerahasiaan identitas pasien
4. Kerahasiaan informasi dijamin oleh peneliti