

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini tergolong dalam penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus yaitu suatu kegiatan yang berusaha mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan yang rinci, teknik pengambilan data yang mendalam dan menyertakan berbagai sumber informasi. Penelitian ini dibatasi oleh waktu dan tempat serta kasus yang dipelajari berupa program, *event*, aktivitas, atau individu (Sumantri, 2013). Menurut Sugiyono (2015) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi. Sehingga pendekatan ini sangat tepat digunakan untuk mengkaji keterlambatan pengajuan klaim pasien BPJS Kesehatan.

B. Subyek Penelitian

Pemilihan subyek penelitian merupakan hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data. Informan penelitian merupakan orang atau pelaku yang benar-benar mengetahui dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan suatu masalah penelitian.

Penentuan subyek penelitian atau informan pada penelitian ini dilakukan secara *Purposive*. Teknik *purposive* ini merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan suatu pertimbangan-pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut antara lain, subyek tersebut dianggap sebagai orang yang paling mengetahui mengenai apa yang kita harapkan (Sugiyono, 2015).

Subyek penelitian atau informan dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci, informan utama, dan informan tambahan.

- a. Informan kunci, adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang berperan menjadi informasi kunci adalah kepala unit administrasi klaim dan kepala bidang keuangan RS Aisyah.
- b. Informan utama, adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini yang berperan menjadi informan utama adalah petugas loker klaim, petugas koding, petugas verifikator Rumah Sakit/ petugas *grouping*, tim *antifraud* dan petugas verifikator BPJS Kesehatan.
- c. Informasi tambahan, adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini yang berperan sebagai informan tambahan adalah petugas rekam medis.

C. Fokus Penelitian

a. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dimaksudkan sebagai domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial Spradley dalam Sugiyono (2015). Dalam

penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Kebaruan informasi tersebut bisa berupa upaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial. Fokus yang sebenarnya dalam penelitian kualitatif diperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahap permukaan tentang situasi sosial. Sehingga untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam diperlukan pemilihan fokus penelitian (Sugiyono, 2015).

Adapun fokus penelitian dan pengertian yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya :

Tabel 1. Tabel definisi fokus penelitian

No.	Fokus Penelitian	Pengertian	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	Informan
1.	Sumber Daya Manusia (SDM)	SDM yang diteliti berkaitan dengan kecukupan jumlah, kesesuaian latar belakang pendidikan dengan pekerjaan, kualifikasi kerja, dan bentuk pelatihan petugas yang bertanggung jawab dalam proses klaim BPJS Kesehatan	Wawancara dan Dokumentasi	Informan kunci Informan utama Informan tambahan
2.	Kebijakan/ SOP	Peraturan yang digunakan sebagai pedoman/ acuan dalam pengelolaan klaim BPJS Kesehatan	Wawancara dan Dokumentasi	Informan kunci Informan utama Informan tambahan
3.	<i>Software</i>	Jenis aplikasi dan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan yang digunakan untuk mendukung pengelolaan klaim BPJS Kesehatan	Wawancara	Informan utama Informan tambahan
4.	Pengumpulan berkas klaim BPJS Kesehatan	Proses pengumpulan berkas-berkas klaim BPJS yang dilakukan oleh pihak RS	Wawancara	Informan utama Informan tambahan
5.	Pemberian kode dan <i>entry</i> data	Kegiatan yang dilakukan di unit administrasi klaim BPJS RS Aisyiyah Malang berupa pemberian kode diagnosis dan kode tindakan serta memasukkan data pasien BPJS Kesehatan	Wawancara	Informan utama
6.	Verifikasi berkas klaim BPJS oleh pihak RS	Proses verifikasi yang dilakukan oleh pihak RS sebelum berkas file diserahkan ke verifikator BPJS Kesehatan dan pemeriksaan berkas oleh tim antifraud guna mencegah kecurangan	Wawancara	Informan utama

7.	Verifikasi berkas klaim BPJS oleh pihak BPJS Kesehatan	Proses verifikasi yang dilakukan oleh pihak BPJS sebelum tagihan biaya klaim JKN dikirimkan ke BPJS Kesehatan	Wawancara	Informan utama
8.	Pengajuan klaim BPJS Kesehatan	Waktu pengajuan klaim, waktu pembayaran klaim oleh BPJS Kesehatan, serta kesesuaian jumlah berkas yang diajukan dalam proses pengajuan klaim	Wawancara	Informan kunci
		BPJS Kesehatan		

D. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2015, h.38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut: a. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Jaminan Kesehatan (JKN) adalah program jaminan sosial yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

b. Klaim BPJS Kesehatan

Klaim BPJS adalah pengajuan biaya perawatan pasien peserta BPJS oleh pihak rumah sakit kepada pihak BPJS Kesehatan, dilakukan secara kolektif dan ditagihkan kepada pihak BPJS Kesehatan setiap bulannya.

E. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2014) yang menjadi instrumen atau alat penelitian dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif berperan sebagai *human instrument* yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data menafsirkan data, dan membuat kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif sesuatu yang akan dicari dari objek penelitian masih belum jelas dan pasti. Tidak ada kepastian kejelasan mengenai masalah, sumber data, dan hasil yang diharapkan. Rancangan penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti yang berperan sebagai *key instrument* memasuki objek penelitian.

Peneliti menggunakan alat bantu berupa panduan wawancara yang digunakan untuk mengumpulkan data agar dalam proses pengumpulan data dapat dilakukan secara lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Peneliti menggunakan panduan wawancara yang berisi sistematika garis besar yang dibantu dengan alat perekam berupa handphone. Sedangkan instrumen yang digunakan untuk pengamatan langsung digunakan kamera handphone agar lebih efektif dan efisien.

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara (Sugiyono, 2014). Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dan penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2014). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan panduan wawancara (Bungin, 2013).

Tabel 2. Pedoman Wawancara 1.

SDM

NO .	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana kesesuaian antara pendidikan terakhir petugas dengan pekerjaan di masing-masing bagian pengelolaan klaim pelayanan peserta BPJS Kesehatan ?	
2.	Bagaimana dengan jumlah petugas pada masing-masing bagian pengelolaan klaim pelayanan peserta BPJS Kesehatan ?	
3.	Bagaimana dengan pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan SDM petugas pada bagian pengelolaan klaim pelayanan peserta BPJS Kesehatan ?	

2. Kebijakan/ SOP

NO .	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana kesesuaian kebijakan/ SOP yang melandasi dalam pengelolaan klaim pelayanan peserta BPJS Kesehatan	

3. Software

NO .	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana kesesuaian <i>software</i> dengan kebutuhan dalam proses pelaksanaan input/koding data ?	

4. Proses

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana alur proses pengajuan berkas klaim pelayanan peserta BPJS Kesehatan ?	
2.	Bagaimana proses pengumpulan berkas klaim, <i>entry data/ coding</i> , verifikasi oleh pihak RS termasuk verifikasi oleh tim verifikator BPJS ?	

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi, yakni penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Data yang bersifat dokumen ini terutama lebih difokuskan pada masalah penelitian, diantaranya mengenai sejarah kelembagaan, daerah penyebaran, kewilayahan, kependudukan, agama, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan objek penelitian (Hikmat, 2013). Dokumentasi yang dilakukan pada penelitian ini berupa rekaman hasil wawancara dengan informan penelitian, transkrip hasil wawancara, dokumen resmi RS Aisyah, kebijakan atau SPO mengenai JKN, serta foto kegiatan.

c. Triangulasi

Menurut Sugiyono, triangulasi diartikan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Jika peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data dan sekaligus menguji kredibilitas data.

Triangulasi dapat dibedakan menjadi dua macam yakni triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik berarti penelitian menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara bersamaan. Sedangkan triangulasi sumber berarti mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan menggunakan teknik yang sama,

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yakni menguji kredibilitas data yang telah diperoleh melalui metode kualitatif dengan membandingkan pernyataan dari informan penelitian dan diambil suatu kesimpulan yang kredibel.

G. Lokasi & Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RS Aisyiyah Malang.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada 20 November sampai 20 Januari 2022, dimulai dari penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian, analisis hasil penelitian, hingga penyusunan laporan

H. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah 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 mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiridan orang lain. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif. Analisis kualitatif digunakan untuk mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan pending klaim BPJS Kesehatan.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan. Analisis data kealitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Prosedur analisis data sebagai berikut : a. Pengurangan data

Pengurangan data yang dilakukan pada penelitian kali ini adalah dengan cara merangkum data yang telah diperoleh, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta membuang data sekiranya yang tidak diperlukan. Data yang telah dikurangi tersebut akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, serta mencari informasi baru jika dirasa diperlukan.

b. Penyajian data

Proses selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah penyajian data. Dalam penelitian ini, penyajian data dapat dilakukan dengan menyajikan informasi yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi yang dilakukan, sehingga lebih mudah untuk dipahami dan ditarik kesimpulan.

c. Pengambilan kesimpulan

Kesimpulan adalah proses akhir dari penelitian ini untuk membuat laporan. Dalam penelitian ini, peneliti dapat menarik kesimpulan dengan melihat hasil reduksi data yang telah dieksekusi sebelumnya, membandingkannya dengan data lain, dan mencari hubungan antara satu komponen dengan komponen lainnya.

I. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah digunakan agar dapat dipahami, dianalisis sesuai tujuan yang diinginkan, dan kemudian ditarik kesimpulan sehingga dapat menggambarkan hasil penelitian. Teknik penyajian data yang digunakan dalam penelitian kualitatif disajikan dalam bentuk kalimat serta urai-uraian, bahkan dapat berupa cerita pendek (Bungin, 2013). Di dalam penelitian ini digunakan teknik penyajian dalam bentuk narasi atau uraian kata dan mencamtukan kutipan langsung yang berkaitan dengan bahasa dan pandangan dari informan. Penyajian secara

narasi dideskripsikan dalam kalimat-kalimat dan ungkapan, dengan menggunakan bahasa yang tidak formal sesuai dengan susunan kalimat sehari-hari, dan pilihan kata atau konsep asli informan. Berdasarkan data yang didapat dari hasil wawancara tersebut, kemudian dilakukan

pengkajian dengan perspektif dan teori-teori yang dipilih