

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Kuantitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya sesuai dengan fakta yang ada. Menurut (Sugiyono dalam Maswar, 2017), teknik analisis deskriptif kuantitatif merupakan analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Tujuan dari penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui gambaran penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan pada pasien rawat inap di rumah sakit Lavalette Kota Malang akibat faktor administrasi, faktor koding, faktor medis, dan dari unsur manajemen 5M (*man, material, methode, machine, dan money*).

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut (Notoatmodjo, 2018) Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat atau ukuran yang memiliki atau didapatkan oleh suatu penelitian tentang suatu konsep pengertian tertentu. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah faktor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan pada pasien rawat inap di rumah sakit Lavalette Malang yaitu faktor administrasi, faktor koding, faktor medis, dan faktor dari unsur manajemen 5M (*man, material, methode, machine, dan money*).

3.2.2 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Pengumpulan data	Hasil
1	Faktor Administrasi	Faktor Administrasi disebabkan oleh ketidaklengkapan atau ketidaksesuaian berkas klaim yang diajukan pihak rumah sakit ke BPJS Kesehatan seperti berkas SEP (Surat Eligibilitas Peserta) yang tidak sesuai, tidak dilampirkan <i>billing</i> yang sesuai dengan kelas pelayanan, tidak dilampirkan surat perintah rawat inap, hasil laporan penunjang yang tidak lengkap, dan tidak dilampirkannya tindakan medis (Maulida & Djunawan, 2022)	Telaah dokumen dan observasi	Kesesuaian serta kelengkapan berkas administrasi untuk klaim BPJS Kesehatan
2	Faktor Koding	Faktor koding di sebabkan oleh kesalahan pemberian kode diagnosis penyakit karena kurang telitinya pihak koder dalam penetapan kode. Pemberian kode diagnosis sekunder dan tindakan untuk menunjang ketepatan	Telaah dokumen dan observasi	Kesesuaian kode diagnosa

		kode diagnosis utama yang tidak sesuai dengan penggunaan ICD-10 dan ICD 9CM (Oktamianiz Rahmadhani Yulia, 2021)		
3	Faktor Medis	Faktor medis disebabkan oleh ketidaklengkapan pengisian pada berkas resume medis, laporan penunjang, penetapan episode perawatan, penulisan diagnosa dan pemberian kode penyakit, serta pengesahan tanda tangan DPJP.	Telaah dokumen dan Observasi	Kesesuaian serta kelengkapan berkas medis untuk klaim BPJS Kesehatan
4	Faktor dari unsur manajemen 5M (<i>man, material, methode, machine, dan money</i>).	Faktor dari unsur manajemen 5M yaitu : a. <i>Man</i> (Manusia) pada bagian <i>man</i> dilihat dari sumber daya manusia atau petugas yang terlibat dalam pengajuan klaim BPJS Kesehatan seperti petugas casemix dan rekam medis. b. <i>Material</i> (Bahan) Pada bagian <i>material</i> dilihat pada kelengkapan berkas klaim serta kelengkapan pengisian informasi pada berkas klaim. c. <i>Methode</i> (metode)	Wawancara dan Observasi	Deskripsi mengenai faktor penyebab <i>pending</i> klaim dari unsur manajemen 5M (<i>man, material, methode, machine, dan money</i>).

		<p>Pada bagian <i>methode</i> dilihat ada tidaknya SPO terkait pengajuan klaim BPJS Kesehatan.</p> <p>d. <i>Machine</i> (Sarana prasarana) Pada bagian <i>machine</i> dilihat pada sarana dan prasarana yang digunakan unit casemix dalam melakukan kegiatan pengklaiman BPJS Kesehatan.</p> <p>e. <i>Money</i> (Keuangan) Pada bagian <i>money</i> dilihat pada biaya kerugian yang disebabkan oleh banyaknya berkas klaim yang mengalami <i>pending</i>.</p>		
--	--	--	--	--

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti. Objek tersebut dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, benda-benda mati lainnya, serta peristiwa dan gejala yang terjadi dalam masyarakat atau di dalam alam (Notoatmodjo, 2018). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua berkas pasien rawat inap yang mengalami *pending* klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Lavalatte Malang pada periode bulan Januari hingga Juni 2023 dengan jumlah 254 berkas.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Dalam mengambil sampel penelitian ini digunakan cara atau teknik-teknik tertentu, sehingga sampel tersebut sedapat mungkin mewakili populasinya (Notoatmodjo, 2018). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 72 berkas pasien rawat inap yang mengalami *pending* klaim BPJS Kesehatan di rumah sakit Lavalette Kota Malang periode bulan Januari hingga Juni tahun 2023. Pengambilan sampel menggunakan metode random sampling dimana jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Nx^2}$$

$$n = \frac{254}{1+(254)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{254}{1+2,54}$$

$$n = \frac{254}{3,54}$$

$$n = 71,75 \text{ dibulatkan menjadi } 72$$

Keterangan :

n : Besar sam

N : Besar Populasi

e : *Error margin* (10%)

3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti (Sugiyono, 2018). Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen

lembar observasi untuk telaah dokumen dan wawancara terhadap informan. Berikut informasi terkait instrumen pada penelitian ini:

a. Pedoman observasi

Pedoman observasi berisi lembar kerja yang berfungsi untuk mengumpulkan data melalui pengamatan di lapangan. Lembar observasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode checklist hal-hal yang akan diteliti. Dengan menggunakan lembar observasi checklist akan memudahkan peneliti untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan.

b. Pedoman Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti memperoleh informasi dari informan secara tatap muka (*face to face*). Informan pada penelitian ini yaitu seluruh petugas casemix Rumah Sakit Lavalatte Pedoman wawancara pada penelitian ini yaitu peneliti membuat list pertanyaan untuk memperoleh data penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan pada berkas pasien rawat inap di rumah sakit Lavalatte Malang untuk faktor administrasi, faktor coding, faktor medis, dan faktor dari segi unsur manajemen 5M.

3.4.2 Cara Pengumpulan Data

3.4.2.1 Jenis Data

Jenis data dibedakan menjadi dua, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan jenis data sebagai berikut :

1) Data kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data yang diperoleh dalam bentuk angka. Dalam bentuk angka ini maka data kuantitatif dapat di proses menggunakan rumus matematika atau di analisis dengan menggunakan sistem

statistik. Dalam penelitian ini data kuantitatif diperoleh kemudian di proses dalam bentuk presentase, tabel, dan diagram.

2) Data kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal. Dalam penelitian ini data kualitatif diperoleh dari hasil wawancara terkait faktor penyebab *pending* klaim dari segi unsur manajemen 5M (*man, material, methode, machine, dan money*).

3.4.2.2 Sumber data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat meberikan informasi mengenai penelitian. Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan data menggunakan dua jenis sumber data yaitu:

1) Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data primer dengan metode observasi dan wawancara dengan petugas casemix dan petugas rekam medis Rumah Sakit Lavalatte Malang.

2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara orang lain, misalnya data diperoleh dari dokumen atau arsip pencatatan dari sumber-sumber yang telah ada. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data sekunder dengan mencari literatur, penelitian terdahulu, buku, yang dapat mendukung informasi data primer yang telah diperoleh.

3.4.2.3 Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data atau Teknik pengumpulan data menurut (Sugiyono, 2017) adalah cara-cara yang dilakukan untuk mendapatkan data dan keterangan yang dibutuhkan pada penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara sebagai berikut :

1) Observasi

Peneliti melakukan observasi secara langsung di lapangan terkait faktor penyebab terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang Tahun 2023 dengan melihat dari faktor administrasi, faktor koding, faktor medis, dan faktor dari segi unsur manajemen 5M.

2) Wawancara

Peneliti melakukan wawancara kepada petugas rekam medis dan petugas *casemix* guna memperoleh jawaban dari tujuan penelitian yaitu mengetahui factor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan pada pasien rawat inap rumah sakit Lavalette Kota Malang tahun 2023 dari segi unsur manajemen 5M (*man, material, methode, machine, dan money*).

3) Telaah Dokumen

Peneliti melakukan telaah dokumen dengan pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Telaah dokumen dilakukan dengan menggunakan lembar checklist yang berisikan No SEP, alasan *pending* klaim, factor penyebab *pending* klaim (administrasi, koding, medis), serta keterangan dari kekurangan berkas yang mengalami *pending* klaim.

Pengumpulan data dengan observasi dan wawancara digunakan peneliti untuk memperoleh informasi terkait faktor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan pada berkas

pasien rawat inap di Rumah Sakit Lavalatte Malang tahun 2023 baik dari faktor administrasi, koding, medis, dan unsur manajemen 5M. Sedangkan telaah dokumen digunakan penulis untuk memperoleh data berkas yang mengalami *pending* klaim serta mengetahui kekurangan dari berkas yang mengalami *pending* klaim tersebut, sehingga dapat melakukan perbaikan dan pengajuan klaim ulang ke pihak BPJS Kesehatan

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Teknik Pengolahan

Teknik pengolahan data merupakan proses atau cara yang digunakan untuk mengolah data dalam memperoleh suatu informasi. Pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu:

1. *Editing*

Editing atau pengeditan data adalah proses memeriksa atau mengoreksi data yang telah dikumpulkan untuk menilai kesesuaian dan relevansi data untuk bisa di proses lebih lanjut. Peneliti memeriksa atau mengoreksi data yang telah terkumpul dari hasil observasi, telaah dokumen, dan wawancara. Pengeditan data dilakukan untuk memastikan bahwa data yang masuk memenuhi syarat, benar, lengkap, jelas, relevan, serta konsisten dengan tujuan khusus penelitian yaitu mengetahui seberapa banyak berkas rekam medis pasien yang mengalami *pending* klaim akibat faktor administrasi, koding, medis maupun dari unsur manajemen 5M (*man, material, methode, machine, dan money*).

2. *Coding*

Coding merupakan kegiatan untuk mengubah data dalam bentuk kode atau symbol pada tiap-tiap data termasuk memberikan kategori untuk jenis data yang sama. Kode yang

diberikan dalam penelitian ini yaitu dalam bentuk presentase.

3. Tabulasi data

Tabulasi adalah kegiatan untuk membuat tabel distribusi dari data yang telah didapatkan dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan kategorinya. Tabulasi data bertujuan agar mempermudah peneliti dalam menganalisis data sesuai dengan tujuan penelitian.

3.5.2 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Teknik analisis data bertujuan untuk memperoleh suatu kesimpulan atas masalah yang diteliti. Pada penelitian ini analisis data yang digunakan yaitu berupa:

1. Penyajian bentuk tabel

Tabel merupakan penyajian data yang disusun dalam baris dan kolom serta diatur secara sistematis. Penyajian data menggunakan tabel bertujuan agar mempermudah peneliti dalam pengelompokan data. Pada penelitian ini penyajian data menggunakan bentuk tabel klasifikasi satu arah.

2. Penyajian bentuk diagram

Diagram merupakan suatu gambar yang digunakan untuk menjelaskan suatu data atau struktur secara garis besar. Pada penelitian ini penyajian data menggunakan bentuk diagram batang.

3. Penyajian bentuk naratif

Data yang sudah disajikan dalam bentuk tabel dan diagram dianalisis secara deskriptif yaitu dengan memamparkan uraian singkat dalam bentuk naratif.

4. Reduksi data

Reduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyeleksi setiap data yang masuk dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian mengolah dan memfokuskan semua data mentah agar lebih bermakna.

3.6 Tempat dan Waktu Penelitian

3.6.1 Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang yang beralamat di JL. W.R. Supratman No.10, Rampal Celaket, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur, 65111.

3.6.2 Waktu Penelitian

Peneliti memulai penelitian dengan melakukan identifikasi masalah pada bulan Juli 2023 dan pengajuan judul pada bulan Agustus 2023. Peneliti mulai membuat proposal penelitian pada bulan Agustus hingga November 2023. Peneliti melakukan seminar proposal yang dilakukan pada bulan November 2023.

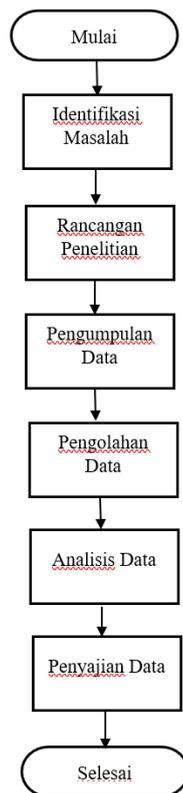
3.7 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	2023						2024				
		JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES	JAN	FEB	MAR	APR	MEI
1.	Identifikasi Masalah											
2.	Pengajuan Judul											
3.	Pembuatan Proposal											
4.	Seminar Proposal											
5.	Pengurusan Perizinan Penelitian											
6.	Pengambilan Data											
7.	Pengolahan Data Hasil Penelitian											
8.	Analisis Data Hasil Penelitian											
9.	Penyusunan Laporan											
10.	Seminar Hasil											

3.8 Tahapan Penelitian

Tahapan pertama yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah melakukan studi pendahuluan ke lahan yaitu di Rumah Sakit Lavalatte Kota Malang. Kemudian peneliti mengidentifikasi permasalahan yang ada dilahan serta menentukan judul yang akan diambil. Setelah itu, peneliti menyusun proposal penelitian dengan menentukan rancangan penelitian. Tahap selanjutnya peneliti mengajukan perizinan penelitian ke lahan dilanjutkan melakukan penelitian dengan mengambil data dari lahan. Data yang sudah terkumpul diolah serta hasilnya dianalisis. Setelah itu, peneliti melakukan penyusunan laporan serta melakukan pemampan hasil penelitian atau seminar hasil. Berikut gambaran alur tahapan penelitian:



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian