

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan di RSI Aisyiyah Kota Malang.

#### 3.2 Informan Penelitian dan Teknik Sampling

##### 3.2.1 Informan Penelitian

Informan penelitian terbagi menjadi 2 (dua) yaitu informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci (key informan) merupakan sumber informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dalam penelitian, dalam penelitian ini informan kunci adalah Kepala Casemix, Staff Verifikator BPJS Kesehatan dan Staff Casemix. Sedangkan informan pendukung merupakan sumber informasi yang akan mendukung informan kunci. Informan pendukung ini adalah orang-orang yang berinteraksi secara langsung dengan informan kunci. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah DPJP.

**Tabel 3.1 Karakteristik Informan Penelitian**

| No | Informan Penelitian                 | Tugas   |
|----|-------------------------------------|---|
| 1. | Kepala Casemix                      | Memverifikasi berkas klaim  |
| 2. | Staff Verifikator<br>BPJS Kesehatan | Memverifikasi ulang berkas klaim yang sudah di koding                                 |
| 3. | Staff Casemix                       | Mengentri berkas klaim ke aplikasi SIMRS beserta melampirkan kelengkapan penunjangnya |
| 4  | DPJP                                | Mengisi formulir resume medis   |

### 3. 2. 2 Teknik Sampling

Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu atau dikatakan bahwa purposive sampling merupakan teknik penarikan sampel yang dilakukan berdasarkan karakteristik yang ditetapkan terhadap elemen populasi target yang disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian (Iswanto, 2019). Dengan teknik purposive ini peneliti memilih beberapa informan penelitian di bagian casemix yang mengetahui dan berpengaruh dalam pengisian resume medis dan proses pengkilaian, agar dapat mendukung penelitian untuk memperoleh hasil penelitian yang maksimal.

### 3. 3 Variabel Penelitian

Menurut (Rahmawati, 2020) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan di RSI Aisyiyah Kota Malang di bulan Januari 2023 yang ditinjau dari Faktor *Manusia, Metode, Material, Mesin, dan Lingkungan*.

### 3. 4 Definisi Operasional

**Tabel 3. 2 Definisi Operasional**

| No | Variabel  | Definisi Operasional  | Instrumen         | Metode             |
|----|---|---|-------------------|--------------------|
| 1. | Faktor-faktor Ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan Faktor Manusia | Disebabkan oleh tenaga kerja yang terlibat dalam proses pengisian resume medis dan pengklaiman rawat inap pasien BPJS Kesehatan. Seperti kesalahan tenaga kerja dalam proses pengkodean.  | Pedoman wawancara | Wawancara mendalam |
| 2. | Faktor metode   | Disebabkan oleh prosedur-prosedur yang digunakan dalam proses pengisian resume medis dan pengklaiman rawat inap pasien BPJS Kesehatan. Seperti prosedur yang sudah ada tidak diterapkan dengan baik.                              | Pedoman wawancara | Wawancara mendalam |
| 3. | Faktor Material   | Disebabkan oleh alat-alat klaim yang digunakan dalam proses pengisian resume medis dan pengklaiman rawat inap pasien BPJS Kesehatan. Seperti formulir resume medis yg digunakan dalam proses pengisian resume medis belum lengkap | Pedoman wawancara | Wawancara mendalam |
| 4. | Faktor Mesin  | Disebabkan oleh peralatan atau mesin-mesin yang digunakan dalam proses pengisian resume medis dan pengklaiman rawat inap pasien BPJS Kesehatan. Seperti koneksi internet yang tidak stabil.                                       | Pedoman wawancara | Wawancara mendalam |
| 5. | Faktor Lingkungan   | Disebabkan oleh ruangan di sekitar yang digunakan dalam proses pengisian resume medis dan pengklaiman rawat inap pasien BPJS Kesehatan. Seperti kurang tersedianya ruang kerja.   | Pedoman wawancara | Wawancara mendalam |

### 3. 5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. (Arikunto, 2019).

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini untuk mendapatkan data dan informasi adalah pedoman wawancara, alat tulis, telepon, dan alat perekam suara juga digunakan sebagai alat untuk wawancara.

### 3. 6 Metode Pengumpulan Data

#### 3. 6. 1 Wawancara

Menurut Tersiana (2018) wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data penelitian dengan cara tanya jawab secara langsung kepada subjek yang berkontribusi langsung dengan objek yang sedang diteliti. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara yang dilakukan kepada informan penelitian dengan mengajukan pertanyaan tentang faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan di RSI Aisyiyah Kota Malang di bulan Januari 2023 yang ditinjau dari faktor *Manusia, Metode, Material, Mesin, dan Lingkungan*.

#### 3. 6. 2 Metode Triangulasi

Metode triangulasi pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Selain melalui wawancara triangulasi sumber dapat dilakukan dengan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Dengan cara tersebut dapat menghasilkan bukti atau data yang berbeda yang selanjutnya dapat memberikan pandangan atau jawaban yang berbeda mengenai yang hasil dari yang diteliti. Dari berbagai pandangan tersebut akan mendapatkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran yang handal (Mekarisce, 2020).

Triangulasi dilakukan untuk membandingkan informasi atau data yang diperoleh dengan cara memberikan pertanyaan yang berbeda kepada informan pendukung. Pada penelitian ini terbagi 2 informan penelitian yaitu informan kunci (key informan) yang terdiri dari Kepala Casemix, Staff Verifikator BPJS Kesehatan dan Staff Casemix. Informan pendukung yang terdiri dari DPJP sendiri. Dalam penelitian ini triangulasi dilakukan pada informan pendukung agar dapat melakukan crosscheck mengenai kebenaran informasi yang diperoleh dari wawancara dengan informan kunci (key informan).

### **3. 7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **3. 7. 1 Tempat penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RSI Aisyiyah Kota Malang.

#### **3. 7. 2 Waktu penelitian**

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Oktober sampai Desember 2023.

### **3. 8 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data**

#### **3. 8. 1 Teknik Pengolahan Data**

Setelah data terkumpul, maka dapat dilakukan pengolahan data. Pengolahan data dilakukan secara :

##### **1) Collecting (Pengumpulan Data)**

Collecting (Pengumpulan Data) merupakan kegiatan pengumpulan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara.

##### **2) Transkrip Data**

Transkrip data merupakan kegiatan yang mendeskripsikan data hasil wawancara ke dalam format teks.

##### **3) Editing**

Editing merupakan kegiatan memeriksa dan memperbaiki data yang diperoleh dari penelitian. Dalam penelitian ini editing yang dilakukan adalah melakukan pengecekan isi formulir

wawancara yang dilakukan , apakah jawaban sudah jelas dan konsisten.

4) Coding

Coding merupakan kegiatan mengidentifikasi data hasil wawancara

5) Pelaporan Hasil

Pelaporan hasil merupakan hasil wawancara yang dilakukan disajikan dalam bentuk tabel atau bagan.

6) Menjaga Keabsahan

Menjaga keabsahan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dengan menggunakan berbagai sumber data dari informan penelitian

7) Penyajian data

Data yang sudah melalui proses pengolahan akan di tampilkan dalam bentuk tabel dan narasi.

### 3. 8. 2 Analisis Data

Analisis data merupakan cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga data tersebut dapat dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama yang berkaitan dengan penelitian. Jenis analisis data yang digunakan di penelitian ini yaitu analisis deskriptif dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul berdasarkan hasil wawancara, kemudian diambil kesimpulan dari analisis terhadap faktor penyebab yang mempengaruhi ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan.

### 3. 9 Etika Penelitian

Menurut (Indrawati, 2018) Prinsip dasar etika penelitian diantaranya

:

1. Menghormati atau menghargai subjek (*Respect For Person*).  
Menghormati atau menghargai orang perlu memperhatikan beberapa hal, diantaranya :

- a. Peneliti harus mempertimbangkan secara mendalam terhadap kemungkinan bahaya dan penyalahgunaan penelitian.
  - b. Terhadap subjek penelitian yang rentan terhadap bahaya penelitian maka diperlukan perlindungan.
2. Manfaat (*Beneficence*)  
Dalam penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat dan dapat mengurangi kerugian atau resiko bagi subjek penelitian.
  3. Tidak membahayakan subjek penelitian (*Non Maleficence*)  
Dapat memperkirakan kejadian yang tidak diinginkan atau risiko yang dapat membahayakan terhadap subjek peneliti.
  4. Keadilan (*Justice*)  
Makna keadilan dalam hal ini adalah memperlakukan seseorang secara sama tanpa membeda-bedakan.