

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan pada makna dari suatu peristiwa. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk meninjau bagaimana proses administrasi klaim pasien kecelakaan lalu lintas yang terjadi di RSUD Kanjuruhan

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan pada makna dari suatu peristiwa. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk meninjau bagaimana proses administrasi klaim pasien kecelakaan lalu lintas yang terjadi di RSUD Kanjuruhan.

Dalam Jurnal oleh (Agustian Ilham, 2019) Menurut Sugiyono (2016:39) menjelaskan mengenai pengertian dari variabel yaitu : “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, atau obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Structure/ Struktur**

Terdiri atas sumber daya manusia, fasilitas, dan peralatan

##### **2. Process/ Proses**

Terdiri atas prosedur klaim dan hambatan

### **3. Outcome/ Hasil**

Terdiri atas hasil verifikasi dan kepuasan pasien

### 3.3 Definisi Operasional

*Tabel 2 Definisi Operasional*

No.	Variabel Penelitian	Indikator	Definisi Operasional	Metode	Instrumen
1	Structure	Sumber Daya Manusia	Petugas yang terlibat dalam proses administrasi klaim kecelakaan lalu lintas	Wawancara mendalam	Pedoman wawancara
		Fasilitas	Tempat/ Sarana Prasarana yang digunakan oleh pihak yang terlibat dalam proses administrasi klaim kecelakaan lalu lintas	Wawancara mendalam	Pedoman wawancara
		Peralatan	Teknologi/ aplikasi yang dimanfaatkan dalam proses administrasi klaim kecelakaan lalu lintas	Wawancara mendalam	Pedoman wawancara
2	Process	Prosedur klaim	Tahapan-tahapan yang digunakan dalam proses klaim sesuai dengan ketentuan yang ada	Wawancara mendalam	Pedoman wawancara
		Hambatan	Hal yang bersifat negatif yang dapat menghalangi kegiatan yang terdiri atas hambatan internal dan hambatan eksternal.	Wawancara mendalam	Pedoman wawancara
3	Outcome	Hasil Verifikasi	Hasil akhir pengajuan klaim meliputi klaim ditanggung dan klaim tidak ditanggung	Wawancara mendalam	Pedoman wawancara
		Kepuasan Pasien	Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Untuk menentukan mutu dan kualitas pelayanan Rumah Sakit berperan penting dalam pemenuhan indikator evaluasi kualitas pelayanan (Soumokil et al., 2021). Dalam penelitian ini kepuasan pasien yang akan digali adalah kepuasan pelayanan dan kemudahan alur klaim	Wawancara Mendalam Survey	Pedoman wawancara Kuesioner Kepuasan Pasien

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya (Ajijah & Selvi, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang berperan dalam proses klaim kecelakaan lalu lintas di RSUD Kanjuruhan.

#### 3.4.2 Informan/ Sampel

Metode Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis Non probability purposive sampling dimana metode pengambilan sampel tersebut merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Imron, 2019).

### 3.5 Instrumen Penelitian

Dalam Jurnal oleh (Kusnadi Yahdi & Mutoharoh, 2016) menurut Sugiyono (2007:222) peneliti kualitatif sebagai human instrumen, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

*Tabel 3 Instrumen Penelitian*

No	Informan	Kode	Peran	Pengambilan Data
1	Staff Pendaftaran	SP	Berperan dalam pendaftaran pasien kecelakaan lalu lintas di RSUD Kanjuruhan	Pedoman Wawancara
2	Petugas <i>Casemix</i>	PC	Berperan dalam melakukan proses klaim kecelakaan lalu lintas	Pedoman Wawancara
3	Jasa Raharja	PJR	Berperan dalam proses klaim kecelakaan lalu lintas sebagai pihak penjamin pertama.	Pedoman Wawancara
4	BPJS Kesehatan	PB	Berperan dalam proses klaim kecelakaan lalu lintas sebagai pihak penjamin kedua.	Pedoman Wawancara
5	Pasien	-	Merupakan penerima pelayanan yang informasinya diperlukan peneliti untuk mengetahui tingkat	Kuesioner

kepuasan penerima pelayanan

### 3.6 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2023-Mei 2024

*Tabel 4 Waktu Penelitian*

No.	Waktu	Tempat	Informan	Alat
1	30 Januari 2024	RSUD Kanjuruhan	Petugas Casemix	Voice Recorder
2	31 Januari 2024	RSUD Kanjuruhan	Staff Pendaftaran	Voice Recorder
3	16-22 Januari 2024	RSUD Kanjuruhan	Pasien	Kuesioner
4	14 Mei 2024	Jasa Raharja Kab. Malang	Pegawai Jasa Raharja	Voice Recorder
5	28 Februari 2024	Melalui e-mail	BPJS Kesehatan KC Malang	Pedoman Wawancara

### 3.7 Data dan Sumber Data

#### 3.7.1 Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama, yang dikumpulkan peneliti untuk menjawab masalah yang ditemukan dalam penelitian yang didapat secara langsung dari narasumber baik wawancara maupun melalui angket (Sugiyono, 2017: 137). Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner.

#### 3.7.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari dokumen perusahaan (Sugiyono, 2017: 137). Data

sekunder pada penelitian ini adalah peraturan UU No. 33 dan 34 tahun 1964 juncto PP No. 17 dan 18 Tahun 1965 dan pedoman wawancara.

### **3.9 Tahap – Tahap Penelitian**

#### Tahap Persiapan

1. Penentuan Topik Penelitian
2. Studi Pendahuluan dan Perijinan
3. Penyusunan Proposal Penelitian
4. Ujian/Sidang Proposal Penelitian
5. Penyesuaian Proposal Penelitian

#### Tahap Pelaksanaan

1. Pengumpulan Data Primer dan Sekunder
2. Pengolahan Data
3. Analisis dan Pembahasan
4. Kesimpulan dan Saran Penelitian

#### Tahap Penyusunan Laporan

1. Penyesuaian Bab I, II, dan III (Proposal Penelitian)
2. Penyusunan Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan
3. Penyusunan Bab V Kesimpulan dan Saran

### **3.10 Penyajian Data**

Secara sederhana penyajian data dapat diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk table dan narasi. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dalam penelitian ini penyajian data berupa narasi sehingga memudahkan untuk melihat kejadian yang sebenarnya.

### **3.11 Etika Penelitian**

Menurut Irwan, 2017 dalam melaksanakan seluruh kegiatan penelitian harus memegang teguh sikap ilmiah (scientific attitude) serta menggunakan prinsip- prinsip etika penelitian. Etika penelitian memiliki berbagai macam

prinsip, namun terdapat empat prinsip utama yang harus dipahami, antara lain:

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (respect for human dignity). Peneliti perlu mempertimbangkan hak-hak subjek dan bebas dari paksaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian (autonomy). Beberapa tindakan yang terkait dengan prinsip menghormati harkat dan martabat manusia yaitu peneliti mempersiapkan formulir persetujuan subjek (informed consent). Sebelum penelitian dilakukan peneliti akan memberikan informed consent atas kesediaannya menjadi partisipan.
2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (respect for privacy and confidentiality). Setiap manusia memiliki hak-hak dasar individu termasuk privasi dan kebebasan individu. Peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas baik nama maupun alamat asal subjek dalam kuesioner untuk menjaga anonimitas dan kerahasiaan identitas subjek. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan inisial (koding). Untuk menjaga kerahasiaan data partisipan peneliti menggunakan inisial untuk identitas partisipan serta menjaga identitas asli partisipan untuk tidak disebarluaskan kepublik.
3. Keadilan dan inklusivitas (respect for justice and inclusiveness). Untuk memenuhi prinsip keterbukaan, penelitian dilakukan secara jujur, hati-hati, profesional, berprikemanusiaan, kecermatan, psikologis serta perasaan religius subjek penelitian. Peneliti mempertimbangkan aspek keadilan gender dan hak subjek untuk mendapatkan perlakuan yang sama baik sebelum, selama, maupun sesudah berpartisipasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan memberikan perlakuan yang sama kepada semua partisipan tanpa membedakan jenis kelamin, suku, profesi, dan agama.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (balancing harms and benefits). Peneliti melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur penelitian guna mendapatkan hasil yang bermanfaat semaksimal mungkin bagi subjek penelitian dan dapat digeneralisir di tingkat populasi. Penelitian yang membutuhkan ethical clearance pada dasarnya merupakan seluruh penelitian atau riset yang menggunakan manusia sebagai subjek penelitian harus mendapatkan ethical clearance, baik penelitian yang melakukan pengambilan spesimen maupun tidak. Sebelum melakukan penelitian, peneliti akan melakukan uji etik terlebih dahulu di komite etik penelitian kesehatan untuk mendapatkan sertifikat etichal clearance