

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menciptakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Rahmadi, 2011). Penelitian kualitatif lebih difokuskan untuk mendeskripsikan keadaan sifat atau hakikat nilai suatu objek atau gejala tertentu (Abdussamad, 2021). Metode penelitian deskriptif kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang faktor penyebab klaim pending pada Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran.

Menurut Sugiyono (2012) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variable lain (Jayusman et al., 2020). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan mengintersipasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang Tengah berlangsung (Linarwati et al., 2016). Tujuan dari penelitian deskriptif adalah memberikan gambaran yang jelas dan akurat tentang materi dan fenomena yang sedang diselidiki atau melukiskan variabel (Dr. H. Abdullah K, 2017).

3.2 Subjek Penelitian

Menurut Muhammad Idrus menjelaskan bahwa subjek penelitian adalah sebagai individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian (Rahmadi, 2011). Subjek penelitian ini adalah Petugas Casemix, Petugas Rekam Medis, dan petugas Verifikasi Internal RSUD Gambiran.

3.2.1 Teknik Sampling

Dalam penelitian kualitatif komponen yang sangat penting salah satunya adalah pemilihan dari responden yang hendak digunakan dalam riset (Lenaini, 2021). Penelitian ini menggunakan Teknik purposive sampling, peneliti merasa sampel yang dipilih paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti (Abdussamad, 2021). Purposive sampling merupakan sebuah metode sampling yang ditentukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau tujuan tertentu (Lenaini, 2021). Penggunaan purposive sampling dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui apa saja faktor penyebab klaim pending di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran. Informan penelitian ini sebanyak 3 orang yakni Petugas Casemix, Petugas Rekam Medis, dan Petugas Verifikasi Internal yang berperan langsung terhadap dokumentasi verifikasi klaim. Tugas-tugas yang dilakukan oleh petugas casemix adalah menyelesaikan penginputan klaim, menganalisis hasil grouper yang berkaitan dengan tugas rekam medis yaitu melakukan input diagnosis primer maupun sekunder dan melakukan input tindakan kedalam progran INA-CBGs, selain itu tugas verifikasi internal adalah untuk mengontrol kesesuaian koding dengan diagnosa pada resume medis

3.3 Fokus Studi

Pada penelitian tentang Faktor-faktor penyebab klaim pending pada RSUD Gambiran ini berfokus kepada faktor-faktor apa saja yang menyebabkan klaim pending yang meliputi penyebab klaim pending pada aspek medis, penyebab klaim pada aspek koding, dan penyebab klaim pending pada aspek Administrasi.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional variable penelitian merupakan sebuah definisi berdasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari yang didefinisikan atau mengubah konsep dengan kata-kata yang menguraikan perilaku yang diamati dan dapat diuji serta ditentukan kebenarannya oleh seseorang (Nurchahyo & Khasanah, 2016). Definisi Operasional dibuat untuk memudahkan dan menjaga konsistensi pengumpulan data, menghindari perbedaan interpretasi serta membatasi ruang lingkup variable (Ulfa, 2021). Adapun definisi operasional dari penelitian ini antara lain:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Daftar Istilah	Definisi	Instrumen Penelitian	Informan
Gambaran penyebab pending pada Aspek Administrasi	Klaim yang dikembalikan ke rumah sakit untuk dikonfirmasi ulang, mencakup kelengkapan berkas-berkas pasien yang akan dikirim ke pihak BPJS Kesehatan, seperti kesesuaian SEP yang dientry, tidak adanya tagihan, surat perintah rawat inap, dan penunjang yang tidak lengkap.	Wawancara dan Telaah dokumen	1. Petugas Casemix 2. Petugas Rekam Medis 3. Petugas Verfikasi Internal
Gambaran penyebab klaim pending pada Aspek Medis	Klaim yang dikembalikan ke rumah sakit untuk dikonfirmasi ulang, mencakup catatan atau rekaman pasien seperti pemeriksaan penunjang yang tidak lengkap sehingga penegakkan diagnosa yang kurang akurat.	Wawancara dan Telaah dokumen	1. Petugas Casemix 2. Petugas Rekam Medis 3. Petugas Verfikasi Internal

Gambaran penyebab klaim pending pada Aspek Koding	Klaim yang dikembalikan ke rumah sakit untuk dikonfirmasi ulang, mencakup ketidaksesuaian pemberian kode pada diagnose dan tindakan.	Wawancara dan Telaah dokumen	1. Petugas Casemix 2. Petugas Rekam Medis 3. Petugas Verifikasi Internal
---	--	------------------------------	--

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama (Agustina, 2017). Instrumen penelitian yang digunakan ini dilakukan untuk mengetahui apa saja faktor yang menyebabkan klaim pending.

Instrumen penelitian pada penelitian ini yaitu :

1. Pedoman wawancara

Pedoman Wawancara berisikan pertanyaan secara garis besar ataupun terperinci yang dipertanyakan kepada informan. Dalam pengumpulan data menggunakan metode ini peneliti dapat dibantu dengan buku catatan, alat tulis, kamera, ataupun alat perekam (Kamaria, 2021). Pedoman wawancara pada penelitian ini disusun berupa list pertanyaan yang dipertanyakan ke informan.

2. Lembar Checklist

Berikut lembar Checklist yang digunakan pada penelitian ini:

Tabel 3. 2 Checklist Telaah Dokumen

No.	Nomor SEP	Alasan Klaim Pending	Faktor Klaim Pending			Keterangan
			Medis	Koding	Administrasi	
1.						

2.						
3.						
4.						
5.						

Sumber: Arrazua,2023

3.6 Metode dan Cara Pengumpulan Data

3.6.1 Data Primer

Menurut Bungin pada buku Pengantar Metodologi Penelitian bahwa data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian ((Rahmadi, 2011). Data primer pada penelitian didapatkan dari wawancara mendalam terkait bagaimana faktor penyebab klaim pending BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD Gambiran meliputi aspek administrasi, aspek medis, dan aspek coding. Wawancara adalah percakapan yang bertujuan memperoleh informasi atau Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan objek yang diteliti (Abdussamad, 2021). Sebelum melakukan wawancara peneliti memberikan *Informad Consent* (Pernyataan persetujuan) lalu melakukan wawancara yang disusun berupa list pertanyaan seputar alur berkas pasien BPJS Kesehatan rawat jalan dan penyebab klaim pending berdasarkan aspek administrasi, aspek medis dan aspek coding.

3.6.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh peneliti, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen yang merupakan data pelengkap data primer.

Data sekunder diambil dengan melakukan telaah dokumen berkas klaim pending BPJS Kesehatan rawat jalan pada bulan pelayanan Mei hingga Agustus 2023. Data sekunder dikumpulkan dan ditelaah faktor penyebab klaim pendingnya sesuai dengan lembar *checklist*.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri yang beralamat di Jl. Kapten Tendean No.16, Pakunden, Kec. Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur, ID 64133.

3.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri ini dilakukan pada bulan November-Desember 2023.

3.8 Teknik Analisis Data

Perkataan analisis berarti perincian, jadi dalam proses analisis ini peneliti melakukan pengelompokan, kategorisasi, melihat hubungan antarbagian, atau melihat perbedaan dan persamaan. Secara singkat analisis adalah proses mengurai (memecah) suatu menjadi bagian-bagian (Rahmadi, 2011). Analisis data kualitatif mencakup penelusuran data, melalui catatan-catatan (pengamatan lapangan) untuk menemukan pola-pola budaya yang dikaji oleh peneliti (Abdussamad, 2021). Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman yang terdiri dari 3 tahap yaitu reduksi data (data reduction), penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data rekap klaim pending rawat jalan selama bulan Mei-Agustus 2023 yang kemudian berkas tersebut ditelaah sesuai dengan lembar checklist klaim pending. Hasil yang

diperoleh dibahas secara deskriptif naratif yang di perdalam oleh wawancara dengan mendeskripsikan sebagian atau secara keseluruhan hubungan antar alur cerita mengenai faktor-faktor penyebab klaim pending BPJS Kesehatan pada Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran.

3.9 Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam proses pembuatan lapotan penelitian, penyajian data dilakukan agar data tersusun yang dibuat dalam laporan penelitian dapat mudah dipahami dan dianalisis seperti tujuan penelitian. Penyajian data dapat berisi deskripsi temuan, deskripsi hasil analisis data dan penafsiran dan penjelasan (Rahmadi, 2011). Pada penelitian ini penyajian data disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Tabel digunakan untuk mengetahui frekuensi klaim pending rawat jalan pending BPJS Kesehatan pada di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran dari aspek administrasi, aspek medis dan aspek koding. Penyajian secara narasi dilakukan dalam bentuk narasi atau kalimat yang disusun sesuai tujuan penelitian untuk mengetahui faktor penyebab klaim pending.

3.10 Validasi Data

Validasi data atau keabsahan data merupakan kebenaran dari pengolahan penelitian. Menurut Sugiyono validasi data penelitian merupakan serangkaian bentuk ketepatan atas derajat di dalam suatu variable penelitian yang menghubungkan antara proses penelitian pada objek penelitian dengan menggunakan data yang dilaporkan oleh peneliti. Pada penelitian ini validasi data menggunakan metode triangulasi.

Pada penelitian ini triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi Teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek keabsahan data dengan sumber yang berbeda yaitu telaah dokumen dan wawancara.

3.10 Etika Penelitian

Etika harus dipahami sebelum pengumpulan data dilakukan melalui pemberian informasi penelitian kepada responden sampai terbitnya persetujuan dan partisipasi responden dalam pengumpulan data. Kepastian terjaganya etika bagi responden memberikan jaminan kerahasiaan informasi identitas. Kejelasan informasi dan jaminan keserahaan menjadi dasar persetujuan (consent) yang diberikan responden. Dalam memastikan terjaganya etika bagi responden ada tiga hal penting yang harus diperhatikan yaitu privasi, anonimitas dan kerahasiaan yang menjadi satu kesatuan utuh (Hansen et al., 2023).

Adapun prinsip etika dalam penelitian yang perlu dipertimbangkan oleh peneliti. Prinsip-prinsip ini antara lain:

1. Menghormati. Dengan menghormati responden, peneliti memberikan ruang bagi responden untuk mendapatkan informasi lengkap dan akurat sebagai dasar pembuatan keputusan keikutsertaannya dalam penelitian.
2. Sikap baik. Peneliti menjaga kesejahteraan responden dengan memaksimalkan manfaat yang diperoleh responden dan meminimalkan kerugian yang mungkin dialami pada partisipasinya dalam penelitian.
3. Keadilan. Pemilihan responden penelitian yang dilakukan dengan adil. Seluruh responden merasakan manfaat dan menerima beban yang sama secara adil.
4. Kejujuran. Penipuan dan pemalsuan data merupakan bentuk permasalahan pada etika terkait prinsip kejujuran.
5. Akurasi. Prinsip akurasi berlaku untuk informasi yang diberikan ke responden dalam proses pengumpulan data dan prinsip akurasi perlu dijaga pada tahap analisis data dan pelaporan hasil.
6. Kelengkapan. Responden memiliki hak memperoleh deskripsi penelitian secara komprehensif. Prinsip kelengkapan berkaitan dengan informed consent atau penjelasan dan persetujuan responden (Hansen et al., 2023).