

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah analisa kualitatif, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Menurut Nasution (1996) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan, dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Menurut Sudjarwo, (2011) pendekatan penelitian kualitatif adalah pendekatan yang tidak menggunakan dasar kerja statistik, tetapi berdasarkan bukti-bukti kualitatif. Dalam tulisan lain menyatakan pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang berdasarkan pada kenyataan lapangan dan apa yang dialami oleh responden.

Dari pernyataan diatas, maka peneliti mencari gambaran seutuhnya mengenai proses pengajuan klaim non kapitasi di Puskesmas Singosari.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Rafika, (2021) merupakan segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian, dimana didalamnya terdapat faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa yang akan diteliti. Variabel dapat diartikan sebagai sifat yang akan diukur atau diamati yang nilainya bervariasi antara satu objek ke objek lainnya. Fungsi ditetapkan variabel adalah untuk mempersiapkan alat dan metode analisis atau pengolahan data dan untuk pengujian hipotesis. Dalam Penelitian ini variabel yang digunakan adalah pengajuan klaim non kapitasi di Puskesmas Singosari yaitu meliputi jenis klaim non kapitasi, SOP, SDM, sarana dan prasarana, pemeriksaan berkas klaim non kapitasi, pengentrian data klaim non kapitasi, pengiriman

berkas klaim non kapitasi, serta permasalahan dan kendala pada pengajuan klaim non kapitasi.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan atas suatu variabel dalam bentuk yang dapat diukur. Definisi operasional ini memberikan informasi yang diperlukan untuk mengukur variabel yang akan diteliti (Kountur, 2018). Adapun Definisi Operasional dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Metode Penelitian
1.	Jenis Klaim Non Kapitasi	Jenis-jenis klaim non kapitasi yang ada di Puskesmas Singosari	Wawancara dan telaah dokumen
2.	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Pedoman dalam proses pengajuan klaim non kapitasi di Puskesmas Singosari	Wawancara dan observasi
3.	Sumber Daya Manusia (SDM)	Tenaga kerja dalam proses pengajuan klaim non kapitasi di Puskesmas Singosari	Wawancara dan Observasi
4.	Sarana dan prasarana	Aplikasi dan alat yang digunakan dalam proses pengajuan klaim non kapitasi di	Wawancara dan Observasi

		Puskesmas Singosari	
5.	Pemeriksaan kelengkapan berkas Klaim Non Kapitasi	Kelengkapan berkas klaim non kapitasi di Puskesmas Singosari yang mengacu pada SOP	Wawancara dan telaah dokumen
6.	Pengentrian data Klaim Non Kapitasi	Proses entri data klaim non kapitasi di Puskesmas Singosari	Wawancara dan observasi
7.	Pengiriman berkas Klaim Non Kapitasi ke pihak BPJS Kesehatan	Proses pengiriman berkas klaim non kapitasi di Puskesmas Singosari ke pihak BPJS Kesehatan	Wawancara dan telaah dokumen
8.	Permasalahan dan kendala pada pengajuan Klaim Non Kapitasi	Sebuah permasalahan yang mengganggu, menghambat, dan mempersulit proses pengajuan klaim non kapitasi di Puskesmas Singosari	Wawancara dan observasi

3.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah objek, peristiwa, atau individu yang menjadi lokasi data dimana variabel penelitian terkait berada, dan juga menjadi fokus permasalahan penelitian (Suharsimi Arikunto, 2016). Dalam penelitian

kualitatif, subjek penelitian merujuk pada individu yang berada di dalam konteks penelitian dan menjadi sumber informasi. Mereka juga dipandang sebagai orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi dalam latar penelitian. Dalam menentukan siapa yang akan menjadi subjek penelitian, penelitian kualitatif menggunakan kriteria sebagai berikut : (Rahmadi, 2011)

1. Subjek penelitian sudah cukup lama dan intensif menyatu dalam kegiatan atau bidang yang menjadi kajian penelitian
2. Subjek penelitian terlibat penuh dalam bidang atau kegiatan tersebut
3. Subjek penelitian memiliki waktu cukup waktu untuk dimintai informasi.

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016) , *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *purposive sampling* untuk pertimbangan dan kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun kriteria sampling yang ditentukan peneliti sebagai berikut:

1. Informan mengetahui masalah secara lebih luas dan mendalam sehubungan dengan objek penelitian.
2. Informan dapat dipercaya dan kompeten sebagai sumber data sehubungan dengan objek penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:
 - a. *Person In contact* (PIC) klaim non kapitasi di Puskesmas Singosari
 - b. Mantan *Person In contact* (PIC) klaim non kapitasi di Puskesmas Singosari
 - c. Tenaga kerja/ *staff* entri klaim KB di Puskesmas Singosari

- d. Tenaga kerja/ *staff* entri klaim ANC/PNC dan ambulan di Puskesmas Singosari

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Gulo (dalam Thalha, 2019) instrumen penelitian adalah pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan, yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi. Instrumen itu disebut pedoman pengamatan atau pedoman wawancara atau kuesioner atau pedoman dokumenter, sesuai dengan metode yang dipergunakan. Instrumen penelitian ini adalah dengan menggunakan pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman telaah dokumen.

3.6 Metode dan Cara Pengumpulan Data

1. Metode Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 2001). Dalam penelitian ini data primer dilakukan dengan wawancara dan observasi yang meliputi aspek jenis klaim, SOP, SDM, sarana dan prasarana, proses entri klaim non kapitasi menggunakan aplikasi *Pcare*, proses pengiriman berkas klaim non kapitas ke pihak BPJS Kesehatan, permasalahan dan kendala yang terjadi di Puskesmas Singosari.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia (Azwar, 2001). Dalam penelitian ini data sekunder dikumpulkan melalui telaah dokumen dengan melihat jenis-jenis

klaim non kapitasi yang ada di aplikasi *Pcare*, SOP yang berlaku di Puskesmas Singosari yang disesuaikan dengan Peraturan Menteri Kesehatan dan BPJS tentang pengajuan klaim non kapitasi.

2. Cara Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dapat dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi (Basrowi & Suwandi, 2008). Cara pengumpulan data penelitian ini adalah dengan :

- a. Wawancara, wawancara adalah salah satu kaedah dalam mengumpulkan data dengan peneliti berada langsung bertatap muka dalam proses mendapatkan informasi untuk keperluan data (Newman, 2013). Wawancara dilakukan peneliti kepada pihak Puskesmas Singosari yang bertanggung jawab terhadap bidang pengajuan klaim non kapitasi BPJS Kesehatan dalam lingkup sistem input, proses, dan output yang sebelum wawancara telah diberikan *informed consent* dan pedoman wawancara sebagai bukti persetujuan bahwa informan bersedia di wawancara yang kemudian direkam sebagai bukti fisik wawancara.
- b. Observasi, observasi atau pengamatan adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti (Yoki et al., 2019). Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung dengan pedoman observasi mengenai syarat, prosedur, sarana dan prasarana, proses entri klaim melalui aplikasi *Pcare*, dan permasalahan yang terjadi pada saat pengajuan klaim non kapitasi di Puskesmas Singosari.
- c. Telaah Dokumen, telaah dokumen merupakan suatu cara melakukan penyelidikan, kajian, pemeriksaan terkait suatu hal melalui dokumen-dokumen yang mengatur sebuah kegiatan (KBBI, 2014). Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan data laporan hasil klaim non

kapitasi pada aplikasi Pcare di Puskesmas Singosari yang mengacu pada standar operasional prosedur yang digunakan.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Singosari Kabupaten Malang yang berlokasi di Jl. Tohjoyo No.III/1, Pangetan, Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang, Jawa Timur dengan waktu penelitian pada bulan Desember 2023 hingga Januari 2024.

3.8 Urutan Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan dalam beberapa tahap yaitu :

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal dalam melakukan penelitian yaitu dengan menentukan permasalahan atau fokus penelitian. Tahapan ini secara rinci meliputi, menyusun rancangan lapangan, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memilih dan memanfaatkan informasi, menyiapkan kebutuhan penelitian dan menerapkan etika penelitian.

Pada penelitian ini peneliti terlebih dahulu mendatangi Puskesmas Singosari untuk melakukan pendekatan lahan dengan membawa surat izin studi pendahuluan dari kampus dan bertanya mengenai topic yang dibahas kepada petugas

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan adalah tahap penggalan informasi data secara mendalam dari pihak-pihak yang terkait. Pada tahapan ini peneliti akan melakukan pengambilan dan pengumpulan data sesuai dengan fokus masalah penelitian guna mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara dan telaah

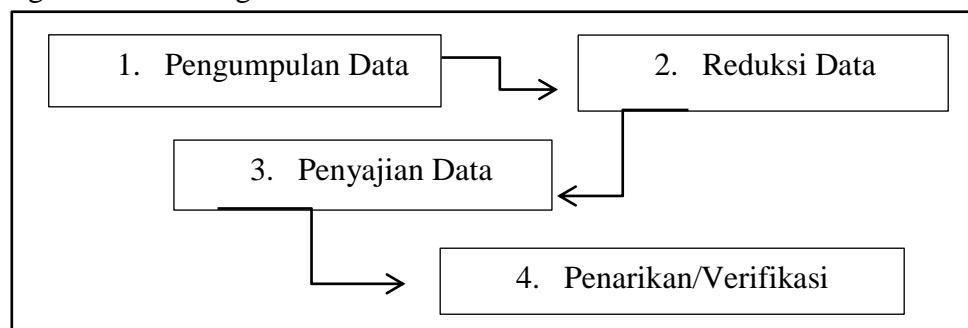
dokumen. Untuk kegiatan wawancara observasi dan telaah dokumen peneliti menyiapkan pedoman wawancara, pedoman observasi dan pedoman telaah dokumen sebagai panduan

3. Tahap Pelaporan

Pada tahap pelaporan ini penulis melakukan perbandingan antara hasil wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Setelah data yang dibutuhkan peneliti dikumpulkan maka selanjutnya adalah tahapan pengelolaan hasil penelitian. Penulis menyusun laporan yang kemudian didapatkan hasil penelitian mengenai hal-hal yang berhubungan dengan topik permasalahan dan akan dikaji dengan menggunakan pendekatan sistem berupa proses Input, Process dan Output Untuk selanjutnya disajikan dengan bentuk data deskriptif untuk menjawab tujuan penelitian.

3.9 Teknik Analisis Data

Menurut J.R. Raco (2010) Analisis data berarti mengatur secara sistematis bahan hasil wawancara dan observasi, menafsirkannya dan menghasilkan suatu pemikiran, pendapat, teori atau gagasan yang baru. Analisis berarti mengolah data, mengorganisir data, memecahkannya dalam unit-unit yang lebih kecil, mencari pola dan tema-tema yang sama. Menurut Milles dan Huberman (dalam Sustiyono dan Tri, 2013) Tahapan analisis data digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Tahapan Analisis Data

1. Pengumpulan data, dalam hal ini Peneliti melakukan pengumpulan data penelitian berupa hasil wawancara, observasi serta telaah dokumen secara obyektif.
2. Reduksi data, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2008: 247). Pada penelitian ini reduksi data dilakukan dengan cara mentranskrip hasil wawancara kemudian membuat matriks agar topic yang dibicarakan sesuai dan terarah.
3. Penyajian Data, alur yang paling penting selanjutnya dari analisis data adalah penyajian data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Miles dan Hubberman, 1992). Pada penelitian ini data disajikan dalam bentuk deskripsi dengan narasi dari hasil wawancara, observasi, dan telaah dokumen.
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, adapun yang dimaksud dengan verifikasi data adalah usaha untuk mencari, menguji, mengecek kembali atau memahami makna atau arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur, sebab-akibat, atau preposisi. Sedangkan Kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2008).

3.10 Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat

apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali (Ahmad, 2018). Pada penelitian ini data akan disajikan dalam bentuk deskripsi dan narasi yang disusun secara analitis sesuai dengan tujuan penelitian.

3.11 Validitas Data

Validitas merupakan melakukan cek keabsahan pada data yang telah dikumpulkan dalam penelitian (Bachri, 2010). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber adalah triangulasi yang dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber. Sumber yang akan digunakan berasal dari informan yang terdiri dari kepala bidang pengajuan klaim non kapitasi, PIC klaim non kapitasi, dan tenaga kerja/ *staff* bagian klaim non kapitasi di Puskesmas Singosari. Dan triangulasi metode yang digunakan yaitu dengan wawancara, observasi dan telaah dokumen.

3.12 Etika Penelitian

Menurut Harmoko (2022), dalam melaksanakan sebuah penelitian, seorang peneliti tidak diperbolehkan melakukan hal-hal yang bertentangan. Hal yang perlu diperhatikan oleh seorang peneliti antara lain:

a. Akses ke Objek penelitian

Jika objek yang diteliti menyangkut property pribadi, maka izin dari pemilik properti diperlukan demi menghormati hak milik orang lain. Dalam hal ini ada 2 jenis penelitian yakni *covert study* dan *overt study*. *Covert study* adalah penelitian yang dilakukan dengan merahasiakan status peneliti dan aktivitas penelitian itu sendiri terhadap pelaku/objek penelitian dengan tujuan memperoleh data yang lebih ilmiah. *Overt study* penelitian yang dilakukan dengan atas sepengetahuan pelaku/objek yang diteliti.

b. Plagiarisme

Pengambilan karangan (pendapat dan sebagainya) orang lain dan menjadikannya seolah-olah karangan sendiri, misalnya menerbitkan karya tulis orang lain atas nama dirinya sendiri; jiplakan. Pendeteksian plagiat bisa dilakukan dengan menggunakan beberapa aplikasi, antara lain: *plagiarism checker*, *turnitin*, *duplichecker*, *grammarly*, *paperrater*, *prowritingaid*, *plagscan*, *plagiarism* dan website-website penyedia jasa cek plagiat yang bisa diakses secara online.

c. Manipulasi Penelitian

Meliputi tindakan peneliti yang memalsukan, mengarang, atau menciptakan data sendiri sesuai dengan keinginan peneliti. Atau melaporkan desain studi yang tidak sesuai dengan kenyataan. Kegiatan ini sering ditemukan di dunia akademik, dan ini bertentangan dengan norma akademik. Kegiatan manipulasi tidak dibenarkan dalam dunia akademik, dan sudah banyak yang menerapkan pencopotan gelar jika terbukti kampus yang menerapkan pencopotan gelar jika terbukti melakukan kegiatan ini. Untuk meminimalisir kegiatan ini, beberapa kampus menerapkan surat pernyataan bermaterai mengenai keaslian karya penelitian.

d. Identitas Pribadi dari Pelaku/Objek Penelitian

Identitas pribadi pelaku pada objek yang diteliti perlu dirahasiakan demi melindungi karier, pergaulan, privasi maupun status sosial.

e. Independensi Penelitian.

Peneliti harus menjaga independensinya sebagai wujud pertanggung jawaban profesionalnya.

f. Pelecehan terhadap Pelaku dari Objek Penelitian.

Peneliti harus dapat menghindari pelecehan, baik disengaja maupun tidak terhadap pelaku dari objek yang diteliti.