

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus (*case studies*). Studi kasus (*case studies*) merupakan pendekatan penelitian kualitatif yang mendalam mengenai, kelompok individu, institusi, dan sebagainya dalam kurun waktu tertentu. Tujuan studi kasus merupakan berusaha menemukan makna, menyelediki proses, memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam mulai dari individu, kelompok, atau situasi tertentu. (Fiantika et al., 2022) Penelitian studi kasus disini maksudnya peneliti memperoleh data informasi secara langsung dengan mendatangi langsung informan yaitu kepala bagian asuransi di Rumah Sakit Mardi Waluyo.

3.2 Variabel Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran proses penyelesaian audit pasca klaim di Rumah Sakit Mardi Waluyo Kota Blitar sehingga variabel penelitian ini proses penyelesaian audit pasca klaim yang mencakup 3 aspek yaitu aspek koding, aspek medis dan aspek administrasi.

3.3. Definisi Operasional

Definisi operasional penelitian menurut sugiyono (2015, h.38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Oping et al., 2023)

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel penelitian	Definisi operasional	Metode penelitian	Informan
1.	Penyelesaian audit pasca klaim dari aspek koding	Proses penyelesaian audit pasca klaim dengan mengevaluasi kesesuaian	Wawancara, dan telaah dokumen	1. Kepala bagian khusus asuransi

		kode diagnosis dan tindakan berdasarkan ICD 10,ICD 9 CM dan PMK nomer 26 tahun 2021.		
2.	Penyelesaian audit pasca klaim dari aspek medis	Proses penyelesaian audit pasca klaim dengan melihat kelengkapan informasi dari DPJP yang berisi pemeriksaan medis, diagnosis, penunjang medis dan obat pada resume medis pasien.	Wawancara, dan telaah dokumen	1. Kepala bagian khusus asuransi
3.	Penyelesaian audit pasca klaim dari aspek administrasi	Proses penyelesaian audit pasca klaim dengan melihat dari berkas klaim yang menunjukkan kelengkapan	Wawancara dan telaah dokumen	1. Kepala bagian khusus asuransi

		<p>dokumen administrasi seperti kesesuaian nomer kartu, no SEP, adanya kwitansi, dan dokumen penunjang apabila pasien mendapatkan tindakan dari medis.</p>		
--	--	--	--	--

3.4 Subyek Penelitian

Pada Penelitian kualitatif yang menjadi subjek penelitian adalah seorang informan penelitian. Informan adalah orang yang memberikan informasi mengenai data yang berkaitan dengan penelitian .(Fiantika et al., 2022) Pada penelitian ini penentuan informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut (Amin et al., 2023) bahwa “*purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data pertimbangan tertentu”. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Informan penelitian ini dipilih karena terlibat dalam penyelesaian proses audit pasca klaim di Rumah Sakit. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek utama adalah seorang informan dari kepala bagian khusus asuransi di Rumah Sakit Mardi Waluyo.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut (Restu & Diah, 2019) adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian ini:

1. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara pada penelitian ini yaitu pedoman wawancara kualitatif yang memfokuskan pertanyaan mendalam atau pertanyaan terbuka, bukan pertanyaan tertutup. Sehingga dapat lebih diketahui sudut pandang dan pendapat informan dalam menanggapi pertanyaan secara lebih luas. Pertanyaan bisa saja melebar atau berubah tetapi tetap sesuai dengan kaidah wawancara. (Fiantika et al., 2022)

Pedoman wawancara dalam penelitian ini berisi seputar pertanyaan mengenai proses verifikasi pasca klaim yang diajukan kepada petugas yang bersangkutan dalam kasus verifikasi pasca klaim. Dengan menanyakan kepada kepala bagian khusus asuransi mengenai SOP, kebijakan dan alur proses verifikasi pasca klaim di rumah sakit tersebut. .

2. Pedoman telaah dokumen

Pedoman telaah dokumen adalah serangkaian aturan dan panduan yang digunakan untuk melakukan pemeriksaan dokumen terkait klaim yang diajukan. (Supriadi, 2023). Pedoman telaah dokumen dalam aspek coding dibutuhkan untuk melihat hasil pemeriksaan yang menunjukkan kesesuaian pemberian diagnosis dan tindakan yang ditulis. Pada aspek medis pedoman telaah dokumen di butuhkan untuk pengevaluasian tambahan lampiran yang sesuai dengan diagnosis dan tindakan yang diberikan. Dan pada aspek administrasi pedoman telaah dokumen dibutuhkan untuk melihat bukti bahwa pasien tersebut memang melakukan tambahan tindakan dari pihak medis.

3.6 Metode Dan Cara Pengumpulan Data

3.6.1 Metode Pengambilan Data

Jika dilihat dari mana sumber data berasal, maka sumber data dapat dibagi menjadi 2 (Sukamerta, 2017) yaitu:

a. Data primer

Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau tanpa perantara. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara terkait proses penyelesaian verifikasi pasca klaim di Rumah Sakit. Dengan mencari tahu mengenai SOP, kebijakan, dan akur di rumah sakit tersebut.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Dalam penelitian ini yang menjadi metode data sekunder bisa berupa data klaim yang teraudit oleh BPJS kesehatan pada periode April sampai dengan Juni dengan melihat dari aspek koding, medis, dan administrasi.

3.6.2 Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah sedikit kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon.

Peneliti melakukan wawancara secara terstruktur kepada kepala bagian khusus asuransi untuk memperoleh tujuan penelitian dengan tanya jawab mengenai proses verifikasi pasca klaim dan penyelesaiannya. Dalam sebuah wawancara, terlebih dahulu untuk menyampaikan dan menjelaskan tujuan penelitian dan meminta persetujuan kesediaan informan penelitian dengan informed consent. Selama wawancara berlangsung direkam dengan voice recorder.

2. Telaah dokumen

Telaah dokumen dalam penelitian penyelesaian audit pasca klaim adalah cara memeriksa dokumen-dokumen terkait klaim untuk melihat apakah informasinya akurat, lengkap, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Peneliti memeriksa dokumen seperti formulir klaim, catatan medis untuk menemukan kesesuaian, kesalahan, atau kepatuhan terhadap aturan yang ada. Dengan analisis

ini, mereka dapat menarik kesimpulan tentang bagaimana proses klaim berjalan dan temuan apa yang mungkin perlu diperbaiki. Peneliti menggunakan lembar telaah dokumen yang nantinya berisikan nomer SEP, alasan verifikasi pasca klaim, faktor penyebab (aspek koding, aspek medis dan aspek administrasi), dan keterangan. Dari koding apakah sudah tepat jika tepat dituliskan dengan kode yang seharusnya, aspek dari medis apakah resume medis sudah terisi dengan tepat. Dan aspek administrasi dengan melihat kelengkapan dokumen klaim pasien. Dibuat lembar checklist untuk mempermudah mengumpulkan data.

Tabel 3.2 Cara Pengumpulan Data

No	No SEP	Diskripsi kasus	Faktor penyebab		
			Aspek koding	Aspek medis	Aspek administrasi

3.7 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Mardi Waluyo Jl Kalimantan No .113 , Karangtengah, Kec Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur 66137. Waktu penelitian selama bulan November sampai dengan bulan Desember 2023.

3.8 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini analisis data digunakan untuk menghasilkan gambaran proses penyelesaian audit pasca klaim dan penyelesaian masalah audit pasca klaim di rumah sakit mardi waluyo. Proses analisis data apabila dijabarkan dalam sebuah penelitian kualitatif, melalui beberapa tahapan, (Abdul, 2020) yaitu:

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan sebelumnya, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis

data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya.

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan, seperti komputer, notebook, dan lain sebagainya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, apabila peneliti dalam melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

b. Display Data (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kuantitatif, penyajian data dapat dilakukan dengan menggunakan tabel, grafik, pictogram, dan sebagainya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Beda halnya dalam penelitian kualitatif, di mana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

Menurut Miles dan Huberman (2014), yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selanjutnya oleh Miles dan Huberman disarankan agar dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, network (jaringan kerja), dan chart.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Langkah ketiga dalam analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman (2014) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan

masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak.

3.9 Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data yang akan digunakan berupa uraian yang bersifat naratif. Berisi beberapa data yang diperoleh dari wawancara dan telaah dokumen. Data tersebut berisi penyelesaian kasus audit pasca klaim dari aspek coding, aspek medis, dan aspek administrasi di Rumah Sakit Mardi Waluyo Tahun 2023. Data yang disajikan berupa tabel kasus audit pasca klaim pada bulan Januari sampai dengan Maret yang dikelompokkan sesuai dengan aspek coding, aspek medis, aspek administrasi.

Penyajian data juga berupa gambaran alur penyelesaian audit pasca klaim di Rumah Sakit Umum Daerah Mardi Waluyo. Pada penelitian ini data akan disajikan dalam bentuk sebuah deskripsi dan sebuah narasi yang disusun secara sistematis yang menggambarkan variabel-variabel penelitian.

3.10 Validitas Data

Triangulasi adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menentukan validitas dengan menganalisa dari berbagai perspektif. Validitas dalam penelitian kuantitatif dilihat berdasarkan akurasi sebuah alat ukur yaitu instrumen. Validitas dalam penelitian kualitatif mengacu pada apakah temuan penelitian secara akurat mencerminkan situasi dan didukung oleh bukti. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal (Nur Fauziyah R, 2015) yaitu

1. Triangulasi metode

Dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara untuk

memperoleh kebenaran informasi yang dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu.

2. Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber perolehan data dan sumber perolehan data atau informan penelitian. Informan penelitian ini bersumber dari kepala bagian khusus asuransi.

3.11 Etika Penelitian

Etika penelitian merupakan satu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti dengan subjek penelitian dan masyarakat akan memperoleh dampak dari penelitian tersebut, tujuan dari etika penelitian ini adalah mendahulukan hak hak responden (Notoatmodjo, 2018). Semua riset yang melibatkan manusia sebagai subyek harus berdasarkan 4 prinsip dasar Etika Penelitian . Berupa Menghormati orang (*respect for person*), Manfaat (*beneficence*), Tidak membahayakan subyek penelitian (*non maleficence*), Keadilan (*justice*). (Sukamerta, 2017). Etika penelitian dalam audit pasca klaim adalah tentang cara yang baik dan benar dalam menyelidiki klaim yang diaudit. Ini melibatkan kejujuran, menjaga rahasia, memperlakukan semua orang dengan adil, dan memastikan bahwa penelitian dilakukan sesuai dengan aturan dan hukum yang berlaku.

