

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dimana peneliti berusaha mengerti kejadian atau fenomena secara alami. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang sedang diteliti. Sehingga metode penelitian deskriptif ini fokus utamanya adalah menjelaskan objek penelitiannya. Sehingga menjawab peristiwa apa atau fenomena apa yang terjadi. Penelitian deskriptif tidak menguji hipotesa atau menggunakan hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel yang diteliti. Masalah yang diambil yaitu melihat faktor – faktor yang mempengaruhi keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit DKT

3.2 Subyek dan Obyek Penelitian

Yang dimaksud subyek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka pembubutan sebagai sasaran (KBBI). Subyek penelitian adalah batasan penelitian dimana peneliti bisa menentukannya dengan benda, hal atau orang untuk melekatnya variabel penelitian (Suharsimi Arikunto 2010). Dalam penelitian ini subyek penelitiannya adalah petugas yang terlibat langsung dalam proses pengajuan klaim rumah sakit ke pihak BPJS Kesehatan sebagai informan. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan secara Purposive Sampling. Teknik Purposive Sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan suatu pertimbangan-

pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut antara lain subyek dianggap sebagai orang yang paling mengetahui mengenai apa yang kita harapkan (Sugiyono.2015) Obyek yang diteliti adalah berkas klaim pasien rawat jalan dan rawat inap peserta BPJS Kesehatan

3.3 Fokus Studi

Fokus studi merupakan kajian utama dari permasalahan yang akan dijadikan titik acuan studi kasus. Fokus sebenarnya dalam penelitian kualitatif diperoleh setelah peneliti melakukan penjelajahan umum. Berdasarkan penjelajahan umum tersebut akan diperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahap permukaan tentang situasi sosial. Sehingga untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam diperlukan pemilihan fokus penelitian (Sugiyono. 2015). Dalam studi kasus ini yang menjadi fokus studi adalah faktor yang mempengaruhi keterlambatan pengajuan klaim meliputi persyaratan administrasi klaim, prosedur pendaftaran pasien BPJS Kesehatan, dan Sumber Daya Manusia (SDM) petugas klaim berkas pasien di Rumah Sakit DKT Madiun.

3.4 Informan Penelitian

Pada umumnya penelitian kualitatif mengambil jumlah informan lebih kecil daripada penelitian lainnya (Moleong, 2005). Informan penelitian adalah subyek yang memahami informasi obyek penelitian sebagai pelaku utamamaupun orang lain yang memahami obyek penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah petugas yang langsung menangani proses pengajuan klaim di Rumah Sakit DKT Madiun. Penelitian ini terdiri dari 2 (dua) informan satu informan petugas klaim rawat

inap dan satu informan petugas klaim rawat jalan. Kemudian terdapat 2 (dua) informan triangulasi yaitu petugas perawat.

3.5 Definisi Operasional Fokus Studi

Definisi Operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari suatu yang didefinisikan tersebut yaitu karakteristik yang dapat diamati dan memungkinkan peneliti melakukan observasi atau pengukuran secara cermat atas fenomena tersebut (Nursalam, 2010)

3.1 Tabel Definisi Operasional Fokus Studi

Fokus Studi	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur
Faktor yang mempengaruhi keterlambatan pengajuan klaim	Sesuatu yang menyebabkan ketidaklengkapan berkas klaim yang akan diajukan ke pihak BPJS Kesehatan sehingga berkas tersebut diserahkan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	Kelengkapan berkas yang akan diserahkan ke BPJS Kesehatan : 1) Persyaratan administrasi klaim 2) Prosedur pendaftaran pasien BPJS Kesehatan 3) Sumber Daya Manusia	Lembar wawancara

3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

3.6.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subyek dan proses pengumpulan karakteristik subyek yang diberlakukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2008). Metode pengumpulan data untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat dalam studi kasus ini peneliti akan menggunakan metode berupa wawancara.

Wawancara adalah suatu metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dimana peneliti mendapatkan keterangan atau informasi secara lisan dari seseorang sasaran penelitian, atau becakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut (face to face). Pada penelitian ini wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai faktor apa saja yang dapat menyebabkan keterlambatan pengajuan klaim dari pihak rumah sakit ke BPJS kesehatan.

3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono.2014) yang menjadi instrument penelitian dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif berperan sebagai instrument yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat bantu berupa wawancara yang digunakan untuk mengumpulkan data agar dalam proses pengumpulan data dapat dilakukan secara lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Dan dibantu dengan alat perekam suara (menggunakan handphone).

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit DKT TK IV Madiun. Rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit umum milik TNI AD yang beralamat di Jl.Pahlawan No.79 Kartoharjo, Kota Madiun .

3.7.2 Waktu Penelitian

3.7.2.1 Penyusunan Tugas Akhir

Waktu penyusunan tugas akhir ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2022 – Februari 2023. Dimulai dari penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian, dan hasil penelitian.

3.7.2.2 Pengambilan Data

Waktu pengambilan data dengan menggunakan metode wawancara ini dilakukan pada 24 – 26 Januari 2023.

3.8 Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Pengolahan data diambil dari hasil wawancara yang dilakukan pada informan. Pada metode wawancara jumlah pertanyaan yang akan diajukan adalah sebanyak 10 pertanyaan.. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Aktivitas dalam analisis data meliputi :

a. Reduksi data (Data Reducion)

Reduksi data merupakan suatu proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya (Sugiyono.2015). Sehingga dengan adanya data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, maka langkah yang dilakukan setelahnya adalah melakukan penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, flowchart, dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing and Verification)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti akan menjadi jelas (Sugiyono.2015).

d. Triangulasi Data

Menurut (Sugiyono, 2015) Triangulasi diartikan sebagai teknik yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data yang telah ada. Selain peneliti mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian, juga sekaligus

menguji kredibilitas suatu data melalui berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Kegunaan triangulasi adalah untuk mentracking ketidaksamaan antara data yang diperoleh dari satu informan dengan informan lainnya.

3.9 Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah digunakan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai tujuan yang diinginkan kemudian ditarik kesimpulan sehingga dapat menggambarkan hasil penelitian. Dalam penelitian ini digunakan teknik penyajian data dalam bentuk narasi atau uraian kata-kata dan mencantumkan kutipan langsung yang berkaitan disesuaikan dengan bahasa dan pandangan dari informan. Penyajian secara narasi dideskripsikan dalam kalimat dan ungkapan dengan menggunakan bahasa yang sesuai dengan susunan kalimat sehari-hari. Berdasarkan data yang didapat dari hasil wawancara tersebut kemudian dilakukan pengkajian dengan perspektif dan teori.

3.10 Etika Penelitian

Masalah etika penelitian merupakan masalah yang sangat penting, mengingat penelitian berhubungan langsung dengan manusia. Penelitian ini menekankan pada masalah etika yang meliputi informed consent, anonymity, confidentiality, dan justice (Hidayat, 2007).

1. Informed Consent

Informed Consent adalah lembar persetujuan yang diberikan kepada subyek penelitian. Peneliti menjelaskan manfaat, tujuan, prosedur, dan dampak dari penelitian yang akan dilakukan. Setelah dijelaskan lembar informed consent diberikan kepada subyek penelitian, jika setuju maka informed consent harus ditandatangani oleh subyek penelitian (Hidayat, 2007).

2. Anonymity

Anonymity adalah tindakan menjaga kerahasiaan subyek penelitian dengan tidak mencantumkan nama pada lembar informed consent atau pada hasil penelitian.

3. Confidentiality

Confidentiality adalah menjaga kerahasiaan semua informasi yang didapat dari subyek penelitian. Beberapa kelompok data yang diperlukan akan dilaporkan dalam hasil penelitian. Data yang dilaporkan berupa data yang menunjang hasil penelitian.

4. Justice

Justice adalah keadilan, peneliti akan memperlakukan semua responden dengan baik dan adil. Semua responden akan mendapatkan perlakuan yang sama dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti (Hidayat, 2007).