

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode pendekatan system faktor 5M (*Man, Method, Machine, Money, Material*) untuk menggambarkan fenomena dalam permasalahan terkait faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Mohammad Saleh Probolinggo.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian faktor penyebab keterlambatan dengan sub variabel yaitu identifikasi pada *man* yang berkaitan dengan pengetahuan petugas terkait klaim BPJS rawat inap, *method* yang berkaitan dengan SOP klaim BPJS rawat inap, *machine* berkaitan dengan aplikasi klaim yaitu INA-CBGs, *money* yaitu permasalahan anggaran yang berkaitan dengan anggaran dana dalam pelaksanaan pengajuan klaim BPJS kesehatan dan *material* yang berkaitan dengan dokumen berkas rekam medis terkait proses klaim BPJS Kesehatan.

3.2.2 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur
	Penyebab keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap	Keterlambatan pengajuan klaim adalah berkas yang dikirimkan kepada pihak BPJS Kesehatan melebihi tanggal 10 bulan berikutnya. Penyebabnya, berupa ketidaklengkapan isi berkas rekam medis yang disebabkan karena faktor 5 M.	Pedoman wawancara mendalam ,lembar observasi dan studi dokumentasi	Wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi
<i>SUB VARIABEL</i>				
1.	<i>Man</i>	Sumber Daya Manusia yang berperan dalam pengajuan klaim BPJS	Pedoman wawancara mendalam ,lembar	Wawancara mendalam, observasi,

			observasi dan studi dokumentasi	dan studi dokumentasi
2.	<i>Method</i>	Kebijakan sebagai acuan dalam proses pekerjaan. Kebijakan rumah sakit terhadap alur proses pengajuan klaim BPJS rawat inap	Pedoman wawancara mendalam ,lembar observasi dan studi dokumentasi	Wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi
3.	<i>Machine</i>	Penggunaan alat dalam mempermudah pekerjaan dan efisiensi waktu.	Pedoman wawancara mendalam ,lembar observasi dan studi dokumentasi	Wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi
4.	<i>Money</i>	Anggaran insidental dalam pelaksanaan klaim BPJS. Anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan rekam medis dapat meliputi gaji petugas yang	Pedoman wawancara mendalam ,lembar observasi dan studi dokumentasi	Wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi

		lembur, biaya pemeliharaan sarana dan prasarana terkait pengajuan klaim BPJS rawat inap		
5.	<i>Material</i>	Bahan yang digunakan dalam proses pengajuan klaim BPJS rawat inap. Kelengkapan berkas dalam proses klaim BPJS rawat inap harus dilengkapi terlebih dahulu.	Pedoman wawancara mendalam, lembar observasi dan studi dokumentasi	Wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi petugas bagian casemix berjumlah 12 orang, bagian keuangan berjumlah 6 orang dan 1 orang kepala rekam medis. Sehingga total keseluruhan petugas keuangan, casemix dan kepala rekam medis UOBK RSUD dr. Mohamad Saleh Probolinggo tahun 2022 berjumlah 19 orang.

3.3.2 Informan

Informan dalam penelitian ini yaitu petugas casemix di UOBK RSUD dr. Mohamad Saleh Probolinggo tahun 2022 sebanyak 9 orang petugas. 6 orang casemix, 2 orang bagian keuangan, dan 1 orang kepala rekam medis. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data, dengan menggunakan triangulasi sumber, metode, dan dokumentasi (Rahardjo, 2010)

- a. Triangulasi Sumber adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber. Peneliti mendapat sumber data dari kepala rekam medis, petugas casemix, dan petugas bagian keuangan.
- b. Triangulasi Metode adalah membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda, yaitu dengan cara wawancara, observasi dan brainstorming. Pada triangulasi metode sumber informan adalah casemix, bagian keuangan dan kepala rekam medis yang berkaitan dengan klaim BPJS.
- c. Triangulasi Dokumentasi adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, dan hasil observasi.

3.4 Instrumen dan Cara Pengambilan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

- a. Pedoman Wawancara

Wawancara digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan terhadap pengajuan klaim BPJS yang nantinya akan menjadi sumber informasi bagi peneliti secara lisan kepada informan.

b. Lembar Observasi

Instrumen penelitian yang dilakukan dengan *checklist* untuk memudahkan peneliti dalam pengendalian, jika informasi memenuhi kriteria yang telah peneliti tentukan, maka cara pengisian dilakukan dengan tanda centang.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek atau oleh orang lain tentang subjek.

3.4.2 Cara Pengumpulan Data

1) Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono (2018) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, data dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dan data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2) Sumber data

a. Narasumber

Sumber data berasal dari informan yang memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara dari informan petugas casemix, 6 diantaranya adalah petugas casemix, 2 orang petugas keuangan, dan 1 orang kepala rekam medis di UOBK RSUD Dr. Mohammad Saleh Probolinggo.

b. Aktivitas

Sumber data yang didapatkan berasal dari hasil observasi di UOBK RSUD Dr. Mohammad Saleh Probolinggo.

c. Tempat atau lokasi

Lokasi sumber data berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian yaitu casemix dan bagian keuangan.

3) Cara pengambilan data

Pengambilan data dilakukan secara langsung dilapangan berupa wawancara yang dilakukan dengan narasumber berdasarkan pedoman wawancara yang telah dibuat, observasi yang digunakan dalam menentukan fakta terhadap objek yang diamati dan dokumentasi yang berkaitan dengan klaim BPJS rawat inap.

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Teknik Pengolahan

Teknik pengolahan data pada penelitian ini dengan menggunakan hasil penelitian dalam bentuk narasi. Hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan *brainstorming* yang dilakukan akan dijadikan sebuah narasi untuk hasil penelitian.

3.5.2 Analisis data

Analisis data dari penelitian yang dilakukan menggunakan analisis kualitatif berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi yang memaparkan hasil penelitian dalam pengajuan klaim BPJS rawat inap di RSUD Dr. Mohammad Saleh Probolinggo yang meliputi variabel *man, method, machine, money* dan *material* dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi menggunakan transkrip dalam bentuk matriks data

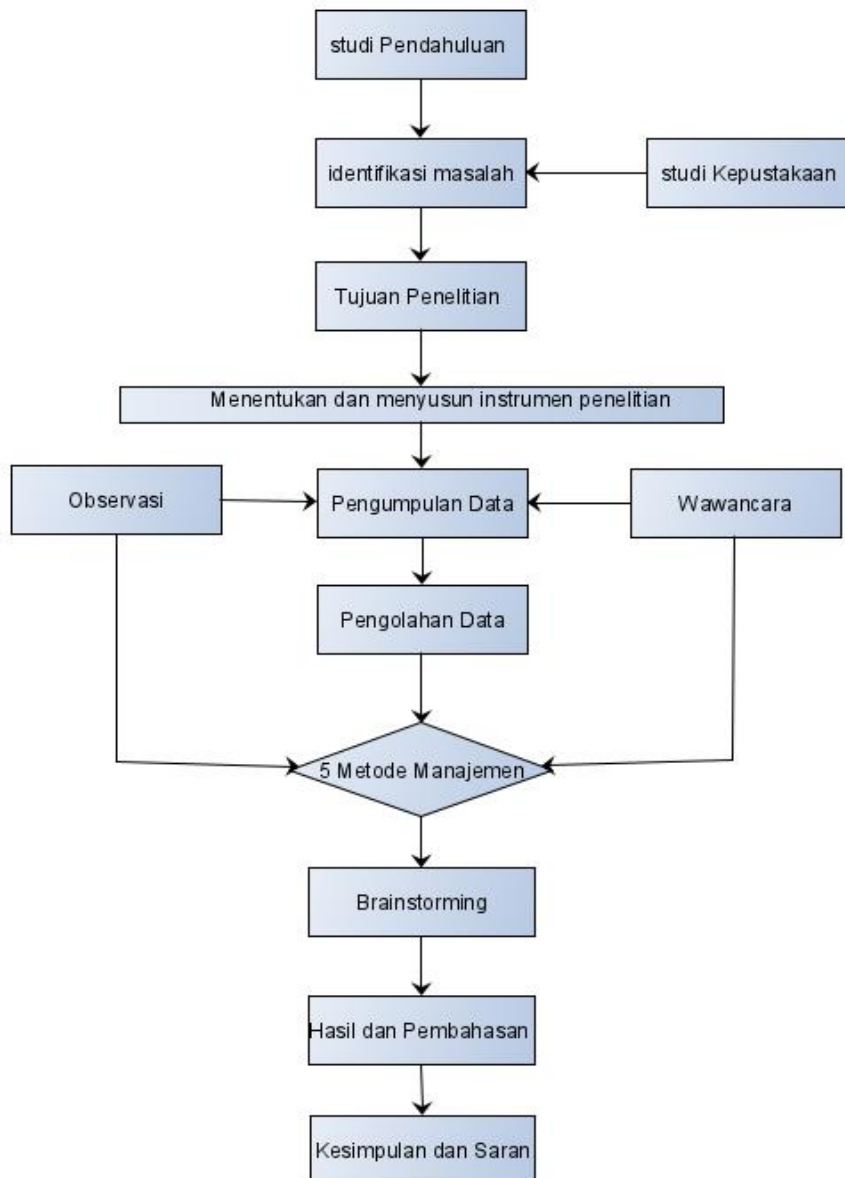
3.6 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2022			2023				
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1.	Identifikasi masalah	■							
2.	Pengumpulan referensi	■							
3.	Pengajuan judul	■							
4.	Pembuatan proposal	■	■						
5.	Perbaikan proposal		■	■					
6.	Seminar proposal		■	■					
7.	Perbaikan hasil seminar proposal			■	■				
8.	Pengumpulan data								
9.	Analisis data								

10.	Penyusunan laporan penelitian								
11.	Seminar hasil penelitian								

3.7 Tahapan Penelitian



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

Berikut adalah tahapan – tahapan dalam penelitian :

1) Studi pendahuluan

Studi dilakukan untuk memperoleh informasi terkait penelitian yang akan dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara petugas terkait untuk memperoleh fakta yang ada dilapangan.

2) Identifikasi masalah

Mengidentifikasi masalah yang ada dirumah sakit untuk menentukan masalah dari berbagai permasalahan yang telah ditemukan saat melakukan studi pendahuluan

3) Studi kepustakaan

Dilakukan untuk menambah wawasan dari beberapa referensi sesuai dengan permasalahan yang akan dilakukan penelitian.

4) Tujuan penelitian

Untuk memperjelas pembahasan dan menentukan arah penelitian dengan tepat secara keseluruhan

5) Menentukan dan menyusun instrumen penelitian

Menentukan metode dan instrumen penelitian yang akan digunakan dalam penelitian berdasarkan tujuan dan studi pustaka.

6) Pengumpulan data

Pengumpulan data diperoleh dari wawancara dan observasi

7) Observasi

Bertujuan untuk pengumpulan data dan informasi

8) Wawancara

Melakukan wawancara terhadap informan untuk mendapatkan data dan informasi terkait penelitian

9) Pengolahan data

Setelah data terkumpul kemudian akan dilakukan pengolahan data yang juga berguna untuk pemecahan masalah yang telah dirumuskan

10) *Brainstorming*

Untuk menentukan prioritas faktor penyebab permasalahan dan menentukan solusi alternatif pemecahan masalah.

11) Hasil dan pembahasan

Pembahasan yang telah didapat dalam pengolahan data dan dapat ditentukan apa saja faktor yang dapat menghambat dalam proses pengajuan klaim BPJS.

12) Kesimpulan dan saran

Dari hasil pembahasan yang sebelumnya telah dilakukan maka kemudian akan ditentukan kesimpulan dan kemudian diberikan saran.