BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif (descriptive reasearch), sering juga disebut dengan penelitian taksonomik (taksonomic research), dikatakan demikian karena penelitian ini dimaksudkan untuk mengeksplorasi atau mengklarifikasi suatu gejala, fenomena atau kenyataan sosial yang ada, penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Penelitian deskriptif tidak mempersoalkan hubungan antar variabel yang ada, karena penelitian deskriptif tidak maksudkan untuk menarik generasi yang menyebabkan suatu gejala, fenomena atau kenyataan sosial terjadi demikian (Efrem Jelahut, 2022)

Penelitian ini akan menggambarkan factor penyebab keterlambatan pengajuan klaim non kapitasi di Puskesmas Sukorejo dengan melihat faktor 5 M (Man, Money, Machine, Method, Material).

3.2 Subjek Penelitian

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 3 (tiga) informan yang dijelaskan sesuai table 3.1 sebagai berikut :

Berikut sujek penelitian yang dipaparkan pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Tabel Subjek Penelitian

Informan	Tugas
PIC Klaim Non Kapitasi	Merupakan seseorang yang bekerja di bagian verifikator klaim non kapitasi
Petugas Entri Klaim Persalinan	Merupakan staf yang bertanggung jawab mengenai entry data pelayanan persalinan.
Kepala Puskesmas	Merupakan pimpinan utama yang mengkoordinasikan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi

	seluruh program kesehatan di Puskesmas.

3.3 Definisi Operasional

Tabel 3.2 Tabel Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur
1	*Man*	Petugas yang berperan dalam melakukan klaim puskesmas yang ditinjau dari: Pengetahuan adalah Pemahaman petugas dalam proses klaim BPJS meliputi: alur klaim di puskesmas, persyaratan klaim, klinis dan aturan tentang klaim. Kriteria pengetahuan menurut Arikunto (2010) dalam Sanifah (2018): a. Baik (76%-100%) b. Cukup (56%-75%) c. Kurang (<55%) $\boldsymbol{Skor :} \frac{\boldsymbol{Total\ Jawaban\ Benar}}{\boldsymbol{Total\ Soal}} \times \mathbf{100\%}$ Motivasi adalah Dorongan dalam diri seseorang maupun adanya reward (penghargaan) kepada petugas bertujuan agar meningkatkan prestasi petugas. Job Description adalah Uraian tugas, tanggung jawab dan wewenang petugas yang terkait dengan klaim di puskesmas	Wawancara dan dokumentasi
2	*Machine*	Sarana maupun peralatan yang digunakan untuk memperlancar proses klaim BPJS kesehatan dalam melakukan pcare yaitu jaringan internet dan komputer.	Wawancara dan dokumentasi
3	*Material*	Bahan yang dapat membantu dalam proses pengajuan klaim BPJS kesehatan yang berupa kelengkapan dokumen klaim yaitu kelengkapan administrasi peserta, administrasi pelayanan & penunjang, dan administrasi keuangan	Wawancara dan dokumentasi
4	*Method*	Pedoman yang digunakan dalam melaksanakan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di puskesmas yang berupa kebijakan, panduan dan SOP terkait dengan klaim	Wawancara dan dokumentasi
5	*Money*	Anggaran dana yang digunakan untuk meningkatkan kompetensi tenaga verifikator	Wawancara dan dokumentasi
6	*Keterlambatan pengajuan klaim*	Waktu yang dibutuhkan untuk pengajuan klaim ke BPJS Kesehatan Kurang dari sama dengan tanggal 5 atau lebih dari sama dengan tanggal 5	Wawancara dan dokumentasi cek list

3.4 Sumber Data

Menurut (Sulung & Muspawi, 2021), data yang dikumpulkan dari penelitian berasal dari dua sumber, yaitu :

a. Sumber data primer, adalah segala informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan konsep penelitian yang diperoleh secara langsung dari unit analisis yang dijadikan sebagai objek penelitian (informan). Data primer dikumpulkan saat melaksanakan penelitian lapangan berupa rekaman wawancara, pengamatan langsung tentang pokok masalah. Data primer keterlambatan pengajuan klaim BPJS kesehatan ini didapat dari wawancara dengan subjek penelitian.
b. Sumber data sekunder, data tambahan yang diperoleh dari berbagai sumber yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti yang terkait dengan penelitian adalah data waktu pengajuan klaim, data kebijakan, panduan dan SOP tentang klaim, data angka ketidak lengkapan berkas klaim dari unit layanan.

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto, instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti ketika mengumpulkan data dengan tujuan agar penelitian menjadi lebih sistematis dan mudah (Qotrun, n.d.). Dalam penelitian ini alat dan bahan yang dipakai adalah pedoman wawancara yang disusun berupa lis pertanyaan seputar 5M dalam faktor penyebab keterlambatan pengajuan klaim dan alat perekam dengan petugas administrasi puskesmas Sukorejo Kabupaten Pacitan.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

a) Pedoman Wawancara

   Peneliti menggunakan wawancara untuk memperoleh informasi langsung dari informan mengenai kondisi pengajuan klaim BPJS, yang kemudian dijadikan sebagai sumber data secara lisan.

b) Lembar Dokumentasi

   Instrumen penelitian menggunakan *checklist* untuk mempermudah peneliti dalam melakukan kontrol. Apabila informasi sesuai dengan

kriteria yang telah ditetapkan, maka pengisian dilakukan dengan memberi sumber data sekunder.

3.6 Metode dan Pengumpulan

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah melalui hal berikut:

1) Dokumentasi

   Dokumentasi berfungsi menerangkan peristiwa-peristiwa yang dilakukan dalam penelitian. Dokumentasi dapat berwujud tulisan seperti data waktu pengajuan klaim, data kebijakan, panduan dan SOP tentang klaim, data angka ketidak lengkapan berkas klaim dari unit layanan, gambar sarana-prasaran unit pengajuan klaim non kapitasi, dan rekaman wawancara

2) Wawancara

   Wawancara yaitu suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (face to face) antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu objek yang diteliti dalam penelitian ini yaitu proses pengajuan klaim non kapitasi BPJS kesehatan.

3) Uji Keabsahan data

   Uji yang digunakan peneliti adalah triangulasi teknik dan sumber. Triangulasi teknik didefinisikan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda yaitu melakukan teknik dokumentasi dan wawancara. Pada triagulasi sumber didefinisikan menguji kredibilitas data dengan mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Sumber informan untuk triangulasi ini adalah PIC klaim non kapitasi Puskesmas, Petugas Entri Klaim Persalinan dan Kepala Puskesmas serta data waktu pengajuan klaim, data kebijakan, panduan dan SOP tentang klaim, data angka ketidak lengkapan berkas

klaim dari unit layanan, gambar sarana-prasaran unit pengajuan klaim non kapitasi.

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui lebih mendalam dengan narasumber PIC klaim non kapitasi Puskesmas, Petugas Entri Klaim Persalinan, Kepala Puskesmas Sukorejo.

3.7 Lokasi dan Waktu

Waktu Penelitian : 07 Juli 2025 – 25 Juli 2025

Lokasi Penelitian : Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sukorejo yang beralamat Jl. Krajan - Karang Mulyo No.4, RT.01/RW.01, Bonjor, Sumber Rejo, Kec. Sudimoro, Kabupaten Pacitan, Jawa Timur 63573

3.8 Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan penelitian dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif data yang terkumpul dengan berbagai teknik yang berbeda, seperti observasi, interview, kutipan dan catatan-catatan melalui tape terlihat lebih banyak berupa kata-kata daripada angka. Oleh karena itu data tersebut harus “diproses” dan dianalisis sebelum dapat digunakan. Kegiatan analisis data secara serempak yaitu data reduction, display data, penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles dan Huberman dalam Yusuf A.M.,2014).

Teknik yang digunakan peneliti dalam jenis penelitian kualitatif ini adalah:

1) Data reduction (reduksi data) yaitu proses pemilihan, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, dan membuang data yang tidak penting.

2) Data display (penyajian data) yaitu penulis menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasarkan data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, kemudian menjadikan dalam pola seperti narasi atau tabel.
3) Conclusion (menarik kesimpulan) merupakan kegiatan dimana penulis kemudian menarik kesimpulan berdasarkan data tersebut.

3.9 Etika Penelitian

Menurut Saunders, Lewis and Thornhill (2007), menjelaskan bahwa dalam penelitiaan kualitatif etika riset berkaitan dengan cara peneliti merumuskan topik penelitian, merencanakan penelitian, mengakses data, mengumpulkan data, menyimpan data, menganalisis data dan melaporkan secara bertanggung jawab dan bermoral.

Berdasarkan pendekatan deontologi, terdapat empat prinsip dalam penelitian, yaitu :

a. Respect to autonomy (Menghargai otonomi partisipan)

   Prinsip ini menjelaskan bahwa dalam melakukan riset kesehatan, peneliti harus menghargai kebebasan atau independensi responden dalam mengambil keputusan. Strategi yang dilakukan untuk menjamin otonomi responden adalah dengan memberikan inform consent sebelum dilakukan pengumpulan data, memberikan hak kepada partisipan untuk mundur dari penelitian, dan tidak ada pemaksaan dari peneliti. Inform consent merupakan proses untuk mendapatkan persetujuan dari partisipan yang akan terlibat dalam penelitian dengan memberikan informasi tentang studi yang dilakukan dan potensi kerugian serta manfaat yang akan didapat secara komprehensif sehingga secara sukarela bersedia mengikuti. (Suryanto, 2020)

b. Promotion Of Justice (Mengutamakan keadilan)

   Prinsip keadilan berkaitan dengan kesetaraan (equality) dan keadilan (fairness) dalam memperoleh risiko dan manfaat penelitian, serta memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dan diperlakukan secara adil dan setara dalam penelitian. (Suryanto, 2020)

c. Ensuring Benefience (Memastikan manfaatnya)

Prinsip ini menyatakan bahwa penelitian yang dijalankan akan memberikan sesuatu yang berguna bagi partisipan dan bagi komunitas yang terdampak. Penelitian bukan sekedar menghasilkan data yang diperoleh dari partisipan, namun juga memberi manfaat baik secara langsung dan tidak langsung bagi partisipan. Dalam prinsip beneficence terdapat dua aturan umum yaitu:

1) Jangan membahayakan atau merugikan partisipan
2) Maksimumkan manfaat dan minimumkan kerugian. (Suryanto, 2020)

d. Ensuring Malefience (Memastikan tidak terjadi kecelakaan)

Prinsip ini menyatakan bahwa peneliti harus mencegah terjadinya kecelakaan atau hal-hal yang tidak diharapkan dalam penelitian baik secara fisik atau psikologis bagi partisipan. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran risiko dalam perencanaan penelitian. Terdapat dua konsep yang dijalankan untuk memastikan bahwa penelitian memiliki risiko yang rendah bagi partisipan yaitu anonymity dan confidentiality. Kedua konsep ini merupakan prinsip privacy dalam riset, yaitu melindungi informasi partisipan dalam penelitian. (Suryanto, 2020)