

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata, baik yang tertulis maupun lisan, dari individu serta perilaku yang dapat diamati, dengan pendekatan yang berfokus pada konteks dan individu secara menyeluruh (Bogdan & Biklen, 2007). Deskriptif dalam penelitian kualitatif berarti memaparkan serta menjelaskan peristiwa, fenomena, dan situasi sosial yang menjadi objek penelitian (Waruwu, 2023). Metode penelitian kualitatif deskriptif bertujuan memahami dan menjelaskan secara mendalam peristiwa, fenomena, dan situasi sosial melalui pengumpulan data berupa kata-kata tertulis atau lisan serta pengamatan terhadap perilaku dalam konteks yang menyeluruh.

Metode penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai proses penanganan klaim yang telah berjalan. Informasi terkait alur penyelesaian klaim pending yang ada akan diolah dan disusun menjadi SOP penyelesaian klaim pending yang terstruktur. Metode penelitian kualitatif deskriptif juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kendala dan peluang perbaikan dalam proses penanganan klaim, sehingga SOP yang disusun tidak hanya menggambarkan alur yang ada, tetapi juga memberikan solusi yang praktis dan aplikatif untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelesaian klaim pending.

3.2 Variabel Penelitian

Berikut ini merupakan variabel penelitian dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan klaim pending di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.

No	Variabel	Definisi	Cara Pengumpulan	Hasil yang Dicapai
1	Pengumpulan informasi tentang mekanisme klaim pending JKN	Kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi terkait mekanisme dan alur teknis penyelesaian klaim pending JKN.	Melakukan wawancara mendalam kepada Staf rumah sakit yang menangani klaim pending serta melakukan observasi secara langsung terkait alur kerja penyelesaian klaim pending.	Mendapatkan gambaran terperinci tentang langkah-langkah yang terlibat dalam penyelesaian klaim pending, dari penerimaan hingga pengiriman ulang ke BPJS Kesehatan.
2	Identifikasi aktivitas penyelesaian klaim pending (menggunakan Teori <i>Value Chain</i>)	Proses pemetaan dan analisis terhadap setiap tahapan yang terlibat dalam penyelesaian klaim pending di rumah sakit dengan	Memisahkan aktivitas ke dalam kategori aktivitas primer dan pendukung.	Data yang telah dipetakan.

		<p>menggunakan Teori <i>Value Chain</i>. Proses ini mengelompokkan aktivitas ke dalam dua kategori utama:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Aktivitas primer b. Aktivitas pendukung 		
3	Penyusunan perancangan SOP	Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur langkah-langkah jelas dan sistematis dalam penyelesaian klaim pending JKN	Menyusun SOP berdasarkan data yang telah dipetakan.	Draf SOP
5	Evaluasi SOP	Penilaian terhadap efektivitas dan efisiensi dari SOP yang telah diujicobakan dengan mengumpulkan	<i>Focus Group Discussion</i> (FGD).	Umpan balik dan temuan yang digunakan untuk merevisi dan menyempurnakan SOP

		feedback dari staf yang terlibat dalam penerapan SOP, mengamati hasil penerapan, serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki.		
6.	Uji Coba SOP	Draf SOP yang telah disusun diuji dalam praktik nyata di lapangan untuk memastikan bahwa prosedur yang tertulis dapat diimplementasikan dengan baik, efektif, dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan	Penerapan SOP secara langsung atau melalui simulasi.	Standar Operasional Prosedur (SOP) penyelesaian klaim pending Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Pada penelitian kualitatif, subjek penelitian merujuk pada entitas yang menjadi fokus kajian, seperti manusia, benda, atau lembaga (organisasi), yang keadaan atau sifatnya akan diteliti dan di dalamnya terkandung objek penelitian (Usman & Akbar, 2004). Informan sendiri merupakan individu yang memberikan informasi. Dalam penelitian ini, subjek penelitian berperan sebagai informan yang memberikan informasi atau data terkait objek yang diteliti mengenai situasi dan kondisi latar

penelitian. Mereka harus memiliki pengalaman yang luas terkait konteks penelitian dan secara sukarela bersedia menjadi bagian dari tim penelitian, meskipun hanya berperan sebagai informan, untuk memberikan perspektif orang dalam terkait sikap, nilai, proses, dan budaya yang menjadi fokus penelitian (Moleong & Surjaman, 2014).

Penelitian ini melibatkan empat informan, terdiri dari satu informan kunci dan tiga informan utama. Informan kunci adalah Kepala Unit Casemix, yang memiliki peran strategis dalam mengawasi serta mengoordinasikan proses penyelesaian klaim pending. Sementara itu, satu informan utama merupakan staf Unit Casemix yang secara langsung terlibat dalam penyelesaian klaim pending, mulai dari proses penerimaan, verifikasi, perbaikan, hingga pengajuan ulang klaim ke BPJS Kesehatan. Dua informan utama lainnya adalah verifikator internal rumah sakit yang berada di bawah Unit Pelayanan. Objek penelitian ini adalah proses penyelesaian klaim pending di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.

3.4 Jenis Data

Infomasi merupakan susunan data yang telah diolah dan digunakan untuk kepentingan tertentu (Arikunto, 2002). Dalam suatu penelitian kualitatif, data yang dihasilkan berupa data deskriptif dalam bentuk verbal dan bukan merupakan angka (Muhadjir, 1996). Pada penelitian ini, data yang dihasilkan dibagi menjadi dua kategori yaitu:

3.4.1 Data Primer

Pengambilan data primer dalam penelitian ini dilakukan secara langsung oleh peneliti melalui tiga metode utama. Pertama, peneliti melakukan observasi untuk mengamati secara langsung proses penyelesaian klaim pending guna memahami tahapan dan mekanisme yang berlangsung. Kedua, wawancara dilakukan dengan pihak terkait untuk memperoleh informasi

mendalam mengenai pelaksanaan penyelesaian klaim pending serta memperoleh gambaran yang lebih terstruktur mengenai alur prosesnya. Ketiga, hasil dari Focus Group Discussion (FGD) dikumpulkan dalam bentuk logbook yang mendokumentasikan seluruh pembahasan dan kesepakatan Terkait penyusunan draf SOP penyelesaian klaim pending.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini mencakup contoh format SOP yang digunakan di rumah sakit serta aturan dan kebijakan yang berlaku dalam penyusunan SOP. Aturan yang dimaksud adalah ketentuan tertulis yang mengatur standar dan tata cara dalam pembuatan SOP, baik yang berasal dari regulasi eksternal maupun kebijakan internal rumah sakit. Selain itu, aturan mengenai alur penyelesaian klaim pending juga dapat menjadi referensi untuk memastikan SOP yang disusun selaras dengan prosedur yang telah ditetapkan.

3.5 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Instrumen Penelitian

Dalam sebuah penelitian, tentunya diperlukan sebuah sarana yang digunakan sebagai alat pengumpulan data. Instrumen penelitian merupakan sebuah peranti yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data sehingga membuatnya berkontribusi besar terhadap kualitas data yang diperoleh pada penelitian (Haryono, 2017). Untuk memenuhi kebutuhan pengumpulan data, peneliti menggunakan beberapa instrumen penelitian.

3.5.1.1 Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara merupakan alat yang dirancang untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh dari setiap responden mencakup aspek-aspek penting secara

konsisten. Panduan ini lebih terarah dibandingkan dengan tipe wawancara informal, namun tetap memberikan fleksibilitas dan ruang untuk penyesuaian guna memperoleh data yang relevan dari responden (Siregar, 2002).

Pedoman wawancara yang disusun oleh peneliti berisi garis besar pertanyaan yang dirancang secara sistematis untuk menggali informasi mengenai alur penyelesaian klaim pending. Pedoman ini mencakup aspek teknis terkait proses penyelesaian klaim, faktor-faktor yang memengaruhi, serta hambatan yang dihadapi dalam proses penyelesaian klaim pending.

3.5.1.2 *Loogbook* FGD

Digunakan untuk mendokumentasikan hasil kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD). Dokumen ini mencakup kolom yang memuat tanggal pelaksanaan FGD, aktivitas yang dilakukan, serta hasil yang diperoleh selama berlangsungnya diskusi kelompok tersebut.

3.5.1.3 Alat Tulis

Perlengkapan tulis berupa pena dan buku yang dipakai untuk mendokumentasikan hasil penelitian.

3.5.1.4 Alat Perekam

Perangkat perekam berupa ponsel yang digunakan untuk merekam wawancara dengan informan.

3.5.2 Metode Pengumpulan Data

3.5.2.1 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam adalah instrumen utama untuk mengumpulkan data kualitatif dalam penelitian ini. Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang sering digunakan karena dianggap praktis dan

menyerupai percakapan biasa. Metode ini melibatkan komunikasi berupa dialog antara dua pihak dengan tujuan tertentu. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur atau tidak terstruktur, serta dilakukan secara langsung maupun tidak langsung (Rohman et al., 2023).

3.5.2.2 Observasi

Observasi, atau pengamatan, merupakan teknik yang umum digunakan dalam pengumpulan data kualitatif dan relatif mudah dilakukan. Teknik ini melibatkan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memahami fenomena secara mendalam. Meskipun demikian, observasi dalam penelitian kualitatif tidak selalu dimulai dari pengamatan murni, melainkan dapat berlandaskan konsep teori dan metode yang memberikan panduan awal dalam prosesnya (Rohman et al., 2023).

3.5.2.3 *Focus Group Discussion* (FGD)

Menurut Richard A. Krueger dalam bukunya “*Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*”, focus group adalah diskusi terencana yang bertujuan untuk menggali pandangan dan persepsi mengenai suatu topik tertentu dalam suasana yang kondusif dan tidak menekan. Metode ini melibatkan sekelompok kecil individu dengan karakteristik serupa, dipandu oleh seorang moderator untuk menjaga diskusi tetap terarah. Interaksi antar peserta dalam diskusi ini memberikan peluang untuk mendapatkan wawasan mendalam dan pemahaman kolektif mengenai isu yang dibahas.

Dalam penelitian ini, metode Focus Group Discussion (FGD) digunakan untuk mengevaluasi proses penyelesaian klaim pending sekaligus menyusun draf SOP yang relevan. Melalui FGD, peserta memberikan

masukannya terkait kendala yang dihadapi dalam penyelesaian klaim pending serta memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk memastikan draf SOP yang dihasilkan dapat diterapkan secara efektif dan efisien di lapangan.

3.6 Waktu dan Tempat Penelitian

3.6.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang, yang berlokasi di Jalan Raya Ngelo Tlogomas No. 45, Dusun Rambaan, Kelurahan Landungsari, Kecamatan Dau, Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia, dengan kode pos 65144.

3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu November hingga Januari 2024. Prosesnya mencakup penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian, analisis data, serta penyusunan Proyek Tugas Akhir (PTA).

Tahapan	Jenis Kegiatan	November			Desember			Januari		
		I	II	III	I	II	III	I	II	III
Persiapan	Penyusunan proposal	■	■	■						
	Studi pendahuluan			■						
	Seminar proposal				■					
Pelaksanaan	Proses pengambilan data				■	■				
	Mengolah data						■			
	Menganalisis data						■			

Data dari Focus Group Discussion (FGD) akan disajikan dalam bentuk logbook yang mencatat setiap poin pembahasan, termasuk pendapat dan masukan peserta mengenai langkah-langkah penyelesaian klaim pending.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Teknik Analisis Tematik

Teknik analisis data yang digunakan dalam proses pengolahan data adalah teknik analisis tematik. Analisis tematik merupakan teknik pengolahan data dengan cara mengelompokkan data tersebut dalam beberapa tema. Teknik ini digunakan untuk menganalisis data yang dihasilkan dari wawancara mendalam, sehingga dapat membantu peneliti dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan tema atau pola yang muncul dalam data yang telah dikumpulkan (Boyatzis, 1998). Berdasarkan penggambaran yang dilakukan oleh Braun dan Clarke (2006), analisis tematik mencakup enam tahap: mengenal data, menghasilkan kode awal, mencari tema, meninjau tema, mendefinisikan tema, dan menyajikan hasil (Maguire & Delahunt, 2023). Berikut 6 langkah analisis tematik:

1. Mengetahui Data (*Familiarization with the data*)

Langkah pertama adalah memahami data secara menyeluruh dengan membaca ulang data berulang kali untuk mendapatkan gambaran keseluruhan dan mengenali pola-pola awal.

2. Membuat Kode Awal (*Generating initial codes*)

Setelah memahami data, peneliti mulai memberi kode pada fitur-fitur menarik dalam data yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Kode adalah label pendek yang menggambarkan elemen data tertentu.

3. Mencari Tema (*Searching for themes*)

Kode-kode yang telah dibuat kemudian digabungkan dan dikelompokkan menjadi tema-tema potensial. Pada tahap ini, peneliti melihat bagaimana kode tersebut dapat disatukan menjadi tema yang lebih besar yang memiliki kaitan dalam konteks penelitian.

4. Meninjau Tema (*Reviewing themes*)

Pada tahap ini, peneliti mengevaluasi apakah tema yang ditemukan relevan dengan data yang ada. Beberapa tema mungkin perlu dibagi, digabungkan, atau bahkan dihapus jika tidak sesuai dengan data yang ada.

5. Mendefinisikan dan Memberi Nama Tema (*Defining and naming themes*)

Tema-tema yang telah ditemukan kemudian dijelaskan secara rinci. Peneliti memberikan nama dan mendefinisikan setiap tema dengan jelas untuk menggambarkan esensi dari tema tersebut.

6. Menulis Laporan (*Producing the report*)

Langkah terakhir adalah menulis laporan yang memuat temuan-temuan analisis tematik. Laporan ini berisi deskripsi mendalam tentang tema-tema yang ditemukan serta contoh data yang relevan untuk mendukung setiap tema (Braun & Clarke, 2014).

3.8.2 Triangulasi Data

Triangulasi data adalah metode untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas penelitian dengan menggabungkan berbagai sumber atau metode pengumpulan data. Tujuannya adalah untuk memastikan konsistensi temuan dan memperkuat keabsahan interpretasi (Denzin, 1989). Triangulasi membantu memastikan bahwa temuan tidak bias atau bergantung pada satu metode atau sumber saja. Dalam studi kualitatif, misalnya,

wawancara mendalam dapat dibandingkan dengan observasi lapangan untuk mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan dalam data (Flick et al., 2001). Dengan menggunakan metode triangulasi, peneliti berharap memperoleh hasil akhir yang lebih akurat dan valid dengan menggabungkan data dari metode penelitian wawancara mendalam dan observasi.

3.9 Etika Penelitian

Untuk memastikan perlindungan terhadap informan dan integritas data yang diperoleh, peneliti berkomitmen untuk mematuhi prinsip-prinsip etika penelitian kualitatif yang mencakup:

1. *Respect For Person*

Peneliti menghormati martabat, otonomi, dan hak-hak seluruh entitas yang terlibat dalam penelitian

2. *Beneficence*

Peneliti memastikan bahwa penelitian yang dilaksanakan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

3. *Nonmaleficence*

Peneliti berkomitmen untuk menghindari hal-hal yang dapat menyebabkan kerugian serta memberikan perlindungan kepada entitas yang terlibat pada penelitian dari resiko yang tidak terduga.

4. *Justice*

Peneliti berkomitmen menerapkan prinsip keadilan dalam seluruh tahapan penelitian. Hal tersebut mencakup pemilihan sampel penelitian yang adil dan representatif, memastikan bahwa entitas yang terlibat memiliki informasi yang sama kan pelaksanaan penelitian, serta distribusi yang adil dari manfaat dan beban penelitian kepada seluruh entitas yang terlibat.