

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis dan Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan mengukur fenomena yang terjadi dalam suatu populasi atau sampel tanpa mencari hubungan sebab-akibat. Dalam metode ini, data yang dikumpulkan berbentuk angka dan dianalisis secara statistik untuk memberikan gambaran umum tentang variabel-variabel yang diteliti. Penelitian Deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran klaim pending rawat jalan peserta JKN berdasarkan faktor medis, koding, dan administrasi di RSUD Kanjuruhan Malang.

#### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah faktor medis, koding, dan administrasi dan klaim pending rawat jalan peserta JKN.

#### 3.3 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Pengumpulan Data
1.	Aspek administrasi	Penyebab pending klaim yang berhubungan dengan pelayanan administrasi dalam bentuk kelengkapan berkas klaim atau konfirmasi kunjungan pasien (Widaningtyas, 2022)	1) Nomor SEP tidak sesuai 2) Tidak adanya surat kontrol 3) Tidak adanya dokumen pendukung (hasil laboratorium lengkap, hasil radiologi,(CT- Scan, Echocardiografi, EKG,dll))	Telaah dokumen

			4) Tidak adanya billing (Tagihan).	
2.	Aspek Koding	Penyebab klaim pending yang berhubungan pada ketepatan penulisan diagnosis dan tindakan yang dicantumkan dalam bentuk kode (Widaningtyas, 2022)	Ketidak sesuaian pemberian kode diagnosis dengan ICD 10 dan kode tindakan sesuai ICD 9 cm	Telaah dokumen
3.	Aspek Medis	Penyebab klaim pending yang berhubungan dengan penanganan kedokteran dalam bentuk tindakan perawatan atau pemeriksaan pasien (Widaningtyas, 2022)	Ketidaklengkapan dan ketidaktepatan dalam pengisian informasi DPJP yang meliputi anamnesis, pemeriksaan fisik, diagnosis, penunjang medis, dan obat yang ada di resume medis, serta obat pada dokumen pelayanan dan penunjang medis.	Telaah dokumen

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh dokumen klaim pending rawat jalan di RSUD Kanjuruhan Malang periode bulan Januari - Juli 2024 yaitu sebanyak 1.211 dokumen klaim pending rawat jalan peserta JKN.

#### 3.4.2 Sampel

Sampel yang digunakan adalah 367 berkas klaim pending pasien rawat jalan peserta JKN di RSUD Kanjuruhan Malang

pada periode bulan Januari – Juli 2024. Pemilihan sampel dilakukan berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti, sehingga memastikan relevansi dan keakuratan data yang digunakan dalam analisis. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Dokumen klaim pasien JKN
- 2) Dokumen klaim rawat jalan
- 3) Dokumen klaim yang mengalami pending klaim
- 4) Dokumen klaim pending karena faktor administrasi, koding dan medis
- 5) Dokumen klaim pending periode Januari – Juli 2024

Sampel penelitian ini dihitung dengan rumus slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

$$n = \frac{1211}{1+(1211 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{1211}{1+(1211 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{1211}{1+3,0275}$$

$$n = \frac{1211}{4,0275}$$

$$n = 300$$

n : Ukuran sampel

N : Ukuran Populasi

E : Presentasi kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir (5% = 0,05)

Jumlah berkas klaim yang digunakan dalam penelitian ini adalah 367 berkas.

### 3.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*, jumlah sampel yang saya gunakan ada 367 berkas klaim pending rawat jalan di RSUD Kanjuruhan. Teknik *Simple Random Sampling* merupakan

metode pengambilan sampel probabilitas di mana setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini adalah salah satu metode sampling paling sederhana dan sering digunakan dalam penelitian (OpenAi, Teknik *Simple Random Sampling*, 2025).

Berdasarkan hal tersebut, maka berkas yang diperoleh berasal dari jumlah populasi sebanyak 1.211 berkas klaim pending BPJS Kesehatan pada layanan rawat jalan periode Januari – Juli 2024 kemudian mengukur jumlah sampel dengan cara rumus slovin yang mendapatkan hasil 367 berkas klaim pending BPJS Kesehatan pada layanan rawat jalan periode Januari – Juli 2024. Kemudian data diambil secara acak sehingga diperoleh hasil pada bulan Januari diambil 17 dokumen klaim pending, pada bulan Februari diambil 59 dokumen klaim pending, pada bulan Maret diambil 9 dokumen klaim pending, pada bulan April diambil 16 dokumen klaim pending, pada bulan Mei diambil 62 dokumen klaim pending, pada bulan Juni diambil 89 dokumen klaim pending, dan pada bulan Juli diambil 115 dokumen klaim pending. Alat dan Bahan yang Digunakan Penelitian ini menggunakan instrument berupa lembar *checklist*.

Tabel 3.2 Lembar Checklist (Dinillah, 2022)

No	SEP	Alasan Klaim Pending	Faktor Penyebab Klaim Pending			Jawaban Klaim Pending	Keterangan
			Medis	Koding	Administrasi		

Istilah *ceklis* yang tercantum pada Tabel 3.2 ini mencakup alasan klaim pending, seperti: (klaim pending tidak sesuai kaidah pengkodean, misalnya *kode control DU = DU Z098*).

Selanjutnya, faktor penyebab klaim pending ditentukan, apakah disebabkan oleh alasan medis, koding, atau administrasi. Keterangan kolom ini mencantumkan contoh, seperti: (koreksi verifikasi).

#### **3.4.4 Urutan Pelaksanaan Kegiatan**

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan melakukan telaah dokumen klaim pending rawat jalan peserta JKN di RSUD Kanjuruhan Malang. Langkah-langkah pengumpulan data sebagai berikut :

1. Mencari data klaim pending rawat jalan periode Bulan Januari - Juli.
2. Melakukan telaah dokumen klaim pending rawat jalan.
3. Melakukan *checklist* berkas klaim pending sesuai instrument penelitian.
4. Melakukan analisis data.
5. Membuat pembahasan dari hasil penelitian.
6. Membuat laporan penelitian.

#### **3.5 Teknik Pengolahan Data**

##### *1. Editing*

Data yang diperoleh dari pengisian lembar *checklist* di lapangan perlu melalui proses penyuntingan (*Editing*) terlebih dahulu. Secara garis besar, penyuntingan (*Editing*) adalah kegiatan untuk memeriksa dan memperbaiki isian dalam kuesioner tersebut.

##### *2. Coding*

Melakukan pengkodean atau coding yaitu mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi sebuah kode dengan contoh a1 (Potensi fragmentasi pelayanan (satu episode pelayanan)), k1 (Ketidaktepatan penulisan kode diagnosa dan tindakan serta penegakan diagnosa utama dan diagnosa sekunder), m1 (Tidak Memenuhi Kriteria Gawat Darurat), di lakukan coding dengan mengklaisifikasikan berkas yang ada di lembar ceklis.

### 3. *Data Entry*

Hasil lembar checklist yang sudah diubah menjadi angka selanjutnya dimasukkan kedalam program atau software komputer. Salah satu program yang digunakan untuk memasukkan data pada penelitian ini adalah proram Microsoft Excel.

### 4. *Cleaning*

Setelah data selesai dimasukkan, perlu dilakukan pemeriksaan ulang untuk memastikan tidak ada kesalahan, ketidaklengkapan, atau hal lainnya yang tidak sesuai. Proses ini disebut pembersihan data (*cleaning*).

### 5. Verifikasi

Tahap akhir dalam pengolahan data adalah melakukan verifikasi ulang terhadap berkas klaim pending rawat jalan dengan mencocokkan arsip dokumen yang tersedia, seperti SEP, lembar verifikasi, lembar tindakan atau dokumen pendukung lainnya, serta billing. Selain itu, dilakukan konfirmasi atas informasi tertentu melalui wawancara sederhana untuk memastikan keakuratan data.

## **3.6 Teknik Penyajian Data**

Penelitian ini menggunakan penyajian data berupa tabel dan grafik. Peneliti menggunakan tabel dan grafik untuk mengetahui jumlah klaim pending rawat inap peserta JKN berdasarkan faktor administrasi, medis, dan koding pada periode Januari – Juli 2024 dan dideskripsikan dalam bentuk narasi.

## **3.7 Jadwal Kegiatan**

### **3.6.1 Tempat**

Penelitian ini di lakukan di RSUD Kanjuruhan Malang yang beralamat di Jl. Panji No.100, Krajan, Panggungrejo, Kec. Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65163.

### **3.6.2 Waktu**

Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Desember 2024 – Januari 2025.

### 3.8 Etika Penelitian

Etika merupakan norma untuk berperilaku memberikan batasan untuk boleh dilakukan atau tidak boleh dilakukan. Dalam penelitian ini menerapkan etika penelitian untuk data sekunder yaitu :

1. Kerahasiaan dan Privasi

Peneliti harus menjaga kerahasiaan informasi yang diperoleh dari sumber data sekunder, terutama jika data tersebut mengandung informasi pribadi atau sensitif. Identitas subjek harus dilindungi dengan tidak mencantumkan nama atau informasi identitas lainnya dalam laporan penelitian.

2. Persetujuan dan Izin

Sebelum menggunakan data sekunder, peneliti memastikan bahwa telah memiliki izin untuk menggunakan data tersebut.

3. Keadilan

Peneliti harus memastikan bahwa semua individu atau kelompok dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk diwakili dalam analisis, serta memperlakukan semua subjek dengan adil dan tanpa bias.

4. Manfaat dan Risiko

Penelitian harus dirancang sedemikian rupa sehingga manfaatnya melebihi risiko atau kerugian yang mungkin timbul. Peneliti perlu mempertimbangkan dampak sosial dan etis dari hasil penelitian.

Penulis melakukan penelitian sesuai dengan prosedur dan aturan penelitian guna mendapatkan hasil sebaik mungkin untuk penelitian. Penulis akan mengurangi hal-hal yang akan berdampak merugikan bagi subjek penelitian.

### 3.9 Timeline Penelitian

Tabel 3.3 Timeline Penelitian

No	Aktifitas	2024																2025							
		SEP				OKT				NOV				DES				JAN				FEB			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah	■	■																						
2	Pengajuan Judul			■	■																				
3	Penulisan Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■												
4	Seminar Proposal												■												
5	Pengurusan Perizinan Penelitian													■	■	■	■								
6	Pengambilan Data													■	■	■	■								
7	Pengolahan Data Penelitian													■	■	■	■								
8	Analisis Data Penelitian													■	■	■	■								
9	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian													■	■	■	■								
10	Seminar Hasil													■	■	■	■								