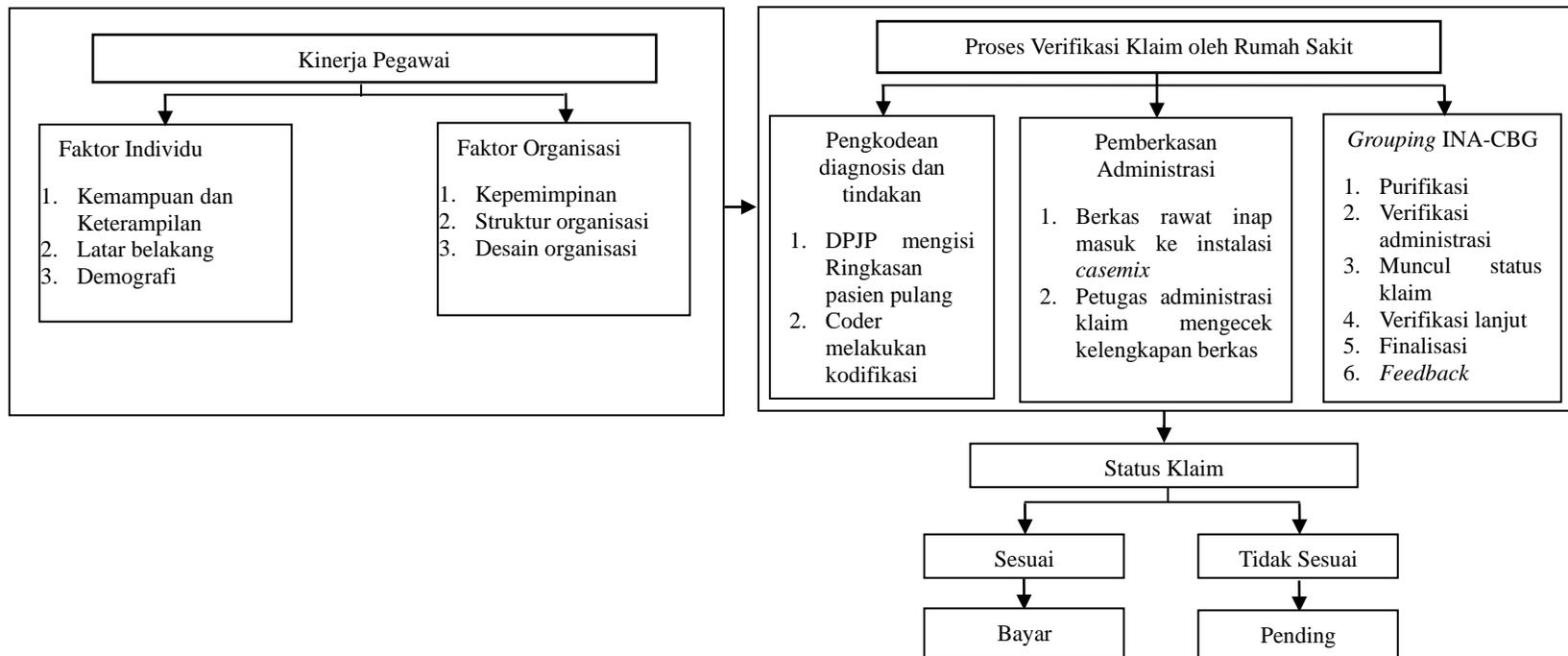


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi konsep serta variabel yang akan diteliti. Kerangka konsep bertujuan untuk mengetahui ke arah mana penelitian ini berjalan atau data apa yang dikumpulkan (Notoatmodjo, 2018).



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

Sumber: Teori Kinerja Gibson (2008) dan Peraturan BPJS Kesehatan No. 7 Tahun 2018

B. Definisi Istilah

Menurut Notoatmodjo (2018), definisi istilah adalah uraian batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan. Definisi istilah dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut.

1. Faktor Individu

Faktor yang berasal dari dalam diri pegawai itu sendiri sehingga dapat dikendalikan secara langsung oleh masing-masing pegawai yang berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografi.

2. Faktor Organisasi

Faktor yang berasal dari luar diri pegawai itu sendiri sehingga tidak bisa dikendalikan secara langsung oleh masing-masing pegawai melainkan bergantung pada kondisi organisasi seperti kepemimpinan, struktur organisasi, dan desain pekerjaan.

3. Pengkodean Diagnosis dan Tindakan

Kegiatan menerjemahkan diagnosis dan tindakan pada berkas resume medis pasien dengan kode yang ada pada buku ICD-10 Versi Tahun 2010 untuk diagnosis dan ICD-9-CM Versi Tahun 2010 untuk tindakan/prosedur.

4. Pemberkasan Administrasi

Pemeriksaan kelengkapan berkas yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sebagai acuan untuk menganalisis pengajuan klaim BPJS Kesehatan yang meliputi Surat Eligibilitas Peserta (SEP), rincian biaya, resume medis, hasil pemeriksaan penunjang, dan dokumen kesesuaian prosedur/tindakan.

5. *Grouping* INA-CBG

Kegiatan menginput berkas klaim ke dalam aplikasi INA-CBG.

6. Status Klaim

Hasil verifikasi klaim yang dikeluarkan oleh pihak BPJS Kesehatan yang terdiri dari klaim lolos dan klaim pending.

7. Klaim Sesuai

Klaim yang sudah lengkap dan tidak mengalami kesalahan apapun. Jenis klaim ini akan langsung mendapatkan penggantian pembayaran.

8. Klaim Tidak Sesuai

Klaim yang mengalami ketidaksesuaian atau ketidaklengkapan. Jenis klaim ini akan dikembalikan untuk direvisi kembali oleh rumah sakit dan masuk ke dalam klaim pending.

C. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif untuk menggali informasi secara mendalam terhadap berbagai faktor yang menyebabkan terjadinya gagal klaim. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif adalah metode

penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

D. Informan Penelitian

Informan pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Menurut (Saleh, 2017) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* dilakukan dengan berdasarkan karakteristik yang ditetapkan terhadap elemen populasi target yang disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian ini. Penentuan kriteria informan bersifat subjektif berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu dari peneliti. Informan penelitian ini terdiri dari:

1. Informan Kunci

Informan kunci (*key informan*) merupakan informan yang dapat memberikan informasi secara menyeluruh tentang pending klaim. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Instalasi *Casemix* RSUD Waled.

2. Informan Utama

Informan utama adalah pelaku utama yang mengetahui secara teknis dan detail tentang pending klaim. Informan utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Satu orang petugas *coder* rawat inap;
- b. Dua orang petugas administrasi klaim rawat inap; dan
- c. Satu orang petugas klaim rawat inap.

3. Informan Pendukung

Informan pendukung adalah seseorang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan tentang pending klaim. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah satu orang verifikator internal dan satu orang Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP).

E. Instrumen Penelitian

Metode penelitian kualitatif tidak melakukan pengukuran, melainkan eksplorasi untuk menemukan, sehingga yang menjadi instrumen atau alat penelitian pada penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri (Sugiyono, 2019). Menurut (Notoatmodjo, 2018), instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara (*interview guide*) yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui metode wawancara mendalam dan lembar telaah dokumen untuk memeriksa sebuah kegiatan melalui dokumen-dokumen. Penelitian ini

menggunakan alat bantu berupa alat tulis, perekam suara, dan kamera *halndphone*.

F. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada satu orang kepala instalasi *casemix*, dua orang petugas *coder* rawat inap, dua orang petugas administrasi klaim rawat inap, satu orang DPJP, dan satu orang dokter verifikator internal berupa informasi pending klaim pasien rawat inap yang dikaitkan dengan kinerja pegawai.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari hasil telaah dokumen yang berasal dari data Rumah Sakit Waled yaitu berupa profil Rumah Sakit Waled dan data pending klaim BPJS Kesehatan pasien rawat inap selama periode tahun 2023.

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*) dan telaah dokumen.

1. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Wawancara mendalam (*indepth interview*) merupakan suatu cara mengumpulkan data dan informasi yang dilaksanakan dengan tatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam (Kriyantono, 2020). Wawancara mendalam digunakan sebagai teknik

pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden sedikit (Sugiyono, 2019). Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi terkait proses verifikasi klaim yang dihubungkan dengan kinerja pegawai.

2. Telaah Dokumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dokumen adalah surat yang tertulis atau tercetak yang dapat dipakai sebagai bukti keterangan. Menurut (Sugiyono, 2019) dokumentasi merupakan catatan peristiwa pada waktu yang lalu, dan dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun karya-karya monumental dari seseorang. Metode dokumentasi ini dapat digunakan untuk menggali data-data masa lampau secara sistematis dan objektif, *framing*, semiotik, analisis wacana, dan analisis kualitatif (Kriyantono, 2020). Dokumen yang akan ditelaah terlampir pada lampiran 4.

H. Prosedur Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti harus memahami kondisi lapangan yang sebenarnya agar dapat merencanakan proses pengambilan data yang akan dilakukan selama penelitian. Langkah-langkah prosedur penelitian tersebut terdiri atas tiga tahap, yaitu:

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan merupakan tahap awal dalam melakukan penelitian. Tahap awal dilakukan dengan cara mempertimbangkan etika penelitian lapangan dengan membuat rancangan usulan penelitian, memilih tempat penelitian, mengurus perijinan penelitian, menilai keadaan lapangan, memilih informan, menyiapkan instrumen penelitian, serta memahami latar belakang penelitian dengan persiapan-persiapan yang dilakukan sebelum turun langsung ke lapangan penelitian.

2. Tahap Kegiatan Lapangan

Pada tahap ini peneliti mempersiapkan diri untuk memahami dan memasuki lapangan untuk menggali dan mengumpulkan data serta mencatat semua informasi yang telah didapatkan. Segala data dan informasi tersebut dikumpulkan dan disusun untuk mempermudah proses analisis data.

3. Tahap Pasca Lapangan

Tahap pasca lapangan dilakukan dengan cara mengolah data-data yang telah diperoleh dari informan maupun studi dokumen, kemudian disusun dan disajikan dalam bentuk laporan sementara sebelum akhirnya dituliskan dalam suatu putusan akhir.

I. Pengolahan dan Analisis Data

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, melakukan transformasi data kasar yang muncul dalam catatan yang dihasilkan di lapangan dengan cara mengurangi atau menghilangkan hal-hal yang tidak perlu serta mencari tema dan pola pokoknya. Kegiatan reduksi data dilakukan sebagai gambaran awal dan dapat digunakan untuk menghasilkan hipotesis dari informasi yang diperoleh di lapangan. Kegiatan ini juga dapat memberikan gambaran data yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengambilan data selanjutnya dan mencarinya apabila diperlukan (Sugiyono, 2019).

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran penelitian yang baik secara keseluruhan ataupun pada bagian tertentu saja. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikan hasil wawancara mendalam yang sudah dilakukan dengan cara menuangkannya ke dalam uraian yang bersifat naratif dan didukung oleh dokumen maupun gambar.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah penyajian data yang dikemukakan yang dapat dijadikan sebagai kesimpulan yang kredibel jika didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten. Penarikan kesimpulan

dilakukan dengan mengambil inti-inti yang dihasilkan dari rangkaian hasil wawancara mendalam (Sugiyono, 2019).