

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Desain penelitian deskriptif merupakan penelitian untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu. Di bidang kesehatan, penelitian deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan masalah-masalah kesehatan yang terjadi di masyarakat atau di dalam komunitas tertentu (Notoadmodjo, 2010). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran penyebab klaim pending BPJS Kesehatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang Tahun 2019.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto Suharsani, 2006). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua berkas klaim pending BPJS Kesehatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang bulan Januari sampai bulan September tahun 2019 sebanyak 224 berkas klaim pending.

##### **3.2.2. Sampel**

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto Suharsani, 2006) sampel dalam penelitian ini adalah semua berkas klaim pending BPJS kesehatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang pada bulan Januari sampai bulan September tahun 2019 dengan menggunakan metode total populasi dimana pengambilan sampel dilakukan dengan mengambil semua kasus klaim pending yang tersedia di suatu tempat yang sesuai dengan konteks penelitian (Notoadmodjo, 2010).

### **3.3 Variabel Penelitian**

Variabel dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mempunyai arti dapat berubah-ubah, bermacam-macam, berbeda-beda (tentang harga, mutu, dan sebagainya). Menurut Sugiyono (2009: 60), variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Sehingga variabel dalam penelitian ini adalah faktor penyebab klaim pending.

### **3.4 Definisi Operasional**

Definisi operasional digunakan untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang akan diamati atau diteliti. Definisi operasional ini juga bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel-variabel (Notoadmodjo, 2010). Mengamati dan mengolah data untuk mengetahui penyebab klaim pending :

- a. Aspek medis yaitu dapat terjadi pada saat tulisan dokter penanggung jawab pasien sulit dibaca, resume medis tidak lengkap dan spesifik, bukti pendukung diagnosa belum memenuhi.
- b. Aspek koding yaitu dapat terjadi pada saat salah memberikan kode diagnosa atau tindakan diberkas resume medis.
- c. Aspek administrasi yaitu dapat terjadi pada saat kelengkapan administrasi tidak memenuhi syarat seperti nomor kartu tidak sesuai, nomor SEP tidak sesuai, tidak adanya billing (tagihan), dan surat perintah rawat inap.

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Instrumen Penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Notoadmodjo, 2010). Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja faktor yang menyebabkan klaim pending. Dalam penelitian ini menggunakan instrument berupa:

- a. Laptop
- b. Alat tulis

c. Lembar *checklist*

d. Buku catatan

### 3.6 Pengumpulan Data

Sumber data penelitian adalah data primer dan data sekunder.

#### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi (Sakaran: 2011). Pengumpulan data dilakukan dengan cara merekap data faktor penyebab klaim pending.

#### 2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, badan/instansi yang secara rutin mengupulkan data (Setiadi, 2007). Cara Pengumpulan data pengamatan adalah suatu prosedur yang berencana, yang antara lain meliputi melihat, mendengar, dan mencatat sejumlah dan taraf aktivitas tertentu atau situasi tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti (Notoatmodjo, 2010). Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi (pengamatan) terhadap berkas klaim yang telah dikembalikan dengan status *pending* di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang dari bulan Januari sampai bulan September tahun 2019. Prosedur pengumpulan data dari petugas dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Peneliti mengajukan perijinan untuk melakukan pengambilan data kepada pihak Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang
- 2) Peneliti mengajukan pertanyaan terhadap petugas di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang
- 3) Peneliti melakukan *checklist* terhadap berkas klaim untuk mengetahui penyebab klaim pending BPJS Kesehatan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.

### **3.7 Tempat dan Waktu**

#### **3.7.1 Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang yang beralamat di Jalan Raya Tlogomas No. 45, Dusun Rambaan, Tlogomas, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144.

#### **3.7.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan September-November 2019.

### **3.8 Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data pada penelitian ini adalah telaah dokumen. Telaah dokumen juga dapat dijadikan sebagai teknik pengumpulan data. Beberapa data didapatkan dalam bentuk kebijakan, foto, dokumen, hasil rapat, jurnal, dan lain lain. Hal tersebut menjadi dasar untuk menarik kesimpulan dalam penelitian (Notoadmodjo, 2010). Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data rekap klaim pending selama bulan Januari sampai bulan September 2019, kemudian di jadikan rekapan menggunakan aplikasi komputer.

### **3.9 Penyajian Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penyajian data :

Distribusi Frekuensi :

Data yang telah diperoleh dari suatu penelitian yang masih berupa data acak yang dapat dibuat menjadi data yang berkelompok, yaitu data yang telah disusun ke dalam kelas-kelas tertentu. Daftar yang memuat data berkelompok disebut distribusi frekuensi atau tabel frekuensi. Distribusi frekuensi adalah susunan data menurut kelas interval tertentu atau menurut kategori tertentu dalam sebuah daftar (Hasan, 2001). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan diagram baris untuk mengetahui tren klaim pending bulan Januari sampai bulan September 2019.

### **3.10 Etika Penelitian**

Menurut Notoatmodjo (2010) penelitian pada umumnya menggunakan manusia sebagai objek yang diteliti di satu sisi, dan sisi yang lain manusia

sebagai peneliti atau yang melakukan penelitian. Hal ini berarti bahwa ada hubungan timbal balik antara orang sebagai peneliti dan orang sebagai yang diteliti.

Hubungan antara peneliti dengan yang diteliti adalah sebagai hubungan antara mereka yang memerlukan informasi dan mereka yang memberikan informasi. Peneliti sebagai pihak yang memerlukan informasi, seyogianya menempatkan diri lebih rendah dari pihak yang memberikan informasi atau responden. Responden atau informan dalam hal ini mempunyai hak untuk tidak memberikan informasi kepada peneliti. Oleh sebab itu hak-hak mereka (responden) yang memberikan informasi harus didahulukan. Sebagai perwujudan hak-hak responden harus didahulukan ini, maka sebelum dilakukan pengambilan data atau wawancara kepada responden terlebih dahulu dimintakan persetujuannya (inform consent) (Notoatmodjo, 2010).