

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggali tentang proses Pengajuan Klaim Non Kapitasi JKN di Puskesmas Mojolangu yang dilihat dari faktor administrasi dan faktor sarana prasarana. Penelitian kualitatif ini mencakup informasi studi kasus dari masalah sosial yang dieksplorasi dalam penelitian, partisipan penelitian, dan lokasi penelitian. (Creswell, 2016).

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah faktor administrasi penyebab keterlambatan proses pengajuan klaim non kapitasi JKN dan faktor sarana prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan yang akan digali untuk melihat proses pengajuan klaim non kapitasi JKN.

#### **3.3 Definisi Operasional**

Menurut Nurdin, dkk 2019 definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Nurdin & Hartati, 2019). Definisi Operasional pada penelitian ini digali dari faktor administrasi dan faktor sarana prasarana. Berikut penjelasannya :

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Instrumen
1	Faktor Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Man</i> adalah tenaga kerja atau sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pengajuan klaim non kapitasi.</li> <li>2. <i>Material</i> adalah barang (berkas klaim) yang digunakan dalam proses pengajuan klaim non kapitasi.</li> <li>1. <i>Method</i> adalah prosedur, metode atau pendekatan yang digunakan dalam pengajuan klaim non kapitasi di Puskesmas Mojolangu.</li> </ol>	Panduan wawancara dan observasi
2	Faktor Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Machine</i> adalah peralatan atau teknologi yang digunakan dalam proses pengajuan klaim non kapitasi.</li> <li>2. <i>Money</i> adalah pengelolaan anggaran dalam pengajuan klaim non kapitasi.</li> </ol>	Panduan wawancara dan observasi

### **3.4 Informan Penelitian**

Penelitian kualitatif memposisikan sumber data yang berupa manusia (informan) sangat penting peranannya sebagai individu yang memiliki informasi. Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar mengetahui dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah klaim non kapitasi di Puskesmas Mojolangu. Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Petugas Verifikator Klaim Non Kapitasi Puskesmas
2. Petugas Pcare Puskesmas

Adapun informan triangulasi dari penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Mojolangu dan Petugas BPJS Kesehatan Kota Malang.

### **3.5 Data dan Sumber Data**

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berasal dari data primer. Data primer adalah data yang diambil berdasarkan informan utama yang ada di lapangan. Pada penelitian ini sumber data primer diperoleh dengan melakukan wawancara dan observasi kepada petugas verifikator klaim non kapitasi dan petugas PCare Puskesmas. Untuk hasil wawancara, peneliti akan memastikan kebenaran informasi yang didapat kepada kepala Puskesmas Mojolangu dan petugas klaim BPJS Kesehatan. Observasi dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara sistematis prosedur pelaksanaan klaim non kapitasi di Puskesmas Mojolangu.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan cara wawancara dan observasi. Wawancara adalah bentuk komunikasi verbal semacam percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi atau dapat diartikan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan objek yang diteliti. Teknik wawancara dapat dilakukan dengan menggunakan pedoman

maupun tidak menggunakan pedoman wawancara. Pada penelitian ini wawancara dilakukan secara terstruktur dimana peneliti melakukan wawancara kepada petugas verifikator klaim non kapitasi Puskesmas dan petugas Pcare Puskesmas dengan menggunakan pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan untuk mengambil data yang diperlukan, lalu peneliti akan melakukan pengecekan hasil data wawancara untuk memperoleh kebenaran data kepada kepala Puskesmas Mojolangu dan petugas klaim BPJS Kesehatan Kota Malang. Observasi didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang mengandalkan penginderaan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang diteliti. Sehingga data yang dihasilkan mampu mendeskripsikan setting penelitian, orang, kejadian, peristiwa dan makna-makna yang disampaikan oleh partisipan (informan) mengenai hal-hal tersebut (Gray, 2004) dalam (Murdiyanto, 2020).

1) Pedoman wawancara

Paduan yang digunakan tentang apa yang ditanyakan pada waktu wawancara berisi daftar pertanyaan yang akan diajukan oleh peneliti kepada Kepala Puskesmas, petugas verifikator klaim Puskesmas Mojolangu, petugas Pcare Puskesmas Mojolangu dan petugas klaim BPJS Kesehatan Kota Malang.

2) Pedoman observasi

Pedoman yang dilakukan untuk mengamati prosedur pelaksanaan klaim non kapitasi JKN di Puskesmas Mojolangu.

Tabel 3. 2 *Check List* Observasi di Puskesmas Mojolangu

Aspek yang diamati	ADA	TIDAK ADA
<b>MAN (SDM)</b> - SDM di unit pelayanan klaim non kapitasi di Puskesmas Mojolangu		
<b>MATERIAL DAN MACHINE</b> - Sarana dan prasarana penunjang prosedur pengajuan klaim non kapitasi JKN di Puskesmas Mojolangu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Jaringan koneksi yang memadai (WIFI)</li> <li>4. Aplikasi Primary Care (PCare)</li> <li>5. Tempat penyimpanan berkas administrasi klaim</li> <li>6. Formulir pengajuan klaim</li> <li>7. Arsip data klaim JKN</li> </ol>		
<b>MONEY</b> - Pembayaran klaim non kapitasi (Sudah sesuai PKS)		
<b>METHOD</b> - Standar Operasional Prosedur (SOP) pengajuan klaim non kapitasi JKN di Puskesmas Mojolangu		

### 3.7 Lokasi & Waktu Penelitian

#### 3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mojolangu yang beralamat di Jl. Sudimoro No. 17A, Mojolangu, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65142.

#### 3.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Februari 2024.

### **3.8 Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data pada penelitian ini terbagi menjadi 6 tahap, yaitu (Creswell, 2016) :

1. Mempersiapkan dan mengorganisasikan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan wawancara agar mengerti data lapangan atau memilah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung sumber informasi.
2. Mengeksplorasi dan pengkodean data. Pada tahap ini, peneliti menulis catatan khusus atau gagasan-gagasan umum tentang data yang diperoleh.
3. Menganalisis lebih detail dengan mengkode data. Koding merupakan proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya.
4. Menerapkan proses koding untuk mendeskripsikan orang-orang, kategori, dan tema yang akan dianalisis.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema ini akan disajikan kembali dalam narasi atau laporan kualitatif.
6. Memvalidasi keakuratan hasil penelitian.

### **3.9 Penyajian Data**

Penyajian data pada penelitian ini disajikan secara terstruktur dan berbentuk narasi hasil wawancara dan observasi antara peneliti dan informan mengenai proses pengajuan klaim non kapitasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojolangu Kota Malang.

### **3.10 Etika Penelitian**

Menurut Notoatmodjo, 2018 penelitian dilakukan dengan memperhatikan etika penelitian. Prinsip etik diterapkan dalam kegiatan penelitian dimulai dari penyusunan proposal hingga penelitian ini dipublikasikan.

### **3.10.1 Informed Consent (Pernyataan Persetujuan)**

*Informed consent* merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan subyek penelitian peneliti dengan memberikan lembar persetujuan informed consent tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembar persetujuan dengan menjadi subyek penelitian. Sebelum melakukan penelitian, peneliti akan memberikan lembar persetujuan yang menyatakan bahwa informan setuju atau tidak setuju untuk diwawancarai.

### **3.10.2 Anonymity (Kerahasiaan nama)**

*Anonymity* merupakan etika penelitian yang tidak mencantumkan nama subyek penelitian dalam lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan, namun hanya menggunakan kode angka (numeric) berupa nomor subyek penelitian. Pada penelitian ini nama informan akan disamarkan.

### **3.10.3 Confidentiality (Kerahasiaan)**

*Confidentially* merupakan kerahasiaan hasil penelitian yang mana peneliti wajib merahasiakan seluruh informasi yang dikumpulkan selama proses penelitian, hanya kelompok data tertentu yang akan disajikan atau dilaporkan pada hasil penelitian. Data hasil penelitian akan dirahasiakan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

