

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Rancangan Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan analisis data deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah sebuah penelitian yang berorientasi pada sebuah fenomena atau gejala dengan pemahaman yang mendalam terhadap suatu masalah. Jenis penelitian ini dilakukan langsung di lapangan dengan data yang dihasilkan adalah data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau segala sesuatu yang diamati. (Abdussamad, 2021).

Dalam proses penelitian penulis mengkaji tentang pengajuan klaim pada BP Poliklinik IHC Watoetoelis. Penelitian ini berfokus pada proses *input* yang meliputi Jenis klaim non kapitasi yang ada, sumber daya manusia, dan sarana prasarana, kemudian pada bagian *process* fokus studinya adalah pada kelengkapan berkas klaim non kapitasi, dan proses entri klaim non kapitasi, dan *output* yang diteliti meliputi status klaim non kapitasi dan hambatan yang terjadi.

3.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian pada penelitian kualitatif dikenal dengan istilah informan penelitian. Informan merupakan orang yang memberikan informasi mengenai data yang berkaitan dengan penelitian. (Fairus, 2020) Adapun subjek utama dari penelitian ini adalah petugas entri klaim non kapitasi dan didukung dengan Person In Contact (PIC) klaim non kapitasi di BP Poliklinik IHC Watoetoelis.

Subjek pada penelitian ini ditentukan dengan metode purposive sampling dengan penentuannya didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin dicapai (Abdussamad, 2021). Dengan mempertimbangkan tugas dan keterlibatan dalam proses pengajuan Klaim Non Kapitasi Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari :

Tabel 3. 1 Daftar Informan

Nama Informan	Jabatan Informan	Tugas Informan
Informan- 1	Perawat Klinik	Berperan sebagai PIC Klaim Non Kapitasi dan petugas entri
Informan -2	Perawat Klinik	Berperan sebagai petugas entri Klaim Non Kapitasi
Informan 3	Kepala Klinik	Berperan sebagai pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan pengajuan Klaim Non Kapitasi

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan dan variabel-variabel yang diteliti oleh peneliti. Definisi operasional juga merupakan sebuah nilai yang ditetapkan dari sebuah objek yang ditetapkan peneliti untuk ditarik kesimpulannya (AI Agustina, 2022). Adapun definisi operasional dari penelitian ini antara lain :

Tabel 3. 2 Definisi Operasional

No.	Istilah	Definisi Istilah	Cara Ukur	Instrumen Penelitian	Informan	
					Kunci	Pendukung
1	Input	Segala sumber daya yang diperlukan untuk melakukan suatu kegiatan /implementasi sebuah program meliputi <i>man</i> (sumber daya manusia), <i>material</i> (jenis klaim non kapitasi), <i>methode</i> (standar operasional prosedur), dan <i>machine</i> (sarana prasarana).	1. Wawancara 2. Observasi 3. Telaah Dokumen	1. Pedoman Wawancara 2. Pedoman Observasi 3. Pedoman Telaah Dokumen	1. Petugas Entri Klaim Non Kapitasi 2. PIC Klaim Non Kapitasi	Kepala BP Poliklinik IHC Watoetoelis
2	Process	Semua kegiatan sistem yang dilakukan melalui tahapan pengolahan guna mengubah input	1. Wawancara 2. Observasi 3. Telaah Dokumen	1. Pedoman Wawancara 2. Pedoman Observasi	1. Petugas Entri Klaim Non Kapitasi	Kepala BP Poliklinik IHC Watoetoelis

No.	Istilah	Definisi Istilah	Cara Ukur	Instrumen Penelitian	Informan	
					Kunci	Pendukung
		menjadi output (keluaran) yang berbentuk produk dan/jasa meliputi kelengkapan berkas klaim non kapitasi dan proses entri klaim non kapitasi.		3. Pedoman Telaah Dokumen	2. PIC Klaim Non Kapitasi	
3	Output	keluaran atau tujuan dari sistem yang didapat dari input dan proses yang dilakukan atau merupakan sebuah hasil dari aktivitas kegiatan atau pelayanan dari sebuah program meliputi status klaim non kapitasi dan hambatan yang dialami.	1. Wawancara 2. Observasi	1. Pedoman Wawancara 2. Pedoman Observasi	1. Petugas Entri Klaim Non Kapitasi 2. PIC Klaim Non Kapitasi	Kepala BP Poliklinik IHC Watoetoelis

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian merupakan sebuah alat yang digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data agar lebih mudah dan hasilnya lebih baik (Wicaksana & Rachman, 2018). Pada penelitian kualitatif objek utama dari instrumen penelitian adalah manusia untuk memahami kenyataan-kenyataan di lapangan untuk memahami bagian dari fokus masalah (Abdussamad, 2021).

a. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara merupakan sebuah alat ukur yang digunakan untuk melihat kedalam data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber, biasanya pertanyaan yang digunakan merupakan pencerminan dari garis-garis besar permasalahan yang diteliti disusun dalam bentuk check list dengan format tertentu pokok-pokok tema atau fokus masalah (Abdussamad, 2021)

Pada penelitian ini pedoman wawancara yang disusun berupa list pertanyaan seputar jenis klaim non kapitasi yang ada Pada BP Poliklinik

IHC Watoetoelis, Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengajuan klaim non kapitasi, sumber daya manusia yang terlibat dalam pengajuan klaim non kapitasi, sarana dan prasarana yang digunakan dalam pengajuan klaim non kapitasi, pemeriksaan kelengkapan berkas klaim non kapitasi, proses entri klaim non kapitasi, status klaim non kapitasi, dan hambatan yang terjadi. Pedoman Wawancara bersumber dari pedoman wawancara yang disusun oleh Suprihati.(2021) yang dimodifikasi dan disesuaikan dengan tujuan penelitian.

b. Pedoman observasi

Pedoman observasi merupakan sebuah panduan yang mengarahkan kepada sebuah proses pemeriksaan dokumen dengan tujuan untuk memberikan informasi secara tepat dan akurat (Wicaksana & Rachman, 2018). Pedoman observasi ini dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data dengan cara melihat dan mengamati secara langsung objek yang ingin diteliti.

Pada penelitian ini pedoman observasi disusun untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur Klaim Non Kapitasi (SOP), sarana dan prasarana yang digunakan dalam pengajuan klaim non kapitasi dan proses entri klaim non kapitasi pada BP Poliklinik IHC Watoetoelis dengan melihat langsung petugas entri pada saat melakukan entri klaim non kapitasi pada aplikasi P-Care. Pedoman observasi bersumber dari Putri.(2018) yang dimodifikasi dengan melihat aspek-aspek apa saja yang menjadi objek observasi.

c. Pedoman Telaah Dokumen

Sebuah pedoman yang digunakan sebagai cara melakukan penyelidikan, kajian, pemeriksaan terkait melalui dokumen-dokumen yang mengatur tentang sebuah kegiatan yang terkait. (Amalia Yunia Rahmawati, 2020). Pada penelitian ini telaah dokumen dilakukan dengan melihat jenis klaim non kapitasi dan status klaim yang ada pada non kapitasi dengan melihat data klaim secara langsung pada aplikasi p-care dan kelengkapan masing-masing berkas klaim non kapitasi yang

disesuaikan dengan Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 7 Tahun 2018 dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 03 tahun 2023.

3.5 Cara Pengumpulan data

1. Wawancara

Wawancara adalah sebuah percakapan dengan maksud dan tujuan tertentu untuk bertukar informasi atau ide melalui sebuah proses tanya jawab. Metode penelitian ini juga biasanya dilakukan dalam proses studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan ketika peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam (Abdussamad, 2021). Wawancara biasanya dilakukan dengan pengumpulan pertanyaan yang dilakukan langsung oleh pewawancara pada responden (Khozin, 2013).

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui jenis klaim non kapitasi yang ada pada BP Poliklinik IHC Watoetoelis, Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengajuan klaim non kapitasi, sumber daya manusia yang terlibat dalam pengajuan klaim non kapitasi, sarana dan prasarana yang digunakan dalam pengajuan klaim non kapitasi, pemeriksaan kelengkapan berkas klaim non kapitasi, proses entri klaim non kapitasi, status klaim non kapitasi, dan hambatan yang terjadi.

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini termasuk jenis wawancara terstruktur dimana dalam melakukan wawancara peneliti telah menyiapkan berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis dalam sebuah pedoman wawancara. Sebelum proses wawancara terlebih dahulu dilakukan proses persetujuan informan dengan dibuktikan dengan dokumen informed consent. Setelah proses persetujuan akan dilanjutkan dengan penjadwalan wawancara oleh informan. Dalam proses wawancara nantinya akan direkam menggunakan perekam suara kemudian di transkrip dalam sebuah dokumen untuk dianalisis dalam hasil penelitian.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan metode observasi dilakukan dengan pengumpulan data yang tidak hanya berfokus pada orang tetapi juga dapat dengan melihat objek-objek lain yang terkait dengan penelitian, nantinya peneliti akan memberi makna tentang apa yang diamatinya dalam realitas dan dalam konteks yang alami seperti apa yang diamati dan disimpulkan oleh peneliti (Fairus, 2020)

Observasi yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui standar operasional prosedur klaim non kapitasi (SOP), sarana dan prasarana yang digunakan dalam pengajuan klaim non kapitasi dan proses entri klaim non kapitasi. Observasi dilakukan dengan melihat langsung pada saat petugas melakukan proses entri klaim non kapitasi pada aplikasi P-Care, dan selanjutnya dilakukan chek list pedoman observasi sesuai dengan tahapan yang diamati, serta mencatat apabila terdapat tahap-tahap yang tidak sesuai dengan pedoman observasi. Hasil observasi ini pada hasil penelitian dibandingkan dengan hasil wawancara ketiga informan.

3. Telaah Dokumen

Telaah dokumen merupakan cara pengumpulan informasi yang didapatkan dari dokumen dokumen yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti (Pradoko, 2013). Telaah dokumen pada penelitian ini dilakukan untuk melihat kelengkapan berkas klaim non kapitasi dan status klaim non kapitasi.

Telaah dokumen dilakukan dengan melihat langsung berkas kelengkapan klaim non kapitasi yang disesuaikan dengan pedoman telaah dokumen. Chek list pedoman telaah dokumen dilakukan untuk melihat kesesuaian kelengkapan berkas masing-masing klaim non kapitasi. Untuk status klaim non kapitasi dilihat langsung pada aplikasi P-Care kemudian dicatat untuk jenis, jumlah, dan status klaim setelah proses verifikasi klaim.

3.6 Lokasi & Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah BP Poliklinik IHC Watoetoelis, Jl Soenandar Priyo Samudro No.27 , Watutulis Utara, Watutulis, Kec. Prambon, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur dengan waktu penelitian selama Bulan November Hingga Januari 2023.

3.7 Alat Dan Bahan

Untuk melancarkan penelitian dilapangan penulis memerlukan peralatan untuk mendukung penelitian ini. Adapun alat dan Bahan yang penulis gunakan:

1. Pedoman wawancara
2. Pedoman Observasi
3. Pedoman Telaah dokumen
4. Alat tulis
5. Buku
6. Laptop
7. Kamera
8. Perekam suara

3.8 Urutan Pelaksanaan Penelitian

Menurut Suparyanto dan Rosad (2020) tahapan penelitian kualitatif menyajikan 3 tahapan. Pelaksanaan atau prosedur yang ditempuh dalam penelitian ini secara garis besar dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang mengacu Pada pendapat Moelong (2007:126) dimana tahapan tersebut antara lain :

1. Tahapan Pra Lapangan

Merupakan kegiatan yang dilakukan peneliti sebelum tahapan pengumpulan data untuk menentukan permasalahan atau fokus penelitian. Tahapan ini secara rinci meliputi, menyusun rancangan lapangan, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memilih dan memanfaatkan informasi, menyiapkan perlengkapan penelitian dan persoalan etika penelitian.

Pada penelitian ini peneliti terlebih dahulu mendatangi BP Poliklinik IHC watoetoelis untuk melakukan pendekatan lahan dengan membawa surat izin studi pendahuluan dari kampus juga untuk menentukan permasalahan atau fokus penelitian.

2. Tahap Pekerjaan lapangan

Tahapan pekerjaan lapangan merupakan sebuah tahapan serangkaian kegiatan peneliti yang dilakukan di tempat penelitian. Pada tahapan ini peneliti melakukan pengambilan dan pengumpulan data sesuai dengan fokus masalah penelitian guna mencapai tujuan penelitian.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara dan telaah dokumen. Untuk kegiatan wawancara observasi dan telaah dokumen peneliti menyiapkan pedoman wawancara, pedoman observasi dan pedoman telaah dokumen sebagai panduan

3. Tahapan Analisis Data

Pada tahapan ini setelah data yang dibutuhkan peneliti dikumpulkan maka selanjutnya adalah tahapan pengelolaan hasil penelitian. Kegiatan yang dilakukan antara lain menyusun data informasi menyesuaikan dengan kajian penelitian dan dikaji secara mendalam menggunakan teori-teori para ahli.

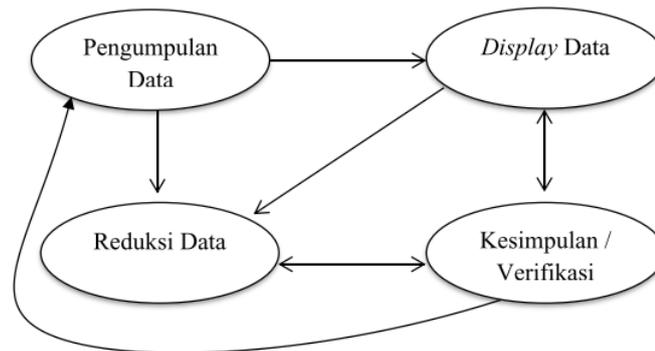
Pada penelitian ini hasil wawancara, observasi dan telaah dokumen akan dikaji dengan menggunakan pendekatan sistem berupa proses Input, Process dan Output Untuk selanjutnya disajikan dengan bentuk data deskriptif untuk menjawab tujuan penelitian.

3.9 Teknik Analisa Data

Teknik pengolahan data adalah sebuah proses dalam memperoleh sebuah ringkasan dengan menggunakan metode tertentu dengan tujuan untuk mengubah data yang masih mentah menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian yang lebih lanjut (Didi, 2020).

Teknik analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Analisis Naratif yang dilakukan dengan membaca dan menulis yang bertujuan untuk mengorganisir dan menyajikan data penelitian dalam bentuk deskriptif dan menginterpretasikan makna berupa narasi.

Menurut (Abdussamad, 2021) yang menggunakan teori Miles dan Huberman (1984) teknik analisa data meliputi proses antara lain :



Gambar 3.1 Teknik Analisa data

1. Tahap reduksi data

Tahap reduksi data merupakan sebuah tahapan yang termasuk dalam proses analisis data dengan mengumpulkan data berupa wawancara, observasi, dan telaah dokumen pada BP Poliklinik IHC Watoetoelis dengan instrumen penelitian yang telah disusun.

2. Tahap penyajian data

Merupakan tahapan pengolahan, pengelompokan dan penyusunan hasil observasi, wawancara, dan telaah dokumen yang didapat pada saat proses penelitian dengan disajikan dalam bentuk sebuah narasi. Dalam proses pengelolaan data untuk data hasil wawancara akan dianalisis melalui matriks wawancara untuk melihat kode, tema dan intepretasi yang selanjutnya dijabarkan dalam hasil penelitian. Dalam hasil penelitian tersebut juga disertakan perbandingan antara hasil wawancara dan telaah dokumen yang telah dilakukan.

3. Tahap penarikan kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan merupakan tahap menemukan garis besar dari penelitian yang telah dilakukan. Tahap penarikan ini tentunya didukung oleh bukti-bukti kuat dengan kondisi yang ditemukan pada saat proses wawancara, observasi, dan telaah dokumen di tempat penelitian. Garis besar penelitian yang ditemukan selanjutnya dituangkan dalam sebuah kesimpulan dan juga digunakan sebagai dasar dalam menyusun saran penelitian.

3.10 Penyajian Data

Pada penelitian kualitatif biasanya data dapat disajikan dengan bentuk uraian singkat, bagan, flowchart atau sejenisnya dengan tujuan agar data lebih mudah dipahami karena pada penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal (Abdussamad, 2021).

Pada penelitian ini data akan disajikan dalam bentuk sebuah deskripsi dan sebuah narasi yang disusun secara sistematis yang menggambarkan tujuan penelitian.

3.11 Triangulasi Data

Triangulasi diartikan sebagai sebuah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data. Tujuan dari triangulasi sendiri merupakan untuk peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Triangulasi untuk mengetahui data yang diperoleh convergent (meluas), tidak konsisten atau kontradiksi (Abdussamad, 2021)

Strategi validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber data informasi dilakukan dengan memeriksa kembali data informasi yang didapatkan berstatus akurat. Pada penelitian ini untuk triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dalam hasil

wawancara dengan informan kunci dan informan pendukung untuk melihat kesesuaian data. Sedangkan untuk triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi maupun hasil telaah dokumen yang telah dilakukan untuk membandingkan hasilnya.

Tabel 3. 3 Triangulasi Data

Aspek	Teknik Pengumpulan Data	Jenis Triangulasi	
		Triangulasi Sumber	Triangulasi Metode
Man (Sumber Daya Manusia)	1. Wawancara	✓	
Methode (Standar Operasional Prosedur)	1. Wawancara		✓
	2. Observasi		
Material (Jenis Klaim Non Kapitasi	1. Wawancara		✓
	2. Telaah Dokumen		
Machine (Sarana & Prasarana)	1. Wawancara		✓
	2. Observasi		
Kelengkapan berkas Klaim Non Kapitasi	1. Wawancara		✓
	2. Telaah Dokumen		
Proses entri Klaim Non Kapitasi	1. Wawancara		✓
	2. Observasi		
Status Klaim Non Kapitasi	1. Wawancara		✓
	2. Telaah Dokumen		
Hambatan pengajuan Klaim Non Kapitasi	1. Wawancara	✓	

3.12 Etika Penelitian

Etika penelitian merupakan satu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti dengan subjek penelitian dan masyarakat akan memperoleh dampak dari penelitian tersebut, tujuan dari etika penelitian ini adalah mendahulukan hak hak responden (Iii & Penelitian, 2018). Pada saat melakukan penelitian ini peneliti telah mendapatkan izin dari Kepala BP Poliklinik IHC Watoetoelis terkait topik Pengajuan Klaim Non Kapitasi. Menurut (Sujatno, 2008) Semua riset yang melibatkan manusia sebagai subyek harus berdasarkan 4 prinsip dasar Etika Penelitian yaitu :

1. Menghormati Orang (*Respect For Person*)

Menghormati dan menghargai orang, dimana pada penelitian ini tidak bersifat memaksa dan dilaksanakan sesuai dengan persetujuan narasumber yang terlibat dalam yang tertuang dalam informed consent .

2. Manfaat (*Beneficence*)

Mengupayakan manfaat sebesar-besarnya yang bisa didapat oleh subjek dan memperkecil kerugian atau risiko bagi subjek dengan memastikan bahwa dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait klaim Non Kapitasi.

3. Tidak membahayakan subjek penelitian (*Non-Maleficence*)

Mengurangi bahaya bagi subjek penelitian dengan menjaga kerahasiaan informasi- informasi yang menjadi kesepakatan dengan lahan penelitian. Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian non eksperimental sehingga tidak memberikan intervensi pada subjek penelitian.

RENCANA JADWAL PENELITIAN

Tabel 3. 4 Rencana Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari			
		Minggu Ke				Minggu Ke				Minggu Ke				Minggu Ke			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																
2.	Penyusunan Dan Konsul Proposal																
3.	Seminar Proposal																
4.	Revisi																
5.	Persiapan penelitian																
6.	Pelaksanaan Penelitian																
7.	Pengelolaan Data																
8.	Penyusunan Laporan																
9.	Seminar Hasil																
10.	Revisi																