

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Meloeng 2018 dalam (Saleh, 2021) pendekatan secara kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang maupun perilaku yang diamati.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Variabel Input

Dalam penelitian ini yang mempengaruhi prosedur pengajuan klaim non kapitasi adalah tenaga pelaksana, sarana dan prasarana, metode, dan kebijakan.

2) Variabel Proses

Pada penelitian ini variabel proses yang dilakukan adalah melengkapi berkas klaim, verifikasi administrasi klaim, verifikasi pelayanan kesehatan, verifikasi ulang bidang Penagihan dan Keuangan, Persetujuan klaim.

3) Variabel Output

Variabel output yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah kelengkapan dan ketepatan waktu penyerahan berkas klaim ke kantor BPJS Kesehatan.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

| No | Variabel | Definisi Operasional |
|----|----------|---|
| 1. | Input | Mencakup segala sesuatu yang dibutuhkan agar dapat melaksanakan kegiatan berupa sumber daya manusia, dana dan sarana. |
| 2. | Proses | Seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan (dokter, perawat, dan tenaga profesi lainnya) dan interaksi dengan pasien. |
| 3. | Output | Konsekuensi atau dampak dari kesehatan yang diperoleh setelah mendapatkan pelayanan. |

3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data (Natoadmojo, 2010). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, alat rekam berupa *handphone*, lembar persetujuan, dan alat tulis.

3.4.2 Cara Pengumpulan Data

Wawancara dilakukan dengan beberapa informan yang telah ditentukan yaitu Kepala Puskesmas, Petugas Entri Puskesmas, Bendahara Puskesmas.

Triangulasi teknik atau metode yaitu melakukan wawancara mendalam dengan informan lain yaitu Petugas Verifikator BPJS Kesehatan dan Kepala Bidang Staff Unit Keuangan dan Penagihan BPJS Kesehatan Sugiyono, 2006 dalam (Yuliva et al, 2018).

Tabel 3.2 Daftar Informan

| Informan | Peran |
|------------------------------------|--|
| Kepala Bidang BPJS Kesehatan | Sebagai tenaga pelaksana yang terlibat dalam proses klaim non kapitasi |
| Staff Unit Keuangan BPJS Kesehatan | Sebagai bidang yang melakukan koreksi kelengkapan dan keabsahan berkas klaim yang diserahkan bidang PMP. |
| Kepala Puskesmas | Sebagai pemimpin yang mengoordinasikan, mengarahkan, mengawasi serta yang mengendalikan seluruh kegiatan UPTD. |
| Petugas Verifikator | Sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam verifikasi klaim yaitu verifikator. |
| Bendahara Puskesmas | Sebagai pengelola keuangan UPTD |

3.5 Desain Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan dalam beberapa tahap yaitu sebagai berikut :

3.5.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal dalam melakukan penelitian terdiri dari :

1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dibutuhkan untuk memperoleh permasalahan penelitian yang berbasis bukti, bukan menurut persepsi peneliti saja. Hal ini dilakukan agar penelitian benar-benar memberi manfaat dalam rangka penyelesaian masalah di lokasi penelitian.

2. Konsultasi

Jika peneliti sudah mantap dengan hasil dari studi pendahuluan, maka tahap selanjutnya membuat proposal penelitian. Untuk

efisien waktu, sambil menunggu ijin penelitian keluar peneliti dapat menyusun proposal sambil berkonsultasi dengan pembimbing.

3. Seminar Proposal

Proposal penelitian yang sudah jadi harus diuji oleh tim penguji. Pada dasarnya tujuan pengujian proposal bukan hanya mengetahui kemampuan mahasiswa, namun juga untuk memastikan bahwa penelitian yang akan dijalankan oleh mahasiswa memenuhi syarat.

3.5.2 Pelaksanaan

1. Perizinan Penelitian

Beberapa lokasi penelitian ada yang membutuhkan perijinan untuk melakukan studi pendahuluan dan ada juga yang tidak membutuhkan. Namun umumnya lokasi penelitian (terutama instansi resmi dan pemerintah) mensyaratkan perijinan untuk studi pendahuluan.

2. Wawancara

Jika telah mendapatkan persetujuan atau perizinan dalam melakukan studi pendahuluan hal yang selanjutnya dilakukan yaitu wawancara, peneliti harus menentukan kapan waktu yang tepat untuk melakukan wawancara dan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak dalam menentukan waktu wawancara.

3.5.3 Pengolahan Data

Pengolahan data dapat dilakukan sebagian atau bersamaan dengan proses pengumpulan data. Seperti menunggu waktu konfirmasi wawancara, atau menunggu jawaban kesediaan subyek penelitian untuk diwawancara.

Pada tahap pengolahan data penulis melakukan kegiatan triangulasi data yang merupakan pengecekan atau pemeriksaan dari data yang diperoleh agar memperoleh keabsahan data. Hal ini

dilakukan dengan mengecek kebenaran informasi yang didapat dari para informan atau pihak-pihak yang berkaitan dengan informan.

3.5.4 Proses Data

1. Analisis data

Dalam tahap ini harus memiliki bahan referensi yang lengkap untuk mempertajam analisis. Bisa jadi bahan pustaka yang disiapkan akan bertambah karena kebutuhan analisis yang berkembang.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yaitu dengan teks yang bersifat naratif.

3. Konsultasi

Yang harus diperhatikan adalah diupayakan agar seluruh tahapan pada penelitian ini maksimal yaitu melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing.

4. Kesimpulan hasil

Kesimpulan penelitian menjawab tujuan penelitian yang umumnya meringkas dari hasil penelitian tersebut.

3.6 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan orang-orang yang dilihat tahu dan berhubungan dengan tujuan penelitian tersebut. Teknik dalam penentuan informan secara *purposive sampling* dalam penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan (Sugiyono, 2006) :

Dalam penelitian ini informan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Informan Kunci: informan kunci dalam penelitian ini yaitu Kepala Puskesmas, Petugas Verifikator dan Bendahara Puskesmas Kempo.

Dikarenakan hal tersebut sesuai dengan Tugas dan Tanggung jawab dalam pelaksanaan klaim.

- b. Informan Tambahan: informan tambahan dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang BPJS Kesehatan dan Staff Unit Keuangan BPJS Kesehatan.

3.7 Waktu dan Tempat Penelitian

3.7.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Desember 2023 – Januari 2024

3.7.2 Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kempo, Kabupaten Dompu, Nusa Tenggara Barat.

3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.8.1 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian sebagai berikut :

- a) Data yang diperoleh dari hasil wawancara akan di olah. Adapun cara pengolahannya yaitu dengan meneliti atau mengoreksi hasil pengumpulan data sehingga diperoleh informasi.
- b) *Triangulasi* hasil wawancara informan kunci (Puskesmas) di *triangulasi* dengan hasil wawancara dengan informan tambahan yaitu Kepala Bidang dan Staff Unit Keuangan (BPJS).

3.8.2 Analisa Data Kualitatif

Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis deskriptif kualitatif. Menurut Winartha 2006 dalam (A'yun et al., 2020) Analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, serta meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Pada penelitian ini penyajian data

menggunakan hasil wawancara kepada kepala Puskesmas serta Petugas Verifikator klaim non kapitasi di Puskesmas Kempo.

3.8.3 Tahapan Analisa Data Kualitatif

Menurut Moh Pabundu Tika 2005 dalam (Nugraheni, 2017) perlu dilakukan pengolahan data terlebih dahulu. Adapun tahap pengolahan data dalam penelitian ini meliputi:

1. *Editing*

Editing atau mengoreksi hasil pengumpulan data sehingga diperoleh informasi.

2. *Coding*

Coding data kualitatif adalah aktivitas memberi label pada bagian-bagian data kualitatif untuk mengidentifikasi, menandai dan mengelompokkan.

3. Penyajian data

Yaitu menyajikan hasil penelitian dalam bentuk narasi yang menggambarkan hasil kegiatan.

3.9 Etika Penelitian

Dalam sebuah penelitian perlu adanya etika, dalam penelitian ini juga bisa dikatakan sebagai suatu sikap dan perilaku yang harus di junjung tinggi dalam melakukan sesuatu atau kegiatan penelitian terhadap objek yang diteliti, agar penelitian yang dilakukan bisa berjalan dengan lancar. Adapun dalam penelitian ini, prinsip etika yang dilakukan (Milton, 1999 dalam Notoatmodjo) yaitu:

1. Menghormati harkat dan martabat manusia

Peneliti perlu memperhatikan hak-hak dari subjek penelitian untuk memperoleh persetujuan tentang penelitian yang akan dilakukan tersebut. Disamping itu, peneliti juga memberikan kebebasan kepada subjek penelitian untuk ikut berpartisipasi atau tidak berpartisipasi dalam kegiatan penelitian.

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian

Setiap individu memiliki hak-hak dasar yang bersifat privasi dan memiliki kebebasan dalam memberikan informasi tersebut. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini tidak akan menampilkan informasi mengenai identitas dan kerahasiaan dari subjek penelitian.

3. Keadilan dan inklusivitas atau keterbukaan.

Transparansi atau prinsip keterbukaan serta keadilan perlu dijaga oleh peneliti dengan kejujuran dan juga kehati-hatian. Untuk memenuhi hal tersebut, dapat dilakukan dengan terlebih dahulu menjelaskan prosedur penelitian yang nantinya akan digunakan. Prinsip keadilan ini menjamin bahwa semua subjek penelitian memperoleh perlakuan yang sama, tanpa membedakan jender, agama, etnis, dan sebagainya.

4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan

Sebuah penelitian hendaknya memperoleh semaksimal mungkin manfaat dan meminimalisir sebaik mungkin kemungkinan dampak yang bisa merugikan subjek penelitian.