

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor oleh Lexy, J. Moleong, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang yang perilakunya akan diamati. Deskriptif merupakan suatu rumusan masalah yang membantu peneliti untuk mengeksplorasi situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh dan mendalam. (Saleh, 2021).

Metode penelitian deskriptif kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang implementasi penggunaan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital dalam proses klaim pasien BPJS Kesehatan guna meningkatkan kualitas klaim dan memberikan gambaran tentang penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital dalam proses klaim pasien BPJS Kesehatan.

Desain dari penelitian adalah studi kasus. Menurut Mudjia Rahardjo, studi kasus merupakan kegiatan ilmiah yang dilakukan secara terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, atau aktivitas untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Peristiwa yang dipilih disebut kasus adalah hal yang aktual, yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah lewat.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Berikut ini merupakan fokus penelitian dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital dalam proses klaim di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang:

No	Variabel	Definisi	Cara Pengumpulan	Hasil yang Dicapai
1.	Pengumpulan informasi dan identifikasi.	Kegiatan untuk mendapatkan berbagai hal dan yang berhubungan dengan alur prosedur klaim pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.	Melakukan Observasi dengan membedakan prosedur klaim pasien BPJS Kesehatan sebelumnya yakni secara manual dengan prosedur klaim pasien BPJS Kesehatan menggunakan Aplikasi SIMEDIS UMM Hospital.	Mendapatkan data tentang prosedur klaim pasien BPJS Kesehatan menggunakan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital sebagai bahan untuk perancangan SOP.
2.	Pengumpulan data.	Upaya dalam mengumpulkan data primer dan sekunder.	- Melakukan wawancara - Melakukan studi dokumen	- Mengetahui tentang implementasi penggunaan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital dalam proses

				<p>klaim pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.</p> <p>- Mendapatkan contoh SOP, mengetahui kebijakan, dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.</p>
3.	Penyusunan perancangan SOP.	Membuat prosedur tetap sesuai dengan kegiatan klaim pasien BPJS Kesehatan menggunakan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital.	Merancang SOP sesuai dengan data yang didapat.	Rancangan SOP.
4.	Penyempurnaan perancangan SOP.	Meninjau kembali draf SOP yang telah	<i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	SOP yang direkomendasikan.

		<p>dibuat oleh penyusun SOP dengan pihak Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang untuk melihat prosedur yang disusun telah memenuhi aturan-aturan, kebijakan yang berlaku, pelaksanaan, dan format SOP yang akan digunakan di rumah sakit tersebut.</p>		
5.	Uji Coba SOP	<p>Evaluasi tahap akhir untuk melihat keadaan secara langsung yang terjadi dilapangan dan melihat efektivitas SOP.</p>	<p>Penerapan secara langsung atau Simulasi.</p>	<p>Standar Operasional Prosedur (SOP) Penggunaan Aplikasi SIMEDIS UMM Hospital.</p>

Tabel 3.1 Fokus Studi

### **3.3 Subjek dan Objek Penelitian**

Pada penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan informan. Informan adalah orang-orang yang dimanfaatkan dalam memberikan informasi terkait situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, informan harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian dan memiliki kewajiban secara sukarela menjadi tim penelitian walaupun hanya bersifat informan untuk memberikan pandangan dari sudut pandang orang dalam tentang hal-hal yang berupa sikap, nilai, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian. (Moleong & Lexy, 2014).

Informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang yakni 1 informan kunci dan 4 informan utama. Terdiri dari ketua unit casemix dan perwakilan dari petugas rumah sakit dari berbagai unit yang menggunakan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital dengan objek penelitian ini adalah implementasi penggunaan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital dalam proses klaim pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.

#### **3.3.1 Informan Kunci**

Informan kunci adalah seseorang yang mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Unit Casemix yang mengetahui segala informasi yang memuat mengenai belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mengetahui segala bentuk kebijakan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.

#### **3.3.2 Informan Utama**

Informan utama adalah seseorang yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang akan diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah perwakilan petugas dari berbagai unit yang menggunakan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital. Mulai dari

petugas di Dokter Poli, petugas Koding, petugas Casemix, dan, Verifikator Internal.

### **3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

a. Data Primer

Data primer menurut (Suuryono, 2013) yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data secara langsung kepada subjek. Pengambilan data primer dalam penelitian ini didapatkan oleh peneliti secara langsung dengan melakukan observasi untuk membedakan prosedur klaim pasien BPJS Kesehatan sebelumnya yakni secara manual dengan prosedur klaim pasien BPJS Kesehatan menggunakan Aplikasi SIMEDIS UMM Hospital, peneliti juga secara langsung melakukan wawancara tentang implementasi penggunaan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital dalam proses klaim pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang, dan hasil dari kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) berupa logbook berisi hasil kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD).

b. Data Sekunder

Data sekunder menurut (Purwanto 2011:66) yaitu data yang dikumpulkan melalui pihak kedua. Data sekunder dapat juga diperoleh dari buku literatur, arsip, dan dokumen yang dimiliki oleh instansi yang bersangkutan atau media lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini adalah contoh format SOP yang digunakan di rumah sakit, kebijakan-kebijakan yang ada di rumah sakit.

### 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengambilan data dengan pengamatan secara umum mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Kegiatan observasi meliputi pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal yang diperlukan dalam mendukung penelitian. Menurut (Jonathan, 2006) tahap awal observasi peneliti harus mengumpulkan data dan informasi sebanyak mungkin, kemudian peneliti harus melakukan observasi yang terfokus yaitu mulai menyempitkan data dan informasi yang didapatkan sehingga peneliti dapat menemukan informasi terkait pola perilaku dan hubungan yang terus menerus.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan prosedur klaim secara manual dan prosedur klaim menggunakan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital. Perbandingan ini dilakukan guna mengetahui lebih detail tentang prosedur penggunaan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital dalam proses klaim pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.

#### b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu, dari dua pihak atau lebih (Nugrahani & Hum, 2014). Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan cara wawancara mendalam untuk mengumpulkan data keterangan secara lisan dari seseorang subjek penelitian atau informan dengan bercakap-cakap.

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada Dokter Poli, petugas Koding, petugas Casemix, dan, Verifikator

Internal guna mengetahui implementasi aplikasi UMM Hospital dalam proses klaim pasien BPJS Kesehatan.

c. Studi dokumen

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data berdasarkan catatan, buku, majalah, notulen rapat, dan sebagainya (Arikunto, 2006:135). Penulis menggunakan dokumen sebagai alat penelitian didasarkan karena dokumen dapat memberikan informasi yang tidak dapat diperoleh melalui wawancara. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari studi dokumen format SOP yang digunakan di rumah sakit dan kebijakan-kebijakan yang ada di rumah sakit.

d. *Focus Group Discussion* (FGD)

*Focus Group Discussion* (FGD) merupakan salah satu alat guna menggali data tentang persepsi, opini, kepercayaan, dan sikap untuk mencapai tujuan (Nuruningsih & Palupi, 2021). Pada penelitian ini kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) dilakukan oleh beberapa petugas Koding dan Casemix yang ada di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang agar dapat berdiskusi terkait rancangan SOP penggunaan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital dalam proses klaim pasien BPJS Kesehatan. Berikut ini merupakan langkah-langkah dalam melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) :

1. Menyiapkan undangan untuk peserta *Focus Group Discussion* (FGD).
2. Menentukan topik yaitu penyusunan SOP penggunaan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital dalam proses klaim.
3. Menentukan tempat pelaksanaan *Focus Group Discussion* (FGD).
4. Menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan, yaitu : alat untuk mencatat hasil *Focus Group Discussion* (FGD)

(notes atau laptop), perekam suara, petunjuk diskusi, dan gambar atau foto yang berkaitan.

5. Menjelaskan waktu pelaksanaan, kurang lebih 60 menit.
6. Peneliti menjelaskan tentang prosedur dan SOP klaim pasien BPJS Kesehatan menggunakan Aplikasi SIMEDIS UMM Hospital yang telah dirancang dan meminta pendapat atau masukan dari seluruh peserta *Focus Group Discussion* (FGD).
7. Semua data dan hasil yang diperoleh dicatat dan didokumentasikan kemudian dijadikan masukan dalam penyusunan SOP.

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam mengumpulkan data, instrumen penelitian dapat berupa kuesioner, formulir observasi, dan hal lainnya yang berkaitan dengan pencatatan data (Notoatmojo, 2010).

Instrumen penelitian pada penelitian ini yaitu :

1. Pedoman wawancara

Berisi garis besar pertanyaan-pertanyaan tentang implementasi penggunaan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital dalam proses klaim pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.

2. *Logbook* FGD

Berfungsi untuk mencatat hasil dari kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD). Berisi kolom tanggal *Focus Group Discussion* (FGD) dilaksanakan, kegiatan yang dilakukan, dan hasil yang diperoleh selama kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) berlangsung.

### 3. Cek List Uji Coba SOP

Berfungsi pada saat dilakukan uji coba SOP guna melihat kesesuaian prosedur yang ada pada SOP dengan keadaan sesungguhnya.

### 4. Alat Tulis

Alat tulis berupa pena dan buku yang digunakan untuk mencatat hasil penelitian.

### 5. Alat Perekam

Alat perekam berupa *handphone* yang digunakan saat melakukan wawancara kepada informan.

## 3.6 Tempat dan Waktu Penelitian

### 3.6.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang yang beralamat di Jl. Raya Ngelo Tlogomas No. 45, Dusun Rambaan, Landungsari, Kecamatan Dau, Kota Malang, Jawa Timur, ID 65144.

### 3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang dimulai pada bulan November 2023.

## 3.7 Teknik Penyajian Data

Menurut, Ajusta & Addin (2018) teknik penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, uraian singkat, bagan, dan sejenisnya. Penyajian data adalah salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan penelitian yang telah dilakukan agar dapat dengan mudah dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam membuat laporan penelitian, data harus disajikan kedalam tampilan yang sistematis agar dapat memberikan gambaran yang bermakna dan jelas.

Pada penelitian ini penyajian data untuk hasil observasi ditampilkan dalam bentuk tabel perbandingan sebagai berikut:

<b>No</b>	<b>Unit</b>	<b>Prosedur Klaim Manual</b>	<b>Prosedur Klaim Menggunakan Aplikasi SIMEDIS UMM Hospital</b>

*Tabel 3.2 Tabel Observasi*

Sedangkan, hasil wawancara akan ditampilkan dalam bentuk narasi atau teks dan hasil dari kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) berbentuk penjelasan selama kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) sampai dengan hasil SOP yang direkomendasikan.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Analisis data kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang disusun dalam sebuah teks yang luas. Terdapat tiga tahap dalam analisis data kualitatif, yaitu reduksi data (merangkum data), penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Miles dan huberman, 2014). Analisis data adalah salah satu proses penelitian untuk memecahkan masalah yang diteliti dan analisis data dilakukan saat semua data terkumpul. Pada proses analisis data kualitatif, data berupa kata-kata dan bukan berupa angka.

Pada penelitian ini analisis data dilakukan dalam bentuk analisis deskriptif dengan maksud menggambarkan implementasi dan proses penyusunan SOP penggunaan aplikasi SIMEDIS UMM Hospital dalam proses klaim pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.

### **3.9 Etika Penelitian**

Sebelum melakukan penelitian, peneliti mengajukan izin melalui surat permohonan untuk melakukan penelitian kepada instansi. Sesudah memperoleh persetujuan, peneliti melakukan penelitian dengan adanya kode etika agar dan subjek tertib dalam mematuhi aturan pada saat melakukan penelitian. (Sudiboyo, 2013)

Etika pada penelitian ini diantaranya :

#### **3.9.1 *Informad Consent* (Pernyataan persetujuan)**

Informan pada penelitian berhak mengetahui bahwa dirinya sedang diteliti serta berhak mengetahui sifat penelitiannya. Pada lembar persetujuan berisi penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan, tujuan dari penelitian, manfaat yang diperoleh informan, dan resiko yang mungkin akan terjadi. Informan juga berhak mengundurkan diri dari penelitian kapan saja subjek menginginkannya.

#### **3.9.2 *Anonymity* (Kerahasiaan nama)**

*Anonymity* merupakan tindakan menjaga kerahasiaan informan, dengan tidak mencantumkan nama atau identitas pada lembar pengumpulan data. Hanya dengan inisial atau memberi kode pada masing-masing lembar sesuai kebutuhan penulis.

#### **3.9.3 *Confidentiality* (Kerahasiaan)**

*Confidentiality* merupakan etika yang bertujuan untuk memberikan jaminan kepada informan tentang kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah lainnya. Semuan informasi yang dikumpulkan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset.