

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Dan Rancangan Penelitian**

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini dengan kasus eksploratoris menggunakan disain studi kasus tunggal holistic (*single holistic*) dengan menganalisa data dari satu Rumah sakit. Menurut Yin ( 1984) studi kasus adalah penelitian sistematis yang menganalisa fenomena dalam konteks kehidupan nyata, bila batas batas antara fenomena dan konteks tidak tampak dengan tegas, dan multi sumber bukti dimanfaatkan. Setiap strategi yang dapat digunakan sekaligus untuk tiga tujuan yaitu *exploratoris, deskriptif atau explanatoris*. Penelitian eksploratoris adalah suatu penelitian terhadap hal yang masih asing , dimana peneliti tidak familiar terhadap yang diteliti ,karena bersifat mendasar dan peneliti belum memperoleh data awal sehingga peneliti belum mempunyai gambaran sama sekali mengenai hal yang akan diteliti , maka penelitian ini ini disebut dengan menjelajahan ( *eksplorasi* ).

##### **2. Rancangan Penelitian**

Penelitian kali ini peneliti menggunakan study kasus dimana peneliti menganalisa data klaim tidak layak bayar tahun 2016.

aktifitas, proses atau kelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan ( Stake,1995 ). Rancangan penelitian menggunakan study kasus dengan metode kualitatif pendekatan wawancara yang mendalam. Menurut Sutopo (2006). Wawancara secara terbuka ( *in deep interview* ), dimana peneliti dapat bertanya kepada responden tentang kunci-kunci fakta berbagai peristiwa disamping opini mereka mengenai suatu peristiwa. Dalam metode kualitatif lazimnya data dikumpulkan, dalam hal ini peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor penyebab klaim BPJS Kesehatan yang tidak layak bayar layanan non jiwa bulan Januari sd Desember 2016 di RSJ Prof.dr.Soerojo Magelang, menggunakan pendekatan kualitatif dengan langkah- langkah sebagai berikut :

- a. Pemetaan klaim tidak layak bayar perkasus, sehingga peneliti dapat mengidentifikasi dengan jelas untuk klaim tidak layak bayar Non Jiwa bulan Januari sampai dengan Desember 2016.
- b. Mencocokkan dan melakukan verifikasi dokumen dengan hasil pemetaan perkasus sesuai dengan bukti Rekam Medis, dilakukan analysis penyebab terjadinya klaim tidak layak bayar.

- c. Melakukan wawancara untuk mengetahui penyebab dan mencari solusi terhadap Klaim tidak layak bayar, pada pihak terkait.
- d. Melakukan *tryangulation* terkait dengan hasil wawancara dari beberapa pihak sehingga lebih detail peneliti mengetahui permasalahan yang ada.
- e. Melakukan analisis SPO yang sudah ada, dan membuat hasil penelitian dan rancangan kebijakan atau SPO yang harus di buat.

## **B. SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN**

Subyek penelitian ini meliputi pihak-pihak terkait terdiri dari dokter DPJP, Koder RS, Layanan Kesehatan lainnya dan Verifikator BPJS Kesehatan yang ditempatkan di RSJ Prof.Dr.Soerojo Magelang.

Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan suatu data sesuai dengan pengertian objek penelitian yang dikemukakan oleh Sugiyono ( 2011:38) bahwa, obyek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau hasil atau nilai dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, Obyek penelitian ini adalah klaim tidak layak bayar layanan peserta JKN dengan waktu penelitian Non Jiwa bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2016, di RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang.

### **C. RESPONDEN PENELITIAN**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kali ini menggunakan teknik wawancara mendalam, studi dokumentasi dan observasi partisipasif (Sugiyono,2013)

Kriteria Inklusi :

Seluruh sample berkas Klaim tidak layak bayar untuk pasien Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan Layanan Non Jiwa bulan Januari – Desember 2016,

### **D. DEFINISI OPERASIONAL**

Variabel yang diteliti adalah hasil klaim tidak layak bayar layanan Non Jiwa di RSJ Prof.dr.Soerojo Magelang Bulan Januari sd Desember 2016, dengan rincian sebagai berikut :

1. Klaim tidak layak bayar adalah berkas klaim yang diajukan klaimnya ke BPJS Kesehatan, akan tetapi tidak bisa di tidak layak dengan berita acara yang dibuat oleh BPJS Kesehatan di RSJ Prof.dr.Soerojo Magelang, dengan cara pengukuran observasi dokumen klaim tidak layak bayar.
2. Jumlah Klaim tidak layak bayar adalah banyaknya klaim tidak layak bayar peserta JKN bulan Januari sampai dengan bulan Desember Tahun 2016, untuk layanan non jiwa. dengan cara pengukuran observasi dokumen klaim tidak layak bayar.

3. Koder Petugas yang melakukan koding INA CBG'S sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan ICD 9 dan ICD 10.
4. Telah melakukan wawancara sesuai dengan pedoman wawancara, dengan Dokter RSJ Prof.dr.Soerojo Magelang terkait dengan klaim tidak layak bayar adalah segala sesuatu yang diwujudkan dalam bentuk pengetahuan, pemahaman dan tindakan kearah positif negative dalam menanggapi klaim tidak layak bayar.
5. Telah melakukan wawancara sesuai dengan pedoman wawancara dengan Verifikator BPJS Kesehatan, segala sesuatu yang diwujudkan dalam bentuk pengetahuan, pemahaman dan tindakan kearah positif negative dalam menanggapi klaim tidak layak bayar di RSJ Prof.dr.Soerojo Magelang.
6. Standar Prosedur Operasional, Pedoman yang dijadikan verifikator untuk menentukan penyebab medis dan administrasi klaim tidak layak bayar oleh Verifikator BPJS Kesehatan dengan cara pengukuran observasi dokumen klaim tidak layak bayar.
7. Permenkes Jaminan Kesehatan Nasioanl adalah Peraturan menteri kesehatan tentang Jaminan Kesehatan Nasional yang di buat dan ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI, observasi dokumen Permenkes yang berlaku saat itu.

8. Kebijakan Dirut yang menjadi pedoman organisasi dan dasar dalam suatu pelaksanaan pekerjaan, berdasarkan peraturan - peraturan yang telah ditetapkan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
9. Verifikator Internal di Instalasi Penjaminan Kesehatan RSJ Prof.dr.Soerojo Magelang adalah Pelaksana teknis Rumah Sakit yang diberi tugas untuk melakukan pemilahan dan analisa data dan kebenaran klaim sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah ditetapkan, sebelum klaim tersebut dikirim ke BPJS Kesehatan.

#### **E. INSTRUMEN PENELITIAN**

Menurut Suharsimi Arikunto, instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh seseorang atau sekelompok peneliti dalam melakukan kegiatan pengumpulan data, yang mana agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Sugiono (2014,hal92) Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Cheklist untuk melakukan verifikasi pada dokumen dari data sekunder.
2. Pedoman wawancara mendalam (in-depth interview), pimpinan rumah sakit, dokter RSJ Prof.Dr.Soerojo Magelang, Verifikator BPJS Kesehatan, petugas koder, Verifikator Internal di Instalasi Penjaminan

Kesehatan RSJ Prof.dr.Soerojo Magelang, dengan menggunakan alat tulis dan perekam suara.

3. Dokumen Rekam Medis, rekaman, pengamatan langsung, arsip berkas klaim tidak layak bayar.

## **F. ANALISIS DATA**

Pada peneliti kualitatif peneliti mempunyai kedudukan khusus , yaitu sebagai perencana, pelaksana pengumpul data, analisa, penafsir data serta pelapor hasil penelitiannya ( **Moleoang 2010' 168**) disini peneliti sebagai *key instrumen* atau instrumen kunci yang mengumpulkan data berdasarkan kriteria yang dipahami. Teknik pengumpulan data kualitatif merupakan pengumpulan data yang datanya bersifat deskriptif maksudnya data berupa gejala-gejala yang dikategorikan ataupun dalam bentuk lainnya seperti foto,dokumen, artefak dan catatan-catatan lapangan saat penelitian dilaksanakan ,Jonatan Sarwono(2006:259)

Adapun Peneliti menggunakan *analysis* data primer dan data skunder :

### **1. Analysis data sekunder :**

#### **a. Data Sekunder**

Data Klaim tidak layak bayar dengan mengelompokan data perkasus klaim tidak layak bayar layanan non jiwa periode bulan Januari sampai dengan Desember 2016.

- b. Analisa terkait dengan terjadinya penyebab klaim tidak layak bayar, dengan melakukan verifikasi kelengkapan berkas klaim dan catatan yang ada didalam medical record.
- c. Melakukan pencatatan hasil verifikasi perkasus layanan sesuai dengan cheklis tabel yang telah dibuat.

## **2. Data Primer**

- a. Peneliti melakukan wawancara yang mendalam kepada informan penelitian di RSJ Prof.Dr.Soerojo Magelang.
- b. Membuat catatan saat wawancara mendalam dengan menuliskan hasil wawancara dan dibuat dalam bentuk tulisan.
- c. Membuat transkripsi dan menterjemahkan hasil wawancara mendalam dengan menuliskan apa adanya sesuai dengan aslinya tanpa menambah dan mengurangi dari hasil rekaman wawancara mendalam dibuat ke dalam bentuk tulisan
- d. Mereduksi catatan tersebut dengan penyederhanaan, merangkum data yang diperlukan, serta memilih data yang penting untuk fokus pada hasil penelitian.

## **G. TAHAPAN PENELITIAN**

Tahapan penelitian yang harus dipersiapkan secara umum adalah sebagai berikut :

### **1. Tahapan persiapan**

Setelah proposal tesis selesai dan setelah ada ijin penelitian dari RSJ Prof.Dr.Soerojo Magelang, maka peneliti akan melakukan observasi dilapangan, dengan melihat judul penelitian, dengan kasus yang akan diteliti.

### **2. Tahap pengumpulan Data**

Dalam melakukan penelitian secara umum dapat kami sampaikan beberapa tahapan dengan rincian sebagai berikut :

#### **a. Data Primer**

Data yang diperoleh peneliti secara langsung dari dokter DPJP, Petugas Koder, Ka Instalasi Penjaminan Kesehatan, Petugas Pendaftaran, Pimpinan Rumah Sakit, dan Verifikator BPJS Kesehatan.

#### **b. Data Sekunder**

- 1) Mengumpulkan data Klaim tidak layak bayar layanan Non jiwa bulan Januari sampai dengan Desember 2016.
- 2) Mempersiapkan data dengan menyusun pedoman wawancara, Quisioner dan melakukan wawancara yang mendalam kepada responden.

- 3) Pengolahan dan analisa data penelitian dengan mengidentifikasi seluruh data yang ada dan melakukan cheklis data, dan dicocokkan dengan data dalam Rekam Medis.
- 4) Konsultasi kepada dosen pembimbing.

## **H. ETIKA PENELITIAN**

- 1) Persetujuan penelitian

Dalam memmp peroleh persetujuan penelitian, peneliti alan menyampaikan surat secara resmi ke RSJ Prof.Dr.Soerojo Magelang yang di fasilitasi dari Universitas Muhamadiyah Yogyakarta.

- 2) Inform Concent ( lembar persetujuan )

Dalam melakukan penelitian peneliti akan membuat inform concent dengan responden untuk kesediaannya menjadi responden

- 3) Dalam melakukan penelitian akan melibatkan obyek yang diteliti baik dengan wawancara yang mendalam maupun dengan dengan Quisioner maka perlu etika khusus sehingga etika penelitian harus dijaga dengan baik, antara lain :

- a. Tiap tiap individu responden sangat berbeda-beda setiap individunya dan mempunyai karakteristik yang berbeda sehingga kita harus tahu keadaan psikologinya, jabatannya serta jenis pekerjaannya.

- b. Memperkenalkan diri meminta ijin menjelaskan maksud dan tujuan penelitian dengan jelas dan benar.
- c. Dijamin kerahasiannya bagi responden tidak akan dipublikasikan
- d. Responden memiliki hak bertanya mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan peneliti dan belum dipahami, serta peneliti wajib memberikan penjelasan tentang hal tersebut.
- e. Segala bentuk keterangan yang diberikan oleh responden termasuk identitas responden dan jawaban yang diberikan responden, dijamin kerahasiannya serta tidak akan dipublikasikan pada pihak manapun.