

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Rancangan Penelitian**

Rancangan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Rancangan ini dipilih dengan tujuan agar lebih memahami dan menggali secara dalam faktor penyebab klaim pending dan dokumen klaim hilang, sehingga didapatkan suatu model klaim untuk menurunkan jumlah klaim pending dan dokumen klaim hilang di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Menurut Wibowo, 2014 bahwa penelitian kualitatif untuk mencari kebenaran melalui pengamatan, penjelasan, penginterpretasian dimana hasilnya muncul sebagai penjelasan bukan dalam bentuk angka melainkan dalam bentuk naratif yang sifatnya interpretative. Selain itu sebuah rumusan masalah yang merupakan fokus penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lapangan atau situasi sosial tertentu. Penelitian kualitatif mencari jawaban atas masalah atau isu yang akan diteliti melalui penggalian terhadap pengalaman orang-orang yang mempunyai masalah / isu tersebut.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Tempat wawancara dilakukan sesuai dengan kesepakatan

dengan responden. Sedangkan observasi dilakukan di bagian pendaftaran, penetapan biaya dan bagian *coding* di rekam medis. Waktu penelitian adalah bulan Oktober – Desember 2016.

### **C. Responden Penelitian**

Responden penelitian ini adalah orang yang dalam pekerjaannya terkait dengan klaim. Dimulai dari pendaftaran, bagian *coding* di rekam medis dan bagian penetapan biaya. Responden penelitian adalah petugas pendaftaran, petugas *coding*, verifikator Internal, petugas keuangan. Sebagai triangulasi maka melibatkan juga ketua Tim JKN dan DPJP. Pemilihan responden petugas pendaftaran adalah koordinator petugas pendaftaran rawat jalan, sedangkan untuk bagian keuangan adalah Manajer keuangan. Untuk DPJP yang diambil sebagai responden penelitian adalah ketua komite medik, yang mana juga menangani pasien di rawat jalan maupun rawat inap.

### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian ini yaitu panduan wawancara untuk petugas pendaftaran, petugas *coding*, verifikator internal, bagian keuangan, Ketua Tim JKN dan DPJP. Dalam wawancara tersebut menggali tentang faktor penyebab klaim pending dan dokumen yang hilang

### **E. Analisa Data**

Analisis data dapat dilakukan sebelum di lapangan dan saat di lapangan. Analisis data yang dilakukan sebelum peneliti memasuki

lapangan adalah saat dilakukan studi pendahuluan untuk menentukan fokus penelitian, sedangkan analisis data di lapangan menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2016) dikatakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

Analisa untuk wawancara mendalam dilakukan setelah data diperoleh dan berlangsung sejak data dimulai. Hasil wawancara dan observasi dianalisis melalui analisis isi yaitu proses identifikasi, pengkodean, dan kategorisasi.

Persiapan analisis dilakukan dengan terlebih dahulu menyusun transkrip dari hasil wawancara mendalam dan kemudian analisis data dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :1) Melakukan pengkodean berdasarkan pedoman wawancara mendalam; 2) Melakukan *open coding* gabungan dari seluruh transkripsi wawancara mendalam; 3) Mencari pola dan hubungan berdasarkan temuan hasil wawancara dan observasi; 4) Menarik kesimpulan dan interpretasi data.

## **F. Tahapan Penelitian**

Tahapan penelitian terbagi atas :

### **1. Tahapan persiapan**

Persiapan dimulai dengan pembuatan proposal penelitian dan mengajukannya kepada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

## 2. Tahapan pelaksanaan penelitian

Pelaksanaan penelitian dimulai setelah ada proses perijinan dari rumah sakit dilanjutkan dengan pembuatan jadwal wawancara mendalam serta observasi. Wawancara mendalam dilaksanakan setelah ada kesediaan dan kesepakatan waktu dengan responden. Selanjutnya dilakukan observasi dibagian pendaftaran dan rekam medis.

## 3. Tahap akhir

Data wawancara mendalam yang diperoleh selanjutnya dilakukan proses pembuatan transkripsi, *open coding*, *coding*, kategori dan ditentukan tema. Dari tema tersebut selanjutnya dapat ditentukan model klaim yang tepat bagi rumah sakit.

## **G. Etika Penelitian**

Untuk menjaga agar responden penelitian terlindung dari tindakan yang semenea-mena, maka dalam penelitian perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut :

### 1. Persetujuan penelitian

Peneliti mendapatkan persetujuan penelitian dari bagian Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Lembar persetujuan (*informed consent*)

Peneliti melakukan informed consent yaitu lembar persetujuan yang diisi oleh responden yang akan dilakukan wawancara, untuk kesediannya menjadi responden penelitian secara sukarela.

3. Menjamin kerahasiaan (*confidentiality*)

Peneliti akan menjamin kerahasiaan yang didapat dari hasil penelitian baik informasi atau masalah-masalah lainnya dan hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil penelitian.

## **H. Keabsahan Penelitian**

Untuk keabsahan dalam penelitian maka dilakukan triangulasi. Wawancara triangulasi dilakukan pada ketua Tim JKN dan DPJP.