

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma kualitatif, yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2011). Penelitian kualitatif memiliki kelebihan dan kekurangan, kelebihanya yaitu: bersifat lebih detail mendalam mengingat penelitian berfokus pada kualitas, hasil penelitian dapat realistis terhadap kondisi yang dialami oleh Informan yang tidak dapat diukur secara numerik, pengumpulan data bersifat fleksibel sesuai kondisi lapangan, dan semakin dekat dengan Informan akan semakin mendalam proses pengumpulan datanya. Kekurangan metode kualitatif antara lain: penelitian menggunakan subjektifitas Informan yang beresiko kuat mengurangi objektivitas hasil penelitian, karakter peneliti mempengaruhi hasil penelitian, desain penelitian sulit digunakan ulang untuk penelitian dilokasi lain, sulit menganalisis hubungan sebab akibat dari sebuah fenomena mengingat ada kemungkinan banyaknya penyebab, dan kurang mampu menggeneralisasikan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan metode Etnometodologi, yaitu suatu penelitian tentang bagaimana individumempelajari serta menciptakan metode dalam mencapai dan memahami kehidupan sehari-hari.

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta, berlokasi di jalan Kramat Jaya Tugu Utara Koja Jakarta Utara. Waktu penelitian mulai bulan Oktober 2021 sampai dengan bulan Februari 2022. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta adalah rumah sakit umum type C yang melayani seluruh lapisan masyarakat. Fasilitas pelayanan yang dimiliki antara lain rawat inap, rawat jalan, instalasi gawat darurat, ruang perawatan intensif,

kamar operasi, laboratorium, radiologi, farmasi dan beberapa pelayanan lainnya. Pelanggan rumah sakit terdiri dari pasien umum Tunai, Jaminan Perusahaan, Asuransi, dan BPJS Kesehatan. Tenaga pelayanan inti rumah sakit adalah dokter spesialis, dokter umum, perawat dan tenaga Kesehatan lainnya. Tenaga inti ditunjang oleh tenaga administrasi keuangan, personalia, dan teknik.

Pendapatan dari jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga inti diproses dan kelola oleh manajemen rumah sakit. Kinerja rumah sakit baik kunjungan pasien maupun performansi keuangan dilaporkan secara rutin setiap bulan. Pada akhir tahun manajemen rumah sakit memberikan laporan pertanggungjawaban pengelolaan kepada pemegang saham. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta adalah Rumah Sakit BUMN yang tergabung dalam Indonesia Healthcare Corporation yang merupakan anak perusahaan PT Pertamina (Persero).

3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan interpretif, sebab penulis ingin mendalami obyek penelitian yaitu penerimaan dan pengelolaan dana klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Metode yang digunakan adalah Etnometodologi yaitu sebuah studi tentang bagaimana memahami praktek sehari-hari perilaku kelompok dalam sebuah organisasi serta perilaku-perilaku individu dalam sebuah lingkungan sosial sehari-hari dalam menyelesaikan permasalahan atau pekerjaan yang mereka hadapi *Affandi (2014;40)*. Pertimbangan menggunakan metode Etnometodologi adalah bahwa penulis berpartisipasi dan terlibat aktif dalam menemukan formulasi yang tepat dalam mengalokasikan dana klaim agar dapat memenuhi kebutuhan operasional rumah sakit.

3.1.2. Desain Penelitian Etnometodologi

Dalam penelitian ini pertama-tama penulis mendalami bisnis proses pelayanan pasien BPJS Kesehatan di rawat inap dan rawat jalan dari mulai masuk sampai dengan pelayanan selesai diberikan. Kemudian mengidentifikasi unit-unit dan informan atau Informan disetiap titik pelayanan pasien. Langkah berikutnya memahami dokumen yang

dihasilkan dan proses identifikasi tarif berdasarkan diagnosanya. Tahapan berikutnya adalah eksplorasi data yang diperoleh dari tim casemix Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta dan data Clinical Pathway dari Unit Pelayanan Medis. Data beban-beban operasional diperoleh dari laporan keuangan yang disajikan oleh Unit Akuntansi dan Anggaran.

Setelah tahapan diatas, dilakukan wawancara terhadap informan dan pengambilan bukti dokumentasi berupa rekaman, foto atau video dilanjutkan dengan pengolahan data. Fokus penelitian ini adalah data pasien BPJS Kesehatan rawat inap dan rawat jalan yang dilayani di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta periode tahun 2019. Data-data tersebut berisi informasi waktu pelayanan, deskripsi pelayanan, tenaga medis yang memberikan pelayanan, tarif rumah sakit, kode dan tarif INA CBGs. Setelah data didapatkan , kemudian dilakukan pengolahan sebagai berikut:

- 1) Data pendapatan klaim rawat inap dan rawat jalan diurutkan perbulan dari Januari sampai dengan Desember 2019, dihitung berapa pasien yang dilayani di rawat inap dan berapa di rawat jalan.
- 2) Masing-masing tarif dijumlahkan, kemudian total tarif rumah sakit dan tarif INA CBGs diselisihkan sehingga diketahui hasilnya apakah terjadi selisih positif atau selisih negatif. Selisih positif apabila tarif INA CBGs lebih tinggi dari tarif rumah sakit, sebaliknya selisih negatif apabila tarif INA CBGs lebih rendah dari tarif rumah sakit.
- 3) Data pendapatan dengan penjamin ganda (*COB=Cordination Of Benefit*), yaitu pasien selain dijamin oleh BPJS Kesehatan juga dijamin Asuransi dikeluarkan atau direduksi dari data penelitian.
- 4) Data yang menghasilkan selisih positif dan selisih negatif dikelompokkan tersendiri berdasarkan 10 (sepuluh) besar kode INA CBGs dan deskripsi INA CBGs nya kemudian diidentifikasi diagnosa penyakit atau prosedur medisnya.
- 5) Setelah didapatkan kemudian dipilih masing-masing tiga yang dominan beserta *Clinical Pathway*-nya yang telah ditetapkan oleh Manajemen Rumah Sakit.
- 6) Tiap-tiap diagnosa dan prosedur medis dihitung komponen biaya berdasarkan *Clinical Pathway*-nya.

- 7) Terakhir tiap-tiap diagnosa penyakit atau tindakan medis dibuat formulasi alokasi untuk laba, beban operasional, investasi dan pajak.

3.2 Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dengan cara diperoleh langsung dari Manajemen Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu :

1) Observasi Partisipatoris (pengamatan terlibat)

Pengumpulan data pendapatan BPJS Kesehatan diperoleh dengan pengamatan langsung di lapangan. Data diunduh dari server aplikasi BPJS Kesehatan dan dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) rumah sakit.

Alur pelayanan pasien BPJS Kesehatan di rawat inap dan rawat jalan ditelusuri dari mulai pasien masuk sampai dengan pasien pulang, termasuk dokumen yang menyertainya baik dokumen medis maupun dokumen administratif. Setelah pelayanan selesai dokumen diproses untuk keperluan penagihan klaim BPJS Kesehatan.

2) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan Informan yang kompeten dibidangnya, memiliki kewenangan menyimpan dan memberikan data yaitu Direktur Rumah Sakit, Wakil Direktur Bidang Pelayanan Medis, Manager Pelayanan, Manager Rekam Medis, Manager IT, dan Manager Keuangan/Akuntansi.

Menurut Garfinkel, etnometodologi adalah investigasi terhadap kekayaan rasional dan ekspresi indeksikal. Etnometodologi Garfinkel menekankan pada kekuatan pengamatan atau pendengaran dan eksperimen melalui simulasi. Informan /Narasumber dalam penelitian ini adalah :

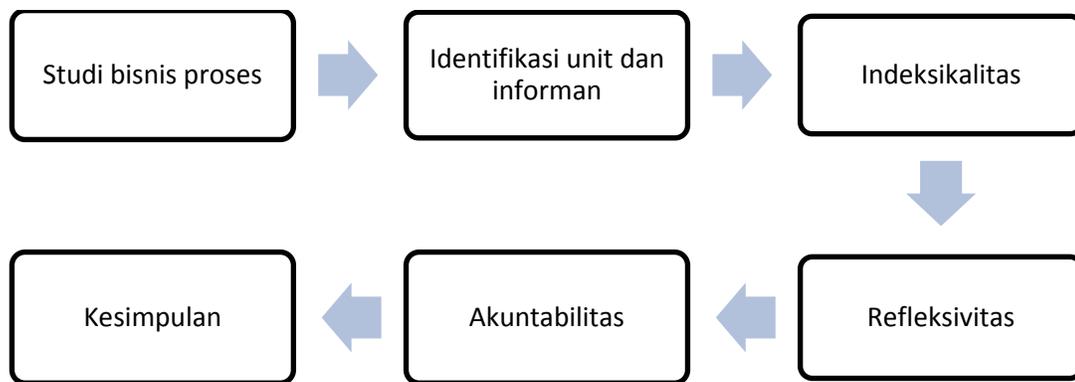
Tabel 3.1. Daftar Informan Penelitian

NO	Informan	Nama Lengkap	Jabatan
1.	Informan 1	Dr.drg.Dwi Aryani, MARS	Direktur
2.	Informan 2	dr Wigati Sp. PD, MH Kes	Wakil Direktur bidang pelayanan medik keperawatan
3.	Informan 3	dr. Asti Ariyeni, MARS	Manager Pelayanan

NO	Informan	Nama Lengkap	Jabatan
4.	Informan 4	Undang Nugraha, SKM	Manager Rekam Medis
5.	Informan 5	Deny Hermawan ST	Manager IT
6.	Informan 6	Krisdianto Nugroho, SE	Manager Akuntansi & Anggaran

3.3. Metode Analisis Data

Penyajian data merupakan bagian dari analisis data, menurut *Sugiyono (2007)* analisis data kualitatif adalah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami agar dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis kualitatif berfokus pada penunjukkan makna, deskripsi mendalam, penjernihan dan penempatan data pada konteksnya masing-masing dan seringkali melukiskannya dalam bentuk kata-kata dari pada dalam bentuk angka-angka. Setelah data selesai diolah kemudian di analisis untuk mendapatkan kesimpulan. Alur metode analisis data dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 3.1. Alur Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan konsep dasar teori Garfinkel yaitu Indeksikalitas, Refleksivitas dan Akuntabilitas. Indeksikalitas atau daftar istilah/tema yang didapatkan dalam wawancara terhadap beberapa Informan. Tema yang sama dikelompokkan menjadi satu, kemudian dibandingkan pendapat masing-masing Informan atas tema yang sama tersebut. Refleksivitas, yaitu gambaran atau suatu interpretasi dari hasil wawancara yang diuraikan kembali oleh peneliti dengan bahasa yang sederhana agar

maknanya mudah dipahami. Akuntabilitas berfokus antara hubungan antara penyedia informasi atau Informan dan pengguna informasi dalam pembenaran untuk melakukan sesuatu.