



## BAB III

### METODE PENELITIAN

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Objek Penelitian

Informan pada penelitian ini berjumlah 9 orang. Bagian pendaftaran dan rekam medis terdiri atas koordinator pendaftaran, petugas pendaftaran, dan pembuat SEP yang juga menjadi petugas *coding*. Bagian administrasi pelayanan rawat inap dan administrasi rawat jalan. Selain itu bagian administrasi klaim terdapat petugas rekapitulasi, koordinator administrasi klaim, *checker* serta verifikator klaim. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan secara lisan juga dengan pemberian kuesioner. Observasi juga menggunakan instrumen tabel *checklist* dengan menggunakan daftar pertanyaan kuesioner sebagai indikator *checklist*.

Selain itu juga dilakukan studi dokumen atas laporan rekapitulasi klaim secara bulanan untuk dianalisa, dibandingkan, dicari selisih tertinggi-nya.

#### B. Desain Penelitian

Metode kualitatif dipilih sesuai dengan tujuan peneliti berdasarkan definisi metode itu sendiri menurut *Creswell* (2014:32), kualitatif merupakan metode untuk menggali dan memahami suatu makna dan masalah atas individu maupun kelompok. Pendekatan strategi dalam penelitian ini adalah studi kasus, untuk menganalisis secara mendalam, dan mengembangkan pemahaman suatu kasus yang melibatkan program, peristiwa, aktivitas, proses ataupun individu.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### C. Variabel Penelitian

Variabel yang ada dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Audit Operasional.

Dengan tahapan survey pendahuluan, penelaahan dan pengujian, pengujian terinci, dan pengembangan laporan.

#### 2. Kebijakan Manajemen.

Merupakan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh Rumah Sakit.

#### 3. SOP klaim BPJS.

Status pasien pulang disimpan pada rekam medis, khusus untuk pasien BPJS dilaporkan ke tim *case-mix*. Tim *case-mix* membuat kode diagnosis dan membuat pengajuan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya, kemudian diserahkan ke pihak BPJS. Rincian total klaim kemudian diserahkan ke bagian keuangan.

#### 4. Laporan Rekapitulasi klaim BPJS.

Adalah data-data yang berisi laporan klaim pasien BPJS, rawat inap atau rawat jalan.

Elemen-elemen yang terlibat dalam proses penyiapan berkas klaim:

#### 1. Bagian admnisitrasi pendaftaran.

Menerima pasien, pasien umum atau pasien BPJS.

#### 2. Rekam Medis.

Seluruh dokumen pengarsipan pengobatan pasien.

#### 3. Pelayanan rawat inap dan rawat jalan.

Pelayanan yang tersedia di rumah sakit, yang ditanggung oleh dana BPJS.

#### 4. Tim *case-mix*.

Tim yang bertanggung jawab melakukan *coding*, mengajukan, dan menyerahkan klaim ke pihak BPJS.



#### D. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan tujuan-nya, peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk memperoleh data-data sebagai bahan penelitian. Melakukan wawancara secara mendalam untuk memperoleh temuan awal terhadap informan-informan yang terlibat dalam penyiapan dan pengajuan berkas klaim. Observasi disertai pemberian kuesioner dimaksudkan sebagai bahan penelitian dan pengujian kepatuhan karyawan terhadap kebijakan manajemen (SOP). Telaah dokumen dilakukan sebagai pengujian terinci atas nilai klaim selama tahun berjalan melalui dokumen-dokumen rekapitulasi klaim yang tersedia di RS Hative Passo.

#### E. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penentuan informan penelitian, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* berdasarkan keterkaitan sampel dengan judul penelitian atau berdasarkan situasi masalah yang sedang diteliti, Lapau (2013). Dalam kasus ini, secara spesifik sampel yang dipilih terlibat langsung dengan masalah penelitian yang dikaji. Informan dipilih memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Terlibat dalam proses penyusunan berkas klaim BPJS di RS Hative Passo.
2. Memiliki pengetahuan tentang alur administrasi pengajuan klaim BPJS di RS Hative Passo.

©

Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## F. Teknik Analisis Data

Untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah tentang kebijakan manajemen terhadap klaim BPJS, maka perlu dilakukan tahap pemeriksaan audit operasional berdasarkan tahapan audit IBK Bhayangkara (2013:10):

### 1. Survey Pendahuluan

Pada tahap ini, dilakukan survey dengan mengunjungi Rumah Sakit, untuk mengidentifikasi aktivitas yang berpotensi untuk dilakukan audit manajemen-nya. Yaitu dengan mempelajari karakteristik, struktur, dan manajemen Rumah Sakit, terutama dalam hal administrasi dan pelayanan medis berupa rawat inap dan rawat jalan pasien yang ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Khususnya, bagaimana berjalannya proses penyiapan, pengajuan hingga pencairan klaim. Proses dari input (pendaftaran), proses (verifikasi, *coding*), dan output (berkas siap untuk diajukan).

Pada tahap ini akan dilakukan:

#### a. Penentuan tujuan dan lingkup.

Pada tahap ini dilakukan analisis deskriptif, dengan melakukan wawancara dan diskusi dengan pihak auditee. Pihak-pihak ini adalah pihak yang terlibat dalam proses penyiapan hingga pengajuan klaim BPJS. Dengan demikian dipilih 9 orang informan, koordinator pendaftaran dan petugas pendaftaran, pembuat SEP, bagian pelayanan rawat inap dan bagian pelayanan rawat jalan. Selain itu petugas rekapitulasi, koordinator administrasi klaim, petugas checker dan verifikator berkas klaim.

C

Dak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Dak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**6. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Penulisan Program Audit.**

Program audit ditulis dalam suatu kertas kerja audit, berbentuk tabel *checklist*. Berisi nama perusahaan, bagian kegiatan yang di-audit, periode audit, butir-butir pertanyaan serta kolom jawaban “ya”, “ragu-ragu”, dan “tidak”, serta kolom jumlah jawaban “ya” dan “tidak”.

Dengan begitu, diharapkan akan dapat terlihat masalah-masalah yang menyebabkan terhambatnya proses pengajuan dan pencairan klaim BPJS. Masalah-masalah ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam menilai dampak bagi klaim BPJS.

**2. Penelaahan dan Pengujian Sistem Pengendalian Manajemen.**

Pada tahap ini peneliti membuat kuesioner, kuesioner dibuat peneliti dengan menambahkan kata “apakah” pada setiap butir pertanyaan, yang diakhiri dengan tanda tanya. Setiap butir pertanyaan diberi pilihan jawab “ya” “ragu-ragu”, dan “tidak”. Jawaban ya menunjukkan terdapat-nya pengendalian manajemen, namun jawaban tidak justru sebaliknya. Sedangkan jawaban ragu-ragu tidak mengkonfirmasi terdapat-nya pengendalian. Berikut adalah tabel pertanyaan kuesioner:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 3.1

Tabel Kuesioner

No.	Pertanyaan	Ya	Ragu-ragu	Tidak

Peneliti juga menyiapkan tabel *checklist*, dengan indikator yang mengacu pada pertanyaan kuesioner untuk mengkonfirmasi jawaban dari responden dengan kenyataan di lapangan. Dalam tabel *checklist* yang diepegang oleh peneliti, ditambahkan kolom “alasan tidak” yang berisi alasan mengapa peneliti memberikan jawaban tidak.

Berikut ini adalah tabel pertanyaan kuesioner dan tabel *checklist* peneliti:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 3.2

Tabel Kertas Kerja Audit (*checklist*)

Nama Perusahaan:		Periode Audit:			
Program yang diaudit:					
No.	Pertanyaan	Ya	Ragu-ragu	Tidak	Alasan Tidak
Diaudit Oleh:		Jumlah Jawaban		Catatan:	
		Ya	Tidak		

Sumber: Bhayangkara, (2016:120)

Analisis persentase jawaban “ya” untuk menilai pengendalian manajemen terkait proses pengajuan klaim BPJS, perhitungannya mengacu pada buku Arikunto (2016:81), dengan rumus  $P = \frac{F}{N} \times 100\%$ . P merupakan persentase, jumlah jawaban “ya”/”tidak”, N merupakan total pertanyaan. Persentase ini akan dikategorikan termasuk dalam kategori-kategori yang menunjukkan baik atau tidaknya pengendalian manajemen yang mencau pada Riduwan dalam Elva (2019:57) sebagai berikut:

90%-100%=sangat baik

80-89%=baik

70-79%=cukup baik

<69%=tidak baik

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBIKKG.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### **3. Pengujian Terinci (Audit Lanjutan)**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pada tahap ini peneliti melakukan audit mendalam dengan menganalisa laporan rekapitulasi klaim BPJS baik rawat inap maupun rawat jalan. Analisa dilakukan dengan mencari selisih biaya, membandingkan Tarif Total (klaim yang dibayarkan oleh BPJS) dengan Tarif RS (*cost* harga pokok) per bulan kedalam tabel. Setelah ditemukan selisih-nya, Tarif Total dengan Tarif RS dibandingkan kembali, menjadi dua kelompok. Kelompok pertama tabel perbandingan dimana Total Tarif lebih kecil dari Tarif RS per bulan (baris tarif total dan tarif RS dengan selisih negatif). Kelompok kedua tabel perbandingan dimana Total Tarif lebih besar dari Tarif RS per bulan (baris tarif total dan tarif RS dengan selisih positif). Dari tabel-tabel ini akan dibuat diagram batang untuk masing-masing kelompok.

### **4. Pengembangan Laporan dan Tindak Lanjut**

Tahapan terakhir adalah penyusunan laporan, merupakan hasil dari keseluruhan tahapan audit sebelumnya yang telah diringkaskan dalam kertas kerja audit (KKA), dan menjadi dasar dalam membuat kesimpulan dan rumusan rekomendasi yang akan diberikan auditor sebagai alternatif solusi atas kekurangan-kekurangan yang masih ditemukan.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.