

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Berdasarkan hakekat dari masalah dan tujuan dari penelitian ini, maka jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Metode yang saya gunakan adalah dengan pengamatan langsung pada pengelolaan manajemen piutang yang sedang dijalankan oleh rumah sakit untuk pasien BPJS dan disertai wawancara secara mendalam dengan kasubbag pendapatan, karyawan pendapatan, dan karyawan BPJS yang ada di rumah sakit RSUD Sidoarjo. Penelitian deskriptif menurut penelitian Dewi Muftin (2013) adalah penelitian yang menggambarkan secara rinci tentang suatu fenomena.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di bagian pendapatan keuangan, tepatnya di Kepala Sub. Bagian (KASUBBAG) Pendapatan yang secara langsung menangani pengelolaan piutang pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidoarjo yang terletak di Jalan Mojopahit No. 667 Sidoarjo.

#### **3.3 Subyek Penelitian**

Subyek penelitian ini adalah informan yang memiliki kriteria sebagai berikut:

##### **1. Kesesuaian**

Dipilih berdasarkan pengetahuan yang dimiliki yang berkaitan dengan topik penelitian.

## 2. Kecukupan

Data yang diperoleh dari sampel seharusnya dapat menggambarkan seluruh fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian, oleh karena itu harus memenuhi kriteria-kriteria yang berkaitan dengan penelitian, seperti pendidikan, jabatan, kesenjangan, agama, suku bangsa, dan lain-lain. Dengan banyaknya sebuah informan dari kriteria tersebut diharapkan akan bervariasi, sehingga bisa memperoleh gambaran dan fenomena yang ada.

Informasi mengenai alasan, pendapat dari latar belakang sesuatu hal yang berkaitan dengan sistem manajemen piutang pasien BPJS rawat inap diperoleh melalui :

1. Kepala Bagian (KASUBAG) Pendapatan Keuangan RSUD Kab. Sidoarjo.
2. Pegawai/Staff di Bagian Pendapatan Keuangan RSUD Kab. Sidoarjo
3. Pegawai/Staff BPJS di RSUD Kab. Sidoarjo

### **3.4 Data dan Jenis Data**

#### 1. Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap terjadinya piutang pasien BPJS rawat inap di RSUD Kab. Sidoarjo pada bulan Januari 2014 yang berlaku di RSUD Kab.Sidoarjo sampai dengan bulan Juni 2014 serta disertai wawancara mendalam dengan pelaksana mengenai setiap tahapan pengelolaan manajemen piutang pasien

BPJS yang dijalankan oleh pihak RSUD Kab. Sidoarjo yang berada di ruangan sub. Kepala bagian pendapatan.

## 2. Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui pengumpulan data yang ada di laporan keuangan berupa laporan laba rugi suatu rumah sakit yang ada di ruangan sub kepala pendapatan dengan rincian biaya piutang pada pasien BPJS periode bulanan Januari sampai dengan Juni 2014.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi lapangan, yaitu mengumpulkan data melalui peninjauan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Pengumpulan data ini dapat dilakukan dengan cara :

- a. Wawancara, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan lisan secara langsung terhadap pihak yang berwenang untuk memberikan informasi yang terkait dengan penelitian yang diajukan. Untuk mendapatkan informasi ini saya akan melakukan wawancara dengan kasubbag pendapatan, karyawan pendapatan, dan karyawan BPJS yang berada di RSUD Kab. Sidoarjo untuk mendapatkan data penelitian saya mengenai pengelolaan manajemen piutang pasien BPJS pada bulan Januari-Juni 2014.

b. Observasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Untuk observasi yang saya lakukan untuk memperoleh data tersebut yang dibutuhkan untuk penelitian saya dengan cara pengamatan langsung terhadap terjadinya piutang pasien BPJS rawat inap di RSUD Kab. Sidoarjo pada bulan Januari-Juni 2014 yang berada di ruangan kasubbag pendapatan.

c. Dokumentasi, yaitu teknik non interaksi yang dilakukan oleh si peneliti agar data yang diperoleh semakin kuat. Untuk memperoleh data ini dengan cara melakukan suatu pengamatan berkas dari ruangan kepala bagian pendapatan berupa rincian biaya piutang pada pasien BPJS yang dilakukan di RSUD Kab.Sidoarjo tepatnya di bagian ruangan sub kepala pendapatan.

2. Studi kepustakaan, yaitu mencari dengan mengumpulkan bahan yang berhubungan dengan masalah yang saya teliti untuk memperoleh data sekunder dengan cara membaca, mempelajari dan mendalami literatur-literatur yang berhubungan masalah dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini sehingga saya memperoleh landasan teori yang cukup untuk mempertanggungjawabkan analisis dan pembangunan masalah.

### **3.6 Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian Fretta (2012) adalah analisis isi (content analysis). Analisis isi yakni mendeskripsikan hasil penelitian dengan menganalisis atau membahas hasil penelitian, menarik kesimpulan dan memberikan

saran. Agar validasi data tetap terjaga dalam teknik penelitian kualitatif penulis menggunakan teknik Triangulasi yang meliputi :

#### 1. Triangulasi sumber

Menurut penelitian Wibowo (2010) Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan berbagai sumber informasi mulai dari tingkat pimpinan sampai dengan staf yang terlibat dalam pengelolaan piutang pasien jaminan asuransi dan perusahaan. Penggunaan kelompok informan yang berbeda di sini adalah kepala/staff RSUD Kab. Sidoarjo. Peneliti mendapatkan data mengenai piutang rumah sakit dari kepala bagian (KASUBBAG) Pendapatan Keuangan yang bertanggung jawab mengenai data piutang dan kebijakan piutang pasien BPJS di RSUD Kab. Sidoarjo. Setelah itu peneliti melakukan pengecheck-an data tersebut dengan hasil wawancara mendalam yang sudah diperoleh dari informan, yaitu 3 informan dari kepala/staff pendapatan keuangan kemudian 1 pegawai/staff BPJS.

#### 2. Triangulasi metode

Menurut penelitian Wibowo (2010) Triangulasi metode dilakukan dengan menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu: pengamatan langsung (terbatas pada proses), wawancara mendalam, dan kajian dokumen.

Untuk tahap pengamatan langsung atau disebut dengan observasi ini dimana untuk memperoleh data yang dibutuhkan dengan cara pengamatan langsung terhadap terjadinya piutang pasien BPJS rawat inap di RSUD Kab.

Sidoarjo mulai dari tahap diadakanya program Pemerintah mengenai BPJS pada bulan Januari 2014 yang berlaku di RSUD Kab.Sidoarjo sampai dengan bulan Juni 2014. Di dalam proses tersebut tentunya peneliti akan melihat data piutang yang telah disajikan oleh Kepala Bagian (KASUBBAG) Pendapatan Keuangan di RSUD Kab. Sidoarjo.

Kemudian wawancara mendalam dengan cara mengajukan pertanyaan lisan secara langsung terhadap pihak yang berwenang untuk memberikan informasi yang terkait dengan penelitian yang diajukan. Untuk tahapan wawancara yang dilakukan Dewi Muftin (2013) meliputi : (1) menentukan siapa yang diwawancarai; (2) mempersiapkan wawancara; (3) melakukan wawancara dan memelihara agar wawancara produktif, dan (4) menghentikan wawancara dan memperoleh hasil wawancara.

Selanjutnya dengan menggunakan kajian dokumen dengan cara melakukan suatu pengamatan berkas dari ruangan kepala bagian pendapatan berupa rincian biaya piutang pada pasien BPJS yang dilakukan di RSUD Kab.Sidoarjo. Dengan terkumpulnya suatu sumber yang diperlukan untuk penelitian maka peneliti akan mengkaji ulang mengenai data yang diperoleh dari sumber informan dan mengolahnya dengan baik serta dapat mencari solusi untuk permasalahan yang ada.