

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Bagian Keuangan dan Akuntansi, tepatnya pada Sub Bagian Penerimaan dan Pendapatan yang berkaitan dengan pengelolaan piutang pasien rawat inap dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Saiful Anwar Malang yang terletak di Jalan Jaksa Agung Suprpto no.2 Malang 65111.

#### **3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Berdasarkan hakekat masalah dan tujuan penelitian, maka rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Metode ini dengan pengamatan langsung pada sistem yang sedang berjalan disertai wawancara mendalam dengan pelaksana yang terlibat dan pasien rawat inap. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan secara rinci tentang suatu fenomena.

#### **3.3 Subyek Penelitian**

Subyek dari 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 kategori-kategori yang berkaitan dengan penelitian, seperti umur, pendidikan, pendapatan, agama, suku bangsa, dan lain-lain. Dengan variasi kategori ini diharapkan informasi yang dikumpulkan akan bervariasi, sehingga bisa memperoleh gambaran dan fenomena yang ada.

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

1. - 1 (satu) Ka. Sub. Bag. Penerimaan dan Pendapatan,
  - 2 (dua) Pegawai/ Staff Sub. Bag. Penerimaan dan Pendapatan, dan
  - 1 (satu) Pegawai/Staff Sub. Bag. Perbendaharaan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang
2. - 3 (tiga) pasien/keluarga pasien JAMKESDA,
  - 2 (dua) pasien/keluarga pasien ASKES,
  - 2 (dua) pasien/keluarga pasien umum,
  - 1 (satu) pasien/keluarga pasien JAMKESMAS dan
  - 2 (dua) pasien/keluarga pasien IKS.

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

#### **1. Data Primer**

Pengumpulan data primer dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap terjadinya piutang pasien unit rawat inap mulai dari tahap pra-penerimaan hingga penutupan rekening, serta wawancara mendalam dengan para pelaksana yang terkait pada setiap tahapan dengan menggunakan pedoman wawancara.

#### **2. Data Sekunder**

Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui pengamatan dokumen dari subagian penerimaan dan pendapatan berupa laporan piutang pasien rawat inap, laporan penerimaan dan neraca.

Proses pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara dilakukan secara triangulasi sehingga validitas data tetap terjaga.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Mantja (2007) dalam Herlin (2011) teknik pengumpulan data merupakan salah satu cara untuk memperoleh data agar data tersebut memberikan gambaran yang komprehensif dan integratif tentang sebuah hal. Teknik pengumpulan data terdiri dari teknik interaksi dan non interaksi. Teknik interaksi meliputi wawancara dan observasi, sedangkan teknik non interaksi meliputi dokumentasi dan observasi non partisipatif.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Penggunaan ketiga teknik ini dimaksudkan

untuk kedalaman dan kelengkapan pengumpulan data. Namun alasan lain yang juga cukup penting adalah bahwa dengan teknik ini, peneliti dapat secara langsung melakukan metode triangulasi untuk mengecek kredibilitas data.

### 3.6 Model Analisis Data

Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan metode triangulasi. Metode triangulasi adalah salah satu teknik keabsahan data (*credibility*) yang melihat sesuatu dari berbagai sudut guna memverifikasi dari temuan dengan menggunakan berbagai sumber informasi dan menggunakan berbagai metode pengumpulan data (Arifin; 132), dimana triangulasi yang digunakan adalah:

#### 1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber yang dilakukan adalah dengan cara *cross check* data dengan fakta dari sumber lainnya dan menggunakan kelompok-kelompok informan yang berbeda. Penggunaan kelompok informan yang berbeda di sini adalah dengan kelompok pasien dan kepala/staff Rumah Sakit. Peneliti mendapatkan data mengenai piutang rumah sakit dari salah satu staff Sub. Bag. Penerimaan dan Pendapatan yang bertanggung jawab mengenai olah data piutang dan kebijakan piutang. Setelah itu peneliti melakukan *cross check* data tersebut dengan hasil wawancara yang sudah diperoleh dari informan, yaitu 10 orang pasien/keluarga pasien rawat inap dan 4 orang yang terdiri dari Kepala Sub. Bag dan staff Sub. Bag. Penerimaan dan Pendapatan dan staff Sub. Bag. Perbendaharaan.

## 2. Triangulasi metode

Triangulasi ini menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data. Pada penelitian ini, metode yang digunakan selain wawancara mendalam, juga digunakan metode observasi. Menurut Lincoln & Guba (1985) dalam Arifin (69-70), wawancara adalah suatu percakapan dengan tujuan. Tujuan dilakukan wawancara untuk memperoleh konstruksi yang terjadi sekarang tentang piutang pasien rawat inap; rekonstruksi keadaan tersebut berdasarkan pengalaman masa lalu; proyeksi keadaan tersebut yang diharapkan terjadi pada masa yang akan datang; dan verifikasi, pengecheckan dan pengembangan informasi.

Tahap-tahap wawancara 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. Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai sebanyak empat responden, yaitu empat orang dari pihak Rumah Sakit yaitu satu orang Kepala Sub. Bag. Penerimaan dan Pendapatan, dua orang staff Sub. Bag. Penerimaan dan Pendapatan, dan satu orang staff Sub. Bag. Perbendaharaan dan sejumlah 10 orang dari pihak pasien/leluarga pasien yang terdiri dari tiga orang pasien JAMKESDA, dua orang pasien ASKES, dua orang pasien umum, satu orang pasien JAMKESMAS dan dua pasien IKS pada rawat inap.

Metode observasi dalam penelitian ini dengan cara mengamati dan mempelajari data kuantitatif mengenai piutang pasien rawat inap yang di

dapat dari salah satu staff Sub. Bag. Penerimaan dan Pendapatan yang sudah menjadi dokumentasi di Sub. Bag. Penerimaan dan Pendapatan RSUD Dr. Saiful Anwar.

Selanjutnya melakukan pencocokan dengan data sekunder yang diperoleh dari hasil pengamatan terhadap dokumen yang ada di Rumah Sakit tersebut sehingga menjadi suatu simpulan untuk dianalisa menurut teori dengan data tagihan disusun berdasarkan saat timbulnya piutang sampai dengan saat piutang tersebut dilunasi dan berbagai macam kebijakan yang mempengaruhi proses piutang tersebut.

