

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus (*case study*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam (*in-depth understanding*) mengenai sistem pengendalian internal dalam tata kelola klaim *PCare-Claim* di Puskesmas Rappang, yang tidak dapat dijelaskan secara memadai melalui angka atau statistik semata, melainkan membutuhkan eksplorasi terhadap proses, konteks, persepsi, dan dinamika yang terjadi dilapangan (Creswell & Poth, 2018).

Studi kasus dipilih sebagai strategi penelitian karena penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan “bagaimana” (*how*) sistem pengendalian internal berjalan dalam konteks spesifik Puskesmas Rappang, serta “mengapa” (*why*) terdapat kelemahan pada komponen aktivitas pengendalian dan pemantauan dalam kerangka COSO. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk melakukan investigasi mendalam terhadap suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyatanya, terutama ketika batas antara fenomena dan konteks tidak dapat ditarik secara tegas (Yin, 2018).

Dalam penelitian ini, Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang menjadi kasus tunggal (*single case*) yang diteliti secara holistik, melibatkan seluruh dimensi pengendalian internal yang relevan dengan pengelolaan klaim *Pcare-Claim* pendekatan ini sesuai dengan paradigma interpretivisme yang menghendaki pemahaman mendalam atas makna yang

dikontruksi oleh para aktor di lapangan, termasuk kepala puskesmas, petugas koder, tenaga medis, dan staf administrasi keuangan dalam menjalankan proses pengendalian internal dan pengajuan klaim (Denzin & Lincoln, 2018).

Untuk menjamin keabsahan dan kredibilitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi yang mencakup triangulasi sumber (membandingkan data dari berbagai informan), triangulasi teknik (membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta member checking (mengkonfirmasi temuan kepada informan kunci). Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa temuan penelitian mencerminkan kondisi empiris yang sesungguhnya terjadi di Puskesmas Rappang (Moleong, 2021).

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Puskesmas Rappang, yang berlokasi di Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini diperkirakan berlangsung selama kurang lebih tiga bulan, yaitu sejak Januari hingga Maret 2026.

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif, Data kualitatif adalah data yang menyoroti makna dan pola dalam komunikasi serta tindakan sosial manusia.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui proses pengumpulan data dilapangan. Data primer dalam penelitian ini meliputi hasil wawancara mendalam dengan informasi kunci, seperti kepala puskesmas, kepala tata usaha (bagian administrasi), petugas koder (rekam medis), petugas pengelola keuangan (bendahara), petugas klaim (BPJS dan Pcare-Claim).

b. Data Sekunder

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui dokumen, arsip, dan laporan yang telah tersedia. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi profil Puskesmas Rappang, laporan kinerja dan rekapitulasi klaim PCare-Claim, data rekam medis agregat, laporan keuangan puskesmas, regulasi dan pedoman teknis BPJS Kesehatan terkait PCare-Claim, serta dokumen SOP dan clinical pathway yang tersedia di Puskesmas Rappang.

D. Informan

a. Kepala Puskesmas

Kepala Puskemas adalah pimpinan UPT Puskesmas yang memiliki kewenangan tertinggi dan tanggung jawab pada kebijakan dan tata kelola organisasi. Dalam penelitian ini , kepala puskesmas berperan sebagai informan untuk mengetahui kebijakan pengendalian internal, komitmen manajemen, dan arah strategis pengelolaan klaim Pcare-Claim.

b. Petugas Koder/Rekam Medis

Petugas koder/ rekam medis ini meruoakan pelaksana pengkodean diagnosis ICD-10 dan penyiapan berkas Klaim Pcare-Claim. Berperan sebagai

informan kunci dalam aspek akurasi pengkodean kelengkapan rekam medis, dan proses pengajuan klaim.

c. Petugas Pengelola Keuangan/ Bendahara

Petugas pengelola keuangan (bendahara) merupakan pengelola penerimaan dan pencatatan pembayaran klaim dari BPJS Kesehatan. Memiliki data terkait realisasi penerimaan klaim, klaim pending, dan piutang Pcare-Claim.

d. Koordinator Program JKN/BPJS Kesehatan

Koordinator Program JKN/BPJS Kesehatan merupakan penghubung antara puskesmas dengan BPJS Kesehatan dalam proses verifikasi klaim. Ia mengetahui hambatan teknis, penyebab klaim ditolak/pending, dan koordinasi verifikasi dengan BPJS Kesehatan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data yang saling melengkapi sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara mendalam dilakukan terhadap seluruh informan yang telah ditentukan dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) semi terstruktur. Pedoman wawancara disusun berdasarkan lima komponen kerangka COSO dengan penekanan pada komponen *control activities* dan *monitoring activities*, serta dimensi-dimensi analisis yang mencakup implementasi *clinical pathway*, pelaksanaan audit medik, akurasi pengkodean klaim, dan keandalan pelaporan keuangan. Wawancara dilakukan secara tatap

muka, direkam dengan persetujuan informan, dan selanjutnya ditranskripsikan untuk keperluan analisis. (Creswell & Poth, 2024).

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan menggunakan teknik observasi partisipasi parsial (*partial participant*), dimana peneliti hadir secara langsung di lokasi penelitian untuk mengamati proses, aktivitas, dan kondisi yang berkaitan dengan pengelolaan klaim Pcare-Claim tanpa terlibat penuh dalam kegiatan operasional puskesmas (Sugiyono, 2022).

3. Dokumentasi

Telaah dokumen dilakukan terhadap seluruh dokumen relevan yang tersedia di Puskesmas Rappang dan instansi terkait. Dokumen yang ditelaah yang berkaitan dengan sistem pengendalian internal dan pengelolaan klaim Pcare-Claim di Puskesmas Rappang (Sugianto et al., 2024).

F. Metode Analisis Data

1. Analisis Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen. Pada tahap ini, peneliti melakukan seleksi terhadap seluruh data yang telah terkumpul untuk memilah informasi yang relevan dan signifikan dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian Data dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk matriks, narasi, bagan luar, atau tabel yang memudahkan peneliti melihat

pola, hubungan antar kategori, dan kesenjangan praktik yang ditemukan di lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan Dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan Verifikasi dilakukan dengan menafsirkan makna data yang telah direduksi dan disajikan untuk menghasilkan temuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti memastikan konsistensi data melalui triangulasi sumber dan metode agar kesimpulan yang dihasilkan valid, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kesimpulan mencakup interpretasi terhadap praktik layanan, kesesuaian dengan standar, serta implikasinya terhadap tata kelola klaim Pcare-Claim di Puskesmas Rappang.