

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk membuat produk SOP Pelayanan Pendaftaran pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Tajinan. Penelitian kualitatif merupakan suatu metode yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang analisis pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan guna meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Tajinan.

Hasil dari penelitian ini akan menggambarkan bagaimana pembuatan SOP pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS serta menggambarkan hasil analisa prosedur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS, sehingga dengan begitu petugas Rekam Medis dapat bekerja dengan lebih efektif.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu sifat atau fenomena yang dapat diamati atau diukur yang nilainya dapat berubah (Erry,2010). Eri Rusyanto juga mengatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu nilai yang berubah yang dapat menggambarkan keragaman suatu sifat atau fenomena. Dapat dikatakan juga bahwa variabel adalah suatu yang mempunyai variabel nilai.

1. Variabel Independen

Menurut Sugiyono dalam Zulfikar (2016) menjelaskan bahwa variabel independen adalah variabel yang menjadi penyebab adanya atau timbulnya perubahan variabel dependen, disebut juga variabel yang mempengaruhi. Di dalam penelitian ini variabel independen adalah analisa dan pembuatan SOP pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS.

2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyanti dalam Zulfikar (2016), variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau dikenal juga dengan sebagai variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Di dalam penelitian ini variabel dependen adalah meningkatkan mutu pelayanan.

3.2.2 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2014) definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan kontrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data

Variabel Independen					
SOP Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan	SOP merupakan Pedoman dalam melaksanakan pelayanan pendaftaran Rawat jalan terhadap pasien BPJS Kesehatan	Lembar <i>Check List</i>	Checklist	Presentase	Nominal
Variabel Dependen					
Peningkatan Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan Kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.	<i>Check List</i>	Observasi	Presentase	Ordinal

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Suryo Guritno, Sudaryono dan Untung (2011)

populasi berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian penelitian untuk diteliti. Jadi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari atau kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas rekam medis pendaftaran yang berjumlah 3 orang dan beberapa pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Tajinan.

3.3.2 Sampel

Menurut (Isgiyanto,2009),sampel adalah sebagian dari seluruh objek penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi berjumlah 3 orang dan beberapa pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Tajinan. Teknik pengambilan menggunakan *Total Sampling* atau *sampling jenuh* yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. (Sugiyono, 2010:68).

3.4 Instrumen dan Pengumpulan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data, instrumen penelitian ini dapat berupa kuesioner, formulir observasi, formulir-formulir lain yang berkaitan dengan pencatatan data dan sebagainya (Notoatmodjo, 2010). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen lembar

checklist. Dengan lembar *checklist* bisa diketahui seluruh item dalam SOP pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan. Serta kalkulator dan alat tulis sebagai media penunjang yang digunakan untuk mengisi lembar *checklist* dan menghitung persentase. Peneliti juga menggunakan kamera HP sebagai media dokumentasi pada saat penelitian berlangsung.

3.4.2 Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini, antara lain :

1) Pengamatan Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terkait pembuatan SOP dan analisa pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Tajinan.

2) Wawancara

Wawancara yaitu tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal. Peneliti melakukan wawancara dengan 3 petugas pendaftaran dan beberapa pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Tajinan.

3) Checklist

Peneliti membuat *checklist* untuk mengetahui tingkat kelengkapan dan keefektifan bagaimana pelaksanaan terhadap SOP pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Tajinan.

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Teknik Pengolahan Data

Menurut Notoatmodjo (2012), Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer dengan program Sistem pengolahan data komputer. Adapun langkah-langkah pengolahan data dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1) *Editing*

Editing merupakan suatu kegiatan untuk melakukan pengecekan data dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti hasil observasi dengan menggunakan *checklist* kemudian editing dilakukan sehingga menjadi data yang akurat.

2) *Coding*

Yang dimaksud *coding* adalah mengubah bentuk data berupa kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. *Coding* atau pemberian kode ini sangat penting dalam memasukkan data (Notoatmodjo, 2010). Kegiatan ini mengubah prosedur sudah dilakukan dan tidak dilaksanakan menjadi 1 = ya, dan 0 = tidak kembali, pada penelitian ini menggunakan skala nominal, yaitu :

1. Terdapat prosedur yang dilaksanakan
2. Terdapat prosedur yang tidak dilaksanakan

3) Tabulasi Data

Tabulasi adalah penyusunan data kedalam bentuk tabel, sedangkan dengan tujuan adalah agar data mudah disusun, dijumlah, dan mempermudah penataan data untuk disajikan serta dianalisa. Proses pembuatan tabulasi bisa dilakukan dengan metode *tally*, menggunakan kartu ataupun menggunakan komputer (Budiarto:2002). Dalam penelitian ini menggunakan tabulasi data dengan metode *tally*. Metode *Tall* sendiri dilakukan dengan memberikan tanda garis.

4) *Cleaning*

Cleaning dilakukan apabila semua data dari setiap sumber data atau responden selesai dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan- kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi (Notoatmodjo, 2012).

3.5.2 Analisis Data

Analisis data yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah menggunakan Analisis Bivariate yang *digunakan untuk mengetahui pengaruh dari pembuatan SOP pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS terhadap peningkatan mutu pelayanan.*

3.6 Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang.

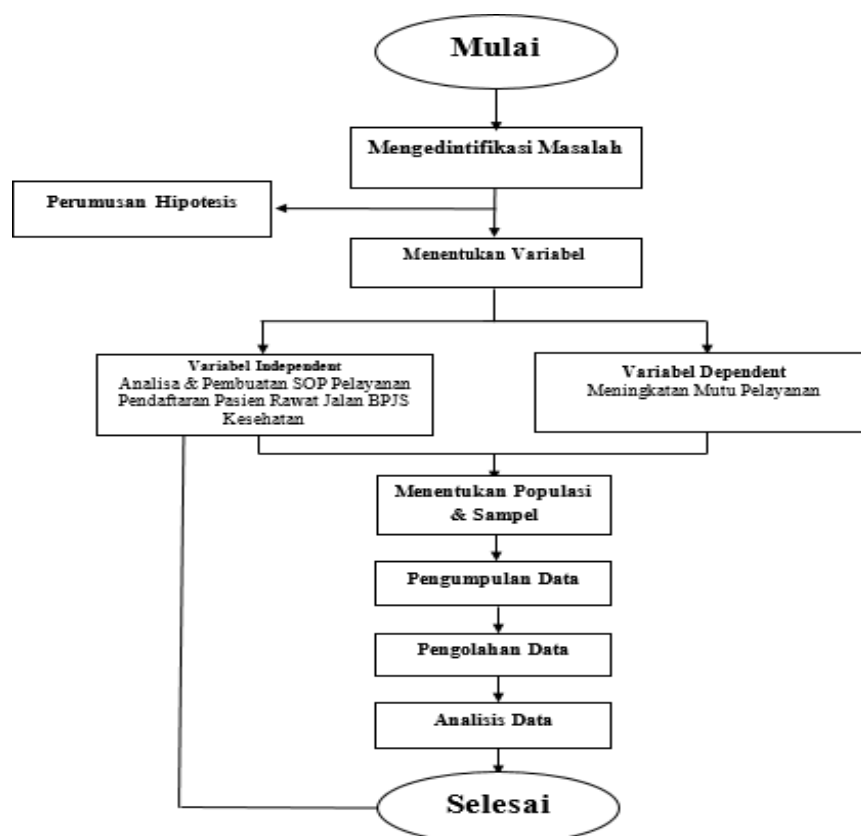
3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian di Puskesmas Tajinan ini dimulai pada bulan November 2020 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Rangkaian Jadwal Penelitian


NO.	Jenis Kegiatan	2020				2021	
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1.	Identifikasi Masalah	■					
2.	Pengajuan Judul	■					
3.	Penyusunan Proposal	■	■				
4.	Seminar Proposal		■				
5.	Pengurusan Izin		■				
6.	Pengambilan Data			■	■		
7.	Pengolahan Data Hasil Penelitian				■		
8.	Analisis Data					■	
9.	Penyusunan Laporan Penelitian					■	■
10.	Seminar Hasil Penelitian					■	■


3.7 Tahapan Penelitian



Gambar 3. 1 Skema Tahapan Penelitian

Keterangan :

 : mulai dan selesai

 : menunjukkan suatu proses

Tahapan penelitian tersebut, jika dijadikan ke dalam bentuk narasi, maka sebagai berikut :

Hal pertama yang dilakukan peneliti adalah studi pendahuluan di lahan dengan melakukan identifikasi masalah yang terjadi di Puskesmas Tajinan, kemudian peneliti melakukan perumusan hipotesis terkait judul yang diambil oleh peneliti berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan

peneliti di awal penelitian tersebut. Yang dimaksud hipotesis sendiri adalah dugaan sementara. Setelah peneliti menentukan hipotesis penelitian, peneliti kemudian menentukan variabel-variabel penelitian, variabel independen dan variabel dependen. Tahapan penelitian berikutnya yaitu menentukan jumlah populasi dan sampel, untuk pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, dimana jumlah sampel yang diambil merupakan jumlah populasi yang telah ditentukan. Setelah melakukan tahapan menentukan populasi dan sampel, langkah berikutnya yaitu pengumpulan data penelitian, baik itu data primer maupun data sekunder. Kemudian data tersebut diolah dan dianalisis. Langkah yang terakhir yaitu, menarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.