

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang sudah lama digunakan. Metode ini berlandaskan positivisme dan merupakan metode ilmiah karena memiliki sifat yaitu konkrit, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Penelitian kuantitatif juga disebut (Sugiono, 2012:7). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui pengaruh perhitungan kebutuhan petugas pendaftaran terhadap efektivitas pelayanan di Puskesmas Puhjarak.

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *cross sectional* yaitu metode pengumpulan data penelitian yang terdiri dari satu objek penelitian tetapi memerlukan objek pendukung atau sub objek yang bersifat sewaktu-waktu untuk mendapatkan data yang cepat dan lengkap.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi Penelitian**

Populasi penelitian adalah suatu objek/subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang dijadikan bahan penelitian oleh peneliti dan diambil kesimpulannya (Sugiono, 2012:80). Populasi pada penelitian ini

adalah seluruh petugas pendaftaran yang berjumlah 2 orang dan pasien yang berkunjung di bagian pendaftaran yang jumlahnya tidak diketahui atau bersifat *infinite*.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang sudah ditetapkan peneliti (Sugiono, 2012:81). Sampel pada penelitian ini adalah seluruh petugas pendaftaran Puskesmas Puhjarak dan pasien yang berkunjung di bagian pendaftaran pada waktu dilakukan penelitian yaitu sebanyak 96 pasien yang diambil secara *accidental sampling* di tempat pendaftaran pasien. Jumlah pasien yang digunakan pada sampel ini didapatkan dari rumus Lemeshow dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= Z^2 P(1-P) / d^2 \\ &= 1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5) / 0,1^2 \\ &= 96,04\end{aligned}$$

### 3.3 Waktu dan Tempat

#### 1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2022. Penelitian dilakukan dengan peneliti datang langsung ke Puskesmas Puhjarak.

#### 2. Tempat Penelitian

Tempat yang dipilih untuk menjadi lahan penelitian adalah Puskesmas Puhjarak. Karena pemilihan tempat tersebut berdasarkan pertimbangan studi pendahuluan yang dilakukan pada 17 Agustus 2021.

### 3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu objek atau kegiatan yang memiliki variasi yang ditetapkan peneliti untuk diteliti dan mendapat kesimpulan (Sugiono, 2012:38). Variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah kebutuhan petugas pendaftaran dan sub variabel yang digunakan yaitu alur dan proses pendaftaran pasien, beban kerja, norma waktu kerja, hari kerja, cuti tahunan, kebutuhan hari pendidikan dan pelatihan, hari libur nasional, jumlah ketidakhadiran, dan waktu kerja petugas pendaftaran pasien di Puskesmas Puhjarak.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

| Variabel                      | Definisi Operasional  | Alat Ukur   | Cara Pengambilan Data  | Hasil Ukur  |
|-------------------------------|---|---|--|---|
| <b>Variabel</b>               |   |   |  |   |
| Kebutuhan petugas pendaftaran | Jumlah petugas yang diperlukan sesuai kualifikasi berdasarkan hasil perhitungan | Perhitungan petugas pendaftaran yang diperlukan berdasarkan menggunakan | Kebutuhan SDM $K = (\text{capaian } 1 \text{ tahun} / \text{SBK}) \times \text{STP}$ | Ketepatan jumlah petugas pendaftaran yang dibutuhkan di |

menggunakan metode ABK-Kes untuk menyelesaikan beban kerja di unit pendaftaran

metode ABK-Kes.

Data yang dibutuhkan :

- a. Capaian 1 tahun
- b. Standar Beban Kerja (SBK)
- c. Standar Tugas Penunjang (STP)

Pusesmas Puhjarak

### Sub Variabel

|                            |   |  |   |  |
|----------------------------|---|--|---|--|
| Waktu Kerja Tersedia (WKT) | Jumlah waktu petugas rekam medis untuk bekerja dalam satu tahun                                     | Data yang dibutuhkan untuk menghitung WKT :<br>A. Hari kerja<br>B. Cuti tahunan<br>C. Pendidikan dan pelatihan<br>D. Libur nasional<br>E. Ketidakhadiran<br>F. Waktu kerja | Wawancara dan rumus<br>$WKT = \{A - (B+C+D+E)\} \times F$ | Didapatkan nilai WKT                                 |
| Komponen beban kerja       | Uraian tugas yang dikerjakan oleh petugas pendaftaran sesuai tugas pokok dan fungsi yang ditetapkan | Hasil wawancara dan observasi beban kerja unit pendaftaran   | Wawancara dan observasi                                   | Uraian tugas pokok dan penunjang petugas pendaftaran |
| Norma waktu                | Rata-rata waktu yang dibutuhkan   | Hasil observasi dengan mengukur waktu yang   | Observasi   | Rata-rata waktu yang dibutuhkan                      |

|                               |   |  |  |  |
|-------------------------------|---|--|--|--|
|                               | petugas pendaftaran yang terdidik, terampil, terlatih, dan berdedikasi untuk menyelesaikan beban kerja secara normal sesuai standar pelayanan yang berlaku di puskesmas | dibutuhkan dalam menyelesaikan beban kerja menggunakan <i>stopwatch</i> , kemudian diambil rata-rata |  | untuk menyelesaikan pelayanan pendaftaran pasien |
| Standar Beban Kerja (SBK)     | Kuantitas pekerjaan yang dilakukan petugas pendaftaran selama 1 tahun   | Data yang dibutuhkan untuk menghitung SBK yaitu WKT dan norma waktu                                  | $SBK = \frac{WKT}{\text{norma waktu}}$   | Didapatkan nilai SBK                             |
| Faktor Tugas Penunjang (FTP)  | Proporsi waktu yang digunakan untuk menyelesaikan setiap kegiatan per satuan waktu (per hari, per minggu, per bulan, atau per semester)                                 | Data yang dibutuhkan untuk menghitung FTP yaitu waktu kegiatan dan WKT                               | Waktu kegiatan = norma waktu x 52 minggu<br><br>$FTP = \frac{\text{waktu kegiatan}}{WKT} \times 100$ | Didapatkan FTP                                   |
| Standar Tugas Penunjang (STP) | Standar untuk menyelesaikan kegiatan langsung maupun tidak langsung   | Data yang dibutuhkan untuk menghitung STP yaitu hasil dari FTP                                       | $STP = \left( \frac{1}{1 - \frac{FTP}{100}} \right)$   | Didapatkan STP                                   |

dengan tugas  
pokok dan  
fungsinya yang  
dilakukan oleh  
petugas  
pendaftaran

### **3.6 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Data primer**

Pada penelitian ini, data primer didapatkan melalui hasil wawancara dengan petugas pendaftaran dan hasil observasi proses pelaksanaan pendaftaran pasien di Puskesmas Puhjarak.

#### **2. Data sekunder**

Pada penelitian ini, data sekunder berasal dari jumlah pasien yang mendaftar dengan melihat dari komputer atau rekapan pasien masuk dan uraian tugas petugas pendaftaran di Puskesmas Puhjarak.

### **3.7 Alat Ukur/Instrumen dan Bahan Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur sesuatu yang diamati (Sugiono, 2012:102). Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Pedoman wawancara
2. Pedoman observasi
3. Hasil dokumentasi

4. Alat perekam
5. Alat tulis dan buku

### **3.8 Prosedur Penelitian**

Terdapat tahapan penelitian secara sistematis yang harus dilakukan untuk mendapatkan data yang lengkap dan akurat, yaitu :

1. Tahap persiapan penelitian

Pada tahap persiapan, peneliti menyiapkan berbagai hal yang berhubungan dengan penelitian ini seperti menentukan permasalahan yang akan digunakan dalam penelitian, melakukan studi pendahuluan untuk mencari informasi tentang beban kerja petugas pendaftaran, membuat pedoman wawancara, dan lembar observasi.

2. Tahap pelaksanaan penelitian

Tahap pelaksanaan merupakan tahap utama dalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini, tahap pelaksanaan dimulai dengan melakukan wawancara kepada petugas pendaftaran (beban kerja, waktu kerja, SOP) dan melakukan observasi petugas pendaftaran dalam menyelesaikan beban kerja.

3. Tahap analisis data penelitian

Tahap analisis data merupakan tahap mengolah data yang telah didapat melalui wawancara dan observasi untuk mendapatkan suatu

informasi mengenai kebutuhan petugas pendaftaran. Hasil penelitian kemudian disusun dalam bentuk laporan penelitian.

### **3.9 Manajemen Data**

Setelah melakukan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, data penelitian akan diolah melalui 3 langkah berikut :

a. Reduksi data

Merangkum data dengan memilih hal-hal yang penting dari data yang telah didapat kemudian data-data penting tersebut yang akan diolah.

b. Penyajian data

Setelah dilakukan reduksi, data akan disajikan dalam bentuk narasi untuk mempermudah dalam memahami data yang ada kemudian merencanakan langkah selanjutnya sesuai pemahaman yang didapat.

c. Penarikan kesimpulan data

Data yang sudah dirangkum, diolah, dan disajikan dengan teknik yang mudah dipahami kemudian ditarik kesimpulan untuk memperjelas informasi.

### **3.10 Etika Penelitian**

Etika penelitian dan pengembangan kesehatan adalah prinsip/kaidah dasar yang harus diterapkan dalam pelaksanaan penelitian dan pengembangan kesehatan yang meliputi prinsip menghormati harkat martabat manusia (*respect for persons*), prinsip berbuat baik (*beneficence*) dan tidak



merugikan (*non-maleficence*), dan prinsip keadilan (*justice*) (Kemenkes, 2020).

Prinsip dasar etika penelitian yaitu :

1. Prinsip menghormati harkat martabat manusia (*respect for persons*).

Prinsip ini merupakan suatu penghormatan sesama manusia sebagai suatu individu yang memiliki hak bebas memilih dan berpendapat yang tentunya pendapat tersebut bisa ditanggungjawabkan. Prinsip menghormati harkat martabat manusia memiliki tujuan untuk menghormati keputusan manusia. Oleh karena itu, peneliti akan menyiapkan *informed consent* untuk calon informan.

*Informed consent* adalah format persetujuan penelitian yang melibatkan ketersediaan informan untuk memberikan informasi. *Informed consent* ini diberikan sebelum penelitian dilakukan.

2. Prinsip menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)

Setiap manusia memiliki hak untuk privasi dan kebebasan untuk memberikan suatu informasi. Peneliti akan menjamin kerahasiaan semua informasi yang diberikan informan. Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan nama samaran untuk seluruh informan tersebut seperti, informan 1, informan 2, informan 3, dan seterusnya.

3. Prinsip berbuat baik (*beneficence*) dan tidak merugikan (*non-maleficence*)

Prinsip ini dilakukan dengan mengupayakan agar dapat memberikan manfaat yang lebih banyak daripada kerugian. Syarat-syarat prinsip etika berbuat baik, yaitu :

- a. Risiko penelitian lebih kecil daripada manfaat yang didapatkan.
- b. Disain penelitian harus ilmiah
- c. Peneliti mampu melakukan penelitian dan mampu menjaga kenyamanan dan keamanan subjek penelitian
- d. Prinsip yang melarang tindakan dengan sengaja merugikan subjek penelitian.

4. Prinsip keadilan (*justice*)

Prinsip ini mengacu pada kewajiban untuk memperlakukan orang sama dengan layak dalam memperoleh haknya. Prinsip ini mengedepankan keadilan yang merata dengan pembagian seimbang (*equitable*) dalam hal hak dan kewajiban subjek penelitian yang telah ikut serta dalam penelitian (Nasional, 2017).

### 3.11 Jadwal Penelitian

**Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian**

| Kegiatan | 2021 | 2022 |
|----------|------|------|
|          |      |      |

|                                  | Agust | Sept | Okt | Nov | Des | Jan | Feb |
|----------------------------------|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Identifikasi masalah             |       |      |     |     |     |     |     |
| Pengajuan judul                  |       |      |     |     |     |     |     |
| Pembuatan proposal               |       |      |     |     |     |     |     |
| Seminar proposal                 |       |      |     |     |     |     |     |
| Revisi proposal                  |       |      |     |     |     |     |     |
| Pengurusan izin                  |       |      |     |     |     |     |     |
| Pengambilan data                 |       |      |     |     |     |     |     |
| Pengolahan data hasil penelitian |       |      |     |     |     |     |     |
| Analisa data                     |       |      |     |     |     |     |     |
| Penyusunan laporan penelitian    |       |      |     |     |     |     |     |
| Seminar hasil penelitian         |       |      |     |     |     |     |     |