

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian digunakan sebagai acuan strategi penelitian agar memperoleh data dan alat penelitian yang *valid* sesuai dengan karakteristik dan tujuan penelitian. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Menurut Sugiyono (2005: 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penelitian kualitatif merupakan suatu metode yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskriptif. Hidayat (2012) mengemukakan (dalam Sugiyono, 2011) bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menggambarkan, menjelaskan, menyelidiki serta menemukan pengaruh sosial.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur manajemen 5M (*Man, Money, Method, Machine, Material*) di Rumah Sakit Tk. II Dr. Soepraoen Malang.

#### **3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

##### **3.2.1 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Variabel penelitian

berupa *response time* pendaftaran pasien rawat jalan dan unsur manajemen 5M (*Man, Money, Method, Machine, Material*) di Rumah Sakit Tk. II Dr. Soepraoen Malang.

### **3.2.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan definisi terkait variabel yang dirumuskan sesuai karakteristik variabel yang diamati (Azwar, 2007:74). Definisi Operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional yang diamati untuk memudahkan pengumpulan data (Saryono, 2008).

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan agar pengukuran variabel atau pengumpulan data (variabel) konsisten antara sumber data (responden) yang satu dengan responden yang lain (Notoadmodjo, 2012)

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa definisi operasional merupakan pemberian definisi terhadap suatu variabel dengan menspesifikasikan kegiatan atau memberikan suatu operasional guna mengukur variabel tersebut. Dalam penelitian ini definisi operasional variabel dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Skala Ukur
<b>Unsur Manajemen</b>				
Man	Merupakan pengukuran aspek penyebab masalah berdasarkan faktor manusia (man) yang mencakup proses penentuan jumlah dan kompetensi, lulusan, perilaku dan pengetahuan petugas pendaftaran pasien rawat jalan	- -	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observasi</li> <li>• Wawancara</li> </ul>	- -
Money	Merupakan merujuk pada proses penentuan pengelolaan anggaran sebagai modal untuk pembiayaan seluruh kegiatan bagian pendaftaran pasien rawat jalan	- -	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observasi</li> <li>• Wawancara</li> </ul>	- -
Method	Merupakan pengukuran aspek penyebab masalah	- -	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observasi</li> <li>• Wawancara</li> </ul>	- -

	berdasarkan Standar Prosedur Operasional yang digunakan dalam proses prosedur pendaftaran pasien rawat jalan			
Machine	Merupakan pengukuran aspek penyebab masalah berdasarkan faktor Mesin (Machines) sebagai proses penentuan sarana dan prasarana yang digunakan dalam menunjang pendaftaran pasien rawat jalan	- -	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observasi</li> <li>• Wawancara</li> </ul>	- -
Material	Merupakan pengukuran proses penentuan aspek penyebab masalah berdasarkan faktor Bahan (Material) yang digunakan pada sarana dan prasarana dalam menunjang pendaftaran pasien rawat jalan	- -	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observasi</li> <li>• Wawancara</li> </ul>	- -

<i>Response time</i>				
<i>Response time</i>	<i>Response time</i> merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, lamanya waktu yang dibutuhkan mulai dari pasien mengambil nomor antrian sampai dokumen rekam medis diantar ke poli	<i>Stopwatch</i>	• Observasi Pencatatan waktu dalam satuan detik	Rasio

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah totalitas semua nilai baik hasil menghitung maupun pengukuran, kuantitatif, maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas (Amiruddin, 2016).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh petugas pendaftaran rawat jalan yang berjumlah 6 orang dan pasien rawat jalan BPJS periode triwulan pada bulan September-November dengan jumlah 16.677 di Rumah Sakit Tk. II Dr. Soepraoen Malang.

#### 3.3.2 Sampel

Menurut Sedarmayanti (2011) untuk menentukan sampel dalam penelitian maka menggunakan rumus Slovin. Berikut perhitungannya sampel menurut Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Definisi :  
n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : presentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel (0,1% : nilai yang masih di toleransi)

Tingkat ketidakteelitian yang diambil adalah 0,1. Menurut Husein Umar (2013:78) dalam mengemukakan rumus slovin, populasi dapat dikatakan berjumlah besar jika populasi yang diketahui lebih dari 100 responden. Sehingga tingkat ketidakteelitian yang diambil sebesar 0,1 atau 10%.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{16.677}{1+ 16.677 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{16.677}{167.77}$$

$$n = 99,40$$

Berdasarkan perhitungan diatas, sampel dari penelitian ini yaitu 105 orang yang terdiri dari 6 petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan 99 pasien BPJS yang melakukan pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit Tk. II Dr. Soepraoen Malang agar memudahkan dalam pengolahan data

### 3.4 Instrumen penelitian

Menurut Arikunto (2000:134), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis. Penelitian ini menggunakan alat

pengumpulan data dalam bentuk pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman *Response Time* sebagai berikut :

a. Pedoman Observasi

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian.

Pada penelitian ini, observasi yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk mengamati *response time* pendaftaran pasien rawat jalan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya secara langsung.

b. Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara peneliti dengan petugas pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dan akan diajukan kepada petugas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur manajemen.

c. Pedoman *Response time*

Pada penelitian ini, instrument yang digunakan sebagai observasi pengukuran *Response time* yaitu dengan format berikut :

Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian

No	No. RM	Loket Pendaftaran		Waktu Tunggu
		Masuk	Keluar	
1.				
2.				
3.				
Dst.				

#### d. Alat

Dalam penelitian ini alat yang digunakan berupa alat yang digunakan untuk mengisi lembar observasi, lembar wawancara, lembar *response time* seperti halnya alat tulis, kamera, alat perekam suara dan *stopwatch*.

### 3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Jenis Data

##### 3.5.1.1 Primer

Data primer pada penelitian ini merupakan data yang diambil oleh seorang peneliti yang bersumber dari hasil observasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur manajemen.

##### 3.5.1.2 Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456), data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Sementara data sekunder dalam penelitian ini berupa melakukan wawancara terhadap petugas pendaftaran pasien rawat jalan serta menganalisis



*response time* pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan *stopwatch*

### 3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, cara pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti berupa observasi atau pengamatan yang dilakukan serta wawancara terhadap petugas yang bersangkutan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur manajemen serta menganalisis *response time* prosedur pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan *stopwatch*

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dapat diuraikan sebagai berikut:

#### a. Pengamatan atau Observasi

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”. Menurut Sugiyono (2014:145) “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”. Menurut Riyanto (2010:96) “observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung

Tujuan dari observasi pada penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur manajemen di Rumah Sakit Tk. II Dr. Soepraoen Malang.

Observasi juga dilakukan pada pengukuran *response time* untuk pengambilan data seberapa lama pasien menghabiskan waktunya melalui prosedur pendaftaran

pasien rawat jalan dari pengambilan nomor antrian poli hingga dokumen rekam medis pasien diantar ke poli. Kemudian data ini akan dianalisis untuk mengetahui hasil analisis *response time* pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk. II Dr. Soepraoen Malang.

Waktu observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah Desember tahun 2022. Dilakukan pada jam kerja Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen Malang pada Hari Senin-Jumat antara pukul 09.00-11.00 WIB.

#### b. Wawancara

Menurut Riyanto (2010:82) interview atau wawancara merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung penyelidik dengan responden. Menurut Afifuddin (2009:131) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden.

Tujuan wawancara yang dilakukan pada penelitian ini adalah untuk menggali informasi lebih dari petugas pendaftaran pasien rawat jalan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur manajemen yang terlaksana selama ini. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah pada Bulan Desember tahun 2022. Wawancara ini dilakukan pada jam istirahat setelah selesai jam pelayanan petugas pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen Malang pada Hari Senin-Jumat antara pukul 11.00 WIB.

### 3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

#### 3.6.1 Teknik Pengolahan

Tahap-tahap pengolahan setelah data dikumpulkan adalah :

- a. *Collecting*, yaitu mengumpulkan dari kegiatan wawancara dan kegiatan observasi atau pengamatan *response time* pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur manajemen dengan menggunakan alat tulis dan alat hitung waktu (*stopwatch*).
- b. *Editing*, yaitu meneliti atau mengoreksi hasil pengumpulan data yang sudah terkumpul berupa wawancara serta observasi melalui perhitungan *response time* pasien berdasarkan unsur manajemen menggunakan alat hitung waktu *stopwatch*.
- c. Tabulasi yaitu dari hasil pengumpulan data dikelompokkan dan data dimasukkan kedalam bentuk tabel untuk memudahkan analisa data tersebut.
- d. Penyajian data yaitu dalam bentuk narasi dan yang nantinya akan menggambarkan hasil penelitian.

#### 3.6.2 Analisis Data

Analisis data merupakan teknik untuk memperoleh kesimpulan atas masalah yang sedang diteliti. Pada penelitian ini analisis data yang dilakukan yaitu berupa :

##### 1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya (Sugiyono,2009). Reduksi data dalam penelitian ini yaitu data yang telah

diperoleh dilapangan ini berupa faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* berdasarkan unsur manajemen di Rumah Sakit Tk. II Dr. Soepraoen Malang

## 2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap petugas pendaftaran pasien rawat jalan serta prosedur pendaftaran pasien rawat jalan yang terkait sehingga menghasilkan hasil analisis terkait faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur manajemen di Rumah Sakit Tk.II Dr. Soepraoen Malang.

## 3. Verifikasi

Setelah dilakukan faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur manajemen, maka dilakukan verifikasi kepada petugas pendaftaran pasien rawat jalan terkait.

### **3.7 Jadwal Penelitian**

#### **3.7.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang digunakan peneliti adalah Rumah Sakit Tk. II Dr. Soepraoen Malang



### 3.8 Tahapan Penelitian

Tabel 3. 4 Tahapan Penelitian

