

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan campuran (*mixed method*) kualitatif dan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan metode yang memusatkan perhatian kepada pemecahan masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian dilaksanakan (Ode et al., 2012). Pemilihan metode ini dikarenakan peneliti akan memerlukan beberapa langkah pencampuran antara metode kualitatif dan kuantitatif, sehingga metode penelitian ini dirasa paling tepat. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengetahui beban kerja petugas rekam medis berdasarkan kegiatan yang sebelumnya telah dilakukan petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP). Metode ini akan dilakukan dengan cara wawancara terhadap petugas TPP secara langsung.

Pendekatan kuantitatif berfungsi untuk mengetahui jumlah beban kerja yang dialami oleh petugas rekam medis melalui jumlah kunjungan pasien selama 1 tahun yang dilakukan menggunakan metode ABK-Kes.

Ada beberapa langkah yang harus dilakukan ;

- a. Menetapkan waktu kerja
- b. Menghitung beban kerja dan norma waktu berdasarkan kegiatan yang dilakukan
- c. Menentukan standar beban kerja dengan rumus (WKT/Norma Waktu)
- d. Dilakukan perhitungan FTP dan STP dengan rumus
(Faktor Tugas Penunjang (FTP) = (Waktu Kegiatan / WKT) x 100)
(Standar Tugas Penunjang (STP) = (1/(1-FTP/100))
- e. Menghitung kebutuhan tenaga rekam medis dengan rumus (Capaian dalam 1 tahun / SBK x STP)

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Carolina, 2017) Variabel penelitian “Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Perhitungan Beban Kerja” adalah Analisis kebutuhan petugas TPP RS Lavalette dan Sub Variabel yang akan diteliti pada penelitian “Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Perhitungan Beban Kerja” sebagai berikut :

- a. Menetapkan Waktu Kerja Tersedia petugas TPP
- b. Komponen Beban Kerja dan norma waktu rekam medis petugas TPP
- c. Menghitung Standar Beban Kerja
- d. Menghitung Standar Tugas Penunjang dan Faktor Tugas Penunjang
- e. Menghitung kebutuhan Sumber Daya Manusia

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Pengambilan Data	Hasil Ukur
Analisis kebutuhan petugas TPP RS Lavalette	Perhitungan kebutuhan petugas TPP rekam medis menggunakan metode ABK-Kes	Metode ABK-Kes	Wawancara dan observasi	Jumlah petugas TPP yang dibutuhkan sesuai beban kerja

Tabel 3.2 Sub Variabel Penelitian

Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur atau Pengambilan Data	Hasil Ukur
Identifikasi kondisi dan permasalahan atau kendala	Identifikasi kondisi dan permasalahan atau kendala pada tenaga Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) di unit pendaftaran	Hasil wawancara dan observasi permasalahan atau kendala petugas dalam melakukan TUPOKSI	Melakukan wawancara kepada petugas dan observasi secara langsung	Uraian permasalahan atau kendala yang dialami para petugas dalam melakukan TUPOKSI
Perhitungan turnover petugas	Mengetahui jumlah petugas yang keluar dan bisa melakukan penanganan serta mengetahui alasan ketidakpuasaan petugas terhadap beban kerja yang diberikan	Membandingkan jumlah karyawan yang keluar perusahaan atau berhenti bekerja terhadap jumlah karyawan rata-rata di periode yang sama.	Rumus Turnover : $\frac{\text{Jumlah petugas keluar dalam sebulan}}{\text{Rata-rata jumlah karyawan sebulan}} \times 100\%$	Hasil perhitungan turnover petugas di unit pendaftaran
Mempertimbangkan faktor-faktor tambahan	Menganalisis peningkatan produktivitas, perubahan teknologi, atau kebijakan rumah sakit yang dapat mempengaruhi kebutuhan pegawai	Data apakah diperlukan peningkatan produktivitas, perubahan teknologi, atau kebijakan rumah sakit	Melakukan wawancara dan analisis	Dapat melakukan pertimbangan berdasarkan faktor-faktor tambahan
Menganalisis dan meninjau hasil perhitungan	Melakukan perhitungan angka-angka berdasarkan pertimbangan strategis dan faktor-faktor tambahan.	Melakukan perhitungan waktu kerja tersedia, menghitung FTP yaitu waktu kegiatan dan WKT, menghitung STP	Rumus SBK = $\frac{\text{WKT}}{\text{Norma Waktu}}$ Rumus FTP = $\frac{\text{Waktu Kegiatan}}{\text{WKT}} \times 100$ Rumus STP = $(1/(1-FTP/100))$	Hasil perhitungan angka-angka berdasarkan pertimbangan strategis dan faktor-faktor tambahan
Menghitung kebutuhan Sumber Daya Manusia	Banyaknya petugas TPP yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh beban kerja pelayanan dalam satu tahun	Data capaian 1 tahun, standar beban kerja (SBK), dan standar tugas penunjang (STP)	Rumus Kebutuhan SDM = $\frac{\text{Capaian 1 Tahun}}{\text{SBK}} \times \text{STP}$	Mendapatkan hasil ukur jumlah kebutuhan tenaga unit TPP

3.3 Responden dan Informan

Penelitian ini akan dilaksanakan menggunakan *mixed method* sebagai metode pengumpulan data. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif di dalamnya. Proses pengumpulan data akan dilaksanakan dalam bentuk wawancara dan observasi pengerjaan TUPOKSI oleh petugas TPP. Dalam melaksanakan pengumpulan data diperlukan beberapa responden dan informan.

1. Responden

Arti kata Responden sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah Penjawab dari setiap pertanyaan untuk kepentingan penelitian. Responden berasal dari kata Respon yang bisa diartikan dengan jawaban, tanggapan, dan balasan (Kusniawati, 2014). Untuk kegiatan ini diperlukan 4 petugas TPP dari jumlah total 13 petugas TPP. Para responden nantinya akan diobservasi dalam melakukan alur pendaftaran pasien dan tugas-tugas pokok lainnya.

2. Informan

Menurut KBBI Informan adalah orang yang menjadi sumber data dalam penelitian/nara-sumber. Informannya nanti akan dibutuhkan dalam proses pengumpulan data dengan metode kualitatif yaitu wawancara. Jumlah Informan untuk kegiatan ini berkisar 4 orang yang bisa berasal dari unit lain juga, akan tetapi tetap dalam ruang lingkup rekam medis. Para Informan akan diberi 6 pertanyaan dalam wawancara yang pengumpulan datanya bisa secara lisan atau tertulis.

3.4 Subjek dan Objek

1. Subjek

Subjek dari penelitian ini adalah tenaga kesehatan yang bertugas di Unit Tempat Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Lavalette Malang.

2. Objek

Objek dari penelitian ini adalah besar beban kerja dalam tugas pokok dan fungsi petugas di Unit Tempat Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Lavalette Malang.

3.5 Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data

3.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. (Sugiyono (2020:203), 2018). Instrumen yang digunakan pada penelitian ini, antara lain:

- a. Tabel Pengamatan, digunakan untuk mencatat data hasil waktu yang diperoleh saat petugas melakukan pekerjaan, jumlah kunjungan selama periode satu tahun, dan jumlah hari kerja di unit TPP RS Lavalette
- b. Pedoman Wawancara, digunakan untuk mengumpulkan data. Peneliti mendapatkan data secara lisan dari seorang informan penelitian
- c. Alat tulis, digunakan sebagai alat notulensi pada saat melakukan wawancara serta observasi
- d. Alat perekam suara, untuk merekam suara saat melaksanakan wawancara kepada petugas TPP.
- e. *Stopwatch*, untuk menghitung norma waktu yang dibutuhkan seorang petugas TPP menyelesaikan tugasnya
- f. Kalkulator, alat untuk melakukan perhitungan rata-rata serta jumlah menggunakan metode ABK-Kes

3.5.2 Cara Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (Abdullah, 2017). Penelitian ini akan melakukan pengumpulan data primer melalui 2 cara yaitu;

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan dengan bertemu langsung maupun dengan menggunakan jaringan telepon (Sugiono, 2016). Dalam penelitian ini wawancara akan dilaksanakan kepada para informan yang bisa berasal dari unit TPP atau unit lainnya (tetap dalam ruang lingkup rekam medis). Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui waktu kerja tersedia, uraian tugas, dan kegiatan yang dilakukan oleh petugas rekam medis. Kegiatan tersebut meliputi kegiatan pokok dan kegiatan tambahan. Data kegiatan tambahan ini akan digunakan sebagai tugas penunjang.

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu kegiatan ilmiah empiris yang mendasarkan fakta-fakta lapangan maupun teks, melalui pengalaman panca indra tanpa menggunakan manipulasi apapun (Hasanah, 2017). Observasi akan dilakukan dengan mengamati norma waktu yang diperlukan petugas dalam melaksanakan kegiatan, perhitungan norma akan dilakukan dengan menggunakan *stopwatch*.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Abdullah, 2017). Penelitian ini akan menggunakan jurnal, penelitian terdahulu, Peraturan Kementerian Kesehatan (Permenkes), sebagai data atau sumber pembandingan dengan data yang didapatkan di lahan.

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1 Teknik Pengolahan Data

- a. Collecting, mengumpulkan data dari hasil wawancara serta observasi dengan petugas TPP RS Lavalette.
- b. Editing, memeriksa kembali data yang diperoleh agar dihasilkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan
- c. Tabulasi, penyusunan dan memasukkan hasil penelitian yaitu kegiatan yang dilakukan petugas TPP dalam bentuk tabel supaya mudah untuk disajikan, sehingga nantinya diperoleh gambaran yang jelas dan lebih efektif
- d. Perhitungan ABK-Kes, perhitungan ABK-Kes berdasarkan buku manual 1 perhitungan ABK- Kes dilakukan dengan:
 - 1) Menetapkan waktu kerja tersedia
 - 2) Menetapkan komponen beban kerja
 - 3) Menghitung standar beban kerja
 - 4) Menghitung Standar Tugas Penunjang dan Faktor Tugas Penunjang

5) Menghitung kebutuhan sumber daya manusia

- e. Penyajian Data, hasil perhitungan kebutuhan SDMK berdasarkan analisis beban kerja disajikan ke dalam bentuk tabel dan penjelasan yang informatif sehingga dapat diketahui kesenjangan kebutuhan jumlah petugas yang diperlukan

3.6.2 Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (*mixed method*). Analisis kualitatif dilakukan dengan membuat tabel deskripsi data, reduksi data, wawancara, dan kesimpulan. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menentukan rata-rata norma waktu, persentase, dan perhitungan kebutuhan petugas TPP berdasarkan metode ABK-Kes.

3.7 Jadwal Penelitian

- a. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Lavallette

- b. Waktu Penelitian

Tabel 3.3 Jadwal Tugas Akhir

No	Kegiatan	Agustus	September - Oktober	November	Januari	Juni
1	Pengajuan Judul Proposal					
2	Survey Pendahuluan dan Identifikasi Masalah					
3	Penyusunan Proposal					

4	Seminar proposal		
5.	Penelitian dan Penyusunan Laporan Tugas Akhir		
6.	Seminar Hasil		

3.8 Tahapan Penelitian

1) Tahap persiapan penelitian

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

2) Mengidentifikasi Masalah

Melakukan Studi Pendahuluan di lokasi penelitian. Melakukan identifikasi masalah melalui wawancara singkat dengan penanggung jawab rekam medis. Data yang didapatkan berupa jumlah rata-rata kunjungan 800 pasien rawat jalan dan 60 pasien rawat inap tiap harinya. Memiliki 13 orang petugas pendaftaran yang memberikan pelayanan melalui 6 loket pendaftaran dan 2 mesin anjungan yang masih dibantu proses berjalannya oleh petugas pendaftaran. Mengalami penambahan waktu kerja yang seharusnya dimulai pkl 07.00-14.00, mengalami penambahan waktu 30-60 menit.

3) Menentukan unit analisis dan responden penelitian

Membuat analisis unit TPP terlebih dahulu. Menentukan mengenai Tugas Pokok dan Fungsi dari petugas. Mencari metode analisis dan responden serta informan yang tepat.