

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat suatu perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lainnya (Wibowo, 2014).

Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif pada penelitian ini, diharapkan mampu memperoleh informasi efektivitas pelayanan secara detail terkait penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu Efektivitas Pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Ulfa, 2021).

Variabel dalam penelitian ini meliputi efisiensi lama waktu tunggu dan jumlah kunjungan pasien di APM dibandingkan dengan di loket atau TPPRJ untuk mengetahui efektivitas pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang menjadikan variabel-variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut. Definisi operasional

memungkinkan sebuah konsep yang bersifat abstrak dijadikan suatu yang operasional sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengukuran (Ridha, 2017). Adapun Definisi Operasional dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur
Efisiensi	Dilihat dari seberapa lama waktu tunggu dan jumlah kunjungan pasien di APM dibandingkan dengan di loket atau TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan)	Sub indikator dalam efisiensi meliputi : 1. Gambaran karakteristik responden 2. Perbedaan lama waktu 3. Perbedaan Efisiensi Lama Waktu Berdasarkan dari Rata – Rata Jumlah Responden	Observasi

3.4 Lokasi dan Waktu

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri yang beralamat di Jl. Kapten Piere Tendean No.16, Pakunden, Kec. Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64133. Dan waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 25 Maret dan 25 Mei 2024.

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2007:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti kemudian ditarik kesimpulan (Wibowo, 2014).

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dan TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) di RSUD Gambiran Kota Kediri.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Wibowo, 2014). Penggunaan sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan layanan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dan TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) di RSUD Gambiran Kota Kediri yang dilakukan dengan observasi selama penelitian.

3.5.3 Teknik Sampling

Sampling adalah teknik atau proses dalam pengambilan sampel dari populasi penelitian yang dapat dilakukan secara acak maupun tidak acak. Tujuan sampling adalah untuk melakukan generalisasi hasil penelitian ke populasi penelitian (I Ketut Swarjana, S.K.K., M.P.H., 2023). *Probability sampling* atau dikenal juga sebagai *random sampling* adalah teknik pemilihan sampling di mana pemilihan sampel dari populasi dilakukan secara acak sehingga tiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel dalam penelitian (I Ketut Swarjana, S.K.K., M.P.H., 2023).

Jenis probability sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah teknik pemilihan sampling di mana pengambilan sampel dilakukan pada populasi secara acak sederhana. Sementara itu, WHO (2001) menyebutkan bahwa *simple random sampling* adalah metode yang paling umum dan paling sederhana. Subjek memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai

subjek dalam penelitian. Subjek dipilih menggunakan tabel bilangan acak. (I Ketut Swarjana, S.K.K., M.P.H., 2023).

Adapun kriteria responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kriteria inklusi adalah sebagai berikut :

Kriteria inklusi :

1. Pasien RSUD Gambiran yang menggunakan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dan TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan

3.6 Alat dan Bahan yang digunakan

Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Rahayu, 2018). Alat dan bahan yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data tentang perilaku manusia. Perilaku yang diobservasi mungkin pasien, atau orang – orang yang mendapatkan treatment atau pelayanan atau implementasi dari sebuah kebijakan. Metode observasi ini sering digunakan dalam penelitian tentang pelayanan kesehatan. Metode ini dilakukan tanpa melakukan interview kepada partisipan atau responden (I Ketut Swarjana, S.K.K., M.P.H., 2023).

Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi di RSUD Gambiran Kota Kediri untuk mengetahui efektivitas pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dan TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) pada pelayanan rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri

3.7 Metode dan Cara Pengumpulan Data

Data primer

- a. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumbernya (sampel atau responden) dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu (Wibowo, 2014). Metode pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu observasi secara langsung terhadap pasien rawat jalan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dan membandingkan dengan pasien pengguna loket Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) pada pelayanan rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri

3.8 Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan, data yang diperoleh kemudian di analisis secara bersamaan dengan proses yang cukup panjang (Boangmanalu, 2023). Statistik Deskriptif adalah teknik analisis statistik dasar yang digunakan untuk menghasilkan informasi deskriptif sebuah studi. Statistik deskriptif ini umumnya menghasilkan informasi berupa nilai frekuensi, proporsi atau persentase, nilai minimum, nilai maksimum, tendensi sentral (mean, median, mode), standar deviasi, varian rate, dan lain – lain (I Ketut Swarjana, S.K.K., M.P.H., 2023).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mengelompokkan jumlah pasien berdasarkan waktu tunggu pada masing – masing layanan dengan menentukan persentase dan rata – rata jumlah kunjungan pasien.

3.9 Penyajian Data

Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi ke dalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami (Boangmanalu, 2023). Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan grafik tabel yang akan ditampilkan dalam bentuk narasi dan tabel. Grafik tabel meliputi waktu lama tunggu, jumlah pasien, rata – rata jumlah responden pada variabel yaitu

efisiensi pada layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri pada pelayanan rawat jalan.

3.10 Etika Penelitian

Penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri Pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri ini telah layak etik berdasarkan surat keterangan layak etik No.DP.04.03/F.XXI.31/0461/2024 per tanggal 20 Mei 2024 sampai dengan tanggal 20 Mei 2025.

Menurut Notoatmojo dalam Rahayu (2018) Etika penelitian adalah suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antar pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek penelitian) dan masyarakat yang akan memperoleh dampak hasil penelitian tersebut. Etika penelitian ini mencakup juga perilaku peneliti atau perlakuan peneliti terhadap subjek penelitian serta suatu yang dihasilkan oleh peneliti bagi masyarakat (Rahayu, 2018).

1. Sukarela

Penelitian yang dilakukan bersifat sukarela tanpa unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung oleh peneliti kepada calon responden.

2. Persetujuan

Persetujuan yaitu maksud dan tujuan peneliti akan dijelaskan sebelum melakukan penelitian. Apabila responden setuju maka peneliti akan memberikan lembar persetujuan untuk ditandatangani.

3. Tanpa Nama

Peneliti tidak mencantumkan nama subjek penelitian, namun hanya diberi kode guna menjaga privasi responden.

4. Kerahasiaan

Kerahasiaan data dapat diperoleh dari responden dijamin oleh peneliti. Peneliti hanya akan mengungkapkan data yang didapat tanpa menyebut nama asli subyek penelitiannya.