

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis Ilmiah

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif adalah penelitian dengan kondisi dan penyelenggaraan program saat ini kemudian hasilnya digunakan untuk menyusun perbaikan program tersebut (Notoatmodjo, 2010). Penelitian kualitatif ialah penelitian berbasis filsafat positifisme yang mengkaji keadaan hal-hal yang alamiah (Sugiyono, 2009).

Pada penelitian ini, peneliti ingin mendeskripsikan faktor-faktor penyebab lama waktu tunggu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

B. Lokasi dan Waktu Kegiatan

Penelitian ini dilaksanakan di loket pendaftaran RSUD Queen Latifa Yogyakarta dengan alamat di Jl. Ringroad Barat No.118, Mlangi, Nogotirto, Kec. Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55294 pada bulan Mei - Juni Tahun 2022.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek dalam penelitian ini ialah kepala instalasi Rekam Medis, petugas pendaftaran pasien rawat jalan tanpa menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi, dan pasien rawat jalan yang berjumlah 10 orang per harinya di RSUD Queen Latifa Yogyakarta dengan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

a. Inklusi

- 1) Pasien rawat jalan rentang usia 18-50 Tahun
- 2) Bersedia menjadi Informan penelitian dengan menandatangani informed consent
- 3) Tidak ada gangguan komunikasi

b. Eksklusi

- 1) Pasien rawat inap dan pasien gawat darurat.
- 2) Informan yang mengisi dan menandatangani informed consent lebih dari 1 kali.

2. Objek

Dalam penelitian ini, objeknya yakni waktu tunggu pasien di TPPRJ RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

D. Definisi Istilah

Definisi istilah yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan tabel berikut :

Tabel 3 1 Definisi Istilah

Variabel	Definisi istilah
Waktu tunggu	Waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan dimulai dari pengambilan nomor antrian sampai memperoleh dokumen rekam medis.
TPPRJ	Tempat registrasi pasien yang akan berobat untuk memperoleh pelayanan rawat jalan.
Pasien	Seseorang yang menerima pelayanan kesehatan.
<i>Man</i>	Petugas yang bertanggung jawab atas pendaftaran pasien rawat jalan
<i>Money</i>	Anggaran yang diperlukan untuk kegiatan pendaftaran pasien rawat jalan
<i>Material</i>	Bahan baku yang digunakan sebagai alat bantu dalam melaksanakan kegiatan pendaftaran pasien rawat jalan
<i>Machine</i>	Alat penunjang yang digunakan untuk melakukan suatu pekerjaan pendaftaran pasien rawat jalan.
<i>Methods</i>	Peraturan atau SPO yang digunakan oleh seorang (petugas) dalam melakukan kegiatan pendaftaran pasien rawat jalan.

E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data

a. Buku Catatan

Peneliti memanfaatkan buku catatan guna mendokumentasikan apa yang dilihat dan didengar saat melakukan penelitian.

b. Pedoman Wawancara

Instrumen penelitian ini ialah pedoman wawancara yang terdiri dari pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada Informan.

c. *Checklist* Observasi

Instrumen ini dirancang untuk membantu peneliti dalam melakukan observasi dalam bentuk catatan/prosedur yang ditetapkan rumah sakit.

2. Teknik Pengumpulan Data

Wawancara dan observasi digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

a. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terstruktur selama 1 minggu, menggunakan instrumen yang berisikan pertanyaan tertulis sebagai panduan untuk wawancara langsung 10 pasien per hari, petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan kepala instalasi rekam medis di RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

b. Observasi

Dalam penelitian ini observasinya melakukan pengamatan serta mencatat waktu yang digunakan oleh petugas pendaftaran selama 1 minggu untuk mendaftarkan pasien rawat jalan RSUD Queen Latifa Yogyakarta dan faktor-faktor penyebab dari lama waktu tunggu pendaftaran dengan menggunakan unsur 5 m yaitu *man*, *money*, *material*, *machine* dan *method*.

c. Studi Dokumentasi

Dokumen yang digunakan peneliti ialah kebijakan dan SPO (Standar Prosedur Operasional) pada proses pendaftaran rawat jalan.

F. Keabsahan data

Validasi data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1. Triangulasi Sumber

Dalam penelitian, triangulasi sumber memerlukan wawancara dengan informan yang berbeda menggunakan pertanyaan yang sama (Sugiyono, 2009). Dalam rangka triangulasi sumber penelitian, peneliti mewawancarai kepada kepala instalasi rekam medis.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah proses penentuan kredibilitas data dengan menggunakan banyak cara untuk memeriksa data dari sumber yang sama (Sugiyono, 2009). Pada penelitian ini peneliti menggunakan wawancara dan observasi untuk mengungkapkan data yang dilakukan kepada sumber data.

G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif yang menjelaskan hasil observasi dan wawancara, kemudian dilakukan pemecahan masalah pada setiap masalah yang terjadi dengan menggunakan unsur 5M. Tahapan mengolah sesudah data terkumpulkan yaitu :

- a. *Editing*, yakni meneliti atau mengoreksi hasil pengumpulan data dari wawancara dan observasi.
- b. Memasukkan data (*Entry data*), yaitu memasukkan data atau jawaban yang diperoleh dari Informan pada masing-masing pertanyaan.
- c. Penyajian data, berupa narasi dan menjelaskan hasil penelitian.

2. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yakni dengan cara mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dan diolah menjadi hasil-hasil analisis untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan lama

waktu tunggu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan dengan menggunakan unsur 5M yaitu *Man, machine, material, method, dan money*.

H. Etika

Pada penelitian ini melibatkan subjek wajib mendasari prinsip kepada subjek yang di teliti antara lain :

1. *Respect for person* (Menghormati orang)

Penelitian ini harus bersifat menghormati orang untuk memberikan kebebasan bersedia atau tidaknya dijadikan sebagai Informan.

2. *Informed consent*

Sebelum melakukan penelitian, peneliti menjelaskan maksud dan tujuan. Serta jika Informan setuju, maka peneliti memberikan lembar persetujuan untuk ditandatangani.

3. Anonimitas (Tanpa Nama)

Penelitian ini tidak perlu memuat nama subjek penelitian, melainkan diberi simbol atau kode guna menjaga privasi Informan.