

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Ilmiah

Penelitian ini termasuk dalam kategori eksploratif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami perilaku manusia serta proses-proses sosial yang terjadi. Pendekatan eksploratif, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019), merupakan metode penelitian yang menggali dan memahami suatu fenomena melalui pengalaman, pandangan, serta persepsi individu atau kelompok. Pendekatan ini sangat tepat digunakan ketika informasi yang tersedia masih terbatas atau dibutuhkan pemahaman mendalam mengenai suatu permasalahan, sehingga menuntut keterlibatan langsung peneliti dengan subjek penelitian guna mempelajari pengalaman mereka secara menyeluruh.

B. Lokasi dan Waktu Kegiatan

1. Lokasi Penelitian

Studi ini dilakukan di UPTD Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen.

2. Waktu Penelitian

Studi ini dimulai pada bulan Mei sampai Juli tahun 2025.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Menurut (Sugiyono 2019) subjek penelitian merupakan partisipasinya sangat penting bagi keberhasilan proyek penelitian ini. Teknik sampel purposif digunakan untuk memilih partisipan dalam penelitian ini. Pendekatan ini mencari informan yang memiliki ciri-ciri atau pengalaman yang sesuai dengan tujuan penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang subjek yang diteliti.

Peneliti menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai salah satu pertimbangan. Petugas pendaftaran pasien dengan minimal satu tahun pengalaman kerja yang relevan memenuhi syarat untuk berpartisipasi sebagai subjek. Individu yang telah bekerja di bagian pendaftaran pasien kurang dari satu tahun dan memiliki tingkat pendidikan di bawah D3 tidak memenuhi syarat untuk berpartisipasi. Terdapat 3 orang petugas pendaftaran pasien dan 1 penanggungjawab rekam medis yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah subjek penelitian.

D. Definisi Istilah

Menurut (Sugiyono 2019) definisi istilah merupakan Penjelasan rinci dan terukur mengenai variabel-variabel penelitian. Berikut adalah beberapa definisi terminologi yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Pendaftaran pasien RJ adalah adalah kegiatan administratif yang digunakan untuk pencatatan dan mengidentifikasi pasien yang akan mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus melalui perawatan inap, meliputi pengisian informasi pribadi, nomor rekam medis, jenis pelayanan yang diperlukan, serta jadwal konsultasi atau pemeriksaan.
2. Dalam sebuah proses, hambatan adalah hal-hal yang membuat lebih sulit untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.
3. Komponen sumber daya manusia (SDM) Puskesmas adalah staf yang membantu pendaftaran pasien.
4. Bahan dan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pendaftaran pasien Puskesmas merupakan unsur material.
5. Aspek mesin adalah peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk mempercepat proses, memberikan hasil yang lebih baik, dan mencapai tujuan dengan lebih efisien.
6. Faktor metode mengacu pada SPO yang digunakan dalam pelayanan pendaftaran pasien Puskesmas.
7. Pendukung pelayanan pendaftaran pasien ada harganya, yaitu unsur uang.

E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data

a. Peneliti

Melalui percakapan empat mata dengan informan, peneliti dapat memperoleh informasi yang berguna, berperan sebagai pengumpul data. Peneliti didefinisikan sebagai mereka yang terlibat dalam penelitian dengan tujuan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang suatu topik, membuat hipotesis baru, atau menyempurnakan hipotesis yang sudah ada (Sugiyono, 2019). Kompetensi dalam desain penelitian, pengumpulan data, dan analisis sangat penting bagi setiap peneliti.

b. Pedoman wawancara

Pedoman digunakan selama wawancara dan ditulis secara mendetail serta lengkap dalam bentuk kalimat. Dalam wawancara dikemudian hari, pedoman ini akan digunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

c. Alat Tulis

Peralatan tulis yang akan dipakai untuk mencatat data selama wawancara dengan informan.

d. Alat Perekam

Peralatan tulis yang akan dipakai untuk mencatat data selama wawancara dengan informan.

2. Teknik Pengumpulan Data

Metode wawancara semi-terstruktur digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini, karena memungkinkan peneliti untuk merancang pertanyaan selama wawancara dengan informan. Pelaksanaan wawancara diperkirakan memakan waktu antara 20 hingga 50 menit. Proses wawancara menggunakan bahasa Indonesia dengan mengikuti panduan wawancara berisi beberapa pertanyaan yang diajukan antara peneliti dan informan. Peneliti melakukan tahapan wawancara dengan memperkenalkan diri, menjelaskan tujuan dilakukannya penelitian, memaparkan topik yang

dibahas dalam wawancara, dan memberikan pertanyaan akhir bagi informan. Untuk menjamin keakuratan data, setiap sesi wawancara direkam dan dicatat. Wawancara sendiri merupakan teknik pengumpulan data melalui interaksi langsung berupa tanya jawab antara peneliti dan informan (Sugiyono 2019).

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menerapkan teknik *member checking*. Tahapan untuk proses *member checking* dalam penelitian ini dilakukan setelah tahap pengumpulan dan analisis data selesai. Hasil analisis dituangkan ke bentuk transkrip, selanjutnya transkrip diberikan ke informan untuk diperiksa. Informan diminta untuk mengoreksi apakah isi transkrip sudah sesuai dengan pernyataan yang mereka sampaikan. Jika sesuai, peneliti dapat melanjutkan ke tahap penelitian berikutnya.

Keabsahan data adalah proses validitas kebenaran data yang dilakukan oleh peneliti. *Member checking* bertujuan mencocokkan data hasil wawancara dengan sumber aslinya, memastikan bahwa data tersebut benar-benar mencerminkan maksud informan (Mekarisce 2020).

G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Peneliti menerapkan metode pengolahan data berikut ini (Rijali 2019):

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Data dikumpulkan setelah peneliti melaksanakan wawancara dengan informan yang telah dipilih yakni petugas pendaftaran pasien di Puskesmas Puring Kebumen, sesuai dengan subjek yang ditetapkan dalam penelitian. Data dikumpulkan oleh peneliti dengan menggunakan wawancara semi-terstruktur (*face-to-face*), karena metode ini mempermudah peneliti dalam mengembangkan pertanyaan serta mendapatkan respon yang lebih jelas dari informan. Hasil wawancara yang berupa rekaman audio atau catatan informan akan ditranskripsikan setelah wawancara selesai dilakukan. Selanjutnya yaitu proses *member checking*

yang diawali dengan proses transkripsi data hasil wawancara. Pelaksanaan *member checking* dilakukan secara individual yaitu dengan cara peneliti datang ke pemberi data dengan membawa transkrip kemudian disampaikan kembali kepada informan untuk diperiksa. Peneliti memberikan waktu kepada informan untuk memeriksa apakah isi transkrip yang disampaikan sudah sesuai dengan apa yang mereka maksudkan saat wawancara berlangsung. Bila terdapat kesalahan pemahaman, kekeliruan penulisan, atau informasi yang dirasa belum lengkap, informan diberikan kesempatan untuk memberikan koreksi atau klarifikasi. Selanjutnya, apabila terdapat tanggapan atau perbaikan dari informan, peneliti melakukan revisi terhadap data atau hasil temuan sesuai dengan masukan dari informan. Setelah data disepakati oleh informan, maka para informan diminta untuk menandatangani sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan *member checking*.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah langkah untuk mengelompokkan hasil wawancara yang dianggap relevan dan penting oleh peneliti. Data hasil wawancara yang telah ditranskrip kemudian disederhanakan atau diringkas menjadi kalimat yang mencakup informasi penting yang diungkapkan oleh informan.

Langkah-langkah dalam penelitian ini dimulai dengan mereduksi data melalui analisis transkrip wawancara. Selanjutnya, peneliti menggunakan coding untuk mengekstrak informasi kunci tentang hambatan pelayanan pendaftaran pasien RJ dengan memecah data menjadi bagian-bagian yang lebih kecil yang mencakup esensi dari tanggapan informan. Data yang telah dikoding kemudian disusun ke dalam tema-tema sesuai dengan kriteria 5M (*Man, Machine, Method, Material, dan Money*). Peneliti dapat mempersempit kumpulan data mereka untuk hanya menyertakan informasi yang relevan dengan tujuan studi mereka dengan mengikuti prosedur ini. Kecerdasan dan pengetahuan yang mendalam merupakan

prasyarat untuk berpikir kritis, yang tercermin dalam proses reduksi data (Sugiyono 2019).

c. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data adalah deskripsi naratif menyediakan data untuk penelitian ini. Deskripsi ini menyampaikan hasil penelitian dengan meringkasnya melalui kutipan langsung dari informan dalam wawancara, yang kemudian dikategorikan berdasarkan tema-tema yang ditemukan dalam wawancara. Deskripsi naratif yang digunakan penelitian ini untuk mengkomunikasikan hasilnya didasarkan pada kutipan langsung dari informan yang dikumpulkan melalui wawancara dan disusun berdasarkan tema-tema yang muncul.

d. Kesimpulan (*Conclusion*)

Data dikumpulkan, direduksi, dan disajikan oleh peneliti setelah wawancara dengan staf pendaftaran pasien di Puskesmas Puring Kebumen yang memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menarik kesimpulan.

H. Etika Penelitian

Penerapan etika penelitian penting untuk menghindari kesalahan maupun perilaku yang tidak pantas selama proses penelitian berlangsung (Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo, 2018). Dengan demikian, prinsip-prinsip berikut diterapkan:

1. Persetujuan (*Informed Consent*)

Lembar persetujuan berisi penjelasan secara mendetail mengenai penelitian yang akan dilaksanakan, meliputi tujuan penelitian, tahap-tahap pelaksanaan penelitian, potensi manfaat bagi informan, serta kemungkinan risiko yang mungkin muncul selama keterlibatan dalam penelitian. Seluruh informasi disampaikan dengan penjelasan yang jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, sehingga informan mendapatkan gambaran mengenai penelitian. Informan yang menyatakan kesediaannya untuk berpartisipasi diminta untuk mengisi dan menandatangani lembar persetujuan secara sukarela tanpa adanya paksaan. Lembar persetujuan

digunakan sebagai bukti bahwa informan telah setuju untuk berpartisipasi dalam wawancara.

2. Tanpa Nama (*Anonimitya*)

Data yang diperoleh melalui wawancara dianalisis dan dimasukkan ke dalam bagian pembahasan. Demi menjaga kerahasiaan dan menghormati privasi informan, identitas mereka tidak ditampilkan secara asli, melainkan menggunakan inisial nama.

3. Memahami Aspek Keadilan

Makna prinsip keadilan adalah semua informan dalam penelitian akan diperlakukan secara setara, diberi kesempatan yang sama untuk mengungkapkan pendapat, memperoleh pertanyaan yang serupa, dan mendapatkan penghargaan atau *reward* yang sama besarnya dari peneliti.

4. *Ethical Clereance*

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian (KEP) dengan nomor surat No.Skep/277/KEP/VI/2025, yang menyatakan bahwa penelitian ini layak secara etik untuk dilaksanakan.

I. Pelaksanaan Karya Ilmiah

1. Persiapan Penelitian

Peneliti melakukan persiapan penelitian dengan menyiapkan perlengkapan wawancara, seperti alat tulis, alat perekam dan yang paling utama adalah pedoman wawancara yang mencakup pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan fokus penelitian.

2. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilaksanakan setelah proses revisi seusaai ujian proposal di bulan Mei sampai Juli. Dengan langkah awal yaitu menghubungi informan untuk menjadwalkan wawancara. Apabila informan menyatakan kesiapan dan ketersediaan waktunya, peneliti melakukan wawancara di Puskesmas Puring Kebumen berdasarkan jadwal yang disepakati. Sebelum wawancara dilakukan, peneliti meminta setiap informan untuk menandatangani *informed consent*. Setelah seluruh proses wawancara selesai, data ditranskrip

dan dianalisis. Apabila informasi dari transkrip dianggap mencukupi, langkah berikutnya adalah melakukan pemeriksaan keabsahan data dengan meminta informan mengonfirmasi kebenaran transkrip hasil wawancara mereka. Setelah pengumpulan data selesai, tahap berikutnya adalah penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

3. Penyusunan Laporan Karya Tulis Ilmiah

Peneliti mulai menyusun laporan karya tulis ilmiah setelah pengambilan data selesai dan seluruh data hasil wawancara telah dianalisis. Penyusunan bab 4 dan 5 kemudian dikonsultasikan dengan dosen pembimbing.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANUWIRYO
YOGYAKARTA