

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Karya Tulis Ilmiah

Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif adalah memberikan gambaran terperinci tentang fenomena yang ada (baik alamiah maupun buatan) atau untuk memeriksa dan menggambarkan temuan subjek tanpa menarik kesimpulan umum (Adiputra et al., 2021). Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh tentang fenomena sosial dalam konteks alamiahnya, menurut Hendryadi et al. (2019:218). Dalam pendekatan ini, peneliti menyusun representasi yang menyeluruh, mengeksplorasi makna dari kata-kata, menyusun laporan rinci berdasarkan pandangan responden, serta mengkaji situasi dalam konteks alaminya.

Dengan demikian, penelitian deskriptif kualitatif berupaya menjelaskan dan menyediakan secara terorganisir berbagai skenario, masalah, fakta, kondisi, fenomena, variabel, program, atau data yang dibutuhkan dari lapangan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Studi ini dilaksanakan di unit Instalasi Rekam Medis pada layanan kesehatan RSUD Muntilan yang beralamat di Jalan Kartini No. 13, Balemulyo, Muntilan, Kec. Muntilan, Kab. Magelang, Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Studi ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2025.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah mereka yang terkait dengan penelitian (informan atau narasumber) yang menjadi sumber pengambilan sampel data (Sugiyono, 2019). Penelitian ini sangat bergantung pada informasi yang dikumpulkan oleh partisipan penelitian. Narasumber atau responden pada studi ini adalah :

- a. Responden A adalah petugas di unit pendaftaran rawat jalan;
- b. Responden B adalah petugas di unit pendaftaran instalasi gawat darurat;
- c. Responden C adalah kepala instalasi rekam medis;
- d. Responden D adalah kepala/petugas sub bagian SDM di RSUD Muntilan.

Adapun kriteria inklusinya adalah:

- a. Petugas yang bekerja aktif di unit pendaftaran rawat jalan atau IGD di RSUD Muntilan (min. pendidikan D-3 RMIK).
- b. Kepala instalasi rekam medis yang memiliki peran dalam pengelolaan data rekam medis (min. pendidikan D-3 RMIK).
- c. Kepala atau petugas sub bagian SDM yang berwenang dalam perencanaan kebutuhan tenaga kerja (min. pendidikan D-3/S1 sesuai).
- d. Telah bekerja di unit terkait minimal selama 1 tahun.
- e. Bersedia memberikan informasi untuk keperluan penelitian.

Sedangkan kriteria eksklusinya meliputi:

- a. Petugas yang sedang cuti, dinas luar, atau tidak aktif selama periode penelitian.
- b. Narasumber yang tidak bersedia berpartisipasi dalam penelitian.
- c. Petugas yang belum memahami atau belum pernah terlibat langsung dalam penggunaan sistem rekam medis elektronik di RSUD Muntilan.

- d. Petugas atau kepala unit yang baru bekerja di posisi tersebut kurang dari 1 tahun.

2. Objek Penelitian

Sugiyono (2019) mendefinisikan objek penelitian sebagai suatu hal kegiatan yang menurut peneliti perlu diteliti lebih lanjut sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Objek penelitian berfungsi sebagai sumber data sekunder dalam penelitian ini. Berikut ini adalah objek penelitian:

- a. Uraian mengenai tugas dan tanggung jawab petugas pendaftaran pada bagian pelayanan kesehatan di RSUD Muntilan.
- b. SOP pendaftaran dan pelayanan di RSUD Muntilan.

D. Definisi Istilah

Nurdin et al. (2019) menyatakan bahwa definisi istilah adalah cara untuk menjelaskan makna kata, frasa, atau konsep khusus yang relevan dalam penelitian. Definisi ini membantu memahami arti yang tepat dari istilah tersebut dalam konteks penelitian. Penelitian ini menggunakan definisi operasional sebagai berikut:

1. Hari Kerja (*business day*) yaitu hari yang digunakan oleh petugas tempat pendaftaran dan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan instalasi gawat darurat untuk bekerja, mulai hari Senin sampai Sabtu.
2. Waktu Kerja ialah waktu-waktu yang dapat diterapkan untuk bekerja di RSUD Muntilan yaitu *shift* pagi mulai pukul 07.00 - 14.00 WIB, *shift* sore mulai pukul 14.00 - 21.00 WIB, dan *shift* malam mulai pukul 21.00 - 07.00 WIB.
3. Beban Kerja adalah banyaknya tugas yang menjadi tanggung jawab untuk diselesaikan oleh petugas di bagian tersebut dalam jangka waktu tertentu dalam keadaan normal.

4. Standar Beban Kerja adalah volume beban kerja setiap kategori SDM pada saat pendaftaran dan untuk layanan rawat jalan, rawat inap, dan instalasi darurat sepanjang tahun.
5. Standar Kelonggaran adalah faktor kelonggaran tiap kategori SDM tempat pendaftaran dan layanan rawat jalan, rawat inap, dan instalasi gawat darurat meliputi jenis kegiatan dan jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu tugas yang tidak secara langsung berhubungan dengan atau dipengaruhi oleh kuantitas atau kualitas aktivitas utama.
6. Petugas TPPRJ merupakan sumber daya manusia yang membantu dalam pelayanan pasien di unit rawat jalan dan prosedur pendaftaran.
7. Pasien Rawat Jalan merupakan semua pasien yang mendaftar dan memperoleh layanan pendaftaran unit rawat jalan.
8. Petugas TPPRI merupakan sumber daya manusia yang membantu dalam pelayanan pasien di unit rawat inap dan prosedur pendaftaran.
9. Pasien Rawat Inap merupakan semua pasien yang mendaftar dan memperoleh layanan pendaftaran unit rawat inap.
10. Petugas TPPIGD merupakan sumber daya manusia yang membantu dalam pelayanan pasien di unit gawat darurat dan prosedur pendaftaran.
11. Pasien IGD merupakan semua pasien yang mendaftar dan memperoleh layanan pendaftaran unit gawat darurat.
12. ABK Kes ialah sebuah tahapan perhitungan kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDMK) sesuai dengan beban kerja yang diselesaikan oleh masing-masing Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya.

E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Seorang peneliti yang mencari informasi melakukan percakapan dengan seorang informan, yang diyakini memiliki pengetahuan penting tentang suatu objek, dalam sebuah wawancara (Kriyantono, 2020). Wawancara mendalam (*in-depth interview*) digunakan dalam penelitian ini. Wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif, yang terkadang digambarkan sebagai wawancara ekstensif atau wawancara mendalam, biasanya tidak teratur atau terstruktur (Kriyantono, 2020). Untuk mengumpulkan informasi kualitatif yang mendalam, peneliti dalam studi kualitatif sering kali menggunakan wawancara dengan partisipan. Sebanyak 5 (lima) responden hendak diwawancarai pada studi ini, yaitu:

- 1) Responden A adalah petugas di unit pendaftaran rawat jalan;
- 2) Responden B adalah petugas di unit pendaftaran instalasi gawat darurat;
- 3) Responden C adalah kepala instalasi rekam medis;
- 4) Responden D adalah kepala/petugas sub bagian SDM di RSUD Muntilan

b. Observasi

Salah satu cara untuk memperoleh informasi adalah dengan melakukan observasi langsung terhadap subjek yang diteliti. Peneliti melakukan observasi ketika melakukan pengamatan langsung untuk lebih memahami data dalam konteks sosial dan memperoleh gambaran holistik (lengkap) (Sugiyono, 2020:109). Suatu proses terstruktur, observasi melibatkan melihat, mendengarkan, dan mendokumentasikan kuantitas dan kualitas kegiatan atau keadaan tertentu yang berhubungan dengan isu yang diteliti.

Tugas-tugas produktif dan tidak efektif yang dilaksanakan oleh petugas pendaftaran di bagian pelayanan kesehatan, meliputi pendaftaran pasien gawat darurat, pasien rawat inap, dan pasien rawat jalan serta tugas-

tugas lain yang terkait dengan estimasi beban kerja di instalasi rekam medis, diamati untuk penelitian ini.

c. Studi Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2019:314) merupakan catatan kejadian masa lalu yang dapat berupa kata-kata tertulis, gambar, atau usaha besar seseorang. Untuk mengetahui sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, maka dilakukan studi dokumentasi, yaitu:

- 1) Uraian mengenai tugas dan tanggung jawab petugas pendaftaran pada bagian pelayanan kesehatan di RSUD Muntilan.
- 2) SOP pendaftaran dan pelayanan di RSUD Muntilan.

2. Instrumen Pengumpulan Data

Sugiyono (2019:156) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena sosial dan alam. Dalam penelitian ini, alat yang digunakan adalah:

a. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara adalah seperangkat aturan untuk mengumpulkan informasi dari sumber dengan mengajukan serangkaian pertanyaan yang disesuaikan dengan tujuan penelitian (DR Yogtasmara, 2022). Menurut pedoman wawancara "semi-terstruktur" yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti terlebih dahulu mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara metodis sebelum menggali lebih dalam untuk memperoleh informasi yang lebih komprehensif. Hasilnya, semua faktor dapat dicakup oleh respons yang memberikan informasi yang komprehensif dan terperinci.

Kriteria wawancara untuk penelitian ini mencakup pertanyaan yang ditujukan kepada petugas pendaftaran dan pengawas bagian layanan kesehatan.

b. *Check List* Observasi

Checklist merupakan pedoman observasi yang memuat daftar semua aspek yang diamati, menurut Dio AK. (2022) dalam (Sanjaya, 2014: 274). Dengan menggunakan pedoman ini, pengamat menggunakan hasil observasinya untuk menentukan “ada atau tidaknya” sesuatu dengan cara memberikan tanda centang (✓). Checklist penelitian ini berisi daftar dokumentasi yang digunakan dan dipraktikkan terkait dengan kegiatan registrasi rawat jalan dan IGD di bagian pelayanan kesehatan RSUD Muntilan.

c. *Check List* Dokumentasi

Daftar dokumen yang akan digunakan dalam penelitian ini disebut dengan checklist dokumentasi. Apabila terdapat gejala atau ciri-ciri target observasi, maka pengamat hanya perlu memberi tanda centang (✓) pada item tersebut. Checklist penelitian ini berisi daftar dokumen yang digunakan dan dipraktikkan dalam kegiatan registrasi rawat jalan dan IGD di divisi pelayanan kesehatan RSUD Muntilan.

d. *Recorder* atau Alat rekam

Hasil wawancara direkam menggunakan alat perekam suara.

e. *Stopwatch*

Stopwatch dimanfaatkan untuk mengukur durasi waktu yang dibutuhkan petugas dalam melaksanakan setiap aktivitas pokok pendaftaran rawat jalan dan IGD pada bagian pelayanan kesehatan.

f. Kamera

Kamera digunakan untuk mendokumentasikan berkas atau pekerjaan yang menumpuk.

g. *Notebook* dan Perlengkapan Tulis

Setiap metode pengumpulan informasi penelitian, termasuk observasi, wawancara, dan tinjauan pustaka, *notebook* dan perlengkapan tulis digunakan sebagai sarana pencatatan informasi.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Strategi triangulasi merupakan salah satu pendekatan validitas untuk keabsahan data. Sugiyono (2019:315) mendefinisikan triangulasi sebagai suatu metode pengumpulan data yang mengintegrasikan beberapa metode dan sumber informasi. Metode triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Sugiyono (2019:369) menjabarkan bahwa triangulasi sumber merupakan suatu teknik yang digunakan untuk memverifikasi keakuratan data dengan cara membandingkan informasi dari banyak sumber. Peneliti akan melakukan pemilahan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisis lebih lanjut. Dalam penelitian ini, data wawancara dari berbagai sumber di bagian layanan kesehatan yaitu petugas pendaftaran rawat jalan dan IGD, dibandingkan dengan menggunakan triangulasi sumber. Selain itu, peneliti juga

melakukan triangulasi dengan pengawas layanan kesehatan yang memiliki keahlian lebih dalam manajemen sumber daya manusia di instalasi layanan kesehatan RSUD Muntilan.

2. Triangulasi Teknik

Dengan membandingkan kesamaan sumber data dengan berbagai metode, seperti melakukan observasi, wawancara, atau dokumentasi, triangulasi teknik digunakan untuk memverifikasi keaslian data, menurut Sugiyono (2019:369). Agar mendapatkan data yang dianggap akurat, peneliti melakukan verifikasi dengan sumber data apabila hasilnya berbeda. Hasil wawancara antara petugas dan pengawas pelayanan kesehatan dibandingkan dengan triangulasi teknik dalam penelitian ini. Data dari studi dokumentasi dan observasi kegiatan pelayanan di RSUD Muntilan kemudian diverifikasi.

G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan Data

Komputerisasi atau penggunaan komputer untuk mengolah data merupakan pendekatan pengolahan data. Menurut Notoatmodjo (2018), langkah pertama yang dilakukan adalah *editing* (pengolahan data), *coding* (pengodean), *data entry* (memasukkan data), *tabulating* (penghitungan data), dan *cleaning* (pembersihan data).

a. *Editing*

Editing ialah proses dalam mengevaluasi keakuratan data yang telah dihimpun. Temuan wawancara, angket, atau observasi dari lapangan perlu melalui tahap penyuntingan. Pada tahap ini, peneliti melakukan perbaikan terhadap hasil wawancara.

b. *Coding*

Data yang masuk ke dalam beberapa kategori dapat "dikodekan" dengan memberikan nilai numerik pada masing-masing kategori. Selama tahap pengkodean, peneliti mengatur data wawancara dengan memodifikasi informasi yang dikumpulkan dan mengkategorikannya menurut ciri responden.

c. Memasukkan Data (*Data Entry*)

Memasukkan data ke dalam program komputer berlangsung pada tahap ini. Perangkat lunak atau program komputer menerima data, yang merupakan respons dari setiap responden dalam bentuk kode (huruf atau angka). Peneliti memasukkan data berkode selama proses entri data.

d. Pembersihan Data (*Cleaning*)

Pada tahap ini, data saat ini diperiksa lagi dalam menjamin supaya tidak ada kesalahan. Setelah itu, proses diperiksa ulang untuk memeriksa potensi cacat kode, ketidaklengkapan, dan masalah lainnya. Peneliti meninjau data yang telah dimasukkan selama proses pembersihan data dan memperbaiki masalah kode atau entri data.

2. Analisis Data

Analisis data merupakan bagian integral dari penelitian kualitatif, dan itu terjadi selama dan setelah pengumpulan data, menurut Sugiyono (2019). Tujuan analisis data adalah untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam proposal dan/atau memberikan jawaban atas rumusan masalah (Sugiyono, 2019). Prosedur analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data didefinisikan oleh Sugiyono (2019:322) sebagai identifikasi dan pemusatan pada poin-poin utama, pemilihan dan pengorganisasian data yang relevan, serta pencarian pola dan tema. Dengan demikian, data yang telah dirangkum akan lebih mudah dipahami, yang pada gilirannya akan mengarah pada pengumpulan data yang lebih banyak dan identifikasi informasi yang relevan. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan dan mensintesis data dari wawancara dengan pengawas layanan kesehatan dan petugas pendaftaran rawat jalan dan gawat darurat, serta observasi, untuk menentukan beban kerja dengan berfokus pada fakta-fakta yang paling signifikan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Sugiyono (2019:323) menyatakan bahwa penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa diagram alir, bagan, uraian singkat, dan korelasi antarkategori, serta format lainnya. Data akan disajikan dengan cara yang mudah dipahami dengan cara diurutkan dan disusun berdasarkan pola hubungan. Dalam penelitian ini, tabel dan prosa naratif digunakan untuk menyampaikan data, termasuk temuan dari hasil observasi dan wawancara.

c. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Sugiyono (2019) menegaskan bahwa setelah reduksi dan penyajian data, kesimpulan harus ditarik. Temuan penelitian kualitatif tidak selalu dapat menjawab pertanyaan yang diajukan di awal. Jika diperlukan bukti tambahan untuk mendukung langkah pengumpulan data berikutnya, kesimpulan dan verifikasi dapat direvisi. Setelah meninjau data dan

berpartisipasi dalam percakapan, peneliti dalam penelitian ini sampai pada suatu kesimpulan.

H. Etika Penelitian

1. Sukarela

Penting bagi para peneliti untuk bertindak secara sukarela dan menahan diri dari memberikan segala bentuk tekanan langsung maupun tidak langsung terhadap calon partisipan atau sampel penelitian.

2. *Informed Consent*

Sebelum penelitian dilakukan, tujuan dan maksud penelitian dijelaskan. Peneliti akan memberikan formulir persetujuan untuk ditandatangani jika tanggapan setuju.

3. Anonimitas (Tanpa Nama)

Untuk menjaga anonimitas responden, peneliti hanya perlu menggunakan kode atau simbol, bukan nama partisipan penelitian.

4. *Confidentially* (Kerahasiaan)

Para peneliti, baik dalam forum ilmiah maupun dalam penciptaan ilmu pengetahuan baru, menjamin kerahasiaan data yang dikumpulkan dari responden. Tanpa mengungkap nama sebenarnya dari partisipan penelitian, para peneliti hanya akan memberikan data yang telah dikumpulkannya.

I. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

1. Tahap Awal

Pada tanggal 21 Februari 2025, peneliti mengajukan surat izin pendahuluan sebagai langkah awal dalam proses persiapan penelitian. Surat pengantar tersebut ditujukan kepada bagian rekam medis untuk memungkinkan pelaksanaan studi awal sembari menunggu respons dari bagian diklat. Selanjutnya, pada tanggal 28 April 2025, kepala instalasi rekam medis RSUD Muntilan menjalani wawancara dalam rangka pengumpulan informasi awal guna memperoleh gambaran umum mengenai permasalahan yang ada. Setelah proposal penelitian selesai disusun, peneliti memperoleh persetujuan dari dosen pembimbing untuk melanjutkan ke tahap berikutnya.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan penelitian diawali dengan pengurusan Ethical Clearance (EC) pada tanggal 28 Mei 2025 dan disetujui pada tanggal 4 Juni 2025. Selanjutnya, peneliti mengajukan permohonan izin ke RSUD Muntilan pada tanggal 5 Juni 2025 dan ke Kesbangpol pada tanggal 10 Juni 2025. Penelitian dilaksanakan di Divisi Rekam Medis RSUD Muntilan pada tanggal 26 Juni hingga 3 Juli 2025. Observasi dilakukan pada tanggal 30 Juni 2025 sebagai bagian dari pengumpulan data lapangan. Wawancara dengan responden dilaksanakan secara bertahap, yaitu dengan responden D pada tanggal 1 Juli 2025, responden A dan B pada tanggal 2 Juli 2025, serta responden C pada tanggal 3 Juli 2025. Seluruh kegiatan dilaksanakan setelah memperoleh persetujuan dari para responden. Penjadwalan pelaksanaan disesuaikan dengan ketersediaan waktu responden dan kebutuhan dokumentasi, guna mendukung kelancaran proses penelitian secara menyeluruh.

3. Tahap Akhir

Guna mengidentifikasi data yang dapat mendukung temuan penelitian, dilakukan proses reduksi data terhadap hasil observasi, wawancara, serta studi dokumentasi. Data yang telah diseleksi kemudian diolah menjadi informasi dan analisis ilmiah yang dapat dijelaskan secara sistematis. Selanjutnya, laporan penelitian disusun dan temuan akhir disempurnakan berdasarkan hasil tersebut.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA