

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Desain Penelitian**

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan *mixed method*, *Mixed method* atau penelitian kombinasi adalah sebuah metode penelitian yang menggabungkan antara metode kuantitatif dan kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama atau bergantian (Sugiyono, 2018). Penelitian deskriptif memaparkan situasi atau peristiwa penelitian, tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Peneliti hanya bertindak sebagai pengamat terhadap waktu tunggu pasien yang dicatat ke dalam lembar observasi dan mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu di rawat jalan (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018).

##### 2. Desain Penelitian

Sedangkan desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan in-depth interview atau wawancara mendalam. Observasi adalah teknik yang digunakan sebagai proses penelitian untuk mengamati situasi dan kondisi (Sugiyono, 2018). Sedangkan, wawancara mendalam merupakan teknik yang digunakan untuk mendapatkan informasi secara mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan.

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. Observasi dibedakan menjadi dua jenis, yaitu observasi non-partisipan dan observasi partisipan. Observasi non-partisipan adalah peneliti mengamati partisipan tanpa berinteraksi langsung dengannya. Sedangkan dalam observasi partisipan, peneliti ikut berpartisipasi menjadi bagian yang dari kelompok yang diteliti. Peneliti sebagai pengamat dan partisipan, belajar melalui pengalaman langsung. Selain itu, observasi juga dibedakan menjadi observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur. Observasi terstruktur adalah observasi yang dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Sedangkan observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi (Morissan, 2017).

## **B. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama Yogyakarta pada tahun 2022 dengan jumlah 95.760 kunjungan.

## 2. Sampel

Sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel (Sugiyono, 2018).

### a. Perhitungan waktu tunggu pasien

Karena populasi besar maka sampel dihitung menggunakan rumus slovin (Sugiyono, 2018):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = *margin of error* 10% atau 0,1

$$n = \frac{95.760}{1 + 95.760(0,1)^2}$$

$$n = \frac{95.760}{958,6} = 99,9$$

Dari hasil diatas perhitungan didapat jumlah sampel sebesar 99,9 merupakan pecahan, pada perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan ke atas (Sugiyono, 2018). Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dimana jenis *non-probability sampling* yang digunakan adalah *Incidental sampling*. *Incidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2018).

b. *In-depth* interview petugas

Pelaksanaan *In-depth interview* akan dilakukan dengan petugas yang bertanggung jawab dengan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama yaitu supervisor rekam medis, kepala instalasi rawat jalan, dan petugas pendaftaran rawat jalan.

### **C. Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian mulai dari penyusunan proposal hingga pertanggungjawaban penelitian dilakukan pada bulan September 2023-April 2024. Pengambilan data dilakukan pada Tahun 2024 di Rumah Sakit Ludira Husada Tama Yogyakarta.

#### D. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama Yogyakarta, yaitu mulai pasien melakukan pendaftaran mendaftar di loket pendaftaran sampai dengan pasien masuk di ruang pemeriksaan dokter.

#### E. Definisi Operasional

Tabel 3. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Kategori
1.	Waktu tunggu pelayanan rawat jalan	Waktu yang diperlukan pasien ketika nomor antrian klinik dicetak sampai dipanggil oleh perawat di klinik untuk mendapatkan pelayanan oleh dokter umum, gigi, atau spesialis.	Observasi	Pedoman observasi	a. Waktu tunggu cepat $\leq$ 60 menit b. Waktu tunggu lama $>$ 60 menit	a. Sesuai b. Tidak sesuai
2.	Faktor penyebab lama waktu tunggu	Faktor-faktor yang memiliki hubungan dengan waktu tunggu	<i>In-depth interview</i>	Pedoman <i>In-depth interview</i>	-	-

## **F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

### 1. Jenis Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada saat berlangsungnya penelitian, yaitu melalui observasi pengukuran waktu tunggu pasien dan *in-depth interview* (wawancara mendalam) kepada supervisor rekam medis untuk mengetahui pengaruh dari sumber daya manusia, Sarana prasarana, dan regulasi terkait dengan waktu tunggu pasien rawat jalan.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari tempat penelitian yaitu terkait profil rumah sakit dan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan pasien rawat jalan.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Lembar Observasi

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan lembar observasi. Observasi atau pengamatan adalah kegiatan mengamati keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. Dalam hal ini pancaindra digunakan untuk menangkap aktivitas yang diamati. Setelah melakukan pengamatan, kemudian data

tersebut dicatat kedalam lembar observasi dan dilakukan analisis (Morissan, 2017).

b. *In-depth interview* (wawancara mendalam)

Wawancara mendalam merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian. Dalam hal ini metode wawancara mendalam yang dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan (Moleong, 2005).

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada (Riyanto, 2007). Adapun data yang diambil dari Rumah Sakit Ludira Husada Tama Yogyakarta meliputi profil rumah sakit, dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan pasien rawat jalan, dokumen terkait data petugas pendaftaran dan pelayanan, serta dokumen terkait sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan di instalasi rawat jalan.

## **G. Instrumen dan Bahan Penelitian**

### 1. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah panduan/pedoman observasi. Pedoman observasi merupakan panduan berupa lembar yang digunakan oleh peneliti untuk menilai secara langsung perilaku yang ditunjukkan oleh responden. Pedoman observasi digunakan dan diisi oleh peneliti atau observer.

### 2. Bahan Penelitian

Bahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Alat tulis
- b. Kertas
- c. Stopwatch/ pengukur waktu

## **H. Manajemen Data**

### 1. Pengolahan data

Setelah data diperoleh kemudian dilakukan pengolahan data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### a. Editing (Penyuntingan data)

Memeriksa data hasil jawaban dari observasi yang telah dilakukan kepada sampel kemudian dilakukan koreksi terhadap kelengkapan data yang telah dikumpulkan dan kejelasan tulisan. Hal ini dilakukan langsung di lapangan.

b. Coding

Data dari sampel yang terpilih dari proses penyuntingan selanjutnya diberikan kode. Pemberian kode bertujuan untuk mengubah data bentuk kalimat menjadi data angka atau bilangan sesuai dengan jawaban untuk memudahkan entry data ke komputer.

c. Entry data

Memasukkan atau memindahkan data-data yang ada di lembar pengumpulan data ke dalam Microsoft Excel.

d. Tabulating

Menyusun data dengan mengelompokkan data-data sedemikian rupa sehingga data mudah dijumlah dan disusun dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

2. Analisis data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah komparatif atau atau perbandingan. Studi perbandingan merupakan pengumpulan fakta tentang faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya suatu keadaan tertentu kemudian dibandingkan dengan situasi lain (Notoatmodjo, 2018).

## **I. Prosedur Penelitian**

1. Persiapan Penelitian

- a. Kegiatan terdiri dari studi pendahuluan penelitian ke Rumah Sakit Ludira Husada Tama Yogyakarta yang dilakukan oleh peneliti

dengan melihat situasi dan kondisi para pasien rawat jalan mulai dari proses pendaftaran sampai dengan masuk ke ruang dokter.

- b. Mengolah data yang didapat dari studi pendahuluan di Rumah Sakit Ludara Husada Tama Yogyakarta.
- c. Konsultasi dengan pembimbing utama dan pembimbing pendamping serta melakukan revisi laporan.
- d. Mempresentasikan proposal
- e. Setelah melakukan perbaikan dan mendapat persetujuan dari dosen penguji dan dosen pembimbing, dilanjutkan dengan mengurus surat perizinan dari bagian administrasi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
- f. Setelah mendapatkan surat perizinan dari Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan maka dilanjutkan untuk meminta perizinan ke Rumah Sakit Ludara Husada Tama Yogyakarta.

## 2. Pelaksanaan

- a. Meminta izin penelitian kepada instansi atau pihak terkait.
- b. Melakukan koordinasi dengan bagian rekam medis pada Rumah Sakit Ludara Husada Tama Yogyakarta.
- c. Menjelaskan tujuan penelitian, memberikan surat izin penelitian, dan melakukan penelitian di Rumah Sakit Ludara Husada Tama Yogyakarta.

- d. Melakukan pengukuran waktu yang diperlukan pasien ketika nomor antrian klinik dicetak sampai dipanggil oleh perawat di klinik untuk mendapatkan pelayanan oleh dokter umum, gigi, atau spesialis. Kemudian, menuliskan hasil pengukuran di format pencatatan hasil.
  - e. Melakukan wawancara dengan petugas untuk mendapatkan informasi terkait faktor-faktor waktu tunggu rawat jalan yang lama.
3. Penyelesaian Penelitian
- a. Memasukkan data ke dalam master tabel yang telah dibuat peneliti.
  - b. Melakukan pengolahan dan analisis data.
  - c. Menarik kesimpulan.
  - d. Menyusun dan mendokumentasikan laporan penelitian.

#### **J. Etika Penelitian**

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengurus surat permohonan izin penelitian ke Poltekkes Kemenkes Yogyakarta dan mengajukan surat izin untuk melakukan penelitian ke Rumah Sakit Ludira Husada Tama Yogyakarta. Setelah mendapatkan surat izin, peneliti mulai melakukan penelitian dengan memperhatikan masalah etika yang meliputi etika penelitian.

Etika penelitian adalah suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek penelitian) dan masyarakat yang akan memperoleh dampak hasil penelitian tersebut (Notoatmodjo, 2018). Etika dalam melakukan

penelitian meliputi antara lain:

1. Persetujuan (*informed consent*)

Prinsip yang harus diikuti sebelum mengumpulkan data adalah meminta izin terlebih dahulu. Sebelum melakukan penelitian, peneliti memberikan lembar persetujuan (*informed consent*) pada responden yang diteliti dan responden menandatangani setelah membaca dan memahami isi formulir persetujuan serta setuju untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian.

2. Tanpa Nama (*Anonymity*)

Etika penelitian yang harus dijalankan oleh peneliti adalah prinsip *anonymity*. Prinsip ini dilaksanakan dengan tidak mencantumkan nama responden dalam hasil penelitian, tetapi responden diminta untuk mengisi huruf depan namanya dan semua kuesioner yang diisi hanya diberi nomor kode, yang tidak dapat digunakan untuk mengetahui identitas responden untuk mengidentifikasi. Jika penelitian dipublikasi, tidak ada identifikasi terkait dengan responden yang dipublikasikan. Permohonan penelitian untuk menjaga kerahasiaan pada lembar yang diisi oleh responden tidak mencantumkan nama penulis, hanya inisial saja.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Prinsip ini diwujudkan dengan tidak mengungkapkan identitas dan data atau informasi apa pun yang terkait dengan responden kepada orang lain. Peneliti menyimpan data di lokasi yang aman dan tidak akan dibaca

oleh orang lain. Setelah menyelesaikan penelitian, peneliti memusnahkan semua informasi. Penerapan penelitian menjaga kerahasiaan data pribadi responden atau data lain yang dianggap rahasia oleh responden.