

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian (Ramdhan, 2021). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya (Jayusman & Shavab, 2020). Penelitian ini menggunakan metode observasi dan studi dokumen.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi) (Surokim, 2016). Subjek pada penelitian ini yaitu 4 (empat) petugas pendaftaran dengan masa kerja lebih dari 8 tahun dan 1 (satu) kepala unit rekam medis yang terdiri dari 1 (satu) petugas sebagai subjek observasi dan 4 (empat) petugas sebagai subjek informan.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian (Surokim, 2016). Objek pada penelitian ini

yaitu waktu kerja tersedia, standar beban kerja, standar dan faktor tugas penunjang.

C. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu penelitian

Penyusunan proposal hingga pertanggungjawaban penelitian dilakukan pada bulan November 2023-Juni 2024.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bagian unit pendaftaran pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah yang beralamatkan di Jl. Imogiri Timur KM. 11, Trimulyo, Kec. Jetis, Kab. Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55781.

Telepon: (0247) 2810632. Email: rumahsakitnurhidayah@gmail.com.

Website: www.rsnurhidayah.com.

D. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini meliputi:

1. Waktu Kerja Tersedia (WKT).
2. Standar Beban Kerja (SBK) dan Norma Waktu.
3. Standar Tugas Penunjang (STP) dan Faktor Tugas Penunjang (FTP).
4. Kebutuhan Tenaga Manusia.

E. Definisi Operasional

Menurut Dewi et al. (2019), Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan terhadap semua variabel, dengan tujuan

memberikan arti atau menspesifikasikannya. Dalam penelitian ini definisi operasional yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Definisi Operasional.

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Waktu Kerja Tersedia (WKT)	Waktu yang digunakan oleh petugas untuk melaksanakan tugas dan kegiatannya dalam kurun waktu 1 tahun. Dengan mengurangi hari kerja (A) dengan cuti pegawai (B), libur nasional (C), pelatihan (D), dan absen (E) lalu dikalikan dengan waktu kerja (F).	Rumus perhitungan Waktu Kerja Tersedia = $\{A - (B + C + D + E)\} \times F$	Waktu kerja petugas dalam 1 tahun dengan satuan menit.	Rasio
2.	Norma Waktu	Rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk melaksanakan suatu kegiatan.	<i>Stopwatch</i> , lembar observasi.	Waktu (menit) yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan.	Rasio
3.	Standar Beban Kerja (SBK)	Volume/kuantitas pekerjaan selama 1 tahun untuk tiap jenis SDM.	Perhitungan rumus Standar Beban Kerja = waktu kerja tersedia / norma waktu per kegiatan pokok	Volume aktivitas pokok yang dilakukan petugas dalam 1 tahun.	Rasio
4.	Faktor Tugas Penunjang (FTP)	Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan setiap kegiatan per satuan waktu.	Perhitungan FTP = waktu kegiatan / WKT x 100%	Persentase waktu yang digunakan untuk setiap kegiatan.	Rasio
5.	Standar Tugas Penunjang (STP)	Suatu nilai yang merupakan pengali terhadap kebutuhan SDM tugas pokok.	Perhitungan STP = $1 / (1 - FTP / 100)$	Nilai tugas penunjang.	Rasio
6.	Kebutuhan Tenaga	Jumlah tenaga pendaftaran yang dibutuhkan untuk melaksanakan sejumlah kegiatan yang ada.	Perhitungan kebutuhan SDM = capaian 1 tahun / SBK x STP.	Jumlah tenaga dibutuhkan.	Rasio

F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dari Rumah Sakit Nur Hidayah berupa observasi dan wawancara yang meliputi kegiatan pokok petugas, kegiatan penunjang petugas, dan waktu yang dibutuhkan petugas untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dimana data tersebut menjadi informasi utama yang dapat mendukung bagi penelitian yang dilakukan. Data sekunder tidak diperoleh peneliti secara langsung namun dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui pendokumentasian di bagian Pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah. Pendokumentasian dilakukan pada data petugas, jumlah pasien, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta tugas pokok dan fungsi petugas. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan peneliti turun langsung ke lapangan, kemudian mengamati gejala yang sedang diteliti setelah itu peneliti bisa menggambarkan masalah yang terjadi yang bisa dihubungkan dengan teknik pengumpulan data yang lain seperti kuesioner atau wawancara dan hasil yang diperoleh dihubungkan dengan teori dan penelitian terdahulu (Sahir, 2022). Dalam kegiatan ini peneliti mengamati petugas yang sedang melakukan pendaftaran pasien kemudian mencatat kegiatan yang dilakukan petugas. Setelah tugas dan kegiatan pendaftaran teridentifikasi, peneliti akan menggunakan *stopwatch* untuk mengukur lama

waktu yang dibutuhkan petugas dalam menyelesaikan kegiatan tersebut, yang selanjutnya akan dicatat pada lembar observasi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan dengan memberi sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian kepada narasumber yang sudah ditentukan (Sahir, 2022). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terbuka dan tidak terstruktur kepada petugas pendaftaran untuk mendapatkan informasi yang bermakna.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dalam penelitian ini untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan peneliti. Dokumen yang digunakan, yaitu struktur organisasi dan tata kerja institusi, struktur organisasi unit pendaftaran, uraian tugas unit pendaftaran, Standar Operasional Prosedur (SOP) unit pendaftaran, dan Pedoman penyelenggaraan Unit Pendaftaran. Dokumentasi ini nantinya akan dianalisis, dibandingkan, dan diambil kesimpulannya untuk menyempurnakan data yang telah diperoleh.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan informasi (Sahir, 2022). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Lembar observasi, digunakan untuk mencatat hasil pengamatan dari kegiatan pokok yang dilakukan oleh petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah.
2. Pedoman wawancara, berupa daftar pertanyaan tertulis yang nantinya akan ditanyakan kepada responden.
3. Alat Tulis berupa buku, pensil, pulpen, penggaris, dll sebagai alat yang digunakan untuk setiap kegiatan peneliti.
4. Kalkulator, digunakan untuk menghitung jumlah kebutuhan tenaga kerja pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah.
5. *Stopwatch*, digunakan untuk menghitung lamanya petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah dalam menyelesaikan tugas pokoknya.
6. Perekam suara berupa *handphone*, digunakan untuk merekam wawancara dalam penelitian, sehingga yang didapatkan melalui wawancara dapat tersimpan serta dapat digunakan sebagai pengingat peneliti saat melakukan wawancara.

H. Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilakukan beberapa tahapan yang meliputi tahap persiapan penelitian, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap penyelesaian penelitian. Adapun uraian untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut:

1. Tahap persiapan penelitian

Pada tahap persiapan penelitian beberapa kegiatan yang dilakukan antara lain:

a. Memilih lokasi penelitian

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan atas tingkat kepentingan permasalahan yang akan diteliti. Lokasi penelitian dipilih di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

b. Menyusun rancangan penelitian

Pada tahap ini, peneliti menyusun rancangan penelitian yang paling tepat dan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Penyusunan rancangan penelitian dilakukan dengan bantuan literatur-literatur yang terkait serta melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing.

c. Menyusun perizinan studi pendahuluan

Mengajukan surat izin pendahuluan dari kampus Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, dilanjut dengan membawa surat tersebut ke Bagian Diklat Rumah Sakit Nur Hidayah.

d. Melakukan studi pendahuluan

Mengajukan surat izin permohonan studi pendahuluan untuk melakukan pencarian dan pengumpulan data awal penyusunan proposal di Rumah Sakit Nur Hidayah.

e. Melakukan penyusunan proposal

Menyusun proposal penelitian sesuai pedoman dan melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing dalam penyusunan proposal.

f. Mempresentasikan proposal

Mempresentasikan proposal sebelum pelaksanaan penelitian, dimana proposal sudah disetujui oleh dosen pembimbing untuk

dipresentasikan. Setelah selesai mempresentasikan proposal penelitian dewan penguji menyatakan bahwa dapat memasuki ke tahap pelaksanaan.

g. Revisi proposal penelitian

Melakukan perbaikan terhadap proposal penelitian, kemudian memperoleh persetujuan dari dosen penguji dan dosen pembimbing, dilanjutkan dengan mengurus surat perizinan penelitian ke Rumah Sakit Nur Hidayah.

2. Tahap pelaksanaan penelitian

Kegiatan yang dilakukan pada tahap pelaksanaan penelitian adalah melakukan pengambilan data yakni secara observasi. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap pelaksanaan penelitian antara lain:

- a. Melaporkan kepada Direktur Rumah Sakit melalui Bagian Diklat Rumah Sakit Nur Hidayah yang mengurus tentang perizinan penelitian, kemudian peneliti menjelaskan tujuan penelitian dan meminta izin untuk melakukan penelitian tentang perhitungan kebutuhan tenaga kerja berdasarkan Metode ABK Kes.
- b. Menyerahkan surat perizinan penelitian dari kampus Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta ke bagian diklat Rumah Sakit Nur Hidayah.
- c. Meminta izin kepada Ketua Unit Rekam Medis sebelum mengambil data penelitian.

- d. Peneliti melakukan studi dokumentasi untuk mendapatkan data capaian 1 tahun terakhir, struktur dan tata kerja institusi, struktur organisasi di unit pendaftaran, uraian tugas unit pendaftaran, Standar Operasional Prosedur (SOP) unit pendaftaran, dan pedoman penyelenggaraan unit pendaftaran.
 - e. Melakukan observasi sebanyak 7 kali per kegiatan pokok untuk melihat waktu petugas pendaftaran dalam menyelesaikan tugasnya.
 - f. Menjelaskan tujuan penelitian dan memberikan *informed consent* apabila bersedia menjadi responden.
 - g. Meminta izin dan memperkenalkan diri kepada responden untuk melakukan wawancara berdasarkan pedoman wawancara.
 - h. Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan petugas pendaftaran untuk mendapatkan informasi yang lengkap.
 - i. Hasil yang didapat dicatat pada lembar wawancara, lembar observasi, dan studi dokumentasi.
 - j. Memberikan souvenir kepada responden.
3. Tahap penyelesaian penelitian
- a. Melakukan pengolahan data
- Pada tahap ini, peneliti memasukkan data yang diperoleh ke dalam tabel untuk dilakukan perhitungan kebutuhan tenaga kerja. Peneliti melakukan pengolahan data dengan menggunakan Metode ABK Kes.

b. Analisis data dan menarik kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti akan melakukan analisis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Selanjutnya diambil kesimpulan berdasarkan hasil analisis data tersebut.

c. Melakukan penyusunan laporan penelitian, bimbingan dan penyajian hasil penelitian melalui sidang hasil karya tulis ilmiah.

d. Melakukan perbaikan laporan hasil karya tulis ilmiah, kemudian memperoleh persetujuan dari dosen penguji dan dosen pembimbing, dilanjutkan dengan pengumpulan laporan.

I. Manajemen Data

1. Pengolahan data

a. *Collecting*

Proses pengumpulan data di lapangan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian. Kegiatan *collecting* pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil observasi terkait perhitungan jumlah kebutuhan tenaga kerja pada unit pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah yang meliputi jumlah tenaga rekam medis yang ada, waktu kerja tersedia, dan jumlah kunjungan pasien rawat jalan serta rawat inap kemudian mencatatnya di lembar observasi. Melakukan studi dokumentasi pada SOP, instruksi kerja, tugas pokok, dan pedoman penyelenggaraan pendaftaran pasien. Melakukan wawancara pada petugas pendaftaran terkait kegiatan lain yang tidak berhubungan langsung dengan pekerjaan.

b. *Editing*

Data yang sudah didapat dilakukan pengolahan data dengan meneliti atau mengoreksi dan memperbaikinya jika ada kekeliruan apabila pengisian data tidak lengkap, sehingga data yang dihasilkan dapat memberikan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai kebutuhan. Kegiatan *editing* dilakukan dengan pengecekan ulang dan perbaikan hasil data yang diperoleh dari observasi.

c. *Tabulating*

Mengolah data yang didapat dengan memasukkan dan menyusun data dalam bentuk tabel untuk disajikan agar diperoleh gambaran yang jelas dan mudah untuk diolah, serta memudahkan penghitungan lebih lanjut dan mendapat hasil yang diharapkan. Kemudian mengolah data menggunakan rumus ABK Kes sebagai berikut:

1) Menetapkan Waktu Kerja Tersedia (WKT)

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 33 Tahun 2015 telah ditentukan hari kerja yakni 5 hari atau 6 hari kerja per minggu, sehingga dalam 1 tahun maka jumlah hari kerja 260 hari untuk 5 hari kerja dan 312 hari untuk 6 hari kerja. Waktu Kerja Tersedia yang ditetapkan sebesar 1200 jam atau 72.000 menit per tahun.

2) Menetapkan komponen beban kerja dan norma waktu

Komponen beban kerja dapat diperoleh dari pedoman pelayanan pendaftaran dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Norma

waktu diperoleh dengan pengamatan atau observasi langsung pada SDM yang sedang melaksanakan tugas dan kegiatan.

3) Menghitung Standar Beban Kerja

Standar Beban Kerja (SBK) untuk suatu kegiatan pokok disusun berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap kegiatan (rata-rata waktu atau norma waktu) dan Waktu Kerja Tersedia (WKT) yang sudah ditetapkan.

$$\text{Standar Beban Kerja} = \frac{\text{Waktu Kerja Tersedia}}{\text{Norma waktu per kegiatan pokok}}$$

4) Menghitung Standar Kegiatan Penunjang

Standar Tugas Penunjang (STP) adalah proporsi waktu yang dipergunakan untuk menyelesaikan setiap kegiatan per satuan waktu (per hari atau per minggu atau per bulan atau per semester) (Asriyanti, 2020). Rumus perhitungan Standar Kegiatan Penunjang sebagai berikut:

Rumus FTP:

$$\text{Faktor Tugas Penunjang} = \frac{\text{Waktu Kerja Tersedia}}{\text{Norma Waktu per Kegiatan Pokok}} \times 100\%$$

Rumus STP:

$$\text{Standar Tugas Penunjang} = \frac{1}{\left(1 - \frac{\text{FTP}}{100}\right)}$$

5) Menghitung kebutuhan SDM per fasyankes

Rumus perhitungan kebutuhan SDM:

$$\text{Kebutuhan SDM} = \frac{\text{capaian (1 tahun)}}{\text{Standar Beban Kerja}} \times \text{STP}$$

2. Analisis data

Analisis data adalah proses menyusun data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan cara mengelompokkan data menjadi kategori, menjabarkan dalam berbagai unit, melakukan sintesis, menyusun pola, memilah data penting, dan membuat kesimpulan agar mudah dipahami (Sugiyono, 2017).

Teknik analisis data menurut Adiputra, dkk (2021) menggunakan cara sebagai berikut:

a. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, serta mencarinya jika diperlukan. Dalam penelitian ini memilih dan merangkum data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan petugas pendaftaran, dipilih sehingga hanya hal-hal pokok yang digunakan berkaitan dengan perhitungan beban kerja.

b. Penyajian data

Dalam penelitian kuantitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang

telah dipahami tersebut. Dalam penelitian ini data disajikan dalam bentuk teks dan tabel.

c. Kesimpulan

Menentukan hasil akhir dari pengolahan data dengan menggunakan Metode ABK Kes dan analisis data yang diperoleh dari lembar observasi, pedoman wawancara, dan studi dokumentasi untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada supaya dapat mencapai tujuan penelitian. Kesimpulan disajikan dalam bentuk naratif.

J. Etika Penelitian

Setelah mendapat persetujuan untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Nur Hidayah, peneliti melakukan penelitian dengan memperhatikan etika penelitian. Prinsip etik penelitian di bidang kesehatan mempunyai secara etik dan hukum secara universal mempunyai tiga prinsip, yaitu (Kemenkes RI, 2018):

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for persons*)

Bentuk penghormatan terhadap harkat martabat manusia sebagai pribadi (personal) yang memiliki kebebasan berkehendak atau memilih dan sekaligus bertanggung jawab secara pribadi terhadap keputusannya sendiri. Prinsip ini bertujuan untuk menghormati otonomi, yang mempersyaratkan bahwa manusia manusia mampu memahami pilihan pribadinya untuk mengambil keputusan mandiri (*self-determination*), dan melindungi manusia yang otonominya terganggu atau kurang, mempersyaratkan bahwa

manusia yang berketergantungan (*dependent*) atau rentan (*vulnerable*) perlu diberikan perlindungan terhadap kerugian atau penyalahgunaan (*harm and abuse*).

2. Berbuat baik (*beneficence*) dan tidak merugikan (*non-maleficence*)

Menyangkut kewajiban membantu orang lain dilakukan dengan mengupayakan manfaat maksimal dengan kerugian minimal. Subjek manusia diikutsertakan dalam penelitian kesehatan dimaksudkan untuk membantu tercapainya tujuan penelitian kesehatan yang tepat untuk diaplikasikan kepada manusia. Prinsip etik berbuat baik mensyaratkan hal sebagai berikut:

- a) Resiko penelitian harus wajar (*reasonable*) jika dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan.
- b) Desain penelitian harus memenuhi persyaratan ilmiah (*scientifically sound*).
- c) Para peneliti mampu melaksanakan penelitian dan sekaligus mampu menjaga kesejahteraan subjek penelitian.
- d) Prinsip *do no harm* (*non maleficent*-tidak merugikan) yang menentang segala tindakan dengan sengaja merugikan subjek penelitian.

Prinsip tidak merugikan adalah jika tidak dapat melakukan hal yang bermanfaat, sebaiknya jangan merugikan orang lain. Bertujuan agar subjek penelitian tidak diperlakukan sebagai sarana dan memberikan perlindungan terhadap tindakan penyalahgunaan.

3. Keadilan (*Justice*)

Mengacu pada kewajiban etik untuk memperlakukan setiap orang (sebagai pribadi otonom) sama dengan moral yang benar dan layak dalam memperoleh haknya. Terutama menyangkut keadilan yang merata (*distributive justice*) yang mensyaratkan pembagian seimbang (*equitable*) dalam hal beban dan manfaat yang diperoleh subjek dari keikutsertaan dalam penelitian. Ini dilakukan dengan memperhatikan distribusi usia dan gender, status ekonomi, budaya, dan pertimbangan etnik. Perbedaan dalam distribusi beban dan manfaat hanya dapat dibenarkan jika didasarkan pada perbedaan yang relevan secara moral antara orang-orang yang diikuti sertakan. Salah satu perbedaan perlakuan tersebut adalah kerentanan (*vulnerability*). Kerentanan adalah ketidakmampuan untuk melindungi kepentingan diri sendiri dan kesulitan memberi persetujuan, kurangnya kemampuan menentukan pilihan untuk memperoleh pelayanan atau keperluan lain yang mahal, atau karena tergolong yang muda atau berkedudukan rendah pada hirarki kelompoknya. Untuk itu, diperlukan ketentuan khusus untuk melindungi hak dan kesejahteraan subjek yang rentan.