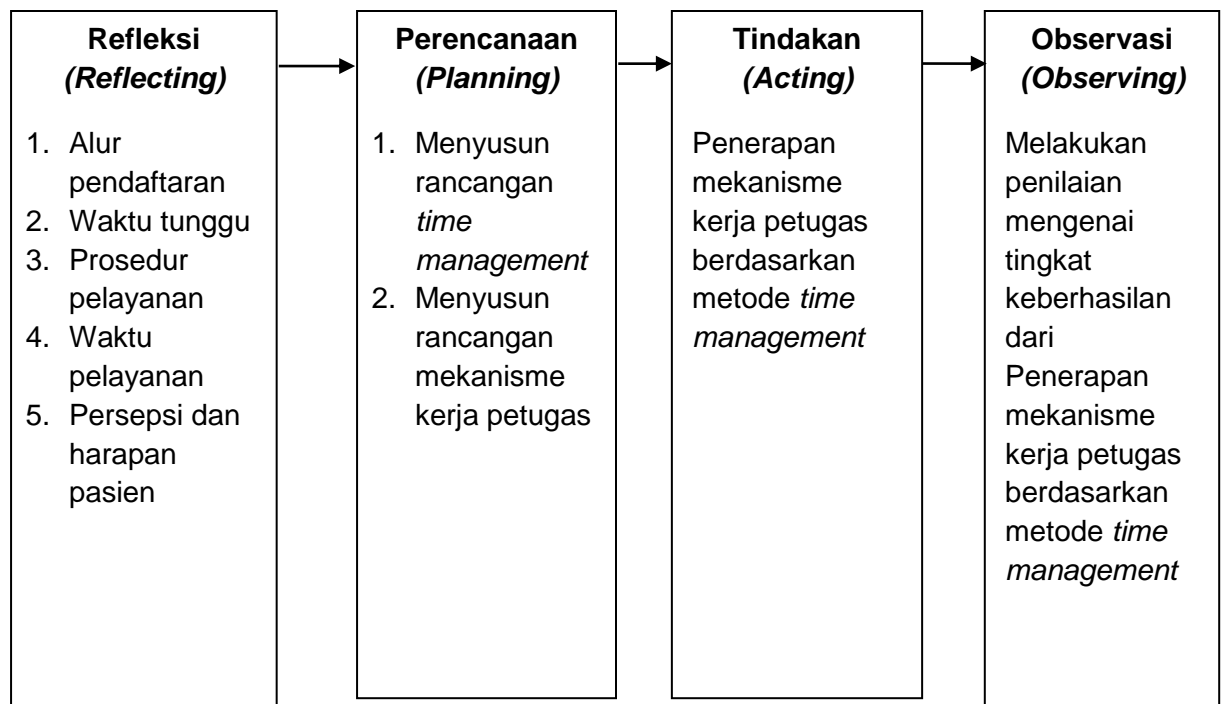


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Alur Penelitian



Gambar 3.1 Alur Penelitian

B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian tindakan (*Action Research*) yaitu penelitian ini dilakukan terutama untuk mencari suatu dasar pengetahuan praktis guna memperbaiki suatu situasi atau keadaan, yang dilakukan secara terbatas. Penelitian ini biasanya dilakukan di mana pemecahan masalah perlu dilakukan, dan hasilnya diperlukan untuk memperbaiki keadaan.²² Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana

dalam penelitian ini dilakukan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang dialami dan memanfaatkan berbagai metode alamiah.²³

C. Variabel Penelitian

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *time management* pasien di bagian pendaftaran yang meliputi aspek – aspek sebagai berikut :

1. Refleksi (*Reflecting*)
2. Perencanaan (*Planning*)
3. Tindakan (*Acting*)
4. Observasi (*Observing*)

D. Definisi Operasional

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional
1	Refleksi (<i>Reflecting</i>)	Kegiatan observasi dan identifikasi masalah yang terjadi di bagian loket pendaftaran yang meliputi : a. Alur pendaftaran pasien, yaitu alur atau tahapan yang dilakukan pasien ketika melakukan pelayanan dibagian pendaftaran.

Tabel 3.1
Definisi Operasional (lanjutan)

No	Variabel	Definisi Operasional
		<p>b. Waktu tunggu pasien, yaitu waktu yang diperlukan pasien untuk mendapatkan pelayanan pengobatan, mulai dari pasien melakukan pendaftaran hingga pasien di panggil di bagian pemeriksaan.</p> <p>c. Prosedur pelayanan, yaitu cara kerja atau mekanisme kerja petugas dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien.</p> <p>d. Waktu pelayanan, yaitu waktu yang diperlukan petugas dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien.</p> <p>e. Persepsi dan harapan pasien, yaitu menggambarkan penilaian pasien terhadap cara kerja petugas dalam melakukan pelayanan pendaftaran dan memberikan gambaran mengenai harapan pasien dalam hal waktu tunggu yang diinginkan oleh pasien (dalam menit) dimulai saat petugas siap melayani pendaftaran pasien.</p>
2	Perencanaan (<i>Planning</i>)	Menjelaskan tentang metode yang dilakukan untuk melakukan penerapan <i>time management</i> di bagian loket pendaftaran yaitu dengan menyusun <i>time management</i> dan menyusun mekanisme kerja yang dilakukan oleh

Tabel 3.1
Definisi Operasional (lanjutan)

No	Variabel	Definisi Operasional
		petugas loket pendaftaran dimana mekanisme kerja tersebut berdasarkan usulan peneliti yaitu dengan merapkan mekanisme pelayanan pendaftaran untuk setiap lima (5) tumpukan dalam sekali melakukan proses pelayanan pendaftaran.
3	Tindakan (<i>Acting</i>)	Implementasi atau penerapan metode <i>time management</i> dan mekanisme kerja petugas di bagian loket pendaftaran pasien.
4	Observasi (<i>Observing</i>)	Pelaksanaan pengamatan oleh pengamat mengenai tingkat keberhasilan dari penerapan Penerapan mekanisme kerja petugas berdasarkan metode <i>time management</i>

E. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian adalah petugas pendaftaran dan pasien lama serta pasien baru di bagian loket pendaftaran di Puskesmas Bandarharjo Semarang. Subyek penelitian dipilih secara *accidental sampling* yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan

kriteria utamanya adalah pasien yang sedang menunggu di bagian loket pendaftaran.²⁴

F. Pengumpulan Data

1. Jenis dan Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber data baik individu maupun perseorangan seperti hasil wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Wawancara mendalam dilakukan kepada Subjek Penelitian (SP) yaitu petugas pendaftaran dan pasien baru serta pasien lama di bagian loket pendaftaran dan Informan *Crosscheck* (IC) yaitu pasien lama, petugas simpus dan petugas di bagian BP, untuk menggali lebih dalam tentang waktu tunggu pasien di bagian loket pendaftaran setelah dilakukan penerapan *time management* dan mekanisme kerja petugas.

b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari data di Puskesmas Bandarharjo Semarang yang dianggap mendukung penelitian ini, yaitu jumlah kunjungan pasien di bagian / loket pendaftaran, SOP pendaftaran pasien.

2. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam atau *indepth interview*. Wawancara adalah proses interaksi atau komunikasi secara langsung antara pewawancara yang ideal adalah tidak lebih dari 1,5 jam.²⁷ Teknik pengumpulan data dengan observasi

(pengamatan) timer waktu tunggu, dokumentasi (dalam bentuk tulisan maupun gambar)

Dalam persiapan wawancara selain penyusunan pedoman wawancara yang sangat penting adalah membina hubungan baik dengan informan. Dengan adanya hubungan baik yang telah terjalin, maka subyek peneliti akan merasa nyaman dan menjadi lebih terbuka dalam memberikan jawaban.²⁸

3. Instrumen Penelitian

- a. Daftar pertanyaan yang dipersiapkan untuk pedoman wawancara
- b. Alat bantu lain berupa timer, kalkulator, kamera, alat perekam suara dan catatan lapangan.
- c. Lembar observasi

G. Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian tindakan (*action research*) dengan metode kualitatif ini, validitas internal yang dilakukan dengan pendekatan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.²³

Triangulasi dapat dibedakan menjadi triangulasi sumber, triangulasi peneliti, triangulasi metode dan triangulasi teori. Teknik triangulasi yang digunakan adalah pemeriksaan kepada sumber yang berbeda dengan cara wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi yang lebih luas dari sudut pandang yang berbeda. Dalam penelitian ini digunakan triangulasi

sumber. Triangulasi sumber adalah menanyakan hal yang sama dengan sumber yang berbeda. Sumber lain yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien lama, petugas simpus dan petugas di bagian BP.²⁵

Reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menanyakan kembali kepada informan mengenai apakah ada perubahan setelah dilakukan penerapan manajemen waktu dan mekanisme kerja terhadap efektivitas petugas dalam pemerataan waktu tunggu pasien.

H. Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis tematik. Analisis tematik merupakan proses mengkode informasi, yang dapat menghasilkan daftar tema, model tema atau indikator yang kompleks yang terkait dengan tema tersebut, atau hal-hal diantara gabungan dari yang telah disebutkan. Tema tersebut secara minimal dapat mendeskripsikan fenomena, dan secara maksimal dapat menginterpretasi fenomena.²⁶

1. Pengolahan dalam penelitian kualitatif menurut Seiddel (1998) adalah sebagai berikut :
 - a) Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan memberikan kode agar sumber datanya dapat ditelusuri.

- b) Mengumpulkan, memilih dan memilah, mensistesisikan, membuat ikhtisar dan membuat indeksinya.
- c) Berfikir dengan jalan membuat kategori data sehingga mempunyai makna mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan dan membuat temuan-temuan umum.

Beberapa hal yang harus di perhatikan dalam proses analisis data, antara lain : transkrip wawancara, catatan lapangan dari pengamatan, catatan harian peneliti, catatan kejadian penting lapangan, rekaman, memo dan refleksi peneliti.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengerutkan data ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga didapatkan kesimpulan dari hasil penelitian.²⁶ Tahap analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Pengumpulan Data

Setelah wawancara mendalam selesai, peneliti mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil wawancara mendalam di lapangan untuk memudahkan dalam melakukan tahap berikutnya.

b) Menelaah Data

Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu hasil wawancara mendalam. Bagian ini dilakukan oleh peneliti setelah pengumpulan data di lapangan dimana dalam pengumpulan tersebut,

peneliti memperoleh data hasil wawancara dengan narasumber tentang waktu tunggu pasien di bagian loket pendaftaran Puskesmas Bandarharjo

c) Reduksi Data

Reduksi adalah memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus peneliti. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencari sewaktu-waktu diperlukan. Kegiatan reduksi ini dilakukan setelah peneliti menelaah data hasil wawancara mendalam.

d) Penyajian Data

Penyajian data merupakan analisis hasil penelitian yang dikemukakan dalam bentuk narasi (kalimat) dengan dilengkapi gambar, tabel, grafik, maupun diagram yang memudahkan pembaca untuk memahaminya.

e) Pengambilan Simpulan

Setelah tahapan di atas dilalui, kemudian penulis menarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan ini dibuat didasarkan pada pemahaman terhadap data-data yang telah disajikan dan mengacu pada pokok permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian ini reduksi data akan dilakukan untuk memudahkan proses analisis dengan menggunakan teknik tematik. Menurut Boyatzis,

analisis tematik adalah proses yang dapat digunakan dalam hampir semua metode kualitatif dan memungkinkan penerjemahan gejala/informasi kualitatif menjadi data kualitatif sesuai dengan kebutuhan peneliti. Analisis tematik merupakan proses mengkode informasi yang dapat menghasilkan daftar tema, model tema atau variabel yang kompleks.²⁶