

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.

Metode penelitian membahas mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian agar proses penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian.

1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif (*deskriptif research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Travers (dalam Umar, 2008). Sedangkan menurut Gay (dalam Umar, 2008), metode ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang menyangkut sesuatu pada waktu sedang berlangsungnya proses riset.

1.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2013-Mei 2014 dan bertempat di Rumah Sakit Islam Unisma Malang yang beralamatkan pada di Jalan MT. Haryono No 139 Malang.

1.3 Tahap Penelitian

Adapun tahapan penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Survei Pendahuluan

Tahapan awal yang dilakukan yakni mengetahui kondisi objek penelitian secara umum seperti permasalahan yang dialami Rumah Sakit Islam Unisma Malang. Setelah diketahui permasalahan yang dialami maka langkah selanjutnya yakni melakukan tujuan penelitian.

2. Studi Literatur

Studi pustaka digunakan penulis untuk dijadikan acuan dalam penelitian. Sumber bisa didapatkan dari buku, jurnal, internet, paper, artikel, blog. Studi pustaka dapat membantu untuk menyelesaikan serta mempermudah dalam melakukan pendekatan pemecahan dalam masalah penelitian. Beberapa teori dalam penelitian ini yakni *Big Picture Mapping*, *Fishbone diagram* dan *FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)*.

3. Mengidentifikasi dan Merumuskan Masalah

Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi dan merumuskan penelitian dan permasalahan yang dihadapi berdasarkan survei pendahuluan. Permasalahan yang diidentifikasi adalah terjadinya pemborosan (*waste*) pada proses pelayanan Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap pada RSI Unisma Malang

4. Menentukan Tujuan Penelitian

Langkah selanjutnya adalah menentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian. Langkah ini bertujuan agar penelitian fokus terhadap permasalahan yang ada. Tujuan mengacu pada latar belakang dan berorientasi pada kepentingan peningkatan kualitas dan meminimasi *waste* yang terjadi pada kegiatan proses pelayanan Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap pada RSI Unisma Malang

5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan melakukan riset lapangan, suatu cara untuk memperoleh data dengan pengamatan terhadap suatu obyek yang diteliti.

a. Metode pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian, digunakan dua metode dalam pengumpulan data. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Studi Literatur (*Library Research*)

Studi literatur merupakan suatu metode dengan jalan mempelajari literatur di perpustakaan, serta membaca buku-buku, jurnal, dan sumber informasi lainnya yang relevan dengan permasalahan, sehingga dengan cara ini diperoleh secara teori mengenai permasalahan/topik yang dibahas. Teori-teori yang dipelajari pada penelitian ini adalah mengenai *lean*, *lean healthcare*, *Big Picture Mapping*, *Fishbone diagram* dan FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*).

2) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode ini digunakan dalam pengumpulan data, dimana peneliti secara langsung terjun pada objek penelitian yaitu pada proses pelayanan Unit Rawat jalan dan Rawat Inap RSI Unisma Malang, sedangkan cara lain yang dipakai dalam *field research* ini adalah:

- a) *Interview*, yaitu suatu metode yang digunakan dalam mendapatkan data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara langsung pada pegawai dan narasumber yang kompeten dalam menggali informasi mengenai alur

pasien rawat jalan dan rawat inap, penyebab dari *waste* yang terjadi, *crosscheck* terhadap hasil pengolahan data *waste* kritis. Narasumber adalah orang-orang yang kompeten dalam bidangnya masing-masing.

- b) Observasi, yaitu suatu metode dalam memperoleh data, dengan mengadakan pengamatan langsung untuk mendapatkan data perhitungan waktu setiap proses pelayanan Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap pada RSI Unisma Malang.
- c) Dokumentasi, yaitu cara pengumpulan data dengan mengambil data-data perusahaan berupa laporan, catatan, atau arsip yang sudah ada.
- d) *Brainstorming* dilakukan dengan cara *sharing* dan diskusi dengan dosen pembimbing dan pihak rumah sakit RSI Unisma Malang. Hasil *Brainstorming* ini antara lain berupa penyebab akar permasalahan *waste* serta usulan perbaikan.
- e) Kuesioner, Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang frekuensi *waste* yang terjadi. Kuesioner ini diberikan kepada petugas rumah sakit. Pengambilan sampel yakni dengan menggunakan *teknik purposive sampling* karena pengambilan elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel dilakukan dengan sengaja dan sampel tersebut harus dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya. Dengan mengacu pada metode penarikan sampel tersebut maka responden yang diambil adalah 1 tenaga farmasi, 2 tenaga perawat, 1 tenaga administrasi, 1 tenaga rekam medis. Hasil kuesioner digunakan untuk pembobotan *waste* sehingga didapatkan *waste* kritis yang terjadi. Data kuesioner digunakan untuk menunjang pengolahan data.

b. Data Penelitian

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data untuk menunjang pemecahan masalah yang ada. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1) Data primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui pengamatan atau pengukuran secara langsung oleh peneliti dari Rumah Sakit Islam Unisma Malang. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari observasi dan,

wawancara, dan kuesioner. Data yang diperlukan yaitu data proses pelayanan rawat jalan dan rawat inap, data hasil kuesioner, data alur pasien pelayanan rawat jalan dan rawat inap.

2) Data Sekunder.

Data Sekunder yaitu data informasi yang telah tersedia atau telah disajikan oleh pihak lain maupun pihak perusahaan. Data sekunder berupa data jumlah pegawai dan data umum perusahaan seperti visi, misi, sejarah.

6. Pengolahan data

Dalam tahapan ini data yang telah dikumpulkan diolah untuk selanjutnya menjadi input untuk memecahkan masalah dan penyelesaian masalah. Adapun yang dilakukan dalam tahapan ini antara lain:

- a. *Big Picture Mapping* digunakan untuk menggambarkan proses yang ada di dalam departemen. Dengan *big picture mapping* didapatkan gambaran rangkaian proses aliran informasi, aliran material yang ada di dalam departemen. Dari *big picture mapping* informasi dimana terjadinya waste dan seluruh aktivitas yang tergolong *value added*, *non value added*, *necessary but non value added*. Dari *big picture mapping* akan dapat diidentifikasi aktivitas-aktivitas yang tergolong *waste*.
- b. Pembobotan *waste*. Dari identifikasi aktivitas yang tergolong *waste* dalam departemen dilakukan pembobotan berdasarkan frekuensi kemunculan dan dampak yang diakibatkan.
- c. *Fishbone diagram* digunakan untuk menelusuri penyebab dan dampak dari sebuah permasalahan yang terjadi.

7. Tahap Analisa dan Perbaikan

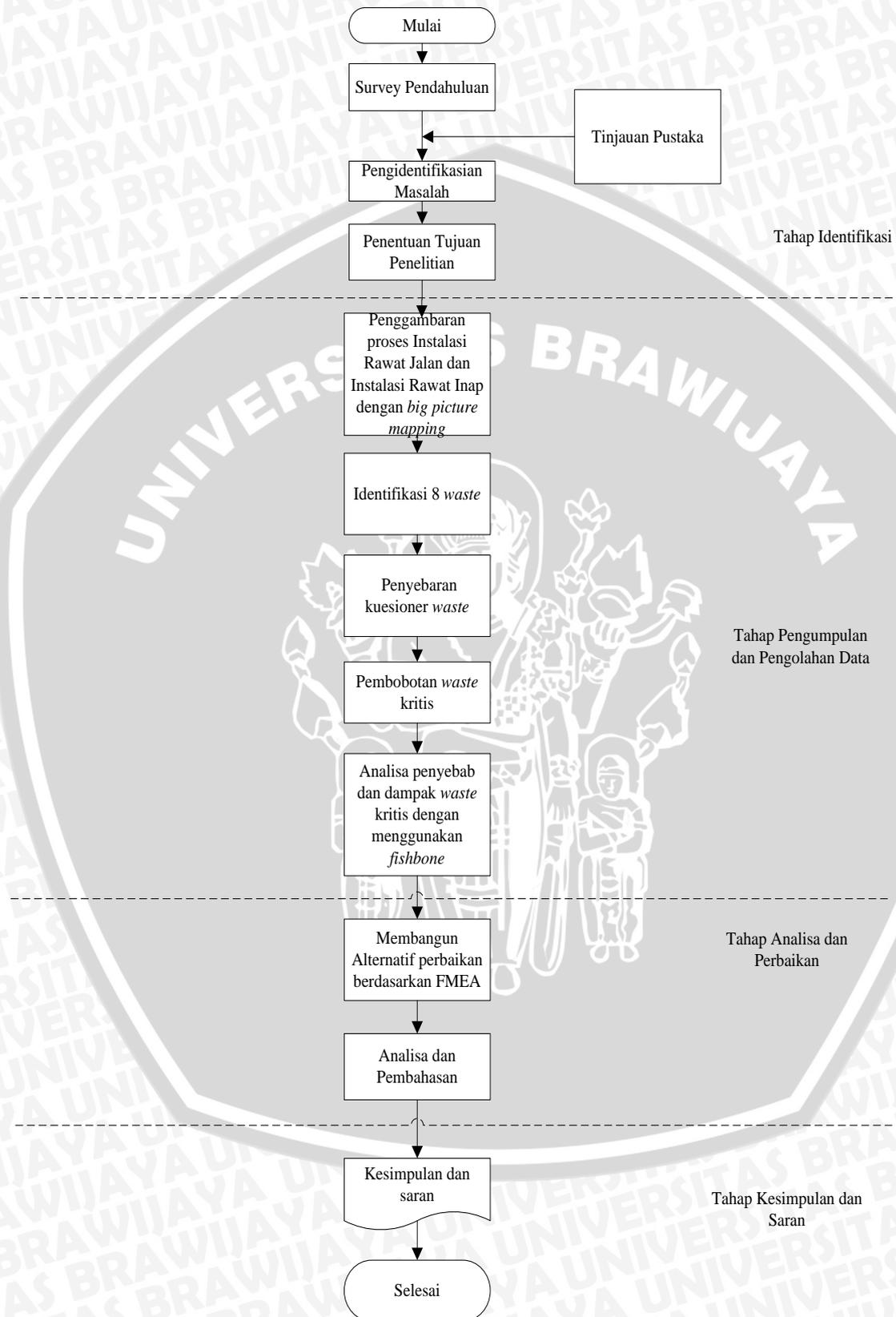
Dalam tahapan ini akan dilakukan analisa dari permasalahan yang terjadi dengan penggunaan FMEA untuk mengidentifikasi dan memberikan prioritas kegagalan dan kemudian akan diberikan rekomendasi perbaikan.

8. Tahap Kesimpulan dan Saran

Setelah analisa dilakukan dapat diperoleh kesimpulan dari penelitian ini dan juga diajukan beberapa saran atau rekomendasi.

1.4 Diagram Alir Penelitian

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian