

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan langkah yang harus dilakukan sebelum proses penyelesaian dan analisis masalah. Metodologi penelitian berisikan langkah-langkah sistematis dalam melaksanakan penelitian. Pada bab ini akan diuraikan mengenai metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, langkah-langkah penelitian, dan diagram alir penelitian.

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variabel satu dengan yang lain (Sugiyono, 2012: 35). Tujuan dari penelitian deskriptif adalah mencari penjelasan atas suatu fakta atau kejadian yang sedang terjadi, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang berkembang, akibat atau efek yang terjadi, atau kecenderungan yang sedang berlangsung.

Digunakannya jenis penelitian deskriptif karena penelitian ini akan fokus pada menjelaskan Fenomena atau karakteristik situasi atau kelompok tertentu secara akurat, yang mana hal tersebut untuk mendeskripsikan keadaan atau kondisi saat ini, dan juga digunakannya penelitian deskriptif untuk memusatkan perhatian kepada aspek-aspek tertentu dan sering menunjukkan hubungan antara berbagai variabel yang terlibat. Pada penelitian ini berfokus pada minimasi *waste* pada pelayanan Poliklinik Universitas Brawijaya dengan pendekatan *Lean Service*.

#### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di sebuah Poliklinik Universitas Brawijaya yang bertempat di Jalan Mayjend Panjaitan No. 143 Malang, Jawa Timur selama bulan September 2016 – Februari 2017.

#### 3.3 Prosedur Penelitian

Prosedur sistematis yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahap. Tahap-tahap yang dilakukan yaitu identifikasi awal, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran.

### 3.3.1 Tahap Identifikasi Awal

Langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam tahap identifikasi awal adalah sebagai berikut:

1. Studi lapangan

Tahapan awal yang dilakukan yakni mengetahui kondisi objek penelitian secara umum seperti permasalahan yang dialami Poliklinik Universitas Brawijaya Malang. Setelah diketahui permasalahan yang dialami maka langkah selanjutnya yakni melakukan tujuan penelitian.

2. Studi Literatur

Studi literatur digunakan untuk mempelajari teori dan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Studi literatur didapatkan dari jurnal, skripsi, artikel terdahulu, internet, penelitian terdahulu, dan buku-buku referensi serta sumber lain yang berkaitan dengan penelitian. Beberapa teori dalam penelitian ini yakni *big picture mapping*, *ishikawa diagram*, dan FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*).

3. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan dengan tujuan mencari permasalahan yang terjadi. Setelah melakukan studi lapangan dan mendapat gambaran jelas permasalahan yang ada, maka peneliti dapat melakukan identifikasi masalah dengan dibantu pembimbing untuk mendapatkan informasi tambahan mengenai permasalahan pada proses pelayanan Poliklinik Universitas Brawijaya. Pada saat identifikasi ditahap awal, dilakukannya wawancara kepada staf pelayanan administrasi, staf berkas rekam medis dan apoteker Poliklinik Universitas Brawijaya Malang.

4. Penentuan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ditentukan berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya. Hal ini ditujukan 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 Poliklinik Universitas Brawijaya Malang.

### 3.3.2 Tahap Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik survei (*field research*) dan studi literatur (*library research*).

### 1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode ini digunakan dalam pengumpulan data, dimana peneliti secara langsung terjun pada objek penelitian yaitu pada proses pelayanan Poliklinik Universitas Brawijaya Malang, sedangkan cara lain yang dipakai dalam *field research* ini adalah:

- a. *Interview*, adapun data yang didapatkan yakni mengenai alur proses pelayanan kesehatan, penyebab dari *waste* yang terjadi, *crosscheck* terhadap hasil pengolahan data *waste* kritis. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara langsung pada staf pelayanan yang terdapat pada Poliklinik Universitas Brawijaya Malang.
- b. Observasi, yaitu suatu metode dalam memperoleh data, dengan mengadakan pengamatan langsung untuk mendapatkan data perhitungan waktu setiap proses pelayanan di Poliklinik Universitas Brawijaya Malang.
- c. Dokumentasi, adapun data yang didapat yakni jumlah pegawai, laporan, catatan, arsip dan data umum instansi seperti visi, misi, sejarah.
- d. *Brainstorming*, adapun data yang di dapat hasil dari *Brainstorming* dengan pihak Poliklinik Universitas Brawijaya Malang yakni aliran informasi dan aliran fisik pelayanan, penyebab akar permasalahan, analisa FMEA, *waste* serta usulan perbaikan.
- e. Diskusi, adapun dilakukannya diskusi dengan cara *sharing* dengan dosen pembimbing dan pihak Poliklinik Universitas Brawijaya Malang.
- f. Kuesioner, Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang frekuensi *waste* yang terjadi.

### 2. Studi Literatur

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 service*, *Big Picture Mapping*, *Ishikawa diagram* dan FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*).

### 3. 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.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh melalui pengamatan atau pengukuran secara langsung oleh peneliti dari Poliklinik Universitas Brawijaya Malang. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara, dan kuesioner. Data yang diperlukan yaitu data proses pelayanan poli umum, data hasil kuesioner, data alur pasien pelayanan poli umum.

b. Data Sekunder

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

### 3.3.3 Tahap Pengolahan Data

Setelah dilakukan pengamatan pada perusahaan dan pengambilan data-data yang diperlukan, maka data tersebut akan diolah melalui tahapan-tahapan berikut:

1. *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*. Pada *big picture mapping* ini digambarkan proses sebelum diberikan rekomendasi perbaikan, untuk dilihat perbedaannya dengan *big picture mapping* setelah diberikan rekomendasi perbaikan.
2. Penentuan *waste* kritis dengan diagram pareto. Aktivitas yang tergolong *waste* dari hasil identifikasi dalam unit pelayanan kesehatan dilakukan analisa dengan *tools* diagram pareto berdasarkan frekuensi kemunculan dan dampak yang diakibatkan.
3. *Ishikawa diagram* digunakan untuk menelusuri penyebab dan dampak dari sebuah permasalahan yang terjadi.

### 3.3.4 Tahap Analisa dan Perbaikan

Dalam tahapan ini akan dilakukan analisa serta memberikan rekomendasi alternatif perbaikan dari permasalahan yang terjadi. Adapun yang dilakukan dalam tahapan ini antara lain:

1. *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) digunakan untuk mengidentifikasi dan memberikan prioritas kegagalan dan kemudian akan diberikan rekomendasi perbaikan.

2. *Big picture mapping* digunakan untuk penggambaran proses setelah diberikan rekomendasi perbaikan untuk dilihat perbedaan aktivitas-aktivitas sebelum diberikan rekomendasi dan setelah diberikan rekomendasi.

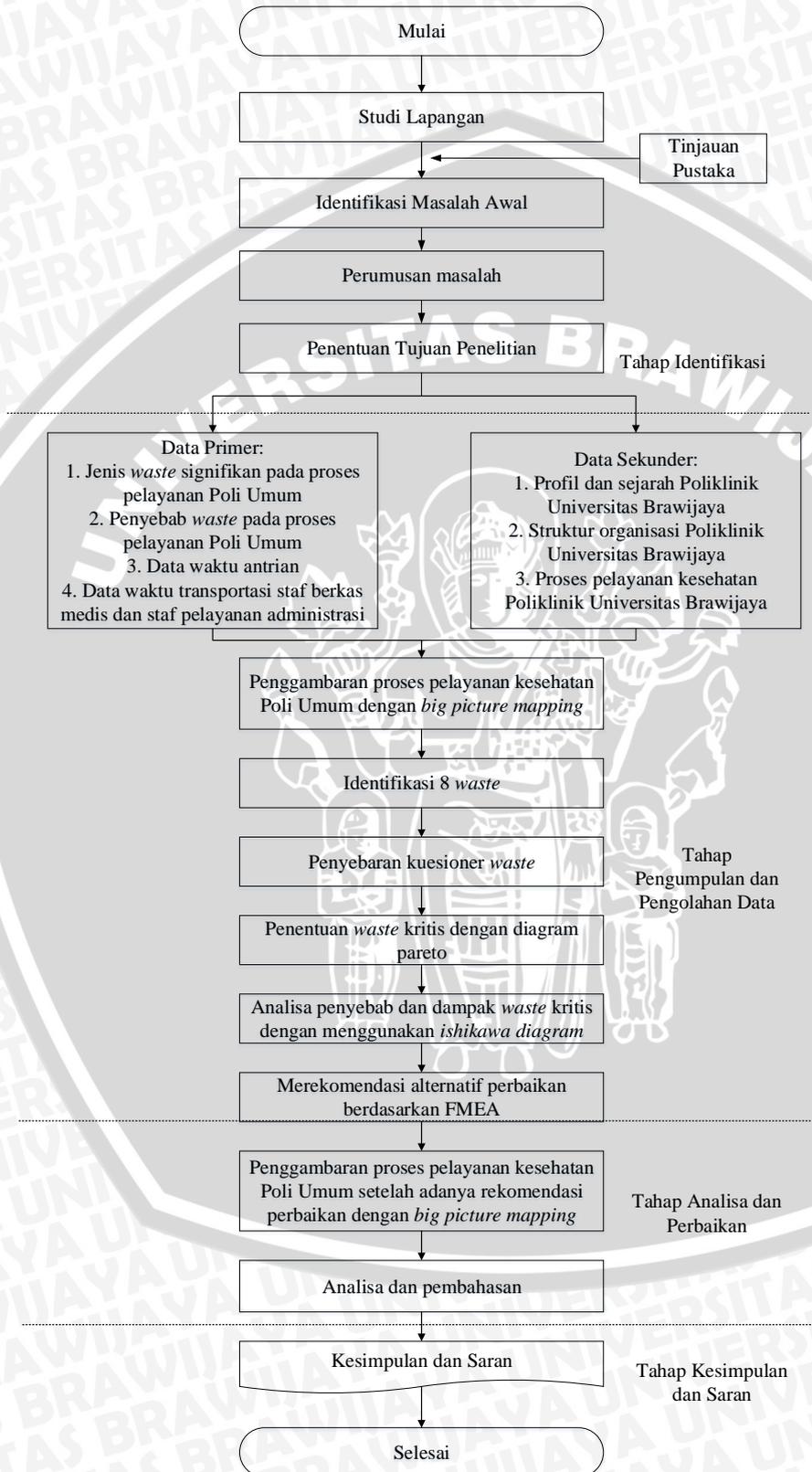
### 3.3.5 Tahap Kesimpulan dan Saran

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



### 3.4 Diagram Alir Penelitian

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini digambarkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian