BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif menggunakan metode pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) dan analisisnya bersifat induktif, serta hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono., 2010). Tujuan penelitian ini adalah menggambarkan efektivitas penggunaan aplikasi WhatsApp pada proses pendaftaran rawat Jalan di RSU Aminah Blitar dengan menggunakan analisis metode PIECES.

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiarto (2017), variabel penelitian adalah karakter yang dapat diobservasi dari unit amatan yang merupakan suatu pengenal atau atribut dari sekelompok objek. Maksud dari variabel tersebut adalah terjadinya variasi antara objek yang satu dengan objek yang lainnya dalam kelompok tertentu.

Variabel dalam penelitian ini adalah efektivitas pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan melalui aplikasi WhatsApp.

3.3 Definisi Operasional

Tabel 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur
Efektivitas pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan melalui aplikasi *WhatsApp*	Analisis keberhasilan untuk mencapai tujuan dalam pemanfaatan fasilitas registrasi pasien menggunakan	***a. Performance*** Analisis kinerja sistem untuk mencapai sasaran tujuan ***b. Information*** Analisis nilai guna informasi yang disajikan	Pedoman wawancara	Wawancara	Efektivitas pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan melalui aplikasi *WhatsApp* setelah dianalisis

	teknologi jarak jauh melalui *WhatsApp*	c. ***Economic*** Analisis atas biaya operasional dan keuntungan yang bisa didapatkan instansi d. ***Control*** Analisis keamanan yang digunakan pada sistem e. ***Efficiency*** Analisis pemanfaatan sumber daya untuk mengoperasikan sistem f. ***Service*** Analisis prosedur apakah perlu dilakukan perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan			menggunakan metode *PIECES*

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Pradana & Reventiary, 2016).

Pada penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh petugas rekam medis di RSU Aminah Blitar dan pasien rawat jalan yang mendaftar menggunakan aplikasi *WhatsApp.*

3.4.2 Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik random sampling. Dalam penelitian ini informan yang digunakan adalah sebagai berikut.

A) 1 orang petugas admin pendaftaran *online* di RSU Aminah Blitar, petugas tersebut dipilih sebagai pihak penyedia layanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan penggunaan *WhatsApp*.

B) 5 orang pasien rawat jalan yang mendaftar menggunakan *WhatsApp,* dipilih sebagai pihak pengguna layanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan penggunaan aplikasi tersebut.

3.5 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

3.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam mendukung proses pengumpulan data dalam penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan adalah:

A) Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara berisi daftar pertanyaan terkait pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan melalui aplikasi *WhatsApp* menggunakan metode *PIECES (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service).*

B) Alat Tulis

Dalam penelitian ini alat tulis yang digunakan adalah pensil/pena dan kertas untuk mencatat setiap jawaban atau masukan dari narasumber.

C) Alat Perekam Suara

Alat perekam suara yang digunakan dalam penelitian ini berupa *handphone.* Adapun tujuannya adalah untuk merekam hasil suara pada saat narasumber menjawab pertanyaan.

D) Kamera

Kamera digunakan untuk memotret atau mendokumentasikan gambar yang diamati dalam penelitian.

3.5.2 Cara Pengumpulan Data

Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini terstruktur yaitu dipandu dengan pedoman wawancara yang dilakukan terhadap 1 orang petugas admin pendaftaran *online* dan 5 orang pasien rawat jalan yang mendaftar menggunakan *WhatsApp* di RSU Aminah Blitar.

3.6 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

3.6.1 Teknik Pengolahan Data

Tanpa analisis, data yang diproses secara manual atau dengan bantuan komputer tidak akan ada artinya (Notoatmodjo, 2018). Teknis analisis data yang digunakan antara lain :

1. *Editing* (Penyuntingan Data)

   Pada tahap ini dilakukan penyuntingan, pengecekan, atau pemeriksaan data hasil wawancara yang telah terkumpul. Dalam penelitian ini, penyuntingan data digunakan untuk menyunting hasil wawancara yang telah dilakukan kepada narasumber yaitu berupa keterangan terkait efektivitas penggunaan aplikasi *WhatsApp* pada proses pendaftaran rawat Jalan di RSU Aminah Blitar dengan menggunakan metode *PIECES*.

2. *Data Entry* (Memasukkan Data)

   Data entry dilakukan untuk memasukkan jawaban-jawaban hasil wawancara ke dalam komputer.

3. *Cleaning* (Pembersihan Data)

   Pembersihan data hasil wawancara dengan narasumber dilakukan untuk memastikan tidak adanya kesalahan dan ketidaklengkapan data yang diperlukan. Apabila terjadi kesalahan maka dapat dilakukan pembetulan segera.

3.6.2 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan- bahan lainnya sehingga mudah dipahami serta temuannya

dapat diinformasikan kepada orang lain (Mechtildis Olivia, 2022). Sementara teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

A) Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok yang berfokus pada kepentingan penelitian, serta mencari tema dan polanya. Setelah data direduksi, gambaran data mengenai efektivitas pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan melalui aplikasi *WhatsApp* di RSU Aminah Blitar menggunakan metode *PIECES* nampak lebih jelas. Sehingga mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya serta mencarinya kembali apabila masih diperlukan.

B) Penyajian Data

Dalam penelitian ini data-data dari hasil wawancara disajikan ke dalam bentuk narasi atau mendeskripsikan hasil yang diperoleh.

C) Penarikan Kesimpulan

Data yang sudah disusun dan dikelompokkan kemudian disajikan dengan pola yang dapat ditarik menjadi kesimpulan. Kesimpulan ini dapat menjadi informasi yang disajikan dalam laporan penelitian, yang kemudian ditempatkan di bagian penutup. Proses menarik kesimpulan ini dilakukan ketika semua data yang bervariasi disederhanakan, sehingga mudah dipahami.

3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Aminah Blitar.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Tabel 2 Jadwal Penelitian

Kegiatan	2024									
	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept	Okt	Nov	Des
Identifikasi Masalah										

Studi Pendahuluan										
Pengajuan Judul										
Pembuatan proposal										
Seminar Proposal										
Revisi Proposal										
Pengambilan Data										
Pengolahan dan Analisis Data										
Penulisan Hasil										
Seminar Hasil										

3.8 Tahap Penelitian

Tahapan penelitian ini terbagi menjadi 3 bagian yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan penulisan laporan. Adapun penjelasan tahapannya adalah sebagai berikut.

A) Tahap perencanaan

Diawali dengan identifikasi masalah, yaitu mencari permasalahan apa saja yang terjadi pada lahan penelitian. Selanjutnya adalah melakukan studi pendahuluan sebagai upaya menggali informasi awal terkait topik yang diangkat menjadi bahan penelitian. Langkah terakhir pada tahapan ini adalah penyusunan proposal yang dilaksanakan setelah adanya studi pendahuluan.

B) Tahap pelaksanaan

Pada tahap ini peneliti mulai mengambil data secara langsung pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan melalui *WhatsApp* dengan metode wawancara menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun peneliti. Adapun informannya adalah petugas admin pendaftaran

online dan pasien rawat jalan yang mendaftar menggunakan aplikasi *WhatsApp* di RSU Aminah Blitar.

C) Tahap penulisan Laporan Tugas Akhir

Pada tahap ini dilakukan pengolahan dan analisis data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara pada saat penelitian, yang kemudian disusun menjadi laporan.