

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Objek dalam Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat jalan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Megamendung Bogor, yang beralokasi di jalan Cipayung Girang No.1, Megamendung, Bogor, Jawa Barat.

#### 3.2 Subjek penelitian

Subjek penelitian ini adalah dokter, perawat, dan karyawan yang bekerja di pelayanan kesehatan Poli umum, poli anak, pasien yang berobat, dan pihak manajerial rawat jalan Puskesmas Megamendung Bogor.

#### 3.3 Pengumpulan data

##### a. Studi Lapangan

Metode pengumpulan data yang diperoleh dari hasil penelitian secara langsung berkaitan dengan masalah yang bersangkutan, yang dilakukan dengan beberapa cara antar lain :

1. Wawancara (*Interview*) dan Diskusi

Pengumpulan data sera penyelidikan pada objek tertentu dengan tanya jawab secara langsung ataupun berdiskusi dengan pihak pimpinan manajemen atau karyawan Pusekesmas.

2. Dokumenter

Mencatat data-data dokumen atau arsip yang ada pada Puskesmas khususnya data-data yang relavan dengan masalah yang diteliti.

3. Kuesioner

Pengumpulan data dengan penyebaran angket berisi daftar pertanyaan yang berhubungan dengan pokok masalah pada objek penelitian.

## b. Studi Literatur

Suatu metode pengumpulan data yang bersumber dari buku-buku tertentu yang terkait dengan permasalahan yang diteliti untuk mendapatkan konsep-konsep teoritis.

Adapun data – data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data *primer* dan data *sekunder*.

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pengamatan langsung (observasi). Data primer yang dikumpulkan berupa :

- a. *Cycle time* (waktu siklus).
- b. *Layout* Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Megamendung.
- c. Kuesiner *waste* kritis.

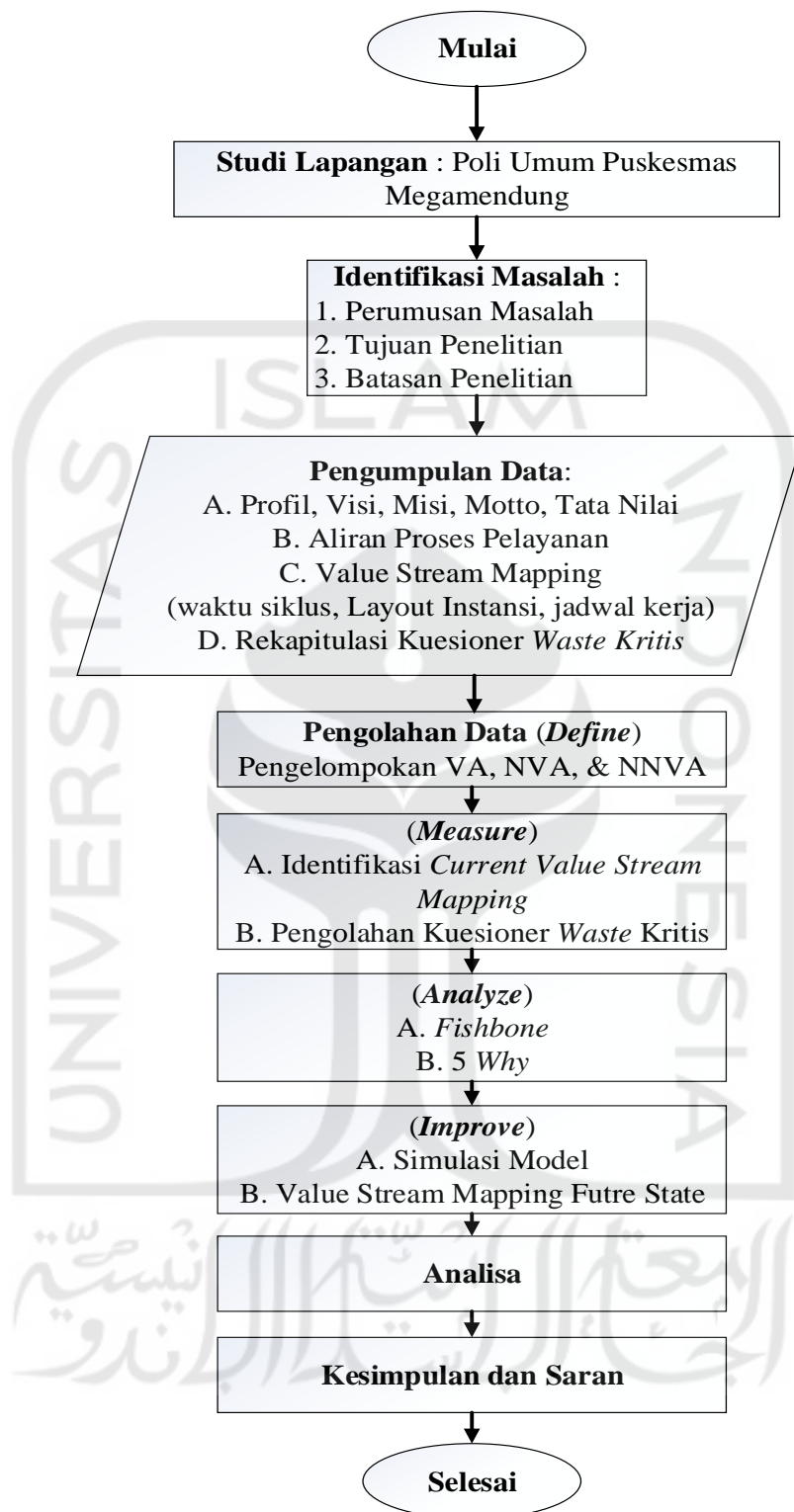
### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dengan mencatat data dan informasi dari laporan-laporan perusahaan yang ada atau dengan cara mereview laporan tersebut yang mencakup :

- a. Data rata-rata karyawan/perawat/dokter yang melayani pelanggan dalam sehari.
- b. Aliran informasi di tiap departemen layanan yang ada di Instalasi Rawat Jalan.
- c. Jumlah karyawan dan jam kerja

## 3.4 Alur Proses Penelitian

Alur penelitian menggambarkan alur proses atau tahapan-tahapan penelitian mulai dari awal sampai selesai. Alur penelitian yang terstruktur diperlukan guna mencapai hasil penelitian yang baik. Adapun alur atau tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini secara lengkap dapat dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Alur Proses Penelitian

### 3.5 Tahap Persiapan

Pada tahapan persiapan, peneliti membuat latar belakang masalah yang menunjukkan permasalahan apa yang terjadi pada layanan rawat jalan yang dikeluhkan pasien. Dari latar belakang timbul rumusan masalah dan tujuan penelitian yang menjadi acuan dari penelitian ini. Ada 3 pokok pembahasan yang ada dalam studi literatur yaitu *Lean Service*, *DMAIC*, dan *Simulasi*.

### 3.6 Tahap Analisi Data

Setelah melakukan tahap semua perhitungan, dapat dilakukan analisis waste dengan persentase yang paling besar.

### 3.7 Tahap Akhir

Setelah teridentifikasi *waste* dengan persentase terbesar. Diberikan usulan perbaikan kepada departemen poli pelayanan, lalu membuat perancangan *Future State Map* yang merupakan usulan perbaikan untuk mengurangi *Lead time*. Lalu mengukur perbandingan *lead time* sebelum diberikan usulan perbaikan dan setelah perbaikan.

