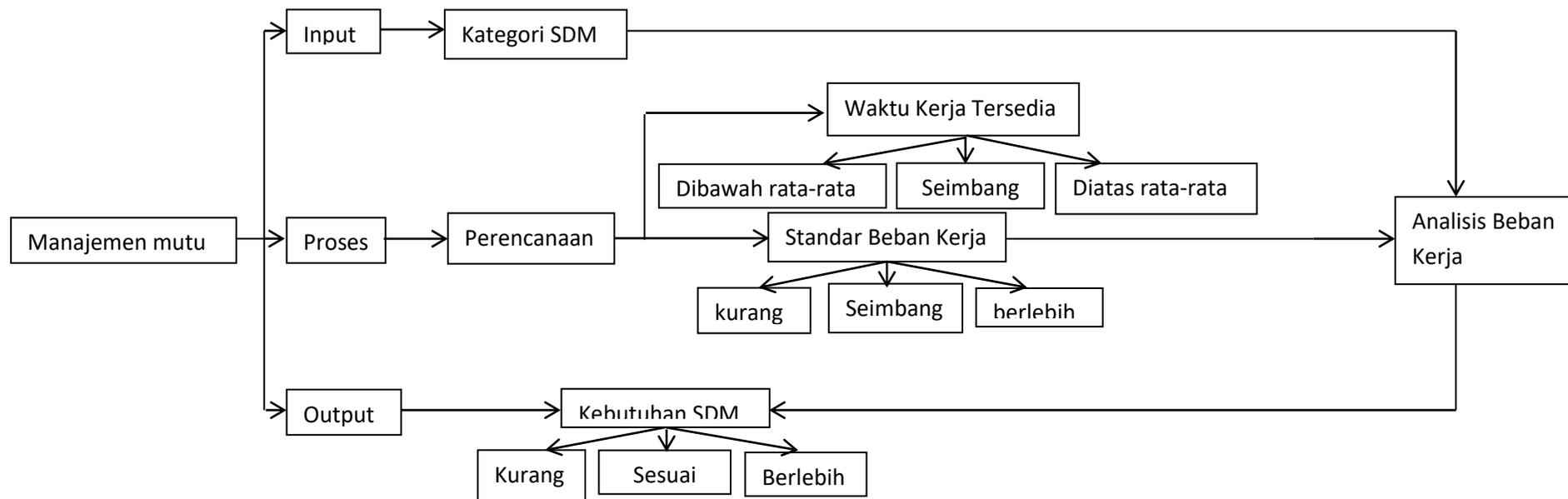


**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**A. Kerangka Konsep**

Kerangka konsep dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 3.1  
Kerangka Konsep

## **B. Definisi Istilah**

Berdasarkan fokus penelitian dapat disusun definisi istilah sebagai berikut:

### **1. Manajemen Mutu**

Manajemen mutu adalah upaya yang dilaksanakan oleh sebuah institusi secara berkelanjutan, sistematis, objektif, dan terpadu untuk merumuskan masalah mutu dan penyebabnya berdasarkan standar yang telah ditetapkan, serta menetapkan dan melaksanakan penyelesaian masalah mutu sesuai dengan kemampuan institusi.

### **2. Input**

*Input* adalah segala sesuatu yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan kegiatan. Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan ialah data waktu kerja tersedia, tugas pokok dan tugas tambahan beserta waktu kegiatan serta capaian dalam satu tahun.

### **3. Proses**

Proses merupakan semua kegiatan yang dilaksanakan secara profesional oleh tenaga kesehatan dan interaksinya dengan pasien meliputi metode atau tata cara pelayanan kesehatan dan pelaksanaan fungsi manajemen. Proses dalam penelitian ini adalah perhitungan beban kerja.

#### **4. Output**

*Output* adalah hasil dari suatu proses yang telah dilaksanakan..

Dalam penelitian ini *output* yang dihasilkan ialah jumlah kebutuhan pegawai tim manajemen mutu.

#### **5. Kategori SDM**

Kategori SDM yaitu menetapkan unit kerja dan kategori SDM yang akan dijadikan penelitian. Unit kerja dan kategori SDM yang digunakan dalam penelitian ini yaitu unit manajemen mutu.

#### **6. Perencanaan**

Perencanaan ialah proses menentukan sasaran dan strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan. Perencanaan yang dilakukan dalam penelitian ini ialah menentukan kategori SDM yang berada di dalam tim manajemen mutu.

#### **7. Waktu Kerja Tersedia**

Waktu kerja tersedia ialah waktu yang digunakan SDM untuk bekerja selama kurun waktu satu tahun dari hasil perhitungan data. Waktu kerja tersedia dalam penelitian ini yaitu hari kerja, cuti tahunan, pendidikan dan pelatihan, hari libur nasional, ketidakhadiran kerja, dan waktu kerja yang digunakan oleh tim manajemen mutu.

#### **8. Standar Beban Kerja**

Standar beban kerja ialah volume/kuantitas beban kerja selama satu tahun. Standar beban kerja yang digunakan dalam penelitian ini yaitu volume beban kerja tim manajemen mutu selama satu tahun dengan cara

perhitungan waktu kerja tersedia dibagi norma waktu per kegiatan pokok berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2015 dan Peraturan BKN No 10 Tahun 2021.

## **9. Kebutuhan SDM**

Kebutuhan SDM ialah diperolehnya jumlah dan jenis/kategori SDM yang berada di unit manajemen mutu sesuai beban kerja selama satu tahun berdasarkan Peraturan BKN No. 10 Tahun 2021.

## **10. ABK Kes**

Analisis beban kerja kesehatan adalah suatu teknik manajemen yang dilakukan dengan cara menentukan kategori SDM yang berada di unit manajemen mutu, menghitung waktu kerja tersedia, standar beban kerja, faktor dan standar tugas penunjang serta jumlah kebutuhan pegawai tim manajemen mutu untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi berdasarkan volume kerja.

## **C. Desain Penelitian**

Desain penelitian kualitatif merupakan rencana dan struktur penyelidikan, sehingga peneliti akan dapat memperoleh jawaban untuk pertanyaan-pertanyaan penelitiannya. Rencana penyelidikan merupakan skema menyeluruh yang meliputi program penelitian, sedangkan struktur penyelidikan merupakan kerangka, pengetahuan atau konfigurasi unsur-unsur struktur yang berhubungan dengan cara-cara yang jelas (Salim and Syahrums, 2012).

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin menemukan fakta dan menginterpretasikan tentang “Analisis Beban Kerja Tugas Pokok dan Tambahan Tim Manajemen Mutu di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya” untuk mengetahui fenomena yang terjadi di unit manajemen mutu UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.

#### **D. Informan Penelitian**

Menurut Koentjaraningrat dalam Saleh (2017) mengemukakan bahwa informan penelitian adalah orang yang dapat memberikan informasi atau keterangan yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian. Penentuan informan penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Penentuan informan dengan teknik *purposive sampling* tidak didasarkan probabilitas, melainkan dipilih dengan tujuan tertentu untuk mendeskripsikan suatu masalah tertentu. Dengan kata lain, informan penelitian ini dipilih sesuai pertimbangan kelayakan atau keperluan. Informan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga yaitu informan utama, informan kunci, dan informan triangulasi. Informan utama ialah informan yang terlibat langsung dalam interaksi yang dijadikan objek penelitian. Informan kunci ialah informan yang mengetahui secara mendalam mengenai permasalahan yang diteliti. Sedangkan informan triangulasi adalah informan yang digunakan untuk memvalidasi sumber data yang didapat dari informan utama dan informan kunci.

### **1. Informan Utama**

Informan utama dalam penelitian ini yaitu tim manajemen mutu UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya yang berjumlah 7 orang yang terdiri dari 1 orang sekretaris manajemen mutu, dan 6 orang anggota tim manajemen mutu.

### **2. Informan Kunci**

Informan kunci dalam penelitian ini yaitu Ketua Tim Mutu di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.

### **3. Informan Triangulasi**

Informan triangulasi dalam penelitian ini yaitu Kepala Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya yang memimpin, mengkoordinasi dan mengendalikan manajemen mutu di instansi tersebut serta Ketua Tata Usaha yang mengetahui administrasi di instansi tersebut.

## **E. Pengumpulan Data**

Penelitian ini membutuhkan data yang bersifat deskriptif kualitatif. Oleh karena itu, pengumpulan data di lapangan dilakukan melalui wawancara dan telaah dokumen.

### **1. Wawancara**

Wawancara terhadap informan sebagai sumber data dan informasi dilakukan dengan tujuan penggalan informasi tentang fokus penelitian. Menurut Bogdan dalam Salim (2012) mengemukakan bahwa wawancara ialah percakapan yang bertujuan, biasanya antara dua orang

atau lebih yang diarahkan oleh salah seorang dengan maksud memperoleh keterangan. Adapun hal yang akan digali dalam wawancara yaitu terkait dengan waktu kerja, tugas pokok dan tugas tambahan yang dipegang informan serta kegiatan lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian. Untuk lebih lengkapnya terdapat pada lampiran pedoman wawancara.

## **2. Telaah dokumen**

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data yang dapat memberikan informasi dengan melihat dan mempelajari dokumen resmi objek penelitian terutama dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian (Saleh, 2017). Dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah SK dan uraian tugas tim manajemen mutu, uraian tugas pokok serta data analisis jabatan pegawai yang berada di dalam tim manajemen mutu.

## **F. Rencana Pengujian dan Keabsahan Data**

Untuk menjaga keabsahan data yang telah dikumpulkan, maka peneliti melakukan pengujian dengan cara triangulasi. Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data yaitu dilakukan dengan cara membandingkan informasi hasil wawancara informan dengan informan yang lain sampai jawaban yang informan berikan sama atau hampir sama.

## **G. Instrumen Penelitian**

Menurut Arikunto dalam Saleh (2017) mengemukakan bahwa instrumen penelitian sebagai alat bantu merupakan sarana yang dapat diwujudkan dalam benda, misalnya angket, daftar checklist, pedoman wawancara, lembar observasi, soal tes, inventori, skala, dan lain sebagainya. Instrumen dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara dan dokumen.

## **H. Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian terdiri dari beberapa tahapan, yaitu diantaranya sebagai berikut:

### **1. Tahap Pra-lapangan**

#### **a. Identifikasi masalah**

Identifikasi masalah yang digunakan ialah hasil magang yang telah dilakukan di bulan Januari sampai Februari 2023 dan survei pendahuluan yang dilakukan di bulan Maret 2023 di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.

#### **b. Pembatasan masalah**

Masalah yang akan diambil hanya mencakup analisis beban kerja tim manajemen mutu di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.

#### **c. Menetapkan fokus penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) dan metode perhitungan kebutuhan pegawai.

d. Perizinan

Penelitian ini membutuhkan surat perizinan dari Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya dengan membawa lampiran perizinan dari fakultas. Selanjutnya kedua surat tersebut diserahkan kepada tempat penelitian yaitu UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.

**2. Tahap Lapangan**

a. Pengumpulan data

Data yang diperoleh untuk penelitian ini berasal dari hasil wawancara dan telaah dokumen.

**3. Tahap Setelah Lapangan**

a. Reduksi Data

Reduksi data ialah memfokuskan, menyederhanakan, dan memindahkan data mentah ke dalam bentuk yang lebih mudah dikelola.

b. Penyajian data

Setelah melakukan pengolahan data, selanjutnya data akan disajikan ke dalam bentuk deskriptif.

c. Kesimpulan

Kesimpulan diperoleh dari hasil pengolahan dan penyajian data yang telah dilakukan.

## **I. Pengolahan dan Analisis Data**

Analisis data kualitatif adalah proses mencari data dan menyusun secara sistematis data baik melalui wawancara, catatan lapangan, maupun dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola yang diakhiri dengan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Saleh, 2017).

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan analisis data kualitatif model inter-aktif dari Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari:

### **1. Reduksi Data**

Menurut Miles dan Huberman dalam Salim (2012) menjelaskan bahwa reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung.

Menurut Berg dalam Salim (2012) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif dipahami bahwa data kualitatif perlu direduksi dan dipindahkan untuk membuatnya lebih mudah diakses, dipahami dan digambarkan dalam berbagai tema dan pola. Jadi reduksi data adalah lebih memfokuskan, menyederhanakan, dan memindahkan data mentah ke dalam bentuk yang lebih mudah dikelola. Tegasnya, reduksi adalah membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat bagian, penggolongan dan menulis memo. Kegiatan ini

berlangsung terus menerus sampai laporan akhir lengkap tersusun.

Tahapan yang dilakukan dalam reduksi data sebagai berikut:

a. Pengambilan Data

Data diambil menggunakan wawancara kepada informan yang telah ditentukan dengan bantuan alat perekam suara. Kemudian untuk mendapatkan data yang valid, maka dilakukan pengujian keabsahan data. Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data yaitu dilakukan dengan cara membandingkan informasi hasil wawancara informan dengan informan yang lain.

b. Membuat Transkrip Wawancara

Hasil wawancara yang didapat di lapangan, kemudian di salin menjadi catatan tertulis yang rapi sehingga memudahkan peneliti dalam menganalisis data yang digunakan.

c. Kategorisasi

Kategorisasi dilakukan dengan cara menggabungkan hasil wawancara dari semua informan sehingga mendapatkan kesimpulan dari setiap pertanyaan yang diajukan.

## **2. Penyajian Data**

Miles dan Huberman dalam Salim (2012) menjelaskan bahwa penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan untuk menggabungkan informasi yang

tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih sehingga peneliti dapat mengetahui apa yang terjadi untuk menarik kesimpulan. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk tabel dan narasi.

### **3. Kesimpulan**

Setelah data disajikan, maka proses selanjutnya adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Dalam tahap analisis data, seorang peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat dan proposisi. Kesimpulan pada tahap pertama bersifat longgar, tetap terbuka dan skeptis, serta belum jelas. Kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Proses verifikasi dalam hal ini adalah tinjauan ulang terhadap catatan lapangan, tukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektivitas (Salim and Syahrums, 2012).