**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini membahas tentang uraian tempat penelitian, kerangka penelitian, metode penelitian dan teknik pengumpulan data. Sehingga dengan adanya metode penelitian akan lebih mempermudah dalam penyelesaian penelitian yang sedang dilakukan ini.

* 1. **Sejarah Berdirinya Klinik Al Mafaz**

Klinik Al Mafaz berdiri pada tahun 2017, yang didirikan oleh dr. Sabwan Yulio. Klinik Al Mafaz terletak di Jalan Soekarno Hatta, Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Dengan berdirinya Klinik Al Mafaz Benai akan memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam akses terhadap pelayanan kesehatan dan medis yang ada di Kecamatan Benai.

### **Struktur Organisasi**

Struktur organisasi yang ada pada Klinik Al Mafaz Kecamatan Benai adalah sebagai berikut.



**Gambar 3.1 Struktur Organisasi Tahun 2024**

* 1. **Kerangka Penelitian**

Kerangka penelitian ini akan memberikan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian yang dibangun dengan sesuai alur yang dirancang. Dengan kerangka penelitian ini maka penelitian ini lebih terarah dan bisa menyelesaikan setiap permasalahan terstruktur dengan baik.

Untuk lebih jelasnya berikut ini adalah tahapan-tahapan kerangka penelitian yang ada pada penelitian ini.



**Gambar 3.2 Kerangka Penelitian**

**Keterangan :**

1. Menganalisa masalah dilakukan agar dalam penelitian ini ditemukan masalah yang akan dibahas pada tempat penelitian.
2. Mengumpulkan data setelah menemukan masalah yang ada maka data akan dikumpulkan sehingga nantinya masalah yang diselesaikan sesuai dengan data yang ada dilapangan.
3. Menganalisa sistem dilakukan dengan dua cara yaitu menganalisa masalah yang sedang berjalan dan menganalisa kebutuhan sistem yang akan dibangun sehingga sistem yang dihasilkan bisa mengatasi masalah yang ada.
4. Mendesain sistem dilakukan agar dalam pembangunan sistem bisa terencana dengan baik dengan merancang database dan merancang tampilan sistem.
5. Membangun sistem yaitu membuat sistem yang sesuai dengan desain sistem sehingga sistem yang dibuat bisa mengatasi masalah dengan baik.
6. Menguji sistem dilaksanakan jika pembangunan sistem sudah selesai sehingga sistem yang ada bisa diuji apakah sudah berfungsi dengan efektif dalam mengatasi masalah yang ada.
7. Menerapkan sistem dilakukan jika sistem yang ada sudah berfungsi dengan maksimal sehingga sistem tersebut bisa diterapkan pada tempat penelitian.
8. Membuat laporan diperlukan sebagai laporan akhir dari penelitian ini.
   1. **Metode Penelitian**

Pengembangan sistem informasi membentuk kerangka dan membutuhkan metode agar sesuai dengan yang diinginkan dan sesuai dengan kebutuhan pengembang. Model yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada metode Waterfall yang termasuk salah satu model SLDC yang digunakan oleh dalam meningkatkan sistem informasi. Model waterfall mempunyai karakteristik pada setiap tahapan dan pengerjaannya harus sesuai dengan tahapan pada metode waterfall. Memiliki skema sistematis, yang diawali dengan analisis kebutuhan sampai ke penerapan program dan pembahasan [4]. Berikut adalah tahapan-tahapan yang ada pada metode waterfall.



**Gambar 3.3 Metode *Waterfall* [4]**

Keterangan Tahapan Metode Waterfall :

1. Analisis Kebutuhan

Tahapan analisis digunakan selama proses merancang sistem informasi pelayanan pengaduan pasien berbasis web. Data yang diperlukan dalam perancangan sistem informasi layanan pengaduan pasien diambil dari menganalisis hasil observasi dan studi pustaka di Rumah Sakit Hermina Arcamanik agar dapat mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan.

1. Desain Sistem

Identifikasi mengenai komponen-komponen yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sajian interface yang dirancang oleh peneliti mulai dari interface pembuatan akun, interface login user dan pengguna, sampai interface laporan yang akan digunakan oleh user dan pengguna.

1. Penulisan Program

Pada tahap penulisan program ini agar sesuai dengan fungsionalitas yang diharapkan, peneliti melakukan rancangan program yang merupakan proses penerapan tahapan desain kedalam bahasa pemrograman.

1. Pengujian Program

Pengembangan perangkat lunak yang tidak kalah penting adalah pengujian program. Pengujian program dilakukan untuk mengidentifikasi kesalahan dan mencari sebanyak mungkin kesalahan yang ada untuk menjadi bahan evaluasi.

1. Penerapan Program dan Pemeliharaan

Tahapan terakhir yaitu Penerapan dan pemeliharaan, pada tahapan ini software yang sudah dirancang akan dioperasikan dan dijalankan serta dilakukan pemeliharaan oleh penggunanya. Pemeliharaan termasuk dalam kegiatan untuk memonitor dalam memperbaiki fasilitas atau fitur rancangan.

* 1. **Teknik Mengumpulkan Data**

Teknik pengumpulan data pada ini merupakan langkah penting dalam menyusun laporan proposal ini. Teknik pengumpulan data pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang sesuai dengan pembahasan yang digunakan pada penelitian ini. Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitiaan ini adalah sebagai berikut :

* 1. Metode Interview

Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung kepada pihak yang bersangkutan, dalam hal ini yaitu Pimpinan dan Karyawan Klinik Al Mafaz di Kecamatan Benai.

* 1. Metode Observasi

Pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung kepada subjek penelitian, dalam hal ini pada Klinik Al Mafaz Di Kecamatan Benai.

* 1. Metode Studi Pustaka

Metode Referensi dilakukan dengan pengumpulan referensi-referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang ada, berupa buku-buku, artikel, dan jurnal.