

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah *Literature Review* atau tinjauan pustaka. Studi *literature review* adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data atau sumber yang berhubungan pada sebuah topik tertentu yang bisa didapat dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, internet, dan pustaka lain. Fokus penelitian ini adalah menemukan berbagai teori, hukum, prinsip, atau gagasan yang digunakan untuk menganalisis dan memecahkan pertanyaan penelitian yang dirumuskan. Adapun pendekatan penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu penguraian secara teratur data yang diperoleh, kemudian diberikan pemahaman dan penjelasan agar dapat dimengerti dengan baik oleh pembaca.

B. Pencarian Literatur

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh bukan dari pengamatan langsung, akan tetapi dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Sumber data penelitian yang didapat berupa artikel atau jurnal yang relevan dengan topik hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan di poliklinik rumah sakit. Pencarian data tersebut menggunakan database *Google Scholar*. Kata kunci yang digunakan dalam penelitian ini yaitu “Kepuasan Pasien” OR “*Patient Satisfaction*” AND “Pelayanan Rawat Jalan” OR “*Outpatient service*” AND “Waktu Tunggu” OR “*Waiting Time*”.

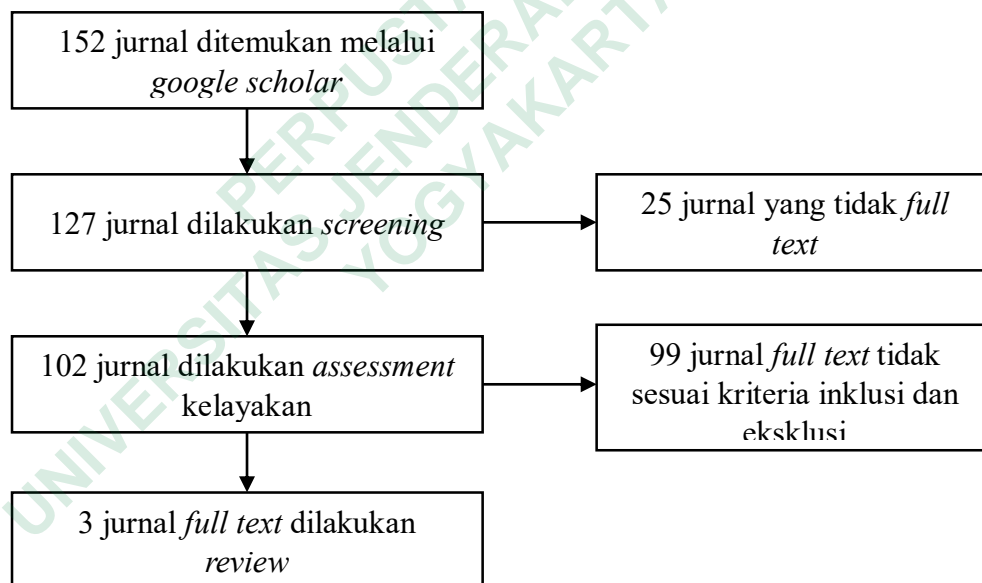
C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Penelitian

1. Kriteria inklusi yang digunakan pada penelitian ini meliputi:
 - a. Jurnal penelitian yang dipublikasikan pada tahun 2017-2020.
 - b. Tema sesuai judul hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan di poliklinik.
 - c. Penelitian kuantitatif dan rancangan *cross-sectional*.

2. Kriteria eksklusi yang digunakan pada penelitian ini meliputi:
 - a. Jurnal yang ditampilkan tidak *full text*.
 - b. Metode yang tercantum tidak jelas.
 - c. Penelitian yang tidak menyebutkan tujuan.

D. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas

Berdasarkan hasil pencarian jurnal melalui database *google scholar* peneliti menemukan 152 jurnal yang sesuai dengan kata kunci “Kepuasan Pasien” OR “*Patient Satisfaction*” AND “Pelayanan Rawat Jalan” OR “*Outpatient service*” AND “Waktu Tunggu” OR “*Waiting Time*”. Sebanyak 127 jurnal dilakukan *screening*, 25 jurnal dieliminasi karena tidak tersedia *full text*. *Assessment* kelayakan terhadap 102 jurnal *full text*, jurnal yang dipublikasi dan tidak sesuai dengan kriteria dilakukan eliminasi sebanyak 99 jurnal, sehingga didapatkan 3 jurnal *full text* yang dilakukan *review*.



Gambar 3. 1 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas

E. Sintesis Hasil

Hasil *literature review* akan dijelaskan dengan mengikuti tema sebagai berikut: 1) Kepuasan pasien rawat jalan, 2) Waktu tunggu pelayanan, 3) Hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu pelayanan.