BAB III
METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan berupa *literature review*. *Literature review* merupakan uraian tentang teori, temuan dan bahan penelitian lain yang didapatkan dari bahan acuan untuk digunakan sebagai landasan kegiatan penelitian (Hasibuan, 2016). *Literatur review* berisikan rangkuman, ulasan, dan pemikiran penulis tentang beberapa sumber pustaka yang berupa artikel, buku, informasi dari internet dan dari sumber lainnya. Adapun pendekatan dari penelitian ini yaitu analisis deskriptif yang merupakan penguraian secara teratur data yang telah diperoleh.

B. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber datanya berupa data sekunder. Menurut Sugiyono (2016) Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data pada pengumpulan data, misalnya melalui dokumen atau orang lain. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa jurnal yang terkait dengan "kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran".

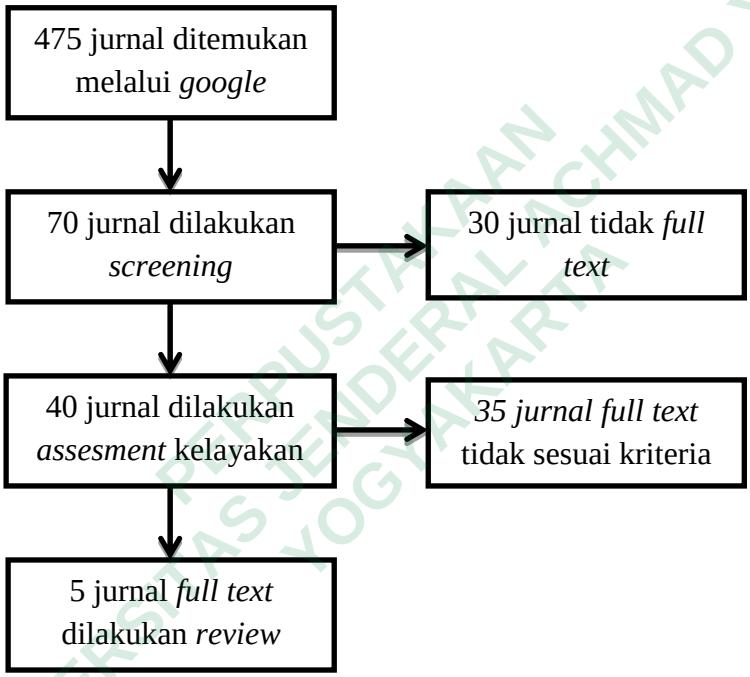
C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penilitian ini yaitu metode dokumentasi. Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencari atau menggali data dan informasi dari *literature* yang berhubungan dengan apa yang dimaksudkan oleh rumusan masalah (Irawati, 2013). Dalam penelitian ini pengumpulan datanya berupa jurnal yang sudah dipublikasi melalui *google scholar* . kata kunci yang digunakan dalam penelitian ini adalah "kepuasan pasien". Kriteria yang dimasukkan ke dalam *literatur review* yaitu peneliti berfokus pada kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran dan berbentuk jurnal *full text*.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

D. Seleksi Studi dan penelitian Kualitas

Berdasarkan hasil pencarian jurnal melalui *goggle scholer* peneliti menemukan 475 jurnal yang sesuai dengan kata kunci "Tingkat Kepuasan Pasien". Terdapat 70 jurnal yang dilakukan *screenin*, 30 jurnal dieliminasi karena tdak *full text*, 40 jurnal dilakukan *assesment* kelayakan, dan 35 jurnal *full text* yang tidak sesyai kriteria, sehingga didapatkan 5 jurnal *full text* yang dilakukan *review*.



Gambar 3. 1 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas

Dari gambar di atas maka jurnal yang dipilih, yaitu:

1. Kristina I & Susanti M (2015). Melakukan penelitian tentang "Tinjauan Kepuasan Pasien Baru Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara".
2. Kuntoro W & Istiono W (2017). Melakukan penelitian tentang "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta".

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

3. Damayanti R & Rumana (2017). Melakukan penelitian tentang "Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017".
4. Listyorini P I & Rosella L (2019). Judul Penelitian: Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gajahan Surakarta
5. Mustafilah & Rimawati E (2015). Melakukan penelitian tentang "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi".

E. Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini yaitu deskriptif yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain (Sugiyono, 2016).

F. Prosedur Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan referensi dari Taylor Dena (2008) prosedur yang digunakan adalah:

a. *Organize* adalah pengorganisasian literatur yang dianalisis/di *review*. Literatur yang dianalisis berupa literatur yang relevan/sesuai dengan permasalahan. Ada beberapa tahap dalam mengorganisasi literaturm yaitu mencari ide, tujuan umum, dan simpulan dari leteratur dengan membaca abstrak, beberapa paragraf pendahuluan, dan kesimpulannya, serta mengelompokkan literatur berdasarkan kriteria-kriteria tertentu.
b. *Synthesize* adalah menyatukan hasil organisasi literatur menjadi suatu ringkasan sehingga menjadi satu kesatuan yang padu dengan mencari keterkaitan antar literatur.
c. *Identify* yaitu mengidentifikasi isu-isu kontroversi antar *literatur*. Isu kontroversi tersebut adalah isu yang dianggap sangat penting untuk

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

dikupas atau dianalisis, guna mendapatkan suatu tulisan yang menarik untuk dibaca.

d. *Formulate* yaitu merumuskan pertanyaan yang membutuhkan penelitian lebih lanjut.

G. Etika Penelitian

Etika penelitian merupakan suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek penelitian) dan masyarakat yang akan mendapatkan dampak hasil penelitian tersebut. Etika penelitian yang harus diperhatikan yaitu:

1. Menghormati privasi dan kerahasiaan objek penelitian

   Setiap peneliti tidak boleh melihatkan identitas dan kerahasiaan responden penelitian. Peneliti dapat menggunakan *coding* untuk pengganti identitas responden.

2. Keadilan dan Keterbukaan

   Peneliti perlu memiliki prinsip keterbukaan dan keadilan seperti kejujuran, keterbukaan, dan kehati-hatian. Prinsip keterbukaan dimaksudkan untuk menjelaskan prosedur penelitian. Prinsip keadilan ini dapat menjamin bahwa semua responden mendapatkan perlakukan dan keuntungan sama.

3. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan

   Penelitian seharusnya meminimalisirkan dampak yang merugikan responden (Sugiyono, 2016).

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN