

## **BAB III METODE**

### **A. Strategi Pencarian *Literature***

Dengan secara sistematis menemukan dan menilai jurnal penelitian yang dihasilkan dan diperdebatkan menggunakan bahasa yang jelas dan standar serta ide-ide yang bermanfaat, tinjauan pustaka berusaha untuk meningkatkan publikasi saat ini. Jurnal tinjauan literatur ditambah untuk informasi tentang seberapa bahagia pasien dengan perawatan yang mereka terima di departemen pendaftaran rawat jalan rumah sakit.

#### 1. Protokol dan Registrasi

Protokol dan Registrasi pada bagian protokol dan registrasi *literature review* dapat ditulis sebagai berikut :

Tinjauan Literatur ini memberikan sinopsis jurnal secara keseluruhan, dengan fokus pada topik apakah pasien puas atau tidak dengan tingkat layanan yang mereka terima ketika mereka check in sebagai pasien rawat jalan. Flowchart digunakan dalam prosedur dan penilaian tinjauan pustaka untuk mengevaluasi studi mana yang telah ditemukan dan bagaimana mereka harus dimodifikasi untuk tujuan tinjauan.

#### 2. *Database* dan *Search Engine* yang digunakan.

Tabel 3. 1 *Database*

<b>Database</b>	<b>Artikel Found</b>	<b>Relevan Artikel</b>
<i>Google Scholar</i>	133	5

#### 3. Kata Kunci Yang Digunakan

Anda dapat menyederhanakan pencarian Anda untuk jurnal atau artikel yang relevan dengan menggunakan operator Boolean OR dan AND untuk memperluas pencarian Anda. Penelitian ini menggunakan kata kunci sebagai berikut: “Kepuasan Pasien AND Mutu Pelayanan Pasien, AND Pendaftaran Rawat Jalan , AND Rumah Sakit”.

Tabel 3. 2 Kata Kunci yang digunakan

<b>Kata Kunci 1</b>	<b>Kata Kunci 2</b>	<b>Kata Kunci 3</b>
Kepuasan Pasien	Mutu Pelayanan Pasien	Rumah Sakit
<i>OR</i>	<i>AND</i>	
<i>Patient satisfaction</i>	Pendaftaran Rawat Jalan	

### B. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi yang digunakan dalam pencarian jurnal terdiri dari tema terkait tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian tempat pendaftaran rawat jal di rumah sakit, jurnal *full text*, jurnal yang di terbitkan dari tahun 2017-2022. Kriteria eksklusi yang digunakan dalam pencarian jurnal terdiri dari yang tidak sesuai tema, jurnal tidak *full text*, dan jurnal terbitan dibawah tahun 2016.

Tabel 3. 3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

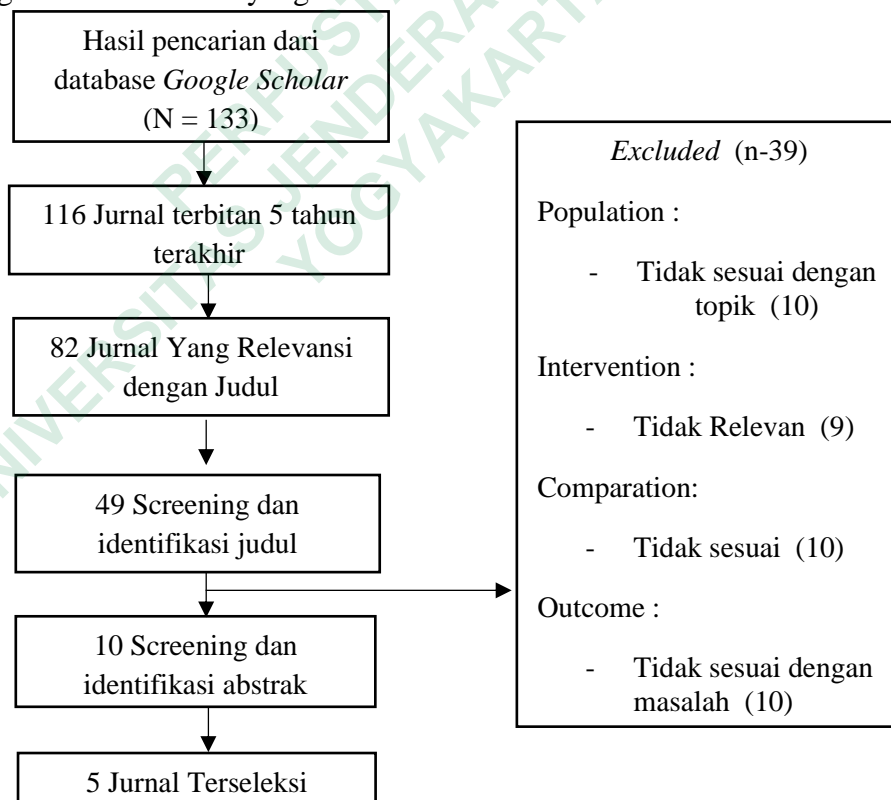
<b>PICOS Framework</b>	<b>Kriteria Inklusi</b>	<b>Kriteria Eksklusi</b>
<b>Population</b>	Kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran rawat jalan di rumah sakit.	Kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran rawat jalan pikesmas.
<b>Intervention</b>	Faktor kualitas mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit.	Faktor mengenai penyebab keterlambatan waktu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan di rumah sakit
<b>Comparation</b>	Tidak ada	Tidak ada
<b>Outcome</b>	Menganalisa 5 unsur manajemen untuk mengetahui tingkat kualitas mutu pelayanan di bagian tempat pendaftaran di rumah sakit. (reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy, tangible).	Kepuasan pelanggan
<b>Studi Design</b>	Kualitatif	Kuantitatif

PICOS Framework	Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
<b>Tahun Publikasi</b>	Lebih dari tahun 2018	Kurang dari tahun 2018
<b>Bahasa</b>	Bahasa indonesia dan bahasa inggris	Bahasa lain selain bahasa Indonesia dan bahasa Inggris

### C. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas

#### 1. Hasil pencarian dan seleksi studi

Hasil pencarian *literature* dengan kata kunci melalui database *Google scholar*, didapatkan (n=133) jurnal. Terdapat 116 jurnal tahun terbitan 5 tahun terakhir, menurut relevansi terdapat (n= 82), seleksi judul dan duplikat terdapat (n= 49), dan *exclude* berdasarkan PICO terdapat (n= 39), jurnal dan diseleksi melalui identifikasi abstrak (n=10), sehingga didapatkan 5 jurnal yang sesuai dengan kriteria inklusi yang akan *direview*.



Gambar 3. 1 Seleksi Studi

Jurnal yang akan dievaluasi dipilih berdasarkan hasil studi yang dipilih secara acak. Jurnal senilai database dipilih dengan tangan. Ada 133 hits dalam

artikel jurnal yang dicari di Google Scholar. Setelah menghilangkan jurnal yang tidak sesuai dari pertimbangan, peneliti memilih lima publikasi yang paling sesuai dengan parameter review.

## 2. Penilaian Kualitas

Tabel 3.4 Penilaian Kualitas

Item	Definisi	Skor 50-100%
Judul	Laporan diklasifikasikan sebagai tinjauan sistematis, meta-analisis, atau keduanya.	100%
Abstrak	Termasuk penjelasan ringkasan terstruktur yang mencakup topik-topik berikut: latar belakang, teori, responden, dan intervensi. Pelajari cara memeriksa dan mensintesis data, serta batasan, kesimpulan, dan konsekuensi dari penemuan besar. nomor registrasi untuk tinjauan sistematis.	100%
Pendahuluan	Alasan dan tujuan disertakan.	100%
Metode	Protokol dan pendaftaran, kriteria kelayakan, sumber informasi, penelusuran, pemilihan studi, prosedur pengumpulan data, item data risiko bias data individu, ringkasan tindakan, temuan sintesis, risiko bias di seluruh studi, analisis tambahan semuanya disertakan.	75%

Item	Definisi	Skor 50-100%
Hasil	Pemilihan studi, fitur, studi, risiko bias studi, temuan studi individual, sintesis data, risiko bias lintas studi, dan analisis tambahan adalah bagian dari proses.	85%
Diskusi	Termasuk gambaran umum bukti, batasan, dan kesimpulan.	80%
Pendanaan	Mencakup tinjauan umum sumber pendanaan untuk tinjauan sistematis dan dukungan tambahan (misalnya, penyediaan data); peran penyandang disabilitas dan tanpa disabilitas.”	N/A