

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Tinjauan pustaka

Peneliti menggunakan tinjauan pustaka di dalam penelitian ini karena peneliti tidak dapat melaksanakan penelitian dan keadaan yang tidak memungkinkan untuk pengambilan data maka penelitian ini hanya berupa tinjauan pustaka dengan meneliti dari hasil penelitian beberapa peneliti.

#### B. Aspek yang ditinjau

##### 1. Desain penelitian

###### Jenis Penelitian

Menurut Hasibuan (2016) metode penelitian *literature review* berisi uraian tentang teori, temuan dan bahan penelitian lain yang diperoleh dari bahan acuan untuk dijadikan landasan kegiatan penelitian. *Literature review* berisi ulasan, rangkuman, dan pemikiran penulis tentang beberapa sumber pustaka (dapat berupa artikel, buku, slide, informasi dari internet, dan lain-lain) tentang topik yang dibahas, dan biasanya ditempatkan pada bab awal. Pada pendekatan deskriptif peneliti mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran.

##### 2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2016). Data sekunder penelitian ini adalah jurnal penelitian.

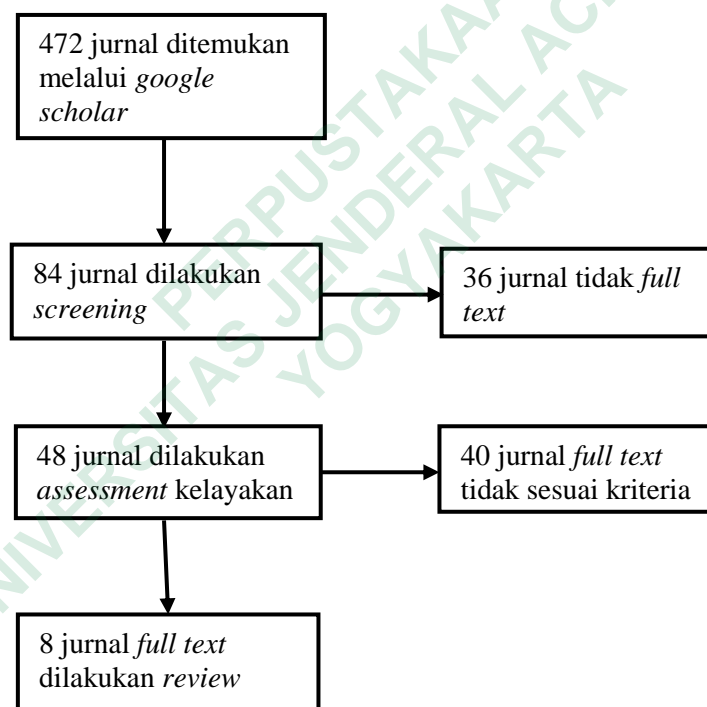
##### 3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2010). Pengumpulan data pada penelitian ini berupa jurnal yang telah dipublikasi melalui *google scholar*. Kata kunci yang digunakan adalah “kepuasan pasien”. Kriteria

yang dimasukkan ke dalam *literature review* adalah penelitian yang berfokus pada kepuasan pasien di tempat berobat dan berbentuk jurnal *full text*.

#### 4. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas

Berdasarkan hasil pencarian jurnal melalui *google scholar* peneliti menemukan 472 jurnal yang sesuai dengan kata kunci: a. “Tingkat Kepuasan Pasien” b. “Kepuasan Pasien di Tempat Berobat” c. “Kepuasan Pasien”. Sebanyak 84 jurnal dilakukan *screening*. Sebanyak 36 jurnal dieliminasi karena tidak *full text*. 48 jurnal dilakukan *assessment* kelayakan. Terdapat 40 jurnal *full text* yang tidak sesuai kriteria, sehingga didapat 8 jurnal *full text* yang dilakukan *review*.



**Gambar 3. 1** Seleksi Studindan Penilaian Kualitas

Dari gambar di atas maka jurnal yang dipilih, yaitu:

- Loviana, T. G. A. (2016) melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta”.

- b. Sarasiji, I. A. I. (2018) melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur”.
- c. Rireja, J. M. W. (2017) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Pada Tahun 2017”.
- d. Ahmad, F., Irmayani, I., & Kadir, A. (2013) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Sarana Prasarana, Prosedur Penerimaan Pasien, Pelayanan Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Daya Makassar”.
- e. Triwardani, Y. (2017) melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang”.
- f. Sudibyoy, A. R. (2014) melakukan penelitian tentang “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember”.
- g. Kuntoro, W., & Istiono. W. (2017) melakukan penelitian tentang “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta”.
- h. Gunawan, Y. E., & Achmad, F. (2016) melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan di RSUD Umu Rara Meha Waingapu”.

##### 5. Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini adalah deskriptif dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada 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).

## 6. Prosedur Penelitian

Terdapat empat prosedur yang digunakan dalam penelitian *Literature Review*, yaitu: (1) *Organize*, yaitu pengorganisasian literatur yang akan dianalisis/di-review. Literatur yang dianalisis merupakan literatur yang relevan/sesuai dengan permasalahan. Adapun tahap dalam mengorganisasi literatur adalah mencari ide, tujuan umum, dan simpulan dari literatur dengan membaca abstrak, beberapa paragraf pendahuluan, dan kesimpulannya, serta mengelompokkan literatur berdasarkan kategori-kategori tertentu; (2) *Synthesize*, yakni menyatukan hasil organisasi literatur menjadi suatu ringkasan agar menjadi satu kesatuan yang padu, dengan mencari keterkaitan antar literatur; (3) *Identify*, yakni mengidentifikasi isu-isu kontroversi dalam literatur. Isu kontroversi yang dimaksud adalah isu yang dianggap sangat penting untuk dikupas atau dianalisis, guna mendapatkan suatu tulisan yang menarik untuk dibaca; dan (4) *Formulate*, yakni merumuskan pertanyaan yang membutuhkan penelitian lebih lanjut (Taylor Dena, 2008).

## 7. Etika Penelitian

Menurut Notoatmodjo (2018), etika penelitian adalah suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek penelitian) dan masyarakat yang akan memperoleh dampak hasil penelitian tersebut. Masalah etika yang harus diperhatikan antara lain adalah sebagai berikut:

### a. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)

Peneliti perlu mempertimbangkan hak-hak responden penelitian untuk mendapatkan informasi tentang tujuan peneliti melakukan penelitian tersebut, dan peneliti juga mempersiapkan lembar formulir persetujuan (*informed consent*) kepada responden.

- b. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*)

Setiap responden mempunyai hak-hak dasar individu termasuk privasi dan kebebasan individu dalam memberikan informasi, maka dari itu seorang peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas dan kerahasiaan identitas responden.

- c. Keadilan dan inklusivitas/keterbukaan (*respect for justice and inclusiveness*)

Prinsip keterbukaan dan adil perlu dijaga oleh peneliti dengan kejujuran, keterbukaan, dan kehati-hatian. Untuk itu, lingkungan penelitian perlu dikondisikan sehingga memenuhi prinsip keterbukaan, yakni dengan menjelaskan prosedur penelitian.

- d. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*)

Sebuah penelitian hendaknya memperoleh manfaat semaksimal mungkin bagi masyarakat pada umumnya, dan subjek penelitian pada khususnya. Peneliti hendaknya berusaha meminimalisasi dampak yang merugikan bagi subjek.

## 8. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah

- a. Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal sebelum melakukan kegiatan penelitian. Kegiatan pada tahap awal meliputi pengajuan judul, studi pendahuluan, penyusunan proposal, ujian proposal, dan revisi ujian proposal.

- b. Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan penelitian dilakukan dengan cara pengumpulan data berupa jurnal penelitian yang diakses melalui *Google Scholar* berupa *text*.

- c. Penyusunan laporan

Tahap ini merupakan tahap untuk menyusun dan membahas laporan hasil penelitian dari beberapa peneliti.