

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pencarian Literatur

Rangkuman menyeluruh dalam bentuk *literatur review* yang membahas tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Protokol dalam studi ini menggunakan *The Centre for Review and Dissemination and the Joanna Briggs Institute Guideline* sebagai panduan dalam asesmen kualitas dari studi yang akan dirangkum. *Critical appraisal* menggunakan instrument *JBI Critical Appraisal for Experimental Studies 2017* guna melakukan proses evaluasi dan analisa terhadap artikel yang di review, terutama untuk melihat hasil, validitas, serta relevansi artikel. Strategi yang digunakan untuk mencari artikel menggunakan *PICOS framework*.

Tabel 3.1 PICOS Framework

<i>Patient or Problem</i>	Pelayanan Kesehatan dengan kepuasaan pasien.
<i>Interest/ Intervention</i>	Interest pada artikel atau jurnal adalah faktor keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan kepastiandimensi bukti fisik dan empati. Artikel atau jurnal meneliti, mengobservasi serta menganalisa apakah hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.
<i>Comparisons</i>	Perawat
<i>Outcome</i>	<i>Outcome</i> dari penelitian ini adalah pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien.

<i>Study Design</i>	Desain penelitian yang digunakan oleh artikel atau jurnal yang akan direview yakni, <i>Mix methods study</i> , <i>experimental study</i> , <i>survey study</i> , <i>cross-sectional</i> , analisis korelasi, komparasi dan studi kualitatif.
---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Strategi yang digunakan untuk mencari artikel atau jurnal menggunakan PICOS framework, yang terdiri dari:

1. *Population / Problem* yaitu populasi atau masalah yang akan di analisis sesuai dengan tema yang sudah ditentukan dalam literature review
2. *Interest* yaitu suatu ketertarikan tentang peristiwa, kegiatan, tindakan atau proses tertentu yang berhubungan dengan tema yang sudah ditentukan dalam literature review
3. *Comparation* yaitu intervensi atau penatalaksanaan lain yang digunakan sebagai pembanding, jika tidak ada bisa menggunakan kelompok kontrol dalam studi yang terpilih
4. *Outcome* yaitu hasil atau luaran yang diperoleh pada studi terdahulu yang sesuai dengan tema yang sudah ditentukan dalam literature review
5. *Study design* yaitu desain penelitian yang digunakan dalam artikel yang akan di review

Tabel 3.2 Kriteria inklusi dan eksklusi dengan format PICOS

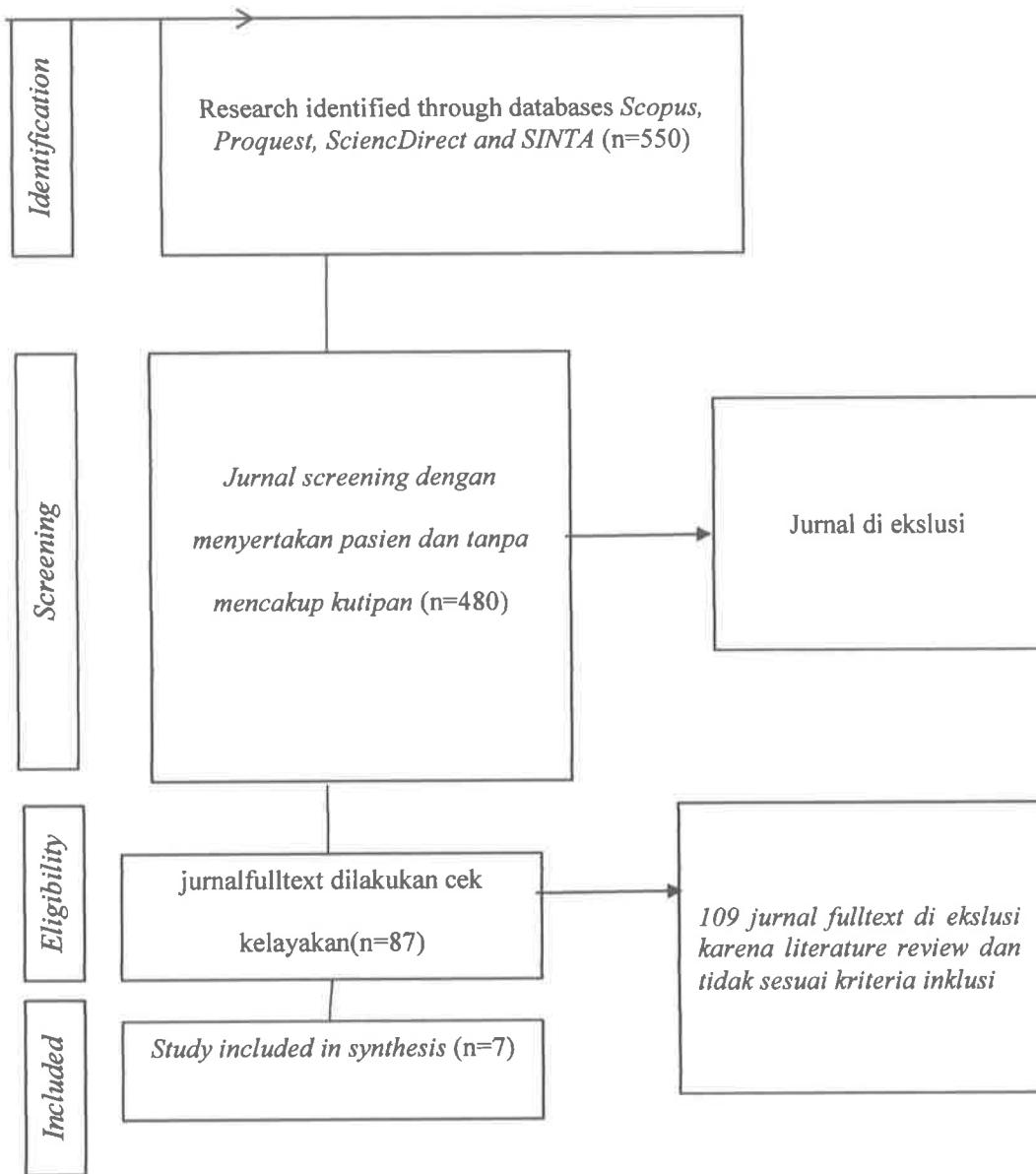
Kriteria	Inklusi	Eksklusi
<i>Population/ Problem</i>	Jurnal atau artikel yang berhubungan dengan topik penelitian lain diluar topik penelitian yakni pelayanan kesehatan hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien	Jurnal atau artikel dengan
<i>Interest/ Intervention</i>	Faktor keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan kepastian dimensi bukti fisik dan empati	Faktor medis
<i>Comparation</i>	Tidak ada	Tidak ada
<i>Outcome</i>	Adanya hubungan faktor keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan kepastiandimensi bukti fisik dan empati terhadap kepuasan pasien	Tidak ada hubungan faktor keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan kepastiandimensi bukti fisik dan empati terhadap kepuasan pasien
<i>Study Design</i>	<i>Mix methods study, Systematic / literature review, experimental study, survey review study, cross-sectional,</i>	

analisis korelasi,
komparasi dan studi
kualitatif

Tahun Terbit	Artikel atau jurnal yang terbit setelah tahun 2017	Artikel atau jurnal yang terbit sebelum tahun 2016
Bahasa	Bahasa Inggris dan bahasa Indonesia	Selain bahasa Inggris dan bahasa Indonesia, misalnya bahasa Jerman, Perancis, Rusia dan lain-lain

2.3 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas

Berdasarkan hasil pencarian literature melalui publikasi *Scopus*, *Proquest*, *ScientDirect* dan SINTA menggunakan kata kunci yang sudah disesuaikan dengan *MeSH*, peneliti menemukan 550 artikel yang sesuai dengan kata kunci tersebut. Hasil pencarian yang sudah didapatkan kemudian diperiksa duplikasi, ditemukan sebanyak 480 artikel yang sama sehingga dikeluarkan dan tersisa 284 artikel, yang disesuaikan dengan tema *literature review*. *Assesment* yang dilakukan berdasarkan kelayakan terhadap kriteria inklusi dan ekslusi didapatkan sebanyak 8 artikel yang bisa dipergunakan untuk *literature review*. Hasil seleksi artikel studi dapat digambarkan dalam Diagram Flow di bawah ini:



Gambar 3.1 Diagram flow Hasil Pencarian dan Seleksi Studi

The Joanna Briggs Institute(JBI) Critical Appraisal untuk beberapa jenis studi *Quasy Experimental, Cross Sectional , Descriptive, Qualitative, Randomized Controlled Trial* dan artikel *review* digunakan untuk menganalisis kualitas metodologi dalam setiap studi ($n = 8$). Checklist daftar penilaian berdasarkan *The Joanna Briggs Institute (JBI)* telah

tersedia beberapa pertanyaan untuk menilai kualitas dari studi. Penilaian kriteria diberi nilai ‘ya’, ‘tidak’, ‘tidak jelas’ atau ‘tidak berlaku’, dan setiap skor ‘ya’ diberi satu poin dan nilai lainnya adalah nol, setiap skor kemudian dihitung dan dijumlahkan. Critical appraisal untuk menilai studi yang memenuhi syarat dilakukan oleh peneliti. Jika skor penelitian setidaknya 50% memenuhi kriteria Critical appraisal dengan nilai titik cut-off yang telah disepakati oleh peneliti, studi dimasukkan ke dalam kriteria inklusi. Peneliti mengecualikan studi yang berkualitas rendah untuk menghindari bias dalam validitas hasil dan rekomendasi ulasan.

Risiko bias dalam literature review ini menggunakan assesmen pada metode penelitian masing-masing studi, yang terdiri dari:

- 1) Teori: Teori yang tidak sesuai, sudah kadaluwarsa, dan kredibilitas yang kurang
- 2) Desain: Desain kurang sesuai dengan tujuan penelitian
- 3) Sample: Ada 4 hal yang harus diperhatikan yaitu populasi, sample, sampling, dan besar sample yang tidak sesuai dengan kaidah pengambilan sampel
- 4) Variabel: Variabel yang ditetapkan kurang sesuai dari segi jumlah, pengontrolan variabel perancu dan variabel lainnya
- 5) Instrumen: Instrumen yang digunakan tidak memiliki sensitivitas, spesifikasi dan validitas / reliabilitas
- 6) Analisis data: Analisis data tidak sesuai dengan kaidah analisis yang sesuai dengan standar

Tabel 3.3 Hasil Pencarian Literature

No	Author	NamaJurnal	Judul	Metode (Desain, Sampel, Variabel, Instrumen, Analisis)	Hasil Penelitian	Database
1	Anas Zahlimara, *Zuriati Zuriati, Lisa Chiew	Journal: Enfermería Clínica	<i>Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019</i>	<i>This study is an analytic study with a cross-sectional study approach that aims to see the relationship between the independent variable (service cover) with the dependent variable (patient satisfaction).</i>	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kehandalan petugas, daya tanggap petugas, jaminan pegawai, perhatian petugas kesehatan, dan bukti fisik pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di H. Hanafie Muara Rumah Sakit Muara Bungo pada tahun 2019	penelitian ada Proquest
2	Friad Husain Akbarl & Muhamma d Jaya	Global Journal of Health Science; Vol. 9, No. 7; 2017	<i>Relationship between Service Quality on pathfinder survey, which was done on February 23rd-25th 2017 in Kutai Kartanegara Regency, Indonesia. Two questionnaires were used in the study Patient Satisfaction</i>	<i>This research used pilot survey, which was done on February 23rd-25th 2017 in Kutai Kartanegara Regency, Indonesia. Two questionnaires were used in the study Patient Satisfaction</i>	Skor kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada dimensi dokter dan apotek sebesar 99,5%. Tingkat kepuasan pasien terendah pada dimensi jaminan dan empati sebesar 10,4%. Ada hubungan yang	penelitian ada Proquest

				signifikan antara kualitas pelayanan perawat, dokter, apotek, dan pengelola terhadap kepuasan pasien
3	Amalia Sillero-Am. Sillero1 ,Adelada Zabaleguiz2	Rev. Latino-Am. Enfermagem, 2019	<i>Safety and satisfaction of patients with nurse's care in the perioperative</i> nurses from the surgical area, n = 105	this work applied a cross-sectional and correlational design with two convenience samples. The first includes nurses from the surgical area, n = 105
4	Elena Druică 1 , Viorel Mihăilă 1, Marin Burcea 2 and Vasile Cepoi	Int. J. Environ. Res. Public Health 2020	<i>Combining Direct and Indirect Measurements to Assess Patients' Satisfaction with the Quality of Public Health Services in Romania: Uncovering Structural Mechanisms and Their Implications</i>	A questionnaire assessing patients' perception of the quality of health services was administered to a country-representative sample of 1500 Romanian patients. Using a partial least squares—path modeling approach (PLS-PM), with cross-sectional data.
		Kami mengkonfirmasi peran mediasi kepercayaan dalam membentuk hubungan antara akurasi prosedural profesional kesehatan, bersama dengan intensitas yang dirasakan dari interaksi mereka	Scopus/Pubmed	

			dengan pasien, dan kualitas pengalaman pasien dari layanan kesehatan.
5	Ying Liul, ² Yupin Aungsuroc h	J Adv Nurs. 2018 <i>Factors influencing nurse-assessed quality nursing care: A cross-sectional study in hospitals</i>	The questionnaires were collected from 510 Chinese nurses in four Chinese tertiary hospitals in January 2015
6	Niccolò Stamboglis, ^{1,2} Rowena Jacobs, ³	Community Mental Health Journal (2020) <i>Factors Associated with Patient Satisfaction of Community Mental Health Services: A Multilevel Approach</i>	Temuan mengungkapkan bahwa data mendukung model teoritis. Lingkungan kerja memiliki ukuran efek total yang besar terhadap kualitas asuhan keperawatan. Burnout sebagian besar dan langsung mempengaruhi kualitas asuhan keperawatan, yang diikuti oleh lingkungan kerja dan rasio pasien-perawat. Kepuasan kerja secara tidak langsung mempengaruhi kualitas asuhan keperawatan melalui burnout
			Akhinya, penelitian kami mengidentifikasi kebutuhan untuk integrasi layanan, dengan pasien yang

			mengalami kebutuhan keuangan, akomodasi, atau kesehatan fisik yang kurang terpuaskan. Pada tingkat penyedia, kami menemukan hubungan negatif antara persentase tempat tidur yang ditempati dan kepuasan. Kami selanjutnya mengidentifikasi efek spesifik penyedia yang signifikan setelah memperhitungkan perbedaan yang dapat diamati pada karakteristik pasien dan penyedia yang menunjukkan perbedaan signifikan dalam kualitas perawatan penyedia.
7	Yan Feng, , VALUE Health, Clinical Quality, and Patient Satisfaction in English Primary Care: Practice-Level Longitudinal Observational Study Hugh Gravelle, 2021	Patient Self-Reported Practitioner (GP) Patient Survey to construct a practice-level EQ-5D-5L index as the health outcome. Key explanatory variables were patient-reported measures of satisfaction with access and consultations	We used data from the General Kesehatan yang science direct dilaporkan pasien secara positif terkait dengan kualitas klinis dalam regresi efek tetap. Efek tersiratnya kecil dalam semua

(also derived from the GP Patient Survey) and clinical quality measured by the achievement of clinical quality indicators reported in the Quality and Outcomes Framework.

8	Bui Thi Tu Quyen, Nguyen Thanh Ha and Hoang Van Minh	Health Psychology Open January-June 2021	<i>Outpatient satisfaction with primary health care services in Vietnam: Multilevel analysis results from The Vietnam Health Facilities Assessment</i>	D: Cross-sectional study S: Convenience sampling V: I: Questionnaire. A: using Chi square test and univariate logistic regression	Usia pekerjaan, dan karakteristik individu merupakan prediktor signifikan dari kepuasan pasien, sedangkan faktor tingkat provinsi tidak secara signifikan terkait dengan variabel dependen. Ketika karakteristik tingkat individu dikendalikan, pasien rawat jalan yang memiliki waktu tunggu lebih lama untuk layanan kesehatan cenderung tidak merasa puas. Intervensi untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan harus memperhatikan penyederhanaan prosedur kesehatan di	Journals.sagepub.com
---	---------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------

fasilitas kesehatan untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan waktu pemeriksaan.