

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Kriteria Inklusi Naskah

Kriteria inklusi di sini adalah kriteria naskah yang akan dijangar oleh peneliti dan merupakan kebijakan penelitian.

Tabel 3.1 Kriteria Inklusi Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Mediasi Kepuasan Di Rumah Sakit”

Kriteria	Inklusi
Jangka Waktu	Tanggal publikasi 10 tahun terakhir mulai dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2020
Bahasa	Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris
Subjek/Populasi	Petugas rekam medis dan pasien/keluarga pasien
Jenis Artikel	Artikel original, dalam bentuk publikasi, Artikel Jurnal dalam full teks
Tema isi artikel	Tema berdasarkan pada lingkup kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di rumah sakit
Keyword	5 Dimensi kualitas pelayanan, loyalitas pasien, rumah sakit
Tempat	Rumah sakit di Indonesia

Penjelasan dari tabel di atas sebagai berikut:

1. Jangka Waktu

Peneliti membatasi waktu publikasi artikel dalam penjangaran naskah yaitu dengan waktu 10 tahun terakhir di mulai tahun 2010 sampai tahun 2020.

2. Bahasa

Peneliti menetapkan bahasa yang digunakan dalam kriteria inklusi yaitu bahasa Indonesia yang lolos dalam penjangaran naskah.

3. Subjek/Populasi

Dalam kriteria inklusi subjek / populasi yang peneliti tetapkan adalah petugas rekam medis dan pasien/keluarga pasien.

4. Jenis Artikel

Jenis artikel yang lolos dalam penjaringan adalah artikel original, dalam bentuk publikasi, dan tidak hanya dalam bentuk abstrak melainkan artikel full text. Hal ini untuk memudahkan peneliti dalam mendapatkan informasi mengenai loyalitas pasien terhadap pelayanan di rumah sakit.

5. Tema isi artikel

Dalam tema isi artikel ini peneliti menetapkan kriteria inklusinya adalah kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di rumah sakit. Hal ini karena dengan adanya pasien yang loyal akan memberikan benefit yang baik bagi rumah sakit.

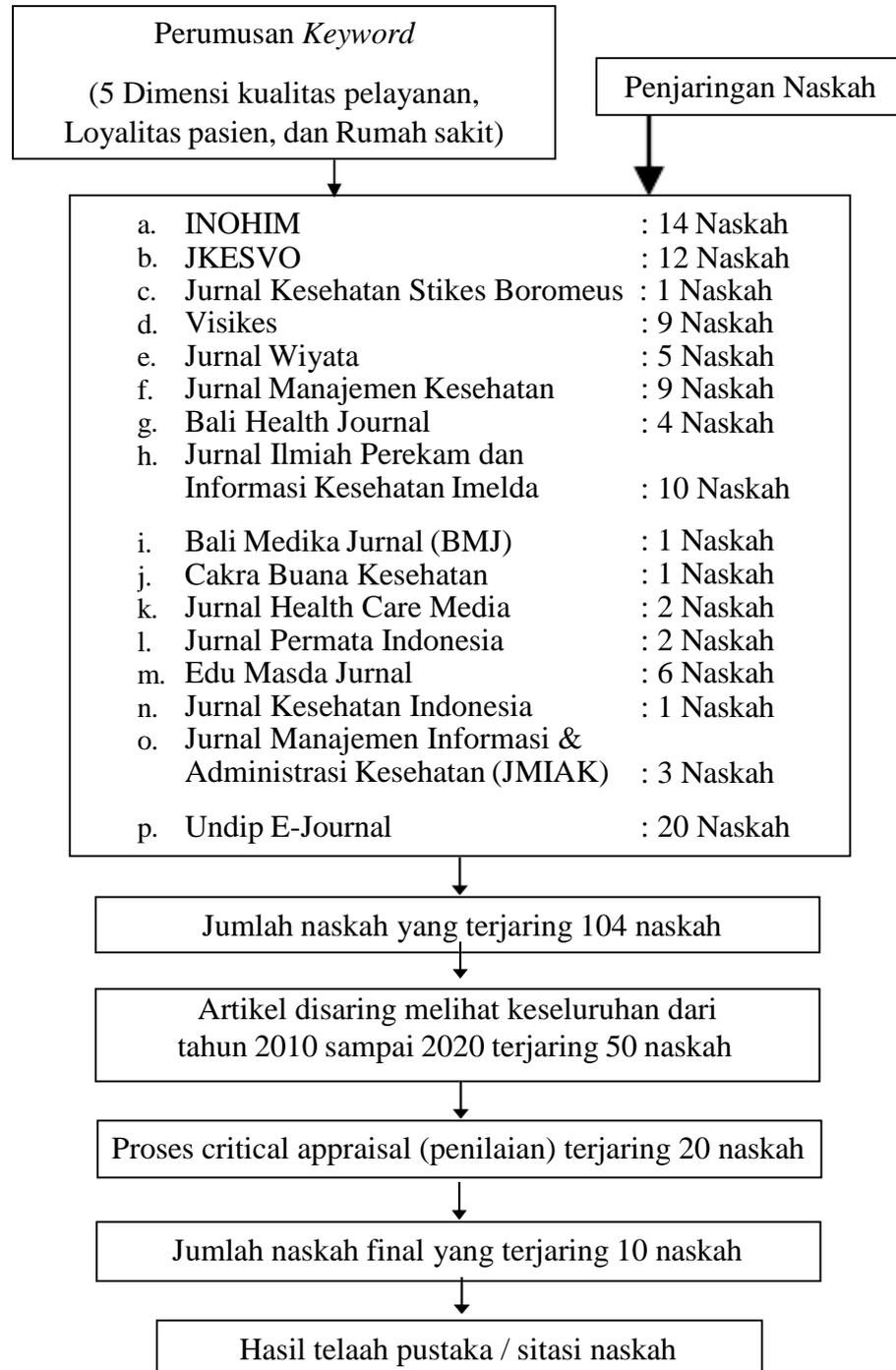
6. Keyword

Dalam pencarian artikel/jurnal ini penulis menetapkan kata kunci “5 dimensi kualitas pelayanan, loyalitas pasien, dan rumah sakit”. Dalam pencarian ini penulis menggunakan portal perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan RMIK.

7. Tempat

Dalam kriteria inklusi bahwa tempat yang peneliti tetapkan adalah rumah sakit di Indonesia.

3.2 Tahapan Penjaringan Naskah



Gambar 3.1 Tahapan Penjaringan Naskah

Keterangan gambar 3.1 Tahapan Penjaringan Naskah pada penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Mediasi Kepuasan Di Rumah Sakit” adalah sebagai berikut:

1. Perumusan Keyword

Kata kunci yang penulis gunakan dalam pencarian artikel penelitian untuk ruang penelitian penulis adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Mediasi Kepuasan Di Rumah Sakit”. Dalam pencarian ini penulis menggunakan beberapa portal perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan RMIK.

2. Penjaringan Naskah

Sumber kepustakaan yang penulis gunakan adalah INOHIM, JKESVO, dan lain-lain. Sumber kepustakaan ini memuat penelitian yang dilakukan di Indonesia. Sumber kepustakaan lengkap dan memiliki kata kunci yang digunakan di dalam pencariannya sehingga memudahkan di dalam pencarian penelitian yang akan digunakan sebagai pedoman dalam topik penelitian ini.

3. Jumlah Naskah Yang Terjaring

Kata kunci yang telah ditetapkan sebelumnya kemudian dimasukkan pada google. Dari pencarian masing-masing portal tersebut ditemukan 104 naskah yang terjaring sesuai kata kunci.

4. Artikel Disaring Melihat Keseluruhan Teks

Kemudian penulis membatasi kembali jumlah artikel yang didapatkan dengan kategori yaitu artikel yang dipublikasikan dalam kurun waktu

sepuluh tahun terakhir yaitu tahun 2010 s.d. 2020, dengan kata kunci “5 Dimensi kualitas pelayanan, Loyalitas pasien, dan Rumah sakit” minimal 10 jurnal. Dan yang terjaring terdapat 50 naskah.

5. Proses Critical Appraisal (Penilaian) Naskah

Setelah artikel jurnal sudah terkumpul kemudian akan diseleksi kembali dengan menggunakan beberapa kriteria yang ditetapkan oleh penulis. Kriteria yang penulis tetapkan dalam membatasi pencarian literatur terdapat pada kriteria inklusi. Dan yang terjaring terdapat 20 naskah.

Tabel 3.2 *Critical Appraisal* (Penilaian Naskah)

Hal Yang Dinilai	Penilaian		Ketentuan
	Sesuai	Tidak Sesuai	
Tahun publikasi	v		Publikasi jurnal 10 tahun terakhir
Bahasa	v		Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris
Judul	v		Menggambarkan tentang kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di rumah sakit
Pengarang dan institusi	v		Nama dan institusi ditulis lengkap
Abstrak	v		<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggambarkan keseluruhan isi penelitian 2. Tidak lebih dari 250 kata 3. Mencakup komponen IMRAD (Introduction, Methode, Results, Discussion)
Pendahuluan	v		<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan definisi tentang dimensi kualitas pelayanan, loyalitas pasien, dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien

			<ol style="list-style-type: none"> 2. Menyatakan desain penelitian dan tujuan penelitian 3. Pendahuluan disertai dengan daftar pustaka yang kuat dan berkaitan mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di rumah sakit
Metode	v		<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyertakan desain penelitian, tempat, dan waktu penelitian 2. Menyebutkan populasi penelitian

Pada ketentuan penilaian naskah, peneliti membuat beberapa kriteria untuk naskah yang akan peneliti sitasi. Hal tersebut peneliti lakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan seleksi naskah dan juga sebagai ketentuan naskah yang akan peneliti teliti.