

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam Karya Tulis Ilmiah ini adalah studi kepustakaan (*Library Research*). Studi kepustakaan ini diperoleh dari jurnal ilmiah, publikasi pemerintah, artikel, dan bahan referensi (kamus, ensiklopedia) yang berkaitan dengan “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas”

#### **B. Prosedur Penelitian**

Langkah-langkah dalam penelitian studi kepustakaan ini adalah:

1. Pemilihan topik, topik yang dipilih oleh penulis yaitu tentang Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas.
2. Eksplorasi informasi, penulis mencari dan mengumpulkan data informasi dari jurnal ilmiah, publikasi pemerintah, artikel, dan bahan referensi yang berkaitan dengan Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas.
3. Menentukan fokus penelitian, fokus penelitian ini yaitu mengenai Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas.
4. Pengumpulan sumber data, sumber data yang dikumpulkan penulis berdasarkan topik yaitu Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas.

5. Persiapan penyajian data, proses penyajian data yang dilakukan penulis berupa kalimat dan table agar mudah dibaca.
6. Penyusunan laporan, penulis menyusun laporan berdasarkan pedoman penulisan yang berlaku.

### **C. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian kepustakaan ini berupa karya tulis ilmiah dan jurnal yang didapat dari internet menggunakan *google search*, dan *google scholar*. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian informasi penelitian ini yaitu kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, dan puskesmas.

### **D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Teknik dan instrument pengumpulan data dalam penelitian kepustakaan ini adalah mencari, mengumpulkan, dan mencatat data yang berhubungan dengan Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas.

### **E. Instrument penelitian**

Instrument dalam penelitian kepustakaan ini berupa hasil penelitian yang sudah dipublikasikan yaitu berkaitan dengan Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas.

## **F. Teknik Analisa Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian berupa metode analisis isi (*content analysis*). Analisis ini digunakan untuk mendapatkan inferensi yang valid dan dapat diteliti ulang berdasarkan konteksnya. Analisis data akan dilakukan proses memilih, membandingkan, menggabungkan, dan memilah berbagai pengertian sehingga ditemukan yang relevan.