

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Deskripsi Metode Pendekatan Meta Analisis

Tujuan meta-analisis pada umumnya tidak berbeda dengan jenis penelitian klinis lainnya, yaitu:

1. Untuk memperoleh estimasi *effect size*, yaitu kekuatan hubungan ataupun besarnya perbedaan antar-variabel
2. Melakukan inferensi dari data dalam sampel ke populasi, baik dengan uji hipotesis (nilai p) maupun estimasi (interval kepercayaan)
3. Melakukan kontrol terhadap variabel yang potensial bersifat sebagai perancu (*confounding*) agar tidak mengganggu kemaknaan statistik dari hubungan atau perbedaan.

Meta-analisis merupakan suatu teknik statistika untuk menggabungkan hasil 2 atau lebih penelitian sejenis sehingga diperoleh paduan data secara kuantitatif. Saat ini meta-analisis paling banyak digunakan untuk uji klinis. Hal ini dapat dimengerti, karena uji klinis desainnya lebih baku dan memberikan bukti hubungan kausal yang paling kuat. Meta-analisis juga dapat dilakukan terhadap berbagai studi observasional, namun akan mengundang lebih banyak masalah baik dalam metodologi maupun perangkat statistika yang digunakan, karena bias lebih mengancam pada studi observasional dibanding pada uji klinis. Dilihat dari prosesnya, meta-analisis merupakan suatu studi observasional retrospektif, dalam arti peneliti membuat rekapitulasi fakta tanpa melakukan manipulasi eksperimental.

Effect size, yakni perbedaan kejadian efek antara kelompok eksperimental dan kelompok kontrol dalam meta-analisis merupakan gabungan *effect size* masing-masing studi yang dilakukan dengan teknik statistika tertentu. Karena pada umumnya pembuat meta-analisis tidak memiliki data dasar penelitian, maka praktis dimensi *effect size* yang digabungkan dalam meta-analisis sama dengan yang dilaporkan dalam artikel yang digabungkan. Skala variabel efek pada meta-analisis dalam literatur kedokteran dapat berskala nominal, numerik, atau ordinal.

Proses review kajian jurnal dilakukan dengan mencari sumber data primer berupa jurnal-jurnal ilmiah nasional maupun internasional. Pencarian jurnal-jurnal dilakukan secara elektronik dengan kata kunci “Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Depo BPJS Rumah sakit” melalui situs *google scholar*, *DOAJ*, *Sinta*, *sciencedirect* dan *elsevier*. Jurnal-jurnal yang didapatkan kemudian di *screening* sesuai kriteria inklusi yaitu jurnal-jurnal yang diterbitkan selama 10 tahun terakhir (2010-2020). Jurnal internasional terdaftar di *scimago Jurnal Rank* dan jurnal internasional bebas dari daftar predator *Beall's List*.

Kajian artikel merupakan suatu metode penelitian untuk pengambilan simpulan yang menggabungkan beberapa penelitian sejenis. Dilihat dari prosesnya, merupakan studi survei deskriptif, dalam artian peneliti membuat rekapitulasi data tanpa melakukan manipulasi hasil non eksperimental. Proses kajian artikel sebagai berikut :

1. Mencari artikel penelitian yang terkait dengan kajian yang dilaksanakan.

2. Melakukan kajian dari artikel-artikel penelitian sebelumnya dengan merujuk pada simpulan umum dari masing-masing artikel tanpa melakukan analisis statistik pada data dan hasil penelitiannya.
3. Menyimpulkan hasil kajian artikel disesuaikan dengan tujuan penelitian.

B. Informasi Jumlah dan Jenis Artikel

Dalam penelitian ini menggunakan 5 artikel dengan terbitan 10 tahun terakhir dan jenis artikel yang digunakan adalah artikel hasil penelitian, pada 5 artikel yang digunakan rata – rata menggunakan desain penelitian deskriptif dengan menggunakan kuesioner.

C. Isi Artikel

Memaparkan isi dari artikel yang ditelaah dengan isi sebagai berikut :

1. Artikel pertama

Judul artikel :Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin

Penulis artikel :Noverda Ayuhecaria, Luluk Purwatini, Gusti Ayu Damayanti

Nama jurnal :Jurnal Insan Farmasi Indonesia

Penerbit :Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin

Volume dan Halaman :1(1) 34-41

Tahun terbit :2018

ISI ARTIKEL

Tujuan penelitian	:Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di instansi Farmasi RSUD Ulin Banjarmasin
Metode penelitian	
Desain	:Survey deskriptif non eksperimental
Populasi dan Sampel	:Pasien yang berkunjung ke Depo BPJS yang mendapatkan pelayanan kefarmasian pada bulan juli 2017 di RSUD Ulin Banjarmasin. Dengan jumlah sampel 223 yang masuk kedalam kriteria inklusi.
Instrumen	:Kuisisioner
Metode Analisis	:Rumus Distribusi Frekuensi
Hasil penelitian	:Tingkat kepuasan pada dimensi responsiveness tentang kecepatan petugas dalam melayani pasien berada pada kategori puas berjumlah 128 orang (57,40%) dan tidak puas berjumlah 95 orang (47,60%). Hal ini disebabkan oleh jumlah pasien yang datang bersamaan sehingga terjadi penumpukan pada jam tertentu. Selain itu, jumlah tenaga kefarmasian di depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin terbatas, sehingga kecepatan pelayanan resep masih belum maksimal. Hasil pendapat responden mengenai inisiatif petugas dalam menanyakan masalah berada dalam kategori

puas (178 responden; 79,82%) diikuti dengan kategori sangat puas (29 responden; 13%) dan kategori tidak puas (16 responden; 7,18%). Sedangkan pada aspek petugas memberikan jawaban dengan cepat dan tanggapan petugas atas keluhan pasien dalam pelayanan resep berada pada kategori puas (29 responden; 90,58%), sangat puas (29 responden; 13%) dan tidak puas (15 responden; 6,73%).

Kesimpulan dan Saran :Mutu pelayanan kefarmasian di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin untuk kelima dimensi yaitu dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (ketanggapan), dimensi tangibles (bukti langsung), dimensi empathy dan dimensi assurance (jaminan) masih pada tingkat puas. Dimensi dengan skor kepuasan tertinggi adalah Tangibles (bukti langsung).

2. Artikel Kedua

Judul artikel :Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

Penulis artikel :Fina Aryani, Husnawati, Septi Muharni, Mutia Liasari, Richa Afrianti

- Nama jurnal : PHARMACY
- Penerbit : Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau
- Volume dan Halaman : Vol.12
- Tahun terbit : 2015
- ISI ARTIKEL
- Tujuan penelitian : Untuk melakukan penelitian tentang Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
- Metode penelitian
- Desain : Deskriptif observasional, dengan rancangan penelitian cross sectional
- Populasi dan Sampel : Bagian populasi (seluruh pasien) yang mendapatkan pelayanan dan memenuhi kriteria inklusi dengan metode purposive sampling yang diamati sebanyak 120 orang.
- Instrumen : Kuisisioner
- Metode Analisis : Analisis *gap*
- Hasil penelitian : Hasil penelitian didapatkan nilai *gap* terbesar pada aspek *reliability* yakni -0,85, *assurance* yakni -0,73, *emphaty* yakni -0,67, *tangible* yakni -0,59 dan aspek *responsiveness* -0,54. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di IFRS Islam Ibnu Sina

Pekanbaru belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan dan Saran :Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru diketahui bahwa IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru belum memenuhi harapan pasien rawat jalan. Hal ini ditunjukkan dari nilai *gap* antara kinerja dan harapan yang bernilai negatif.

3. Artikel Ketiga

Judul artikel :Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP PROF. Dr. R. D. Kandou Manado

Penulis artikel :Denise Cristianty Pareraway , Heedy Tjitrosantoso¹, Widdhi Bodhi

Nama jurnal : PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi –

Penerbit : Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado

Volume dan Halaman: Vol. 5 No. 4

Tahun terbit : 2016

ISI ARTIKEL

Tujuan penelitian :Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Metode penelitian

Desain :Survei deskriptif

Populasi dan Sampel :Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus : $n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$. Dimana n = sampel; N = populasi; d = nilai presisi 95% atau sig. = 0,05.

Instrumen : Kuisisioner

Metode Analisis : *SERVQUAL*

Hasil penelitian :Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D Kandou terhadap pelanggan pasien rawat jalan yang diteliti yaitu 80%, hal ini menunjukkan masih ada sekitar 20% responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan Instalasi Farmasi.

Kesimpulan dan Saran :Berdasarkan hasil penelitian diperoleh analisis Gap dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi secara berturut-turut yaitu tangible, assurance, responsiveness dan emphaty, dan terakhir reliability.

Untuk atribut/pertanyaan yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah petugas apotek berpakaian bersih dan rapi, dan mempunyai tingkat kepuasan terendah adalah kecepatan waktu pelayanan obat. Hasil analisis diagram Kartesius atribut/pertanyaan kualitas layanan terbanyak yaitu kategori D, selanjutnya B, A, dan terakhir C, dimana hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou sudah baik. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dalam meningkatkan kepuasan konsumen rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr.R. D. Kandou Manado.

4. Artikel Keempat

Judul artikel : Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS

Penulis artikel : Niken Kusuma Astuti dan Wisnu Kundarto

Nama jurnal : Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research

Penerbit : Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado

Volume dan Halaman : 02, 84-92

Tahun terbit : 2018

ISI ARTIKEL

Tujuan penelitian : Untuk mengetahui profil tingkat kepuasan dan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan di instalasi farmasi rumah sakit UNS terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS rawat jalan.

Metode penelitian

Desain : Non-eksperimental deskriptif dengan metode survey dan wawancara

Populasi dan Sampel : 173 pasien

Instrumen : Kuisisioner

Metode Analisis : *SERVQUAL*

Hasil penelitian : Tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada dimensi reliability item 7 “Ketika pasien bertanya petugas dapat menjawab dengan jelas” dengan nilai sebesar 107,43%. Tingkat kepuasan yang melebihi 100% menyatakan bahwa pelayanan petugas mengenai item ini sudah melebihi harapan pasien, sehingga dapat dikatakan bahwa petugas mampu memberikan respon yang baik ketika pasien menanyakan sesuatu hal. Sedangkan, tingkat kepuasan paling rendah yaitu pada dimensi *assurance* pada item 14.

Kesimpulan dan Saran: Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan empati berturut-turut sebesar 94,24%, 94,80%, 91,11%, 95,70%, dan 93,96%. Sedangkan, prioritas utama yang perlu dilakukan IFRS UNS yaitu kecepatan pelayanan kefarmasian, dan pemberian informasi mengenai obat secara lebih mendetail.

5. Artikel Kelima

Judul artike :Evaluation of outpatient satisfaction and service quality of Pakistani healthcare projects

Penulis artikel : Saad Ahmed Javed, Sifeng Liu

Nama jurnal : Emeraldinsight

Penerbit : Emerald Publishing Limited

Volume dan Halaman : Vol.68 (20 halaman)

Tahun terbit : 2018

ISI ARTIKEL

Tujuan penelitian: Menganalisis hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan dengan lima konsep kualitas pelayanan proyek perawatan kesehatan.

Metode penelitian

Desain :Komparasi palayanan kesehatan pemerintah dengan swasta pada pasien rawat jalan

Populasi dan Sampel :Pasien rawat jalan dari 12 proyek perawatan kesehatan di Pakistan. Lima proyek dari swasta dan 7 proyek dari pemerintah.

Instrumen : Kuesioner

Metode Analisis :Pada artikel ini membandingkan antara model GIA sintesis baru dan mengaplikasikannya pada 221 pasien rawat jalan yang diperoleh dari pelayanan publik yang dikembangkan dari pendekatan *SERVQUAL*.

Hasil penelitian :Hasil dari pendekatan analisis keputusan dengan indikasi kepuasan pasien rawat jalan yang berasal dari proyek pelayanan kesehatan swasta lebih tinggi dari pada pada pelayanan pemerintah/publik. Hasil tersebut terkait dengan perwujudan dan dapat diandalkan dari pelayanan kesehatan baik swasta maupun pemerintah yang berperan penting dalam kepuasan pasien rawat jalan.

Kesimpulan dan saran : Penelitian ini merupakan pioner dalam mengevaluasi kualitas sistem layanan kesehatan menggunakan teori sistem abu-abu. Penelitian ini mengacu pada model SSDGIA sebagai metode novel untuk mengevaluasi parameter-parameter secara menyeluruh berdasarkan asosiasi timbal balik mereka dan interdependensi serta pengujian model baru pada skenario yang diberikan.