

BAB III

METODE

A. Deskripsi Metode

Kajian artikel merupakan suatu metode penelitian untuk pengambilan simpulan yang menggabungkan beberapa penelitian sejenis. Dilihat dari prosesnya, merupakan suatu studi observasional retrospektif, dalam artian peneliti membuat rekapitulasi data tanpa melakukan manipulasi hasil eksperimen.

Proses dalam kajian artikel sebagai berikut:

- a. Mencari artikel penelitian yang terkait dengan penelitian yang dilaksanakan.
- b. Melakukan perbandingan dari artikel-artikel penelitian-penelitian sebelumnya dengan merujuk pada simpulan umum pada masing-masing artikel tanpa melakukan analisis statistik atau analisis mendalam pada data dan hasil penelitiannya.
- c. Menyimpulkan hasil perbandingan artikel disesuaikan dengan tujuan penelitian .

B. Informasi Jumlah Dan Jenis Artikel

Jurnal artikel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 5 artikel. Jenis artikel yang digunakan adalah artikel hasil penelitian.

C. Artikel

1. Artikel Pertama

Judul Artikel : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Kota Kupang Tahun 2015

Nama Jurnal : Jurnal Info Kesehatan

Penerbit : Farmasi, Poltekkes Kemenkes Kupang

Volume & Halaman : Vol 15, No.2

Tahun Terbit : 2017

Penulis Artikel : Ni Nyoman Yuliani, Jefrin Sambara dan Hermanus Isman

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian :

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (Reability), ketanggapan (Responsiveness), keyakinan (Assurance), penampilan (Tangible), dan Empati (Emphaty).

Metode Penelitian :

- Desain : Penelitian deskriptif
- Populasi dan Sampel : Populasi yaitu Semua pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit Ibu dan Anak di kota Kupang. Sampel dalam penelitian ini pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak di kota Kupang di ambil secara

purposive sampling dengan kriteria dapat membaca, menulis, dan dapat berkomunikasi dengan baik

- Instrumen : kuesioner
- Metode analisis : Dianalisis secara deskriptif
- Hasil Penelitian :

Variabel kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan meliputi cepat, tepat, serta memuaskan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien. Berdasarkan data yang diperoleh persentase kepuasan yang diperoleh sebesar 88,22%.

Variabel ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik meliputi pemenuhan kebutuhan, keluhan, dan pemberian informasi. Berdasarkan data yang diperoleh persentase kepuasan yang diperoleh sebesar 88,83%.

Variabel keyakinan (*Assurance*) merupakan pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko, keterampilan, termasuk sopan santun dan keramahan. Berdasarkan data yang diperoleh persentase kepuasan yang diperoleh sebesar 86,73%.

Variabel penampilan (*Tangible*) merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan yang dipergunakan serta penampilan

pegawai yang meliputi rapih, dan bersih. Berdasarkan data yang diperoleh persentase kepuasan yang diperoleh sebesar 87,63%.

Variabel empati (*Emphaty*) meruapakn rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi, peduli, dan perhatian terhadap pasien. Berdasarkan data yang diperoleh persentase kepuasan yang diperoleh sebesar 88,45%.

Kesimpulan :

Berdasarkan data yang diperoleh di atas diketahui persentase rata - rata dari mutu pelayanan sebesar 87.97%, ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi RSIA di kota Kupang.

Saran :

Disarankan kepada rumah sakit di kota Kupang agar kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak perlu dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan agar dapat lebih memuaskan pasien karena tingkat kepuasan dinyatakan oleh responden merupakan suatu pernyataan yang bersifat relatif.

2. Artikel Kedua

Judul Artikel : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Kefarmasian Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Gunung
Jati Kota Cirebon

Nama Jurnal : *Medical Sains*

Penerbit : Sekolah Tinggi Farmasi Muhammadiyah Cirebon

Volume & Halaman : Vol. 4 No.1

Tahun Terbit : 2019

Penulis Artikel : Rinto Susilo, Aan Kunaedi, Nida Nur Afiah dan
Retno Indyati

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian :

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon pada Bulan Maret tahun 2018.

Metode Penelitian :

- Desain : Penelitian deskriptif
- Populasi dan Sampel : Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Kota Cirebon yang mendapatkan pelayanan farmasi di Depo Farmasi Rawat Jalan Lantai 1A. Sedangkan sampel penelitian adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang diambil berdasarkan dengan Random Sampling sebanyak 120 responden yang memenuhi kriteria inklusi.
- Instrumen : Kuesioner
- Metode analisis : Dianalisis secara deskriptif

- Hasil Penelitian :

Variabel kehandalan (*reliability*) terdiri dari tiga pertanyaan yaitu kecepatan pelayanan petugas 66,8%, keramahan petugas pelayanan obat 70,6%, dan kesiapan membantu pelayanan obat 71,2% dengan rata-rata kehandalan 69,53%.

Variabel ketanggapan (*Responsiveness*) terdiri dari empat pertanyaan yaitu berdasarkan cepat tanggap petugas 65,8%, pemberian solusi 67%, keefektifan komunikasi 66,4%, dan informasi petugas terhadap obat 76%. Maka didapat rata-rata ketanggapan petugas 68,8%.

Variabel keyakinan (*Assurance*) terdiri dari dua pertanyaan yaitu berdasarkan pengetahuan dan keterampilan pelayanan farmasi sebesar 80%, dan tingkat kualitas obat 79%. Maka didapat rata-rata keyakinan 79,5%.

Variabel penampilan (*Tangible*) terdiri dari 4 pertanyaan yaitu berdasarkan kebersihan dan kerapian rumah sakit 63,2%, eksterior dan interior ruangan 63,2%, kenyamanan ruang tunggu obat 59,8%, dan kebersihan serta kerapian petugas 78,8%. Maka rata-rata fasilitas berwujud 66,25%.

Variabel empati (*Emphaty*) terdiri dari 3 pertanyaan yaitu berdasarkan perhatian petugas terhadap pasien 60,8%, pelayanan tanpa memandang status sosial 61,8%, dan tingkat kenyamanan menunggu pasien 57,2%. Maka rata-rata berdasarkan empati 59,93%.

Kesimpulan :

Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gunung Jati Kota Cirebon sebesar 68,8% dengan kategori puas.

Saran :

Disarankan kepada rumah sakit Gunung Jati Kota Cirebon agar kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan pasien dapat meningkat.

3. Artikel ketiga

Judul Artikel : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit
Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta

Nama Jurnal : Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika
Kesehatan

Penerbit : APIKES Citra Medika Surakarta

Volume & Halaman : Volume 7 No.1

Tahun Terbit : 2017

Penulis Artikel : Aditya Kurniawan

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian :

mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta.

Metode Penelitian :

- Disain : Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik.
- Populasi dan sampel : Pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di tempat pelayanan rawat jalan di RS Slamet Riyadi Surakarta.
- Instrumen : Kuesioner
- Metode analisis : Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat.

Hasil Penelitian :

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan di RS Slamet Riyadi sebesar 68,1% menilai bahwa *reliability* (kehandalan) yang dimiliki adalah baik. Keterhandalan dalam hal ini berkaitan dengan ketepatan, dan keakuratan tindakan serta waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan maupun ketepatan waktu.

Responsiveness (daya tanggap) dalam penelitian ini berkaitan dengan sikap pegawai yang cekatan, informasi/komunikasi kesehatan, kesabaran dan kesiapan pegawai dalam menangani keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan di RS Slamet Riyadi sebesar 67% menilai bahwa daya tanggap yang dimiliki sarana tersebut adalah baik.

Assurance (jaminan) yang dimiliki sarana adalah baik dan responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di RS Slamet Riyadi dengan persentase sebesar 50%. Assurance dalam penelitian ini adalah mencakup kemampuan ilmiah maupun ketrampilan dari petugas

penyelenggara, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai penyelenggara pelayanan serta bebas dari bahaya tindakan dari penyelenggara maupun dari pasien.

Emphaty (perhatian) yang dimiliki rumah sakit tersebut adalah baik dan responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di RS Slamet Riyadi sebesar 51,1% . *Emphaty* (perhatian) yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan antara pasien dan pihak penyelenggara pelayanan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien.

Hasil penelitian untuk *tangible* (bukti langsung) menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan di RS Slamet Riyadi sebesar 72,3% menilai bahwa *tangible* (bukti langsung) yang dimiliki sarana adalah baik.

Kesimpulan :

Sebagian besar pasien (69,1%) menyatakan puas terhadap mutu pelayanan di RS Slamet Riyadi dan hanya 4,3% yang menyatakan tidak puas.

Saran :

Dilakukan penelitian selanjutnya tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian terkait kualitas sumber daya manusia dan hubungan antara apoteker dengan pasien agar terjadi komunikasi yang berkualitas serta berorientasi pada kepuasan pasien.

4. Artikel keempat

Judul Artikel : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr. Murjani Sampit

Nama Jurnal : *Borneo Journal of Pharmacy*

Penerbit : *Department of Pharmacy, Faculty of Health Science,*
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Volume & Halaman : Volume 1 Issue 1

Tahun Terbit : 2018

Penulis Artikel : Susi Novaryatiin, Syahrida Dian Ardhany, & Siti Aliyah

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian :

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit.

Metode Penelitian :

- Disain : Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif.
- Populasi dan sampel : Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Murjani Sampit dengan jumlah rata-rata 7.067 pasien perbulannya. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin, yaitu sebesar 100 responden.
- Instrumen : Kuesioner
- Metode analisis : Dianalisis menggunakan rumus persentase.

Hasil Penelitian :

Pada dimensi pertama tentang kehandalan (*reliability*), dimensi ini bertujuan untuk mengetahui tentang kecepatan pelayanan obat, obat tersedia dengan lengkap, petugas Apotek melayani dengan ramah dan tersenyum dan selalu siap membantu. Indeks tingkat kepuasan pada dimensi ini rata-rata sebesar 65,6% yang artinya puas.

Pada dimensi kedua tentang ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi ini bertujuan mengetahui tentang petugas Apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien, petugas Apotek mampu memberikan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien, terjadi komunikasi yang baik antara petugas Apotek dengan pasien dan pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep yang ditebusnya. Indeks tingkat kepuasan rata-rata sebesar 67,6% yang artinya puas.

Pada dimensi ketiga tentang keyakinan (*Assurance*), dimensi ini bertujuan mengetahui tentang petugas apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja, obat yang diperoleh terjamin kualitasnya dan obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta. Indeks tingkat kepuasan rata-rata sebesar 72,2% yang artinya puas.

Pada dimensi keempat tentang empati (*emphaty*), dimensi ini bertujuan untuk mengetahui tentang petugas Apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, petugas apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan pasien merasa nyaman selama

menunggu obat. Indeks tingkat kepuasan rata-rata sebesar 66,6% yang artinya puas.

Pada dimensi kelima tentang bukti langsung (*tangible*), dimensi ini bertujuan untuk mengetahui tentang Apotek terlihat bersih dan rapi, kenyamanan ruang tunggu, penataan eksterior dan interior ruangan dan petugas Apotek berpakaian bersih dan rapi. Indeks tingkat kepuasan rata-rata sebesar 68,6% yang artinya puas.

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui tingkat kepuasan pasien dengan rata-rata persentase interpretasi skor sebesar 68% yang artinya masuk dalam kategori puas.

Saran :

Kedepannya, perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan setiap saat untuk perkembangan dan kemajuan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Murjani Sampit, karena kepuasan pasien setiap saat akan berubah seiring dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pasien tersebut.

5. Artikel kelima

Judul Artikel : *Analysis of Outpatient Satisfaction on the Quality of Pharmaceutical Services at Major General Haji Ahmad Thalib Hospital, Kerinci, Jambi Province, Indonesia*

Nama Jurnal : *International Journal of Pharmaceutical Sciences and Medicine (IJPSM)*

Penerbit : *Faculty of Pharmacy, Andalas University*

Volume & Halaman : Vol.2 Issue. 8

Tahun Terbit : 2017

Penulis Artikel : Harrizul Rivai, Nining Hijrahwati dan Helmi Arifin

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian :

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

Metode Penelitian :

- Disain : Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* yang dilakukan dalam satu waktu.
- Populasi dan sampel : Sampel 106 pasien yang memenuhi kriteria inklusi diambil dari pasien rawat jalan di rumah sakit ini.
- Instrumen : Kuesioner
- Metode analisis : Data diolah berdasarkan nilai *gap* yaitu selisih antara nilai kinerja dan nilai harapan.

Hasil Penelitian :

Dari kelima dimensi kepuasan yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti langsung memiliki nilai gap negatif yang artinya harapan pasien terhadap semua dimensi belum terpenuhi.

Pada dimensi pertama tentang kehandalan (*reliability*) Sebagian besar responden yaitu 56,6% tidak puas sehingga hanya 43,5% responden yang

merasa puas. Dimensi kedua tentang ketanggapan (*Responsiveness*) hanya 49,1% responden yang merasa puas. Dimensi keyakinan (*Assurance*) sebesar 34% responden merasa puas. Dimensi empati (*emphaty*) sebesar 40,6% responden merasa puas. Dimensi terakhir yaitu bukti langsung (*tangible*) sebesar 46,2% merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui tingkat kepuasan pasien dengan rata-rata persentase interpretasi sebesar 45.3% yang artinya Sebagian besar responden belum puas dengan pelayanan yang diberikan.

Saran :

Kedepannya, perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan setiap saat untuk perkembangan dan kemajuan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.