

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Deskripsi Metode Pendekatan Meta Analisis

Meta-analisis merupakan suatu metode penelitian untuk pengambilan simpulan yang menggabungkan dua atau lebih penelitian sejenis sehingga diperoleh paduan data secara kuantitatif. Berdasarkan prosesnya, meta-analisis merupakan studi observasional retrospektif, dalam artian peneliti membuat rekapitulasi data tanpa melakukan manipulasi. Proses dalam melakukan meta analisis adalah sebagai berikut:

1. Mencari artikel penelitian yang terkait dengan penelitian yang dilaksanakan
2. 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.
3. Menyimpulkan hasil perbandingan artikel disesuaikan dengan tujuan penelitian informasi jumlah dan jenis artikel.

B. Informasi Jumlah dan jenis Artikel

Penelitian ini menggunakan lima jurnal sebagai data acuan yang akan digunakan sebagai dasar utama penyusunan hasil serta pembahasan yang akan di analisa. Lima jurnal yang digunakan antara lain yaitu satu jurnal nasional

yang dapat dipertanggungjawabkan, kemudian empat jurnal pendukung lainnya merupakan penelitian eksperimental yang sejenis.

Berikut Jurnal yang digunakan dalam review artikel kali ini :

1. Artikel pertama

Judul Artikel	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung.
Nama Jurnal	Kartika – Jurnal ilmiah Farmasi
Penerbit	Fakultas Farmasi, Universitas Jendral Achmad Yani
Volume & Halaman	Volume 5 / Nomor 1 / hal 31 – 37
Tahun Terbit	2017
Penulis Artikel	Made Pasek Narendra, Oskar Skarayadi, Melkyanto Duda, Putranti Adirestuti
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui atribut dari seluruh dimensi kualitas pelayanan dan memilih yang mana yang akan diprioritaskan untuk memperbaiki layanan Apotek di Kimia Farma Gatot Subroto Bandung
Metode Penelitian	
- <i>Desain</i>	Observasional, berdasarkan wawancara ahli dan literatur terkait.
- Populasi	dan • Populasi : pasien / pelanggan di apotek.

sampel	<ul style="list-style-type: none"> • Sampel : pengambilan sampel secara purposive sampling
- Instrumen	Skala Likert
- Metode analisis	Metode Cross Sectional
- Hasil Penelitian	<p>Berdasarkan hasil analisis gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan Apotek Kimia Farma yang diteliti, diperoleh hasil sebagai berikut: 1. Atribut dari dimensi <i>Responsiveness</i> yang menjadi indikator prioritas tinggi untuk perbaikan adalah karyawan apotek sigap dalam menanggapi permintaan konsumen (gap -0,408 dan tingkat kesesuaian 91,066%), karyawan mengucapkan selamat datang di Kimia Farma merupakan tingkat kepuasan yang tertinggi (gap -0,092 dan tingkat kesesuaian 97,87%). 2. Atribut dari dimensi <i>Assurance</i> yang menjadi indikator prioritas tinggi yaitu obat yang dibutuhkan oleh konsumen selalu tersedia di apotek dengan gap (-1,000) dan tingkat kesesuaian 78,11% , tingkat kepuasan tertinggi dari dimensi ini adalah obat yang dijual (gap -0.27 dan tingkat kesesuaian 95,01% %) 3. Atribut dari dimensi <i>Tangible</i> yang menjadi indikator prioritas</p>

tinggi untuk perbaikan adalah pakaian karyawan apotek rapi dengan gap (-0,639 dan tingkat kesesuaian 85,976%), sedangkan kepuasan tertinggi di dimensi ini adalah apotek mudah dijangkau oleh konsumen (gap -0,292 dan tingkat kesesuaian 93,55%) 4. Atribut dari dimensi *Empathy* yang menjadi indikator prioritas tinggi untuk perbaikan adalah karyawan apotek memberikan perhatian setiap keluhan konsumen dengan gap -0,417 dan tingkat kesesuaian 91,15%. Sedangkan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi ini adalah karyawan melakukan 3 S dengan gap (0,33) dan tingkat kesesuaian 92,85%. Atribut dari dimensi *Reliability* yang menjadi indikator prioritas tinggi untuk perbaikan adalah karyawan apotek dapat menjawab pertanyaan konsumen mengenai obat-obatan dengan gap -0,542 dan tingkat kesesuaian 88,462%. Sedangkan tingkat kepuasan tertinggi adalah karyawan apotek mampu berkomunikasi baik dengan konsumen (gap -0,361 dan tingkat kesesuaian 92,19%).

Kesimpulan dan Dari seluruh dimensi atribut yang menjadi

Saran	prioritas utama yang perlu diperbaiki adalah pada dimensi 4 <i>assurance</i> yaitu obat yang dibutuhkan oleh konsumen selalu tersedia di apotek. Atribut yang terpetakan pada diagram Kartesius terbanyak adalah pada kuadran II yang menunjukkan kualitas layanan Apotek Kimia Farma Gatot Subroto menunjukkan cukup baik.
-------	---

2. Artikel Kedua

Judul Artikel	Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Pesisir Surabaya Timur.
Nama Jurnal	Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesian
Penerbit	Program Studi Farmasi, Universitas Hang Tuah, Surabaya
Volume & Halaman	Volume 18, No. 2. Halaman 143 - 149
Tahun Terbit	Oktober 2020
Penulis Artikel	Oki Nugraha Putra , Angelica Kresnamurti, Akalili Yunita

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian	untuk mengetahui tingkat kepuasan responden swamedikasi terhadap pelayanan informasi obat di Apotek di daerah Pesisir Surabaya Timur, berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan, yaitu
-------------------	--

	kehandalan (<i>reliability</i>), ketanggapan (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>emphaty</i>) dan keberwujudan (<i>tangibles</i>).
Metode Penelitian	
- Desain	<i>Desain cross-sectional</i>
- Populasi dan sampel	<ul style="list-style-type: none"> • Populasi dalam penelitian ini adalah secara keseluruhan di daerah Pesisir Surabaya Timur • pengambilan sampel menggunakan <i>non probability</i> sampling dengan jenis <i>consecutive</i> sampling yaitu setiap pasien yang memenuhi kriteria penelitian dimasukkan dalam penelitian sampai kurun waktu tertentu sehingga jumlah pasien yang diperlukan terpenuhi.
- Instrumen	Kuesioner
- Metode analisis	Observational
Hasil Penelitian	Dari hasil yang didapatkan, bahwa dimensi <i>reliability</i> memberikan nilai gap negatif yang paling besar, yaitu – 0,51 dan dimensi <i>emphaty</i> memberikan nilai gap negatif yang paling kecil, yakni -0,20. Hal ini menunjukkan bahwa harapan relatif tinggi dibandingkan dengan kinerja, artinya

pasien mengharapkan kualitas layanan informasi obat untuk pasien swamedikasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja yang diberikan oleh staf di apotek. Tingkat kepuasan pasien terbesar diberikan pada dimensi *emphaty* sebesar 94%, dan yang paling kecil pada dimensi *reliability* sebesar 86%. Secara keseluruhan, rata-rata untuk tingkat kepuasan pasien yakni sebesar 89 % dan dikategorikan dalam kriteria sangat baik (*excellent*).

Kesimpulan	Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa
dan Saran	kualitas pelayanan informasi obat pada pasien swamedikasi di apotek Pesisir Surabaya Timur termasuk dalam klasifikasi gap negatif dengan rata-rata gap sebesar $-0,36$ dengan tingkat kepuasan pasien yang tergolong baik sebesar 89%.

3. Artikel Ketiga

Judul Artikel	Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok).
---------------	---

Nama Jurnal	Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen
Penerbit	Departemen Agribisnis, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor
Volume & Halaman	Volume 2 Nomor 3
Tahun Terbit	September 2016
Penulis Artikel	Prima Roza Yulia, Lukman M. Baga, dan Setiadi Djohar
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Menganalisis tingkat kepuasan dan harapan konsumen serta prioritas perbaikan atribut pada dimensi pelayanan apotek di Kota Depok Selanjutnya, untuk mengetahui tingkat pengetahuan konsumen di Kota Depok terhadap standar pelayanan kefarmasian di apotek, sesuai dengan yang ditetapkan pemerintah.
Metode Penelitian	
- <i>Desain</i>	penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei
- Populasi dan sampel	<ul style="list-style-type: none"> • tiga kecamatan dengan jumlah penduduk yang masuk dalam kategori terbesar, menengah dan terendah di Kota Depok. • <i>Proportional sampling</i>
- Instrumen	Kuesioner

- Metode analisis	analisis gap berdasarkan konsep <i>Service quality</i> (Servqual), Indeks Kepuasan Pelanggan (<i>Costumer Satisfaction Index/CSI</i>) dan <i>Importance Performance analysis</i> (IPA).
-------------------	---

Hasil Penelitian	<p>Berdasarkan hasil analisis gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan Apotek Kimia Farma yang diteliti, diperoleh hasil sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="715 891 1361 1809">• Dimensi bukti fisik atau <i>tangibility</i> menunjukkan dari enam atribut pelayanan apotek, keberadaan apoteker di apotek mendapatkan penilaian kinerja terendah dari responden. Sementara itu, responden memberikan skor harapan atau kepentingan yang cukup tinggi terhadap atribut tersebut. Jadi didapatkan gap yang cukup besar antara kinerja/ kenyataan dan kepentingan/harapan untuk atribut ini. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat membutuhkan kehadiran apoteker di apotek saat mereka membeli obat.<li data-bbox="715 1845 1361 1989">• Pada dimensi keandalan/<i>reliability</i>, responden memiliki harapan yang tinggi
------------------	--

untuk atribut-atribut pada dimensi ini, sedangkan kinerja atribut dinilai masih kurang dari yang diharapkan. Hal ini menyebabkan gap yang dihasilkan masih memiliki nilai minus. Dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan apotek pada dimensi ini belum memenuhi harapan responden.

- Dalam dimensi daya tanggap/responsiveness, terdapat enam atribut pelayanan di apotek. Pada dimensi ini rata-rata responden menyatakan bahwa semua atribut pelayanan adalah penting. Hampir semua responden memberikan skor 4 dan 5 terhadap semua atribut. Namun menurut responden, kinerja yang mereka rasakan dari setiap atribut pelayanan tidak sama dengan harapan mereka. Secara rata-rata dimensi ini mendapatkan gap yang bernilai negatif antara penilaian kinerja dan tingkat kepentingan yang dirasakan responden.
 - Pada dimensi jaminan/assurance, penilaian responden mengenai kualitas pelayanan tampaknya juga masih belum memenuhi
-

masih beradadi bawah harapan responden. Hal ini ditunjukkan oleh selisih/gap yang bernilai negatif pada semua atribut pelayanan, berdasarkan analisis Servqual. Tingkat kepuasan konsumen yang diwakili oleh responden pada penelitian ini berdasarkan hasil CSI (*Costumer Satisfaction Index*) secara keseluruhan berada pada kategori cukup (CSI 51,82%), namun masih di bawah kategori 'puas'. Sementara itu, atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan dan peningkatan pada pelayanan apotek di Kota Depok berdasarkan matriks IPA adalah keberadaan apoteker di apotek, kelengkapan obat, dan tanggapan petugas apotek terhadap pertanyaan-pertanyaan konsumen mengenai obat-obatan yang mereka terima.

4. Artikel Keempat

Judul Artikel	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020
Nama Jurnal	Jurnal kesehatan Lawu Raya

Penerbit	Prodi DIII Farmasi STIKES Bhakti Pertiwi Lawu Palopo
Volume & Halaman	Volume 7 Nomor 1
Tahun Terbit	Juli 2020
Penulis Artikel	Anugrah Umar
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara tahun 2020.
Metode Penelitian	
- <i>Desain</i>	Penelitian dengan metode <i>confirmatory</i>
- Populasi dan sampel	Populasi : Penelitian dilakukan terhadap 150 responden yang datang pada bulan Maret 2020 untuk Menebus obat di apotek X Desa Pattimang kecamatan Malangke kabupaten Luwu Utara selama 30 hari. Sampel : Metode pengambilan sampel dilakukan terhadap 60 responden
- Instrumen	Kuisioner
- Metode analisis	Menggunakan metode “ Suevei Deskriptif “
Hasil Penelitian	Hasil penelitian <ul style="list-style-type: none"> • Keandalan Pada dimensi tentang keandalan

yang terdiri dari 10 (sepuluh) pertanyaan. Indeks tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini sebesar 77% atau 46 dari 60 responden menjawab sangat baik, hal ini berarti konsumen merasa puas. Hal ini sejalan dengan peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik. Dari penelitian sebelumnya dengan persentase rata-rata sebesar 74,42%. Berdasarkan pengamatan peneliti, kemampuan komunikasi petugas apotek sangat kurang, sehingga dimensi ini memiliki persentase yang rendah.

- Ketanggapan Hasil Pada dimensi ketanggapan yang terdiri dari 2 (dua) pertanyaan indeks tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ini sebesar 78% atau 46 dari 60 responden menjawab sangat baik yang artinya konsumen merasa puas, hal ini
-

sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, tenaga kefarmasian mampu melakukan komunikasi dengan pasien dalam menyelesaikan masalah. Dari penelitian sebelumnya dengan persentase rata-rata sebesar 75.01%. berdasarkan persentase tersebut pada dimensi ini diasumsikan cukup memuaskan oleh konsumen (Sunandar dan Putri, 2014). Hal ini terjadi dikarenakan petugas apotek yang tidak cepat tanggap terhadap memberikan jasa cepat tanggap kepada konsumen (Sunandar dan Putri, 2014). Melihat tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini dapat dikatakan bahwa pasien dapat mempercayai petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Walaupun yang tidak puas relative sedikit namun tetap saja penanganan bagi pelayanan yang dirasa belum puas. Pentingnya memberikan informasi yang jelas tentang penyakitnya kepada pasien juga akan mempengaruhi

kepuasan pasien terhadap kesehatan.

- **Jaminan Hasil** yang diperoleh pada dimensi **Jaminan** yang terdiri dari 4 (empat) pertanyaan indeks tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ini sebesar 83% atau 50 dari 60 responden menjawab sngat baik yang artinya konsumen merasa sangat puas, artinya masuk dalam kriteria sangat baik. Ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan telah diterapkan dengan sangat baik sehingga menimbulkan tingkat kepercayaan dan keyakinan konsumen yang tinggi terhadap petugas Apotek. Dari penelitian sebelumnya pada dimensi ini menunjukkan persentase yang hampir sama yaitu rata-rata persentase 80.09%.
 - *Empati* Hasil yang diperoleh untuk dimensi *Empati* yang terdiri dari 4 (empat) pertanyaan. Indeks tingkat kepuasan pasien sebesar 83% atau 50 dari 60 responden yang menjawab Sangat Baik yang artinya konsumen merasa Sangat puas, artinya masuk dalam kriteria Sangat Baik. Hal ini
-

terjadi dikarenakan petugas Apotek dituntut untuk Selalu membantu dan berkomunikasi yang baik dengan pasien agar tidak terjadi kesalahan maupun kekeliruan dalam pelayanan obat.

- Bukti Fisik Pada dimensi Bukti Fisik yang terdiri dari 5 (Lima) pertanyaan. Hasil yang diperoleh pada Indeks tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini sebesar 83% atau 50 dari 60 responden yang menjawab Sangat Baik artinya konsumen merasa sangat puas, yang artinya masuk dalam kriteria sangat baik, ini menunjukkan bahwa Apotek telah memberikan pelayanan yang sangat baik, sehingga dari semua aspek seperti kebersihan dan kerapian Apotek, penataan eksterior dan interior, kelengkapan dan kebersihan alat-alat serta kenyamanan pasien saat menunggu obat mendapat penilaian yang tinggi dari konsumen.

Kesimpulan dan Saran Bahwa pasien yang membeli obat di Apotek X di Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu utara 2020 merasa baik dengan tingkat

keandalan responden didapatkan sebesar 2306 (77%), ketanggapan sebesar 470 (78%), jaminan sebesar 992 (83%), Empati sebesar 993 (83%) dan Bukti Fisik sebesar 1240 (83%).

5. Artikel Kelima

Judul Artikel	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek
Nama Jurnal	Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia
Penerbit	Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun
Volume & Halaman	Volume 5 no.1
Tahun Terbit	Juni 2019
Penulis Artikel	Rahmawati Raising , Susanti Erikania
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit (RS) dan di Apotek serta analisis perbandingan tingkat kepuasan. Pada kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien terdapat lima dimensi, yaitu meliputi Keandalan (<i>reliability</i>), Ketanggapan (<i>responsiveness</i>), Jaminan (<i>assurance</i>), Empati (<i>empathy</i>) dan Bukti Langsung (<i>tangible</i>), sehingga masalah yang mendasari penelitian ini

adalah seberapa besar perbandingan tingkat kepuasan di RS dan Apotek berdasarkan kelima dimensi ini.

Metode Penelitian

- Desain *Cross Sectional*

- Populasi dan sampel
- Populasi : seluruh pasien atau keluarga pasien yang menebus obat di Apotek dan Rumah Sakit.
 - Sampel : Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Non Probability Sampling*, menggunakan metode *accidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak jumlah subjek yang memenuhi kriteria inklusi.
-

- Instrumen Kuisisioner

- Metode analisis Deskriptif

Hasil Penelitian Berdasarkan tabel 5 Hasil kepuasan responden terbagi atas 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung. Dimana hasil kepuasan responden di Rumah Sakit pada dimensi kehandalan memperoleh persentase sebesar 75%, dimensi empati memperoleh persentase sebesar 74%, dimensi bukti langsung memperoleh

persentase sebesar 69%, dimensi ketanggapan memperoleh persentase sebesar 68%, dimensi jaminan memperoleh persentase sebesar 63%, dan dari 5 kategori termasuk dalam kategori puas (61% - 80%).

Kesimpulan	dan	Tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan
Saran		kefarmasian di Apotek pada dimensi kehandalan 78%, dimensi ketanggapan 76%, dimensi jaminan 72%, dimensi empati 69%, dimensi bukti langsung 61% dan dari 5 kategori termasuk kategori puas.
