

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

Pada review ini menggunakan lima artikel dan jenis artikel yang digunakan adalah artikel penelitian terakreditasi sinta dan artikel internasional sebagai landasan utama pada review penelitian ini.

C. Isi Artikel

1. Artikel pertama

Judul Artikel	Measuring hospital out-patient service quality in Thailand
Nama Jurnal	Emerald
Penerbit	Emerald Group Publishing Limited
Volume & Halaman	Volume 26 / Nomor 4 / hal 338-355
Tahun Terbit	2013
Penulis Artikel	Khanchitpol Yousapronpaiboon And William C. Johnson
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Tujuan dari makalah ini adalah untuk menentukan dimensi yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit; untuk mengembangkan alat untuk mengukur kualitas layanan yang dirasakan untuk rumah sakit; untuk menguji validitas dan reliabilitas skala baru; dan terakhir menggunakan hasil data yang dikumpulkan untuk menyarankan peningkatan kualitas layanan.
Metode Penelitian	
- <i>Desain</i>	Pendekatan - Sebuah studi lapangan cross-

	sectional dilakukan di antara 400 pasien rawat jalan rumah sakit di Thailand.
- Populasi dan sampel	<ul style="list-style-type: none"> • Populasi : pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit • Sampel : pengambilan sampel secara purposive sampling
- Instrumen	SERVQUAL
- Metode analisis	Metode Cross Sectional
- Hasil Penelitian	<p>Tingkat kepuasan pasien berdasarkan nilai kepuasan secara keseluruhan berada pada indeks positive, secara berturut-turut: reliability (kehandalan) = 0.37, responsiveness (daya tanggap) = 0.52, Assurance (asuransi) = 0.38, empathy (empati) = 0.44 dan tangible (bukti fisik) = 0.45 dapat diartikan bahwa pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan instalasi farmasi rumah sakit karna hasil dari keseluruhan dimensi berindeks positive dan apabila hasilnya berindeks negative diartikan pasien belum puas atas pelayanan yang diberikan.</p>
Kesimpulan dan Saran	<p>Tingkat kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit Thailand berdasarkan nilai kepuasan secara keseluruhan berada pada indeks positive, sehingga dapat diartikan pasien merasa puas dengan</p>

	<p>pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi rumah sakit.</p>
--	---------------------------------------------------------------------

2. Artikel Kedua

Judul Artikel	<p>Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado</p>
Nama Jurnal	PHARMACON
Penerbit	Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta
Volume & Halaman	Volume 9 / Nomor 2 / hal 233-238
Tahun Terbit	2020
Penulis Artikel	Venesya Natalia Putri Kaunang, Gayatri Citraningtyas dan Widya Astuty Lolo.
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado.
Metode Penelitian	
- <i>Desain</i>	Deskriptif dengan pendekatan secara cross-sectional
- Populasi dan sampel	<ul style="list-style-type: none"> • Populasi : pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit • Sampel : pengambilan sampel secara

	purposive sampling
- Instrumen	SERVQUAL
- Metode analisis	Metode Cross Sectional
- Hasil Penelitian	<p>Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado berdasarkan nilai kepuasan secara keseluruhan berada pada indeks negatif, secara berturut-turut yaitu reliability (-0.86), responsiveness (-0.69), emphaty (-0.37), assurance (0-305) dan yang terendah adalah tangible (-0.26) karna hasil dari semua nilai berindeks negative berarti pasien tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi rumah sakit.</p>
Kesimpulan dan Saran	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa pasien tidak puas atas pelayanan yang diberikan, diharapkan pihak Rumah Sakit Bhayangkara Manado khususnya Instalasi Farmasi untuk dapat fokus pada perbaikann mutu pelayanan instalasi farmasi, serta menjadikan prioritas utama permasalahan yang di anggap penting bagi pasien</p>

3. Artikel Ketiga

Judul Artikel	Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru
Nama Jurnal	PHARMACY
Penerbit	Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Volume & Halaman	Volume / Nomor 1 / hal 101-112
Tahun Terbit	2015
Penulis Artikel	Fina Aryani, Husnawati, Septi Muharni, Mutia Liasari dan Richa Afrianti.
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Menganalisa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yakni tangible, responsiveness, reability, assurance, dan emphaty.
Metode Penelitian	
- <i>Desain</i>	Deskriptif dengan pendekatan secara cross-sectional
- Populasi dan sampel	<ul style="list-style-type: none"> • Populasi : pasien dirumah instalasi farmasi rumah sakit • Sampel : pengambilan sampel secara

	purposive sampling
- Instrumen	SERVQUAL
- Metode analisis	Metode Cross Sectional
- Hasil Penelitian	Sample dalam penelitian ini sebanyak 120 orang responden yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian didapatkan nilai gap terbesar pada aspek <i>reability</i> -0.85, <i>assurance</i> -0.73, <i>emphaty</i> -0.67, <i>tangible</i> -0.59 dan <i>responsiveness</i> -0,54 karna hasil dari semua nilai berindeks negative berarti pasien tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi rumah sakit.
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.

4. Artikel Keempat

Judul Artikel	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta
Nama Jurnal	JURNAL ILMIAH MANUNTUNG

Penerbit	Akademi Farmasi Samarinda
Volume & Halaman	Volume 5 / Nomor 1 / hal 81-90
Tahun Terbit	2019
Penulis Artikel	Habel Roy Sulo, Elina Hartono dan R. A. Oetari
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Menilai tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi farmasi rumah sakit x kota Surakarta
Metode Penelitian	
- <i>Desain</i>	Deskriptif dengan pendekatan secara cross-sectiona
- Populasi sampel dan	<ul style="list-style-type: none"> • Populasi : Pasien yang telah menebus resep 2x atau lebih • Sampel : pengambilan sampel secara purposive sampling
- Instrumen	SERVQUAL
- Metode analisis	Metode Cross Sectional
- Hasil Penelitian	Hasil penelitian didapatkan nilai gap terbesar pada aspek <i>responsiveness</i> -0.129, diikuti <i>reability</i> -0.125, <i>emphaty</i> -0.115, <i>tangible</i> -0.114 dan <i>assurance</i> -0,108 karna hasil dari semua nilai berindeks negative berarti pasien tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi rumah sakit.

Kesimpulan dan Saran	Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat artikan bahwa pasien rawat jalan belum merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta.
----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. Artikel Kelima

Judul Artikel	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak Jakarta
Nama Jurnal	JURNAL ILMIAH MANUNTUNG
Penerbit	Akademi Farmasi Samarinda
Volume & Halaman	Volume 6 / Nomor 1 / hal 41-48
Tahun Terbit	2020
Penulis Artikel	Jenny Pontoan, Okpri Meila, Yuli Asnanik dan Muhammad Azhar Muharam
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Menentukan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cilandak Marinir Instalasi Farmasi Rumah Sakit
Metode Penelitian	

- <i>Desain</i>	Penelitian observasional menggunakan metode survei.
- Populasi dan sampel	<ul style="list-style-type: none"> • Populasi : pasien rawat jalan • Sampel : pengambilan sampel secara purposive sampling
- Instrumen	SERVQUAL
- Metode analisis	Metode Cross Sectional
- Hasil Penelitian	Hasil analisis ServQual berdasarkan gap (kesenjangan) yang didapat, yaitu gap terbesar pada dimensi kehandalan (reability) -0,18, ketanggapan (responsiveness) -0,12, kepedulian (emphaty) dengan -0,08, jaminan (assurance) -0,07, dan wujud nyata (tangible) -0,03 berdasarkan hasil dari semua nilai berindeks negative berarti pasien tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi rumah sakit.
Kesimpulan dan Saran	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara umum belum memuaskan karena pada kelima dimensi masih memiliki nilai gap negative sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian diinsralasi farmasi rumah sakit.