

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Deskripsi Metode Penelitian

Pada penelitian pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien ini menggunakan metode non experimental dengan *literatur review* untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit menggunakan metode *cross sectional* yaitu studi yang mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek melalui pendekatan, observasional, maupun pengumpulan data. Dan metode analisis asosiatif *assosiatif* merupakan penelitian yang bermaksud mengerti hubungan antara variabel melalui pengujian memakai perhitungan statistik yang didapatkan hasil pembuktian yang membuktikan hipotesis

B. Informasi jumlah dan jenis artikel

Dibawah ini merupakan jurnal yang digunakan sebagai literatur review pada skripsi ini

Tabel 3.1 Jumlah dan jenis Artikel

No	Judul Jurnal	Nama Jurnal	Status
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Palembang	Jurnal Bisnis Orasi	Memiliki ISSN
2.	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang	Jurnal Ecoment Global	Terindeks Sinta 6
3.	Kualitas Pelayanan Dampaknya	Jurnal Balance	Terindeks

	Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang		Sinta 4
4.	Analisis Pelayanan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah Palembang	Jurnal Kesehatan	Memiliki ISSN
5.	Exsploring Relationships among pharmacy service use, patronage motives and patient satisfaction	Journal of the American pharmacist association	Terindeks Scimago

Table 3.2 Informasi Artikel

No	Jurnal	Metode Penelitian	Keuntungan	Sampel	Tipe Rumah Sakit	Metode Analisis
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Palembang	Cross Sectional	Untuk menjabarkan status kejadian ataupun keterkaitan dalam satu waktu	176 pasien VIP dan 610 Kelas 1 (4 Rumah sakit, 2 RS Swasta dan 2 RS Pemerintah) (Menggunakan purposive sampling pengambilan data berdasarkan ciri-ciri untuk mencapai tujuan penelitian)	RS Pemerintah tipe B dan RS Swasta tipe C	Analisis Regresi Linier Sederhana
2	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin	Cross Sectional	Untuk menjabarkan status kejadian ataupun keterkaitan dalam satu waktu	100 pasien rawat jalan RSUP DR. Mohammad Hoesin. Menggunakan convenience sampling (mengambil sampel seadanya)	Tipe A	Analisa regresi linier berganda

	Palembang			ditempat penelitian)			
3		Assosiatif	Untuk menjabarkan hubungan secara keseluruhan antara dua variabel atau lebih	30 pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. (berupa pertanyaan mengenai indikator kualitas pelayanan)	Tipe C	Sctructural Equation Model	
4	Analisis Pelayanan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah Palembang	Cross sectional	Untuk menjabarkan status kejadian ataupun keterkaitan dalam satu waktu	372 responden (pasien Rawat Jalan RSI Siti Khadijah)	Tipe B	Chi Square	
5	Exsploring Relationships among pharmacy service use, patronage motives and patient satisfaction	Cross Sectional	Untuk menjabarkan status kejadian ataupun keterkaitan dalam satu waktu	500 Sampel pasien apotek	Jurnal pendukung	Test chi square	

C. Isi Artikel

1. Artikel Pertama

- a. Judul Artikel : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Pemerintah dan

Swasta di Kota Palembang

- b. Nama Jurnal** : Jurnal Orasi Bisnis
- c. Penerbit** : Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang
- d. Volume dan Halaman** : Volume 7 dan Halaman 84 – 92
- e. Tahun Terbit** : 2012
- f. Penulis Artikel** : Jusmawi Bustan
- g. Tujuan Penelitian** : 1. Guna mengetahui bagaimana penilaian pasien tentang pelayanan Kesehatan dan kepuasan yang dirasakan oleh pasien
2. Untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan kepada kepuasan pasien dirumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta di kota Palembang
- h. Metode Penelitian**
- **Desain** : *Cross Sectional*
 - **Populasi dan** : Pasien rawat inap VIP dan Kelas 1

- Sampel** dirumah sakit Palembang dan rumah sakit swasta di kota Palembang
- **Instrumen** : *Purposive random non probability* sampling menggunakan metode penarikan sampling
 - **Metode Analisis** : Selanjutnya data di analisis menggunakan statistic non parametrik dengan analisis regresi linier sederhana
 - **Hasil Penelitian** : Berdasarkan table 1 hasil perhitungan uji validitas dari variabel kualitas pelayanan (X), dimana r-tabel memiliki hasil 0,210 maka butir dimensi kualitas pelayanan dinyatakan valid. Pada dimensi tangible memiliki t-tabel 0,210 sehingga data dinyatakan valid, dimensi reliability memiliki t-tabel 0,210 maka data dinyatakan valid, dimensi responsiveness mempunyai t-tabel 0,210 sehingga

dinyatakan valid, dimensi assurance memiliki t-tabel 0,210 maka data dinyatakan valid, dan dimensi terakhir yaitu empathy memiliki t-tabel 0,210 maka data dinyatakan valid. Dan hasil dari uji validitas kepuasan pasien, pada dimensi tangible memiliki t-tabel 0,210, dimensi reliability mempunyai t-tabel 0,210, dimensi responsiveness memiliki t-tabel 0,210, assurance memiliki t-tabel 0,210, pada dimensi empathy mempunyai t-tabel 0,210. Dan semua dimensi dinyatakan valid karena memiliki t-tabel 0,210

i. Kesimpulan

Menurut hasil analisis yang sudah didapati, disimpulkan jika semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien

2. Artikel Kedua

- a. **Judul Artikel** : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Dr. Mohammad Hoesin Palembang
- b. **Nama Jurnal** : Ecoment Global
- c. **Penerbit** : Universitas Indo Global Mandiri
- d. **Volume dan Halaman** : Volume 4 dan Halaman 63-73
- e. **Tahun Terbit** : 2019
- f. **Penulis Artikel** : Harun Samsuddin dan Endang Rosidah Ningsih
- g. **Tujuan Penelitian** : Guna menganalisis terkait pengaruh kualitas pelayanan kepuasan pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang
- h. **Metode Penelitian**
- **Desain** : - *Cross Sectional*
 - **Populasi dan Sampel** : Pasien rawat jalan di Rumah Sakit RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang

- **Instrumen** : Convenience sampling yaitu metode yang dapat menentukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang ditemui di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang
- **Metode Analisis** : Analisis Regresi Linier
- **Hasil Penelitian** : Hasil dari dimensi reliability mendapatkan t hitung $>$ t tabel $2,237 > 1,990$ sehingga dinyatakan jika variabel reliability memiliki pengaruh yang berdampak kepuasan pasien, dimensi responsiveness t hitung $>$ t tabel $4,446 > 1,990$ maka pada dimensi responsiveness bisa dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi assurance t hitung $>$ t tabel $1,987 > 1,990$ maka dari hasil tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, variabel empathy

mempunyai t hitung $>$ t tabel $0,261 > 1,990$ sehingga dapat dinyatakan bahwa dimensi empathy memiliki hasil yang signifikan terhadap kepuasan pasien, pada dimensi tangible memiliki t hitung $>$ t tabel $6,007 > 1,990$ sehingga dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien

i. Kesimpulan

Dari hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa secara simultan dimensi reliability, empathy, tangible, assurance, responsiveness secara bersama-sama bisa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, penjelasan ini dapat dijelaskan pada hasil uji F $0,000 < \alpha (0,05)$

3. Artikel ketiga

a. Judul Artikel : Kualitas Pelayanan Dampaknya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

- b. **Nama Jurnal** : Balance
- c. **Penerbit** : Universitas Muhammadiyah Palembang
- d. **Volume dan Halaman** : Volume 15 dan Halaman 60 – 72
- e. **Tahun Terbit** : 2018
- f. **Penulis Artikel** : Maftuhah Nurrahmi dan Hardiyahsyah Al-Fikri
- g. **Tujuan Penelitian** : Untuk mengetahui adakan pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
- h. **Metode Penelitian**
- **Desain** : *Assosiatif*
 - **Populasi dan Sampel** : Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang
 - **Instrument** : Menggunakan metode Kuisisioner, dimana kuisisioner yang berupa pertanyaan – pertanyaan terkait indikator terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien
 - **Metode Analisis** : *Structural Equation Model (SEM)* for Windows versi 8.70
 - **Hasil Penelitian** : Pada dimensi bukti fisik X1, kehandalan



X2, daya tanggap X3, jaminan X4, empati X5 dan pelayanan Kesehatan Y1. Pada dimensi Kualitas pelayanan (X) memiliki hasil CR 0,795, dan kepuasan pasien (Y1) memiliki CR 0,778, loyalitas pasien (Y2) mempunyai hasil CR 0,783. Maka hasil CR >0,70, sehingga dinyatakan bahwa seluruh full model loading factor terhadap kepuasan pasien, loyalitas pasien dapat diterima

i. Kesimpulan

Diperoleh nilai t-value sebesar $6,77 > 1,96$ maka bisa diartikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, karena ruang tunggu, diagnosis akurat, janji konsultasi, peralatan, kepercayaan, sabar, sudah cukup baik yang diberikan oleh pelayanan dari Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

4. Artikel ke empat



- a. **Judul Artikel** : Analisis Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah Palembang
- b. **Nama Jurnal** : Jurnal Kesehatan
- c. **Penerbit** : STIK Siti Khadijah Palembang
- d. **Volume dan Halaman** : Volume 11 dan Halaman 35 – 42
- e. **Tahun Terbit** : 2021
- f. **Penulis Artikel** : Helsy Desvitasari
- g. **Tujuan Penelitian** : Untuk mengetahui bagaimana pengaruh hubungan pelayanan terhadap kepuasan pasien
- h. **Metode Penelitian**
- **Desain** : *Cross Sectional*
 - **Populasi dan Sampel** : Pasien rawat jalan RSI Siti Khadijah Palembang pada bulan Oktober 2018
 - **Instrument** : *Accidental Sampling*
 - **Metode Analisis** : Uji statistic chi square test
 - **Hasil Penelitian** : Pada hasil distribusi frekuensi pelayanan keperawatan, variabel pelayanan (baik dan kurang baik) pada

responden pelayanan baik 216 (58,1%), sedangkan variabel kurang baik memiliki responden 156 (41,9%) sehingga memiliki responden 372 dan hasil total 100% . menurut andriani dan putra (2016) satu diantara yang ada mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit adalah pelayanan yang professional. Pada tabel 2 dimensi kepuasan pasien (puas dan tidak puas) responden 372 sebanyak 196 (52,7%) yang menjawab puas, dan 176 (47,3%) kurang puas. Menurut purwanto (2018) kepuasan yaitu perasaan sukacita pasien terkait angan-angan dan bukti yang nyata dalam pelayanan sudah terwujud

i. Kesimpulan

Responden sebanyak 196 (52,7%) menyatakan bahwa sudah puas oleh pelayanan yang diberi oleh pihak Rumah Sakit dan dari hasil p-value sebesar $0,001 > 0,005$, maka disimpulkan jika

kualitas pelayanan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

5. Jurnal kelima

- a. **Judul Artikel** : Exploring Relationships among pharmacy service use, patronage motives, and patient satisfaction
- b. **Nama Jurnal** : JAPhA
- c. **Penerbit** : Universitas Lowa
- d. **Volume dan Halaman** : 53 dan Halaman 382 – 389
- e. **Tahun Tebit** : 2013
- f. **Penulis Artikel** : Brandon J Patterson
- g. **Tujuan Penelitian** : Mendeskripsikan serta mengidentifikasi hubungan yang signifikan pelayanan dengan kepuasan pasien Apotek
- h. **Metode Penelitian**
 - **Desain** : Cross sectional
 - **Populasi dan Sampel** : Sampel acak bertingkat dari 500 pasien
 - **Instrument** : Patronase

- **Metode Analisis** : Test chi square test
- **Hasil Penelitian** : Pada ukuran kepuasan pasien mempunyai skor 3,59 kuranglebih 0,53 untuk skala “penjelasan ramah” dan 3,27 lebihkurang untuk skala “terapi pengelolaan”. Walaupun skala ini sangat berkolerasi (0,87, $P < 0,01$), dan untuk rata-rata skor yang dilaporkan oleh responden di setiap skala berbeda secara signifikan (0,32 perbedaan $P < 0,01$).

i. **Kesimpulan** : Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif terhadap perkembangan hubungan yang kuat terhadap pasien

