

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. Dilihat dari prosesnya, meta analisis merupakan suatu studi observasional retrospektif, dalam artian penelitian membuat rekapitulasi data tanpa melakukan manipulasi eksperimental.

Proses dalam melakukan meta analisis adalah sebagai berikut :

1. Mencari artikel penelitian yang terkait dengan penelitian yang dilaksanakan menggunakan google scholar dengan kata kunci yang digunakan yaitu, “tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek”. Setelah didapatkan artikel yang cocok dengan tema penelitian maka dilakukan pengecekan keakuratan jurnal untuk jurnal Internasional akan diperiksa apakah jurnal tersebut sudah terdaftar di schimago dan jurnal yang akan digunakan bukan jurnal predator berdasarkan *beall's list*. Untuk jurnal Nasional akan diperiksa apakah jurnal tersebut sudah terdaftar di sinta dan masuk peringkat berapa di sinta, semakin kecil angka peringkat di sinta maka semakin bagus jurnal untuk digunakan.
2. Melakukan perbandingan dari artikel-artikel penelitian-penelitian sebelumnya dengan menunjukan pada simpilan umum pada masing-masing

artikel tanpa melakukan analisis statistik atau analisis mendalam pada data dan hasil penelitian.

3. Menyimpulkan perbandingan hasil artikel disesuaikan dengan tujuan penelitian.

B. Informasi Jumlah

Penelitian ini menggunakan 4 artikel Nasional dan 2 artikel Internasional sebagai sumber data yang akan digunakan dalam penyusunan hasil serta pembahasan yang akan di review.

C. Isi Artikel

Artikel yang sudah diperoleh kemudian dipaparkan sebagai berikut :

Artikel pertama

Judul Artikel	Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame.
Nama Jurnal Penerbit	Jurnal Farmasi Malahayati Program Studi Farmasi Institusi Teknologi Sumatra
Volume & Halaman Tahun Terbit	Vol 2 No 1 hal 86-98 2019
Penulis Artikel	Atika Dalili Akhmad, Dirga, Sudewi Mukaromah K, Nur Adliani, Sukrasno
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien sebagai indikator evaluasi kualitas pelayanan farmasi di apotek komunitas.
Metode Penelitian	
Desain Penelitian	Deskriptif analitik dengan desain <i>survey cross sectional</i>
Instrument	Kuesioner
Metode Analisis Hasil Penelitian	Analisis <i>chi-square</i> Menunjukkan 58,08% pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh apotek komunitas. Dimensi empati (informasi obat) memiliki tingkat kepuasan tertinggi (87,83%), sedangkan dimensi

	<i>reliability</i> memiliki tingkat kepuasan terendah (83,16%). Dan karakteristik responden yang dilihat berdasarkan Usia, Jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan serta jumlah kunjungan ke apotek.
Kesimpulan	58,08% pasien apotek di Kecamatan Sukarame tidak puas terhadap pelayanan apotek yang didapatkan. Berdasarkan Lima dimensi pelayanan yang diukur dalam penelitian ini, tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi <i>emphaty</i> (pemberian informasi obat) dengan persentase kepuasan 87,83% dari total pasien, dimensi kepuasan terendah yaitu pada dimensi <i>reliability</i> (keandalan pelayanan) dengan persentase 83,16%.

Artikel kedua

Judul Artikel	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma 286 Padang Asri
Nama Jurnal	<i>Medicamento</i>
Penerbit Volume & Halaman	Akademi Farmasi Saraswati Denpasar, Bali Vol, 2 No, 2 hal34-38
Tahun Terbit Penulis Artikel	2016 I N. G. Tri Sutrisna, Putu Ayu Widya Galih Mega Putri, Kadek Duwi Cahyadi.
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan resep di apotek Kimia Farma 286 Padang Asri
Metode Penelitian	
Desain Penelitian	: Observasional
Instrument	Kuisisioner
Metode Analisis	Deskriptif (Uji Validitas & Reliabilitas Data kuisisioner)
Hasil Penelitian	Berdasarkan nilai skoring yang didapat dari kuisisioner pada penelitian ini, skor rata-rata dimensi <i>responsiveness</i> (cepat tangkap) sebesar 3,14 dapat diklasifikasikan konsumen puas pada dimensi <i>reliability</i> (keandalan) diperoleh skor rata-rata sebesar 3,13 dapat diklasifikasikan

Kesimpulan	<p>konsumen puas, pada dimensi <i>assurance</i> (kepastian) diperoleh skor rata-rata 3,28 diklasifikasikan konsumen sangat puas, pada dimensi <i>empathy</i> (empati) diperoleh skor rata-rata sebesar 3,17 diklasifikasikan konsumen puas, pada dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung) diperoleh skor rata-rata sebesar 3,19 diklasifikasikan konsumen sudah puas.</p> <p>Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma 286 Padang Asri adalah puas. dengan skor rata-rata 3,18.</p>
------------	--

Artikel ketiga

Judul Artikel	Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Yogyakarta
Nama Jurnal Penerbit	<i>Pharmacia</i> Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan
Volume & Halaman Tahun Terbit	Vol. 4, No. 2 hal 135-141 2014
Penulis Artikel	Farida Baroroh
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui gambaran dimensi-dimensi kualitas pelayanan kefarmasian yang diharapkan, dianggap penting, dan yang memiliki kinerja yang baik dengan model kualitas pelayanan kefarmasian terhadap konsumen apotek di Kota Yogyakarta
Metode Penelitian	
Desain Penelitian	Deskriptif Observasional
Instrument	Kuesioner
Metode Analisis	Pendekatan statistik deskriptif
Hasil Penelitian	Dari hasil penelitian yang diperoleh dari analisis kesenjangan Gap pada dimensi <i>Assurance</i> dan <i>Responsiveness</i> yang perlu perbaikan karena

Kesimpulan

pada dimensi tersebut memiliki selisih yang cukup besar antara harapan atau kepentingan konsumen dan kinerja yang dirasakan konsumen apotek. Dan nilai selisih *Assurance* (0,61) dan *Responsiveness* (0,59) Assurance (Jaminan) diantaranya, konsumen masih merasakan jika apoteker belum dapat memberikan informasi obat secara tepat dan *Responsiveness* (Daya Tanggap), konsumen masih merasakan jika apoteker di apotek kurang memberikan informasi obat secara jelas dan lengkap. Lalu pada diagram kartesius pada kuadran III termasuk kategori prioritas rendah ada 3 dimensi yang masuk dalam kategori tersebut yaitu *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Reliability*. Sedangkan dua atribut atau dimensi di kuadran II yang termasuk kategori di pertahankan adalah *Tangible* dan *Empathy*. Tiga atribut atau dimensi yang ada di kuadran III yaitu *Assurance*, *Responsiveness* dan *Reliability*, dalam hal ini termasuk prioritas rendah, tetapi hal ini perlu diperbaiki untuk meningkatkan capaian harapan konsumen mengenai pelayanan kefarmasian di apotek di kota Yogyakarta

Konsumen apotek di Kota Yogyakarta puas terhadap pelayanan kefarmasian dalam dimensi *Tangible* dan *Empathy* Sedangkan pada dimensi *Assurance*, *Responsiveness* dan *Reliability* pasien kurang puas karena pasien beranggapan kinerja apotek masih rendah dibandingkan harapan konsumen.

Artikel keempat

Judul Artikel	Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian
Nama Jurnal	Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia
Penerbit	Fakultas Farmasi, Universitas Halu Oleo, Kendari
Volume & Halaman Tahun Terbit	Vol. 1 No. 2. Hal, 30-35 2014
Penulis Artikel	Sunandar ihsan, Putri Rezkyia, Nur Illiyyin Akib
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui kualitas pelayan diapotek komunitas kota Kendari
Metode Penelitian	
Desain Penelitian	Evaluative non eksperimental
Instrument	Kuisisioner
Metode Analisis	Secara cluster random sampling dan simple random sampling
Hasil Penelitian	Dimensi fasilitas berwujud (<i>Tangible</i>) memiliki persentase sebesar 77,61%, sehingga persepsi konsumen terhadap dimensi fasilitas berwujud adalah kategori cukup memuaskan. Dimensi kehandalan (<i>Realiblity</i>) memiliki persentase sebesar 74,42%, sehingga konsumen menilai dimensi kehandalan cukup memuaskan. Dimensi ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) memiliki persentase sebesar 75,01% berdasarkan persentase tersebut pada dimensi ini diasumsikan cukup memuaskan. Dimensi keyakinan (<i>Assurance</i>) memiliki persentase sebesar 80,09%, sehingga persepsi konsumen terhadap dimensi ini cukup memuaskan. Dimensi empati (<i>Emphaty</i>) memiliki persentase sebesar 76,29%, sehingga persepsi konsumen pada dimensi ini adalah kategori cukup. Dan karakteristik responden konsumen apotek berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, penghasilan, pekerjaan, obat yang ditebus atau yang dibeli.
Kesimpulan	Berdasarkan standar skor pelayanan kefarmasian oleh DepKes RI, Mutu pelayanan di apotek komunitas Kota Kendari dalam tinjauan tingkat kepuasan konsumen adalah 76.70% kategori cukup. Mutu pelayanan di apotek komunitas Kota

Kendari dalam segi prosedur tetap adalah 60% kategori cukup. Mutu pelayanan di apotek komunitas Kota Kendari dalam dimensi waktu pelayanan obat adalah 60% kategori cukup. Secara keseluruhan mutu pelayanan di apotek komunitas Kota Kendari adalah kategori cukup.

Artikel kelima

Judul Artikel	<i>A survey of consumer expectation in community pharmacies in Bandung, Indonesia</i>
Nama Jurnal	<i>Journal of Applied Pharmaceutical Science</i>
Penerbit	<i>Faculty of Pharmacy, Universitas Padjadjaran, Bandung-Indonesia</i>
Volume & Halaman	Vol, 4 hal, 084-090
Tahun Terbit	2014
Penulis Artikel	: Nasrul Wathoni & Susi Afrianti Rahayu.
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan apotek masyarakat berdasarkan persepsi pasien.
Metode Penelitian	
Desain Penelitian	Lintas-sectional deskriptif
Instrument	Kuisisioner
Metode Analisis	Pendekatan studi dan model SERVQUAL.
Hasil Penelitian	Dimensi keandalan (<i>Realibility</i>) Pada dimensi ini pasien merasa puas dengan kemurahan hati obat di apotek dan sangat puas dengan kelengkapan obat, kualitas obat terjamin dan keramahan petugas. Dimensi jaminan (<i>Asurance</i>) Pada dimensi ini pasien merasa puas dengan pengetahuan petugas dan senang dengan kejelasan informasi, serta kelengkapan informasi dan keamanan parkir. Dimensi bukti langsung (<i>Tangible</i>) Pada dimensi ini pasien sangat puas dengan tampilan bangunan, kenyamanan dan kebersihan. Dimensi empati (<i>Emphaty</i>) pada dimensi ini pasien merasa sangat puas dengan pekerja perawatan, kesetaraan antara perawatan pasien, dan ketersediaan informasi layanan. Dimensi responsif (<i>Responsiveness</i>) Pada dimensi ini pasien merasa puas dengan kecepatan pelayanan dan respon petugas terhadap keluhan pasien. Pasien sangat puas dengan kesiapan dan

Kesimpulan	kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan alternatif. Karakteristik Responden yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan. keseluruhan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, dan tidak ada yang benar-benar perlu diutamakan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap resep perawatan yang diberikan. Meski pasien sudah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, namun apotek harus menjaga dan meningkatkan kinerja apotek dengan lebih baik.
------------	--

Artikel keenam

Judul Artikel	<i>Patient Satisfaction Analysis of Pharmaceutical Service Quality in UMP Dispensary</i>
Nama Jurnal	<i>International Conference on Trends in Economics, Humanities and Management (ICTEHM'15)</i>
Penerbit	University of Muhammadiyah, Purwokerto, Indonesia
Volume & Halaman	Hal 122-126
Tahun Terbit	2015
Penulis Artikel	Anggi Nuritasari
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Tujuan survei adalah untuk mempelajari kepuasan pasien yang mendapatkan layanan farmasi di Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP).
Metode Penelitian	
Desain Penelitian	Desain penelitian yang digunakan adalah Penelitian deskriptif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i>
Instrument	Kuisisioner
Metode Analisis	Menggunakan metode analisis deskriptif.
Hasil Penelitian	Dimensi <i>tangible</i> adalah sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan. Jika kita melihat bagan kolom tentang dimensi nyata yang terdiri dari: A: kenyamanan dan kebersihan apotek adalah 86% puas dari 43 responden dan 14% tidak puas dengan 7 responden sehingga harus ditingkatkan sedikit lebih banyak tentang kebersihan apotek, untuk mengenai kebersihan dan kenyamanan di apotek dengan membuat jadwal mungkin piket atau

sedikit memberikan beberapa tanaman di sudut apotek agar terlihat lebih baik. Dimensi keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan. Jika kita melihat pada kolom grafik tentang dimensi bukti langsung yang terdiri dari: A: kemampuan petugas untuk menyediakan informasi farmasi adalah 88% puas dari 44 responden dan 12% tidak puas dengan 6 responden, itu berarti bahwa tingkat pengetahuan staf di apotek untuk memberikan informasi kepada pasien dikatakan kurang. Mungkin informasi yang disampaikan selesai tetapi cara untuk memberikan informasi kepada pasien terlalu cepat untuk dipahami oleh pasien. Dimensi responsivitas adalah kemampuan untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat yang terdiri dari: A: kecepatan petugas dalam pelayanan obat adalah 84% puas dengan 42 responden dan 16% tidak puas dengan 8 responden sehingga harus ditingkatkan tentang dispensasi kelengkapan adalah 90% puas dari 45 responden dan 10% tidak puas dengan 5 responden. Kelengkapan obat harus tetap dijaga oleh Pemesanan sebelum obat habis sehingga tidak terisi obat. Jadi, pasien yang datang ke apotek merasa puas jika mereka bisa mendapatkan dengan mudah apa yang mereka inginkan. Dimensi *emphaty* adalah kemampuan untuk membangun hubungan, kepedulian, dan pemahaman pelanggan *meeds*. Jika kita melihat grafik kolom *emphaty* dimensi terdiri dari keramahan dan kepedulian petugas dalam pelayanan obat adalah 92% puas dari 46 responden dan 8% tidak puas 4 responden. Keramahan dan kepedulian petugas *in the service of drug* sangat penting bagi pasien karena itu akan memberikan kepuasan dan yang akan menjadi pasien merasa dirawat dan nyaman ketika mereka mendapatkan pelayanan yang baik dari para petugas apotek.

Kesimpulan

Pasien memiliki kepuasan yang tinggi terhadap penampilan petugas apoteker dalam pelayanan obat, kualitas pelayanan kefarmasian di apotek, keterjangkauan atau kesesuaian harga obat, kecepatan pelayanan kasir, keramahan petugas dalam pelayanan obat memiliki persentase 92-

98% responden puas dengan kualitas pelayanan farmasi ini. Pasien memiliki kepuasan sedang terhadap ketersediaan obat di apotek kelengkapan, kemampuan petugas dalam memberikan informasi kefarmasian, jawaban atau respon yang diberikan petugas apoteker kepada pasien memiliki persentase kepuasan responden antara 88-92%.Kepuasan pasien rendah terhadap kenyamanan dan kebersihan apotik serta kecepatan petugas dalam pelayanan obat memiliki persentase kepuasan pasien antara 84-86% .
