

## **BAB III**

### **METODOLOGI 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. Meta analisis merupakan suatu studi observasional retrospektif, dalam artian peneliti membuat rekapitulasi data tanpa melakukan manipulasi eksperimental.

Proses dalam melakukan meta analisis adalah sebagai berikut :

- a. Mencari jurnal internasional dengan cara copy nama jurnalnya di google tambahkan belakang schimago, maka akan muncul Quartil, rangking SJR, H-index, dan impact factor. Setelah itu cek jurnal termasuk predator atau bukan dengan menggunakan beall's list.
- b. Mencari jurnal nasional lalu cek akreditasinya dengan cara copy nama jurnalnya di google tambahkan belakang sinta, maka akan muncul jurnal termasuk sinta ke berapa.
- c. Melakukan perbandingan dari artikel-artikel penelitian sebelumnya dengan merujuk pada simpulan umum pada masing-masing artikel tanpa melakukan analisis statistik atau analisis mendalam pada data dan hasil penelitian.
- d. Menyimpulkan hasil perbandingan artikel disesuaikan dengan tujuan penelitian.

## B. Informasi Jumlah dan Jenis Artikel

Artikel yang digunakan pada penelitian meta-analisis ini sebanyak 5 artikel, yaitu satu artikel utama dan empat artikel pendukung. Jenis kelima artikel tersebut termasuk dalam artikel hasil penelitian atau *research article*. Artikel utama terdaftar di schimago, ISSN 0975-1491, Q3, dan H-indek 41. Jurnal pendukung ke 1 telah terakreditasi sinta S3, ISSN 1693-3591. Jurnal pendukung ke 2 telah terakreditasi sinta S2, ISSN 24423-2946. Jurnal pendukung ke 3 belum terakreditasi, dan jurnal pendukung ke 4 telah terakreditasi sinta S3, ISSN 2620-536X.

**Tabel 3.1 Rangkuman Informasi Jumlah dan Jenis Artikel**

| Arti<br>kel | Judul Artikel  | Nama<br>Jurnal  | Penerbit                   | Q | Akred<br>Sinta | H-<br>index | Ket                                    |
|-------------|--|---|----------------------------|---|----------------|-------------|--|
| 1           | Perceived Service Quality and Patient Satisfaction at Pharmacy Department in Yogyakarta, Indonesia | International Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences | Innovare Academic Sciences | 3 | -              | 41          | Terdaftar di schimago, ISSN 0975-1491. |
| 2           | Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi               | Pharmacy : Jurnal Farmasi Indonesia                           | STIKES Riau                | - | S3             | -           | ISSN 1693-3591.                        |

|   |  |   |                           |   |    |   |                  |
|---|--|---|---------------------------|---|----|---|------------------|
|   | Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru  |   |                           |   |    |   |                  |
| 3 | Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna                                | Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF) | Universitas Sam Ratulangi | - | S2 | 8 | ISSN 24423-2946. |
| 4 | Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado                   | Pharmaco n: Jurnal Ilmiah Farmasi             | FMIPA UNSRAT Manado       | - | -  | - | ISSN 2302-2493.  |
| 5 | Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak di Kota Kupang Tahun 2015 | Jurnal Info Kesehatan                         | Poltekkes Kemenkes Kupang | - | S3 | 5 | ISSN 2620-536X.  |

### C. Isi Artikel

Pemaparan isi dari artikel yang ditelaah dengan isi sebagai berikut :

#### a. Artikel Pertama

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Judul Artikel            | Perceived Service Quality and Patient Satisfaction at Pharmacy Department in Yogyakarta, Indonesia  |
| Nama Jurnal              | International Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences   |
| Penerbit                 | Innovare Academic Sciences  |
| Volume dan Halaman       | Vol. 10, Hal. 42-45   |
| Tahun Terbit             | 2018  |
| Penulis Artikel          | Made Sri Saraswati, Susi Ari Kristina, & Abdul Karim Zulkarnain.  |
| <b>ISI ARTIKEL</b>       |   |
| Tujuan Penelitian        | Untuk mengukur kesenjangan antara harapan pasien dan persepsi tentang pelayanan yang disampaikan di departemen farmasi RSUD Sleman, Yogyakarta.   |
| <b>Metode Penelitian</b> |   |
| Desain Penelitian        | Jenis penelitian yang digunakan yaitu <i>cross sectional</i> atau survey dengan pengamatan langsung, menggunakan kuesioner yang berisi 22 item pernyataan untuk 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi berwujud, kehandalan, responsif, jaminan, dan empati. Skala yang digunakan ada 4 titik mulai dari “sangat setuju” (4) dan untuk “sangat tidak setuju” (1). |
| Populasi dan Sampel      | Populasi yang digunakan adalah pasien yang mengunjungi RSUD Sleman, Yogyakarta.   |

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | Sampel yang digunakan 200 pasien berusia 18 tahun atau lebih.   |
| Instrumen        | Kuesioner   |
| Metode Analisis  | Data dianalisis menggunakan SPSS (versi 16.0) untuk statistik deskriptif. Menggunakan metode SERVQUAL untuk menentukan kepuasan pasien. Kesenjangan skor untuk setiap pernyataan dihitung dengan persepsi skor dikurangi skor harapan.  |
| Hasil Penelitian | Nilai kepuasan pasien pada indikator 5 dimensi yaitu (-0.44) untuk <i>reliability</i> , (-0,59) untuk <i>responsiveness</i> , (-0,47) untuk <i>assurance</i> , (-0,49) untuk <i>empathy</i> , dan (-0,45) untuk dimensi <i>tangibles</i> . Tingkat kepuasan pasien bernilai negatif berarti bahwa pasien tidak puas dengan kualitas layanan yang diberikan. |
| Kesimpulan       | Hasil pengolahan data pada ke lima dimensi yang digunakan bernilai negatif, hal ini berarti bahwa pasien tidak puas dengan kualitas layanan yang diberikan.   |
| Saran            | Penelitian ini hanya terfokus untuk pasien rawat jalan. Untuk penelitian lebih lanjut dapat dilakukan pada pasien rawat jalan ataupun rawat inap. Untuk rumah sakit perlu ditingkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.   |

### b. Artikel Kedua

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Judul Artikel            | Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru  |
| Nama Jurnal              | Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia  |
| Penerbit                 | Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau  |
| Volume dan Halaman       | Vol. 12, Hal. 101-112   |
| Tahun Terbit             | 2015  |
| Penulis Artikel          | Fina Aryani, Husnawati, Septi Muharni, Mutia Liasari, & Richa Afrianti.   |
| <b>ISI ARTIKEL</b>       |   |
| Tujuan Penelitian        | Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru berdasarkan lima (5) dimensi kualitas pelayanan.   |
| <b>Metode Penelitian</b> |   |
| Desain Penelitian        | Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif observasional, dengan rancangan penelitian <i>cross sectional</i> atau pengamatan langsung kepada 120 responden. Komponen yang dinilai meliputi 5 dimensi yaitu <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i> . |
| Populasi dan Sampel      | Populasi dalam penelitian adalah 3.358 pasien dengan tingkat kepercayaan yang diinginkan 10%. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 responden yang memenuhi kriteria inklusi.  |
| Instrumen                | Kuesioner   |
| Metode Analisis          | Metode analisis yang digunakan adalah analisis <i>gap</i> atau kesenjangan merupakan ketidaksesuaian  |

|                  | anantara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan pasien.   |           |     |           |             |       |   |            |       |   |              |       |   |         |       |   |        |       |   |              |              |  |
|------------------|---|-----------|-----|-----------|-------------|-------|---|------------|-------|---|--------------|-------|---|---------|-------|---|--------|-------|---|--------------|--------------|--|
| Hasil Penelitian | <p>Nilai kepuasan pasien pada indikator 5 dimensi yaitu :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensi</th> <th>Gap</th> <th>Peringkat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bukti fisik</td> <td>-0,59</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Kehandalan</td> <td>-0,85</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Daya tanggap</td> <td>-0,54</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Jaminan</td> <td>-0,73</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Empati</td> <td>-0,67</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>-0,68</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Dimensi   | Gap | Peringkat | Bukti fisik | -0,59 | 4 | Kehandalan | -0,85 | 1 | Daya tanggap | -0,54 | 5 | Jaminan | -0,73 | 2 | Empati | -0,67 | 3 | <b>Total</b> | <b>-0,68</b> |  |
| Dimensi          | Gap   | Peringkat |     |           |             |       |   |            |       |   |              |       |   |         |       |   |        |       |   |              |              |  |
| Bukti fisik      | -0,59   | 4         |     |           |             |       |   |            |       |   |              |       |   |         |       |   |        |       |   |              |              |  |
| Kehandalan       | -0,85   | 1         |     |           |             |       |   |            |       |   |              |       |   |         |       |   |        |       |   |              |              |  |
| Daya tanggap     | -0,54   | 5         |     |           |             |       |   |            |       |   |              |       |   |         |       |   |        |       |   |              |              |  |
| Jaminan          | -0,73   | 2         |     |           |             |       |   |            |       |   |              |       |   |         |       |   |        |       |   |              |              |  |
| Empati           | -0,67   | 3         |     |           |             |       |   |            |       |   |              |       |   |         |       |   |        |       |   |              |              |  |
| <b>Total</b>     | <b>-0,68</b>  |           |     |           |             |       |   |            |       |   |              |       |   |         |       |   |        |       |   |              |              |  |
| Kesimpulan       | Tingkat kepuasan pasien rawat jalan IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru belum memenuhi harapan pasien dilihat dari nilai <i>gap</i> antara kinerja dan harapan yang bernilai negatif.  |           |     |           |             |       |   |            |       |   |              |       |   |         |       |   |        |       |   |              |              |  |
| Saran            | Perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan yang baik terhadap 5 dimensi kepuasan serta perlu dilakukan survey kepuasan secara rutin agar bisa mengetahui peningkatan kinerja tenaga farmasi.  |           |     |           |             |       |   |            |       |   |              |       |   |         |       |   |        |       |   |              |              |  |

### c. Artikel Ketiga

|                    |   |
|--------------------|---|
| Judul Artikel      | Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna |
| Nama Jurnal        | Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF)   |
| Penerbit           | Universitas Sam Ratulangi   |
| Volume dan Halaman | Vol. 10, Hal. 14-25   |

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Tahun Terbit             | 2020   |
| Penulis Artikel          | Gayatri Citraningtyas, Imam Jayanto, Jesica Nangaro, & Alfred Nangaro.   |
| <b>ISI ARTIKEL</b>       |  |
| Tujuan Penelitian        | Menentukan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan penyakit dalam terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RS X Tahuna.   |
| <b>Metode Penelitian</b> |  |
| Desain Penelitian        | Jenis penelitian bersifat deskriptif dengan pengambilan sampel secara <i>crosssectional</i> . Penelitian menggunakan kuesioner dengan 18 pertanyaan yang berisi 5 dimensi kepuasan yaitu dimensi berwujud, empati, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan.   |
| Populasi dan Sampel      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di ruangan penyakit dalam RS X Tahuna.</li> <li>• Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang memenuhi kriteria inklusi antara lain bersedia menjadi responden, bisa baca dan tulis, berusia <math>\geq 18</math> tahun, dan sedang menjalani perawatan diruangan penyakit dalam.</li> </ul> |
| Instrumen                | Kuesioner  |
| Metode Analisis          | <p>Menggunakan metode <i>servqual</i> untuk mengukur skor <i>gap</i> kualitas jasa berkaitan dengan harapan dan persepsi. Indeks total kualitas pelayanan dikategorikan menjadi 3, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertama, indeks nol yang berarti kondisi harapan pasien sama dengan kinerja yang diberikan.</li> </ul>  |



|                  |  |
|------------------|--|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kedua, indeks negatif yang berarti kondisi harapan pasien lebih besar dari kinerja yang diberikan.</li> <li>• Ketiga, indeks positif yang berarti kondisi harapan pelanggan lebih kecil dari kinerja yang diberikan.</li> </ul>   |
| Hasil Penelitian | <p>Nilai kepuasan pasien pada indikator 5 dimensi yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensi Berwujud dengan rerata -0,29</li> <li>• Dimensi Empati dengan rerata -0,28</li> <li>• Dimensi Keandalan dengan rerata -0,17</li> <li>• Dimensi Ketanggapan dengan rerata -0,27</li> <li>• Dimensi Jaminan dengan rerata -0,32</li> </ul>      |
| Kesimpulan       | <p>Tingkat kepuasan pasien tertinggi pada dimensi keandalan dengan nilai rerata -0,17 dengan peringkat 1 dan tingkat kepuasan terendah pada dimensi jaminan dengan nilai rerata -0,32 dengan peringkat 5. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat inap belum puas diketahui dari hasil rerata setiap dimensi bernilai negatif.</p> |
| Saran            | <p>Perlu meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian terutama peran Apoteker yang belum dirasa puas oleh pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan evaluasi bagi rumah sakit untuk memperbaiki kualitas pelayanan farmasi.</p>   |

**d. Artikel Keempat**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Judul Artikel            | Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado   |
| Nama Jurnal              | Pharmacon: Jurnal Ilmiah Farmasi   |
| Penerbit                 | FMIPA UNSRAT Manado  |
| Volume dan Halaman       | Vol. 5, Hal. 173-279   |
| Tahun Terbit             | 2016   |
| Penulis Artikel          | Denise Cristianty Pareray, Heedy Tjitrosantoso, & Widdhi Bodhi.  |
| <b>ISI ARTIKEL</b>       |  |
| Tujuan Penelitian        | Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.   |
| <b>Metode Penelitian</b> |  |
| Desain Penelitian        | Jenis penelitian yang digunakan yaitu survei deskriptif dengan teknik <i>incidental sampling</i> pada seluruh pasien rawat jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, menggunakan instrumen kuesioner yang mencakup 5 dimensi yaitu dimensi <i>Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance</i> . |
| Populasi dan Sampel      | Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.   |
| Instrumen                | Kuesioner  |
| Metode Analisis          | Analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode servqual dengan menentukan nilai <i>gap</i> antara layanan yang nyata mereka terima   |

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | <p>(<i>perceived service</i>) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (<i>expected service</i>). Hasil akhir setiap dimensi kepuasan setelah diketahui nilai <i>gap</i> dinyatakan dalam bentuk persentase (%).</p>   |
| Hasil Penelitian | <p>Nilai kepuasan pasien pada indikator 5 dimensi yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensi Kehandalan dengan hasil 61%</li> <li>• Dimensi Ketanggapan dengan hasil 83%</li> <li>• Dimensi Keyakinan dengan hasil 84%</li> <li>• Dimensi Empati dengan hasil 83%</li> <li>• Dimensi Bukti Fisik dengan hasil 88%</li> </ul>  |
| Kesimpulan       | <p>Hasil penelitian diperoleh analisis <i>gap</i> dimensi yang mempunyai kepuasan dari yang tertinggi yaitu dimensi bukti fisik, keyakinan, empati, ketanggapan, dan tingkat kepuasan terendah yaitu dimensi kehandalan. Pertanyaan yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah petugas apotek berpakaian rapi, dan untuk tingkat kepuasan terendah yaitu kecepatan waktu pelayanan obat yang dirasa lambat dalam menangani resep.</p> |
| Saran            | <p>Hasil penelitian dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan terutama pada dimensi kehandalan.</p>   |

**e. Artikel Kelima**

|                          |   |
|--------------------------|---|
| 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                 | Poltekkes Kemenkes Kupang   |
| Volume dan Halaman       | Vol. 15, Hal. 482-494   |
| Tahun Terbit             | 2017  |
| Penulis Artikel          | Ni Nyoman Yuliani, Jefrin Sambara, & Hermanus Isman.  |
| <b>ISI ARTIKEL</b>       |   |
| Tujuan Penelitian        | Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan.  |
| <b>Metode Penelitian</b> |   |
| Desain Penelitian        | Jenis penelitian bersifat deskriptif dengan pengambilan data secara <i>purposive sampling</i> . Lembar kuesioner mencakup 5 dimensi kepuasan.   |
| Populasi dan Sampel      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di rumah sakit Ibu dan Anak di Kota Kupang.</li> <li>• Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan, dapat membaca, menulis dan berkomunikasi dengan baik.</li> </ul> |
| Instrumen                | Kuesioner   |
| Metode Analisis          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data dianalisis berdasarkan skala likert dengan perhitungan skor tertinggi dibagi</li> </ul>   |

|                    | <p>dengan skor maksimal dari setiap indikator.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Range skala likert yang digunakan sebagai berikut :</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tingkat Kepuasan</th> <th>Nilai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tidak puas</td> <td>0-20%</td> </tr> <tr> <td>Kurang puas</td> <td>21-40%</td> </tr> <tr> <td>Cukup puas</td> <td>41-60%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>61-80%</td> </tr> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>81-100%</td> </tr> </tbody> </table> | Tingkat Kepuasan   | Nilai       | Tidak puas | 0-20%  | Kurang puas | 21-40% | Cukup puas | 41-60% | Puas       | 61-80% | Sangat Puas | 81-100% |                  |               |
|--------------------|---|--------------------|-------------|------------|--------|-------------|--------|------------|--------|------------|--------|-------------|---------|------------------|---------------|
| Tingkat Kepuasan   | Nilai   |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| Tidak puas         | 0-20%   |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| Kurang puas        | 21-40%  |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| Cukup puas         | 41-60%  |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| Puas               | 61-80%  |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| Sangat Puas        | 81-100%   |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| Hasil Penelitian   | <p>Tingkat kepuasan pasien terhadap 5 dimensi kepuasan yaitu :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indikator Kepuasan</th> <th>% Indikator</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kehandalan</td> <td>88,22%</td> </tr> <tr> <td>Ketanggapan</td> <td>88,83%</td> </tr> <tr> <td>Keyakinan</td> <td>86,73%</td> </tr> <tr> <td>Penampilan</td> <td>87,63%</td> </tr> <tr> <td>Empati</td> <td>88,45%</td> </tr> <tr> <td><b>Rata-rata</b></td> <td><b>87,97%</b></td> </tr> </tbody> </table>                     | Indikator Kepuasan | % Indikator | Kehandalan | 88,22% | Ketanggapan | 88,83% | Keyakinan  | 86,73% | Penampilan | 87,63% | Empati      | 88,45%  | <b>Rata-rata</b> | <b>87,97%</b> |
| Indikator Kepuasan | % Indikator   |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| Kehandalan         | 88,22%  |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| Ketanggapan        | 88,83%  |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| Keyakinan          | 86,73%  |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| Penampilan         | 87,63%  |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| Empati             | 88,45%  |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| <b>Rata-rata</b>   | <b>87,97%</b>   |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| Kesimpulan         | <p>Hasil pengolahan data diketahui persentase rata-rata dari kualitas pelayanan sebesar 87,97%, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi RSIA di Kota Kupang.</p>  |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |
| Saran              | <p>Kepada rumah sakit perlu dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu kualitas pelayanan perlu disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan lain sebagainya.</p>   |                    |             |            |        |             |        |            |        |            |        |             |         |                  |               |

Tabel 3.2 Rangkuman Isi Artikel

| Arti kel | Desain Penelitian      | Sampel                                       | Instrumen | Metode Analisis        | Hasil Penelitian   |
|----------|------------------------|--|-----------|------------------------|--|
| 1        | <i>Cross sectional</i> | 200 pasien usia 18 tahun atau lebih          | Kuesioner | Metode <i>Servqual</i> | Nilai kepuasan pasien pada indikator 5 dimensi yaitu:<br>(-0,44) untuk <i>reliability</i> ,<br>(-0,59) untuk <i>responsiveness</i> ,<br>(-0,47) untuk <i>assurance</i> ,<br>(-0,49) untuk <i>empathy</i> , dan<br>(-0,45) untuk dimensi <i>tangibles</i> . |
| 2        | <i>Cross sectional</i> | 120 responden yang memenuhi kriteria inklusi | Kuesioner | Metode <i>Servqual</i> | Nilai kepuasan pasien pada indikator 5 dimensi yaitu :<br>Bukti fisik (-0,59),<br>Kehandalan (-0,85),<br>Daya Tanggap (-0,54),<br>Jaminan (-0,73),<br>dan<br>Empati -0,67  |
| 3        | <i>Cross</i>           | Pasien yang                                  | Kuesioner | Metode                 | Nilai kepuasan   |

|   |                            |  |           |                        |  |
|---|----------------------------|--|-----------|------------------------|--|
|   | <i>sectional</i>           | memenuhi kriteria inklusi                                      |           | <i>servqual</i>        | pasien pada indikator 5 dimensi yaitu :<br>Dimensi Berwujud dengan rerata -0,29, dimensi Empati dengan rerata -0,28, dimensi Kehandalan dengan rerata -0,17, dimensi Ketanggapan dengan rerata -0,27, dan dimensi Jaminan dengan rerata -0,32. |
| 4 | <i>Incidental sampling</i> | seluruh pasien rawat jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. | kuesioner | Metode <i>servqual</i> | Nilai kepuasan pasien pada indikator 5 dimensi yaitu :<br>Dimensi Kehandalan dengan hasil 61%, dimensi Ketanggapan dengan hasil 83%, dimensi Keyakinan dengan  |

|   |                           |   |           |   |   |
|---|---------------------------|---|-----------|---|---|
|   |                           |   |           |   | hasil 84%, dimensi Empati dengan hasil 83%, dan dimensi Bukti Fisik dengan hasil 88%.   |
| 5 | <i>Purposive sampling</i> | pasien rawat jalan, dapat membaca, menulis dan berkomunikasi dengan baik. | Kuesioner | Data dianalisis berdasarkan <i>skala likert</i> | Tingkat kepuasan pasien terhadap 5 dimensi kepuasan yaitu :<br>Kehandalan 88,22%,<br>Ketanggapan 88,83%,<br>Keyakinan 86,73%,<br>Penampilan 87,63%, dan<br>Empati 88,45%. |