

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 rumah sakit”. 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 atau doaj 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 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 menunjukkan pada simpulan 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 dan Jenis Artikel

Tabel 3.1 Informasi Jumlah dan Jenis Artikel

<i>Artikel</i>	Judul jurnal	Nama Jurnal	Penerbit	Quartil	Akreditasi Jurnal	H-Index
1	Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual: Studi Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta	Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi	Universitas Gadjah Mada	-	Sinta 2	8
2	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit	<i>Borneo Journal Of Pharmacy</i>	Universitas Muhamadiyah Palangkaraya	-	Sinta 3	3
3	Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016	Jurnal Manajemen Kesehatan Di Yayasan Rs Dr. Soetomo.	Yayasan Rs Dr. Soetomo.	-	Sinta 4	6

4	Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS	<i>Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research</i>	Universitas Sebelas Maret	-	Sinta 3	5
5	The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Departments in Public Hospital	International Journal of Inovation, Management and Tecnology.	World of Scientific Publishing Co.Pte Ltd	Q3	-	17

C. Isi Artikel

1. Artikel pertama

Tabel 3.2. Ringkasan artikel pertama

Judul Artikel	Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual: Studi Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta
Nama Jurnal	Jurnal Manejemen dan Pelayanan Farmasi
Penerbit	Universitas Gadjah Mada
Volume & Halaman	Vol.3 No 1, Hal 24-29
Tahun Terbit	2013
Nama Penulis	Pratiwi, D, Wahyono, D, Sampurno
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan manajemen mutu dan Instalasi Farmasi Rumah Sakit X (IFRSX)

Metode Penelitian	
Desain Penelitian	<i>Nonprobability sampling</i> dengan <i>quota sampling</i>
Populasi dan Sampel	Populasi pada penelitian ini pasien yang mengunjungi farmasi rawat jalan RSX berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin dengan taraf kepercayaan 95% (Jumlah pasien November 2011-November 2012). Sampel pada penelitian ini adalah 400 pasien FRJ RSX bulan Januari 2013, yang terdiri dari pasien pensiunan induk perusahaan di Jabodetabek, pasien Tunai, pasien Jaminan Lain dan pasien Jaminan Induk Perusahaan.
Instrumen	Instrumen Servqual dalam bentuk kuisioner yang di dasarkan pada lima dimensi kualitas.
Metode Analisis	Data di analisis menggunakan metode servqual
Hasil Penelitian	Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa secara umum, pasien belum merasa puas dengan kinerja FRJ RSX. Dan hasil keseluruhan responden terjadinya <i>gap</i> bernilai negatif antara harapan pasien dengan kinerja FRJ RSX dengan gap terbesar berturut-turut yaitu dimensi daya tanggap (-0,7100), empati (-0,6550), keandalan (-0,5800), jaminan (-0,4975) dan berwujud (-0,4200). Urutan pasien mulai dari yang merasakan ketidakpuasan paling besar adalah pasien pensiunan induk perusahaan jabodetabek (30,59%), pasien tunai (29,08%), pasien jaminan lain (22,22%) dan pasien jaminan induk perusahaan (18,11%). Urutan ketidakpuasan pasien berturut-turut mulai dari ketidakpuasan terbesar dirasakan terhadap pelayanan di FRJ F (37,49%), kemudian FRJ A (32,47%) dan terakhir di FRJ B (30,04%).
Kesimpulan	Dari hasil yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X perlu lebih meningkatkan

	kinerja pada dimensi Daya Tanggap yaitu kecepatan dan ketepatan pelayanan, penyediaan petugas lebih pada jam-jam sibuk, fasilitas fisik (terutama luas dan tempat duduk di ruang tunggu), dan memberikan estimasi waktu pelayanan dan memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.
--	--

2. Artikel Kedua

Tabel 3.3. Ringkasan artikel kedua

Judul Artikel	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit
Nama Jurnal	Borneo Journal Of Pharmacy
Penerbit	Universitas Muhamadiyah Palangkaraya.
Volume & Halaman	Vol.01 N0.01, Halaman 22-26
Tahun Terbit	2018
Nama Penulis	Novaryantiin, S, Ardhany, D, Syahrida, & Aliyah S.
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit.
Metode Penelitian	
Desain Penelitian	Menggunakan teknik <i>accidental sampling</i>
Populasi dan Sampel	Populasi dalam penelitian ini pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Murjani Sampit.. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan atau pendamping pasien rawat jalan dan bagian poliklinik yang mendapat pelayanan farmasi.
Instrumen	Kuesioner (sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden) yang telah divalidasi.

Metode Analisis	Analisis data yang digunakan menggunakan Skala Likert	
Hasil Penelitian	<p>Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa pasien telah merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Pada dimensi pertama, tentang kehandalan mendapatkan hasil rata-rata 65,6% yang artinya pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit tentang kecepatan pelayanan obat, obat tersedia dengan lengkap dan petugas apotek melayani dengan ramah dan tersenyum dan selalu membantu. Dimensi kedua tentang ketanggapan mendapatkan hasil rata-rata 67,6% yang artinya pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian tentang petugas Apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien, petugas Apotek mampu memberikan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien, terjadi komunikasi yang baik antara petugas Apotek dengan pasien dan pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep yang ditebusnya. Dimensi ketiga tentang keyakinan mendapatkan hasil rata-rata 72,2% yang artinya pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan tentang petugas apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja, obat yang diperoleh terjamin kualitasnya dan obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta. Dimensi keempat tentang empati mendapatkan hasil rata-rata 66,6% yang artinya pasien merasa puas dengan pelayanan yang di berikan tentang petugas Apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, petugas apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan pasien merasa</p>	

	nyaman selama menunggu obat. Dimensi kelima tentang bukti langsung mendapatkan hasil rata-rata 68,6% yang artinya pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tentang Apotek terlihat bersih dan rapi, kenyamanan ruang tunggu, penataan eksterior dan interior ruangan dan petugas Apotek berpakaian bersih dan rapi.
Kesimpulan	Berdasarkan hasil penelitian, diketahui tingkat kepuasan pasien dengan rata-rata persentase interpretasi skor sebesar 68% yang artinya masuk dalam kategori puas. Kedepannya, perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan setiap saat untuk perkembangan dan kemajuan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Murjani Sampit, karena kepuasan pasien setiap saat akan berubah seiring dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pasien tersebut.

3. Artikel Ketiga

Tabel 3.4. Ringkasan artikel ketiga

Judul Artikel	Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016
Nama Jurnal	Jurnal Manajemen Kesehatan
Penertbit	Yayasan Rs Dr. Soetomo.
Volume & Halaman	Vol 03, No. 01, Hal 123-137
Tahun Terbit	2017
Penulis	Arifiyanti, A, Lina, Djamaludin, R
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada Rumah sakit Islam Surabaya yang di tinjau dari dimensi kehandalah, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap.
Metode Penelitian	
Desain Penelitian	Metode deskriptif dengan menggunakan <i>non random sampling</i> dengan teknik <i>accidental sampling</i> .
Sampel dan Populasi	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit

	Islam Surabaya. Sampel pada penelitian ini adalah 50 responden dari para pasien di Instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya.
Instrumen	Kuesioner (sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden) dengan menggunakan skala likert.
Metode Analisis	Analisis data yang digunakan menggunakan Skala Likert
Hasil Penelitian	Berdasarkan data yang diperoleh didapatkan hasil bahwa kelima dimensi termasuk kategori memuaskan. Dimana dimensi kehandalan mendapatkan presentase rata-rata 69,5%, Akan tetapi pada indikator prosedur pelayanan farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya perlu adanya perhatian khusus karena masih terdapat responden yang menyatakan kurang. Dimensi jaminan dengan presentase rata-rata 73,5%, Akan tetapi pada indikator ketersediaan obat perlu adanya perhatian dan perbaikan karena memiliki prosentase sebesar 62% dengan penilaian kurang memuaskan. Dimensi bukti fisik dengan presentase rata-rata 75,5%. Dimensi empati dengan presentasi rata-rata 72%, Akan tetapi pada indikator petugas farmasi dalam memberikan perhatian pribadi kepada pasien yang membutuhkan pelayanan segera dapat dikategorikan sebagian besar responden menyatakan sangat tidak puas dengan prosentase sebesar 52%. Dan dimensi daya tanggap mendapatkan presentase rata-rata 53%, Akan tetapi pada indikator keramahan petugas yang memiliki prosentase sebesar 52% dan waktu tunggu pengambilan obat sebesar 78% dapat dikategorikan sebagian besar responden menyatakan sangat tidak puas.
Kesimpulan	Tingkat kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya berdasarkan dimensi kehandalan (reliability) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi kepada pasien yaitu

sebanyak 69,5%. Dimensi jaminan/kepastian (assurance) dapat dikategorikan baik karena terdapat 73,5% responden yang menyatakan puas. Akan tetapi pada indikator ketersediaan obat menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa kurang puas yang memiliki prosentase sebesar 62%. Hal ini disebabkan karena pasien menerima jumlah obat yang tidak sesuai dengan resep dokter. Dimensi bukti fisik/berwujud (tangible) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas (75,5%) akan sarana dan prasarana yang terdapat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. Dimensi perhatian/empati (emphaty) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas akan sikap, perhatian, dan kesopanan petugas farmasi yang telah diberikan kepada pasien yaitu sebesar 72%. Namun pada indikator petugas memberikan perhatian pribadi kepada pasien yang membutuhkan pelayanan segera yang merupakan salah satu indikator dari faktor perhatian/empati, menyatakan bahwa pasien kurang puas akan hal tersebut karena pada penelitian ini diperoleh prosentase sebesar 52%. Dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi yaitu sebesar 53%. Akan tetapi terdapat 2 indikator yang memiliki prosentase tertinggi dengan kategori kurang puas yakni keramahan petugas dan waktu tunggu pengambilan obat yang dapat dikatakan lama. Adapun pada faktor perhatian/empati (emphaty) ditemukan pasien merasa kurang puas terhadap petugas yang kurang memberikan perhatian pribadi pada pelayanan. Begitu pula pada faktor daya tanggap (responsiveness) masih dijumpai pasien yang kurang puas atas pelayanan yang diberikan berkenaan dengan keramahan dari petugas farmasi serta waktu tunggu untuk pengambilan obat. Namun demikian semua itu atas ketidakpuasan pasien terhadap sebagian kecil dari faktor

	pelayanan tersebut hakekatnya dapat dibenahi.
Saran	<p>4. Dilakukan pelatihan soft skill berupa pelatihan service excellence dan pelatihan kepribadian secara periodik bagi petugas farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya dan menerapkan 3S (salam, senyum, sapa).</p> <p>5. Dilakukan pelatihan kecepatan waktu menggunakan pengukuran waktu tertentu dengan model simulasi yang dilakukan oleh petugas farmasi agar dapat mencapai pelayanan farmasi secara optimal yang tidak melebihi standar respond time. Melakukan pendataan secara konkrit atas ketersediaan obat berdasarkan tingkat kebutuhan pasien baik yang bersifat mendesak maupun biasa dengan dilakukan cara pemesanan obat fast moving lebih banyak atau ditambahkan jadwal pemesanan obat ke Pedagang Besar Farmasi (PBF).</p>

4. Artikel Keempat

Tabel 3.5. Ringkasan artikel keempat

Judul Artikel	Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS
Nama Jurnal	Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research
Nama Penerbit	Universitas Sebelas Maret
Volume & Halaman	Vol.02, Hal. 84-92
Tahun Terbit	2018
Penulis Artikel	Niken Kusuma Astuti dan Wisnu Kuandarto
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Tujuan Penelitian ini yaitu mengetahui profil tingkat kepuasan dan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS rawat jalan.
Metode Penelitian	

Desain Penelitian	Penelitian <i>non-eksperimental deskriptif</i> dengan metode <i>survey</i> dan wawancara.
Populasi dan Sampel	Teknik Pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>non-probability sampling</i> dengan teknik <i>convenience sampling</i> . Jumlah sampel minimal ditentukan dengan rumus populasi diketahui mengacu pada rumus riyanto (2011). Sedangkan, subjek penelitian dipilih berdasarkan kriteria yaitu pasien pengguna fasilitas BPJS, telah merasakan pelayanan di IFRS UNS minimal 2kali, berusia lebih dari 17 tahun, menguasai baca tulis, dapat berkomunikasi dengan baik, serta bersedia mengisi <i>informed consent</i> .
Instrumen	Penelitian menggunakan alat ukur kuesioner mengacu pada kuesioner Maharani (2014) serta Handayani & Yuniar (2016) dengan modifikasi yang dilakukan pada pilihan item jawaban. Sebelum dilakukan penelitian kuesioner terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Skala yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala <i>likert</i> karena skala <i>likert</i> memiliki reliabilitas yang relatif tinggi dan memberikan keterangan yang lebih nyata berdasarkan pendapat responden (Nasir,dkk., 2011).
Metode Analisis	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan evaluasi pelayanan digunakan metode SERVQUAL. Sedangkan, untuk mengetahui prioritas perbaikan dilakukan analisis dengan Customer Window Quadrant.
Hasil Penelitian	Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi rawat Jalan Rumah Sakit UNS pada bulan Maret 2018. Berdasarkan jumlah populasi pasien pada bulan Januari 2018 sebesar 3241, maka dapat ditetapkan jumlah sampel minimal sebesar 93 responden. Perhitungan sampel minimal mengacu Riyanto (2011) dengan menggunakan nilai tingkat kepercayaan 95%, dan nilai penyimpangan 0,1. Jumlah responden pada penelitian ini sebesar 173 pasien (tidak termasuk responden uji validitas dan reliabilitas kuesioner) dan diambil di bulan Maret 2018. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pada dimensi tangible, reliability,

	assurance, responsiveness, dan empati berturut-turut sebesar 94,24%, 94,80%, 91,11%, 95,70%, dan 93,96%. Sedangkan, prioritas utama yang perlu dilakukan IFRS UNS yaitu kecepatan pelayanan kefarmasian, dan pemberian informasi mengenai obat secara lebih mendetail.
Kesimpulan	Tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan pada tiap dimensi mutu sudah masuk dalam kategori sangat puas (>90%).

5. Artikel Kelima

Tabel 3.6. Ringkasan artikel kelima

Judul Artikel	The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Departments in Public Hospital
Nama Jurnal	International Journal of Inovation, Management and Tecnology.
Nama Penerbit	World Scientific Publishing Co.Pte Ltd
Volume & Halaman	Vol.5 No. 4, Hal. 261-265
Tahun Terbit	2014
Penulis Artikel	Arsanam, P, Yousapronpaiboon, K.
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengujihubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan farmasi di rumah sakit umum dengan menggunakan penelitian deskriptif dan untuk menentukan lima dimensi kualitas layanan dengan menggunakan instrumen SERVQUAL.
Metode Penelitian	
Desain Penelitian	Menggunakan deskriptif kuantitatif
Populasi dan Sampel	Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang mengunjungi departemen layanan Farmasi. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang menerimalayanan di departemen farmasi selama dan setelah jam kantor.
Instrumen	Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisioner yang dibagi menjadi tiga bagian.
Metode Analisis	Data dianalisis menggunakan metode

	servqual
Hasil Penelitian	Hasil dari uji hipotesis menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas keseluruhan layanan farmasi di rumah sakit umum dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan tingkat signifikansi pada 0,01. Perbedaan rata-rata antara persepsi dan harapan adalah 0,03. Ini menunjukkan bahwa jaminan berdampak positif terhadap kepuasan pasien dengan perbedaan tertinggi, diikuti oleh empati dan reliabilitas. Di samping itu, responsif dan bukti fisik masing-masing berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan.
Kesimpulan	Pada penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan bahwa pasien puas dengan kualitas layanan apotek rumah sakit umum. Dari lima dimensi kualitas layanan, jaminan memiliki perbedaan terbesar antara persepsi rata-rata dan ekspektasi rata-rata ($P > E$) diikuti oleh empati dan reliabilitas. Sementara itu, ada perbedaan terbesar antara harapan rata-rata dan persepsi rata-rata ($E > P$) pada daya tanggap, diikuti oleh bukti fisik. Ini menunjukkan bahwa klien tidak puas dengan layanan dalam hal responsif dan tangibles di apotek rumah sakit umum.
Saran	Penelitian yang dilakukan ini hanya mengumpulkan data tentang SQ apotek untuk pasien rawat jalan di rumah sakit umum. Untuk studi lebih lanjut, pendapat pasien rawat inap harus dipelajari juga. Aspek-aspek lain dari layanan farmasi yang harus diperiksa adalah konseling pasien dan layanan obat-obatan, untuk memahami dan meningkatkan SQ dari seluruh departemen farmasi.