

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Deskripsi Metode Pendekatan Meta-Analisis

Meta analisis adalah suatu teknik statistika untuk menggabungkan dua hasil atau lebih penelitian yang sejenis sehingga diperoleh data secara kuantitatif. Meta-Analisis adalah suatu studi observasional retrospektif, hal ini karena peneliti membuat rekapitulasi fakta tanpa melakukan manipulasi eksperimental. Proses dalam melakukan meta analisis sebagai berikut:

1. Mencari artikel penelitian yang terkait dengan penelitian yang akan 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.

B. Informasi Jumlah dan Jenis Jurnal

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 5 jurnal sebagai data yang akan digunakan untuk penyusunan hasil serta pembahasan review. Jurnal yang digunakan haruslah jurnal yang telah terakreditasi dan dapat

dipertanggung jawabkan. Adapun kriteria jurnal utama yang dipakai adalah jurnal internasional yang sudah terindeks scopus serta jurnal nasional yang sudah terindeks sinta. Berikut data dari jurnal yang digunakan:

Tabel 3.1. Data artikel yang digunakan

Artikel 1 (Internasional)

Jurnal	Indonesian Journal of Pharmacy.
Judul	Factors Affecting Patient Satisfaction In Jkn System: Study On Patient Characteristics, Jkn Services, And Pharmacy Services
Tahun	2015
H-Index	18
Impact Factor	0,45
ISSN	ISSN-p: 2338-9427
DOI	DOI: 10.14499/indonesianjpharm26iss4pp233

Artikel 2 (Nasional)

Jurnal	GALENIKA <i>Journal of Pharmacy</i>
Judul	Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai
Tahun	2016
H-Index	7
Impact Factor	2
ISSN	e-ISSN: 2442-8744
DOI	https://doi.org/10.22487/j24428744.2016.v2.i2.5984

Artikel 3 (Nasional)

Jurnal	Jurnal Aplikasi Manajemen
--------	---------------------------

Judul	Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di RS Baptis Batu: Peran Kepesertaan Asuransi
Tahun	2016
H-Index	15
Impact Factor	17
ISSN	e-ISSN: 1693-5241
DOI	http://dx.doi.org/10.18202/jam23026332.14.1.16

Artikel 4 (Nasional)

Jurnal	Jurnal Farmasi Klinik Indonesia
Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Obat Di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin, Bandung
Tahun	2016
H-Index	8
Impact Factor	0,53
ISSN	ISSN: 2252–6218
DOI	DOI: 10.15416/ijcp.2015.6.1.47

Artikel 5 (Nasional)

Jurnal	<i>Borneo Journal of Pharmacy</i>
Judul	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit
Tahun	2018
H-Index	3
Impact Factor	0,71
ISSN	e-ISSN: 2621-4814
DOI	https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239

C. Isi Artikel

Memaparkan isi dari artikel yang ditelaah dengan isi sebagai berikut:

a. Artikel Utama

Judul artikel	: <i>Factors Affecting Patient Satisfaction In Jkn System: Study On Patient Characteristics, Jkn Services, And Pharmacy Services</i>
Nama jurnal	: Indonesian Journal of Pharmacy.
Penerbit	: Fakultas farmasi UGM kalaborasi dengan IAI (Ikatan Apoteker Indonesia)
Volume & halaman	: Vol. 26 No. 4: 233 – 240
Tahun terbit	: 2015
Penulis artikel	: Satibi, Diah Ayu P, Sedy Stefanie L, Putu Dyana
Isi artikel	
Tujuan penelitian	: Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada sistem JKN, termasuk karakteristik pasien, layanan JKN dan layanan farmasi.
Metode penelitian	: Analitik deskriptif
Desain	: <i>Cross sectional</i> analitik
Populasi dan sampel	: Populasinya pasien yang ada dalam 55 tempat kesehatan primer yang digunakan

untuk penelitian dan sampel yang digunakan adalah 300 responden yang dibagi menjadi 150 responden untuk mengukur pengaruh layanan JKN terhadap kepuasan pasien dan 150 responden untuk mengukur pengaruh layanan farmasi terhadap kepuasan pasien

Instrumen : Kuesioner

Metode analisis : Uji Chi-Square dan regresi linier berganda, akan dianggap memiliki pengaruh signifikan jika nilai yang diperoleh $p < 0,05$ (tingkat kepercayaan 95%)

Hasil penelitian : Dalam layanan JKN dan layanan farmasi dianalisis dengan regresi linier dan batas nilainya 0,05. Layanan JKN menunjukkan adanya pengaruh kepuasan pasien terhadap layanan premium (0,017), layanan informasi (0,001), dan partisipasi (0,000), sedangkan dalam pelayanan farmasi juga menunjukkan adanya pengaruh kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi meliputi ketersediaan obat (0,003), waktu pelayanan (0,006), dan informasi obat (0,000). Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan obat, waktu pelayanan

serta informasi obat yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien akan pelayananan kefarmasian yang diberikan.

Kesimpulan dan saran : Adanya pengaruh karakteristik pasien dalam menentukan kepuasan pasien terhadap kepuasan yang diperoleh meliputi Pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan status keanggotaan. Pada layanan JKN, layanan premium, layanan informasi, dan partisipasi, baik secara parsial maupun simultan juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adanya pengaruh dalam layanan farmasi baik dalam ketersediaan obat, waktu pelayanan, dan obat-obatan informasi, baik secara parsial atau simultan pada kepuasan pasien.

b. Artikel kedua

Judul artikel : Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai.

Nama jurnal : GALENIKA Journal of Pharmacy

Penerbit	: Prodi Farmasi Universitas Tadulako
Volume & halaman	: volume 2 (2): 111-117
Tahun terbit	: 2016
Penulis artikel	: Dyah Nurfitri Maharani, Alwiyah Mukaddas, Indriani
Isi artikel	
Tujuan penelitian	: Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk
Metode penelitian	: Non eksperimental
Desain	: Analitik kuantitatif
Populasi dan sampel	: Populasi seluruh pasien yang datang berobat di apotek rumah sakit. Sampel 110 responden.
Instrumen	: Kuesioner
Metode analisis	: Metode analisis regresi linier berganda dengan nilai signifikan $p < 0,05$. Analisis regresi linier berganda adalah suatu analisis bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Analisis regresi linier berganda ini digunakan ketika variabel

bebas yang digunakan berjumlah lebih dari satu.

Hasil penelitian : Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan nilai konstanta kepuasan pasien sebesar 0,360. Nilai koefisien regresi terendah ada pada *variable responsiveness* (-0,136) *variable empathy* (-0,133), variabel *tangible* (0,477), variabel *reliability* (0,430) dan variabel *assurance* (0,242). Dalam uji parsial (uji t), variabel *responsiveness* (0,109) dan *empathy* (0,169) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam kepuasan pasien, hal ini dikarenakan nilai yang diperoleh $>0,05$ sedangkan dalam uji F (simultan) menunjukkan bahwa ke lima variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dikarenakan nilai yang didapat $<0,05$. Hasil koefisien determinasi didapatkan nilai *r square* sebesar 0,482 pada ke lima variabel yang artinya tingkat kepuasan pasien sebesar 48,2%.

Kesimpulan dan saran : Kepuasan pasien yang dirasakan terhadap kualitas pelayanan resep di apotek instalasi

farmasi dirasa masih kurang baik sehingga perlu dilakukannya penambahan atau perbaikan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien semakin bertambah.

c. Artikel ketiga

Judul artikel	: Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RS Baptis Batu: Peran Kepesertaan Asuransi
Nama jurnal	: Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)
Penerbit	: <i>Department of Management Faculty of Economics and Business Universitas Brawijaya</i>
Volume & halaman	: Volume 14 No 1, halaman 147 – 160
Tahun terbit	: 2016
Penulis artikel	: Megawati Tatong Hariyanto Asih Tri Rachmi
Isi artikel	
Tujuan penelitian	: Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Baptis Batu apakah berkorelasi dengan persepsi pengguna jasa

tentang dimensi mutu pelayanan farmasidan juga untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSBB.

Metode penelitian	: Deskriptif
Desain	: Analitik observasional
Populasi dan sampel	: Pasien diruang tunggu obat Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Baptis Batu. sampel sebanyak 170 orang terdiri dari 80 pasien un-insured dan 90 pasien yang terasuransi bpjs-k.
Instrumen	: Kuesioner
Metode analisis	: Uji normalitas menggunakan uji <i>One sample chi-square</i> . analisis korelasi menggunakan <i>Sperman rho</i> . Perbedaan korelasi antara dua kelompok menggunakan analisis <i>Two Way ANOVA</i>
Hasil penelitian	: Hasil penelitian menunjukkan walaupun dari ketujuh dimensi berpengaruh pada kepuasan pasien <i>un-insured</i> maupun yang terasuransi BPJS-K, tetapi terdapat adanya perbedaan pada komponen dimensi pemberian informasi obat dan waktu tunggu

pelayanan obat di mana kelompok pasien *un-insured* lebih tinggi skornya daripada pasien yang terasuransi BPJS-K. ketidaktahuan pasien akan standar maupun jenis pelayanan farmasi yang menjadi haknya. Jenis pelayanan farmasi yang harus diketahui pasien adalah khasiat, cara pemakaian, efek samping, kegunaan dan cara penyimpanan obat juga tindakan bila terjadi efek samping obat maupun salah dosis. Perbedaan kepuasan pada dimensi waktu tunggu pelayanan obat terjadi karena pasien *un-insured* dilayani dengan alur yang berbeda dengan pasien yang terasuransi BPJS-K. pada pasien *un-insured* resep langsung dibawakan oleh perawat dan jumlah pasien relatif lebih sedikit dibandingkan dengan pasien terasuransi BPJS-K sehingga waktu tunggu untuk pasien *un-insured* lebih cepat.

Kesimpulan dan saran : Dari ketujuh dimensi (Sikap petugas, Pemberian informasi obat, ketersediaan obat, fasilitas, lokasi, waktu tunggu

pelayanan obat dan harga obat) mutu pelayanan farmasi rawat jalan terbukti dapat dipakai untuk mengukur kepuasan pasien. Penilaian terhadap kepuasan pasien ini dapat dilakukan tiap 6 bulan dengan menggunakan kuesioner yang sudah teruji.

d. Artikel keempat

Judul artikel : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Nama jurnal : Jurnal Farmasi Klinik Indonesia

Penerbit : Program Magister Farmasi Klinik, Universitas Padjadjaran

Volume & halaman : Volume 5 No. 1, halaman 47 – 55

Tahun terbit : 2016

Penulis artikel : Pratiwi, Ahmad Muhtadi, Emma Surahman

Isi artikel

Tujuan penelitian : Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi kepuasan pelanggan terhadap niat membeli

	obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin, Bandung
Metode penelitian	: Survei analitik
Desain	: Potong lintang (<i>Cross Sectional</i>)
Populasi dan sampel	: Populasi yang digunakan adalah pasien poliklinik spesialis anggrek atau keluarganya. sampel yang digunakan sebanyak 200 orang
Instrumen	: Kuesioner
Metode analisis	: Menggunakan aplikasi <i>Smart PLS (partial least square) V 2.0</i> .
Hasil penelitian	: Kualitas pelayanan (t-hitung 12,755) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ($> t$ tabel 1,983). Kepuasan pelanggan ($> t$ -hitung 5,012) berpengaruh terhadap niat beli (lebih besar dari t tabel 1,983). Kualitas pelayanan (t-hitung 1,455) berpengaruh terhadap niat beli ($< t$ tabel 1,983)
Kesimpulan dan saran	: Kualitas pelayanan memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan sehingga memengaruhi niat beli pada pelanggan.

e. Artikel kelima

Judul artikel	: Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit
Nama jurnal	: <i>Borneo Journal of Pharmacy</i>
Penerbit	: <i>Institute for Research and Community Services</i> Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Volume & halaman	: Volume 1 <i>Issue</i> 1, halaman 22-26
Tahun terbit	: 2018
Penulis artikel	: Susi Novaryatiin, Syahrída Dian Ardhany, & Siti Aliyah
Isi artikel	
Tujuan penelitian	: Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit.
Metode penelitian	: Deskriptif
Desain	: <i>Cross Sectional</i>
Populasi dan sampel	: Populasi yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD DR. Murjani Sampit dengan jumlah sekitar 7.067 pasien perbulannya. Jumlah sampel dihitung

berdasarkan rumus Slovin yaitu sebesar 100 pasien.

Instrumen	: Kuesioner
Metode analisis	: Analisis skor menggunakan persentase dan skala likert, dimana pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5). Angka 5 sangat puas dan 1 tidak puas.
Hasil penelitian	: Hasil penelitian menunjukkan untuk kehandalan memperoleh skor 328 (65,6%), ketanggapan dengan skor 338 (67,6%), keyakinan dengan skor 361 (72,2%), empati dengan skor 333 (66,6) dan bukti langsung dengan skor 343 (68,6%). Sedangkan untuk skor rata-rata sebesar 340 dengan persentase sebesar 68%
Kesimpulan dan saran	: Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien diperoleh dengan rata-rata persentase sebesar 68% yang masuk dalam kategori puas. Perlu dilakukannya evaluasi guna meningkatkan kepuasan pasien dalam perkembangan dan kemajuan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Murjani Sampit.

Tabel 3.2 Rangkuman isi artikel yang digunakan

No	1	2	3	4	5
Nama jurnal (status)	Indonesian Journal of Pharmacy	GALENIKA journal of Pharmacy	Jurnal Aplikasi Manajemen	Jurnal Farmasi Klinik Indonesia	<i>Borneo Journal of Pharmacy</i>
Tahun; Volume (No); halaman	2015; Vol. 26 (4): 233-240	2016; Vol 2 (2): 111-117	2016; Vol 14 (1): 147 – 160	2016; Vol 5 (1): 47–55	2018; Vol 1 (1): 22-26
Tujuan penelitian	untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada sistem JKN, termasuk karakteristik pasien, layanan JKN dan layanan farmasi	untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk	untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Baptis Batu apakah berkorelasi dengan persepsi pengguna jasa tentang dimensi mutu pelayanan farmasidan juga untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSBB.	untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi kepuasan pelanggan terhadap niat membeli obat di depo farmasi Anggrek rsup dr. hasan sadikin, bandung.	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit.
Metode dan desain penelitian	Metode analisis deskriptif dengan desain <i>cross sectional</i> analitik	Metode non eksperimental dengan desain analitik kuantitatif	Metode deskriptif dengan desain analitik observasional	Metode survei analitik dengan desain <i>cross sectional</i>	Metode deskriptif dengan desain <i>cross sectional</i>
Populasi dan sampel	55 tempat Kesehatan primer. 300 responden terbagi 150 responden mengukur pelayanan JKN dan 150 sisanya mengukur pelayanan farmasi	Pasien yang berobat di apotek rumah sakit. 110 responden	Pasien diruang tunggu obat instalasi farmasi. 170 reponden terbagi 80 responden <i>un-insured</i> dan 90 responden terasuransi bpjs-k	Pasien poli klinik spesialis anggrek. 200 responden	Pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan farmasi. 100 responden
instrumen	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner
Metode analisis	Uji Chi-Square dan regresi linear berganda, nilai signifikan $p < 0,05$	Analisis regresi linear berganda, nilai signifikan $p < 0,05$	Uji normalitas menggunakan uji <i>One sample chi-square</i> . analisis korelasi menggunakan <i>Sperman rho</i> . Perbedaan	Dianalisis menggunakan aplikasi <i>Smart PLS</i>	Analisis menggunakan persentase dan skala likert

korelasi antara dua kelompok (*partial least square*) *V* menggunakan analisis *Two Way ANOVA* 2.0.

<p>Hasil penelitian</p>	<p>Hasil yang didapat untuk karakteristik pasien, pekerjaan (0,001), pendidikan (0,020), pendapatan (0,000) dan status keanggotaan (0,005) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. untuk umur (0,767) dan jenis kelamin (0,074) tidak menunjukkan signifikan terhadap kepuasan pasien. Layanan JKN menunjukkan pengaruh kepuasan pasien terhadap layanan premium (0,017), layanan informasi (0,001), dan partisipasi (0,000), sedangkan dalam pelayanan farmasi menunjukkan adanya pengaruh kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi meliputi kehandalan yaitu ketersediaan obat (0,003), waktu pelayanan (0,006), dan ketanggapan yaitu informasi obat (0,000).</p>	<p>Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan nilai konstanta kepuasan pasien sebesar 0,360. Nilai <i>variable responsiveness</i> (-0,136), <i>variable empathy</i> (-0,133), <i>variabel tangible</i> (0,477), <i>variabel reliability</i> (0,430) dan variabel <i>assurance</i> (0,242). Dalam uji parsial (uji t), variabel <i>responsiveness</i> (0,109) dan <i>empathy</i> (0,169) tidak berpengaruh signifikan karena nilai >0,05. Dalam uji F (simultan) ke lima variabel berpengaruh signifikan dengan nilai yang didapat <0,05. Hasil koefisien determinasi didapatkan nilai <i>r square</i> sebesar 0,482 pada ke lima variabel yang artinya tingkat kepuasan pasien sebesar 48,2%.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien <i>un-insured</i> ($R = 0,727$) maupun yang terasuransi BPJS-K ($R=0,388$). Ada perbedaan pada dimensi pemberian informasi obat dan waktu tunggu pelayanan obat, pada dimensi pemberian informasi obat pasien <i>un-insured</i> (18,35) dan BPJS-K (15,43), pada dimensi waktu tunggu pasien <i>un-insured</i> (3,35) dan BPJS-K (2,54).</p>	<p>Kualitas pelayanan (t-hitung 12,755) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (> t tabel 1,983). Kepuasan pelanggan (>t-hitung 5,012) berpengaruh terhadap niat beli (lebih besar dari t tabel 1,983). Kualitas pelayanan (t-hitung 1,455) berpengaruh terhadap niat beli (< t tabel 1,983). Bukti Langsung (2,927), Kehandalan (3,067), Daya tanggap (2,909), Empati (3,083), Jaminan (3,139), dan Jumlah Skor (3,025)</p>	<p>Kehandalan memperoleh skor 328 (65,6%), ketanggapan dengan skor 338 (67,6%), keyakinan dengan skor 361 (72,2%), empati dengan skor 333 (66,6) dan bukti langsung dengan skor 343 (68,6%). Sedangkan untuk skor rata-rata sebesar 340 dengan persentase sebesar 68%</p>
-------------------------	---	---	--	--	---

Kesimpulan dan saran	<p>adanya pengaruh karakteristik pasien terhadap kepuasan yang diperoleh meliputi Pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan status keanggotaan. Pada layanan JKN, layanan premium, layanan informasi, dan partisipasi, berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adanya pengaruh dalam layanan farmasi baik dalam ketersediaan obat, waktu pelayanan, dan informasi obat pada kepuasan pasien.</p>	<p>kepuasan pasien yang dirasakan terhadap kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi dirasa masih kurang baik sehingga perlu dilakukannya penambahan atau perbaikan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien semakin bertambah.</p>	<p>Ketujuh dimensi (sikap petugas, pemberian informasi obat, ketersediaan obat, fasilitas, lokasi, waktu tunggu pelayanan obat dan harga obat) mutu pelayanan farmasi rawat jalan terbukti dapat dipakai untuk mengukur kepuasan pasien. Penilaian terhadap kepuasan pasien ini dapat dilakukan tiap 6 bulan dengan menggunakan kuesioner yang sudah teruji.</p>	<p>Kualitas pelayanan memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan sehingga memengaruhi niat beli pada pelanggan</p>	<p>Persentase kepuasaan didapat sebesar 68% masuk dalam kategori puas. Perlu dilakukan evaluasi guna meningkatkan kepuasan pasien.</p>
----------------------	--	---	--	---	--