

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penyesuaian Dengan Pendekatan Meta Analisis

1. Deskripsi Metode Pendekatan Meta Analisis

Menganalisis kepuasan pasien rawat jalan yang dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan resep dan dimensi kepuasan pasien dengan menggunakan metode non-eksperimental atau studi literatur. Proses pengumpulan data menggunakan jurnal internasional, jurnal nasional, jurnal nasional terakreditasi dan sumber lain seperti teks book maupun skripsi. Pencarian melalui *website* yang menyediakan jurnal secara *online* dapat berupa situs penyedia jurnal online, *SINTA* dan google scholar. Kriteria inklusi untuk jurnal yang dipilih yaitu jurnal penelitian 5 tahun terakhir dan sumber lain yang diterbitkan 10 tahun terakhir dengan kata kunci “*wait time, registration procedures, patient satisfaction, health-care centers*” dan ” puskesmas, waktu tunggu, obat racik, obat non racikan, kepuasan pasien”.

2. Informasi jumlah dan jenis artikel

Terdiri dari 5 (lima) artikel yaitu 1 (satu) artikel internasional, 2 (dua) artikel nasional terakreditasi dan 2 (dua) artikel pendukung sebagai referensi tambahan. Artikel yang digunakan merupakan artikel dari hasil penelitian dan artikel hasil riset sebagai analisis lanjutan dari penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

3. Isi artikel

a. Artikel pertama

Judul artikel	:	Hubungan Antara Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien: Temuan Dari Pusat Kesehatan Utama di Kerajaan Arab Saudi
Nama Jurnal	:	Jurnal SAGE
Penerbit	:	Penelitian dan Epidemiologi Manajerial Volume 6: 1-7
Volume & Halaman	:	Vol.6 & Halaman 1-7
Penulis Artikel	:	Khaled Falah Alrasheedi, Mohammed AL-Mohaithef, Hanan H. Edrees, and Sriram Chandra Mohan.
ISI ARTIKEL		
Tujuan penelitian	:	Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien di beberapa pusat perawatan kesehatan utama di wilayah Al Qassim di Kerajaan Arab Saudi.
Metode penelitian		
Disain	:	Metode <i>cross-sectional</i>
Populasi dan Sampel	:	Populasi pada penelitian ini ada sekitar 120 pusat perawatan kesehatan primer (PHC) di kota Al- Qassim dan 11 PHC digunakan sebagai sampel dalam penelitian. 11 PHC dipilih berdasarkan bagaimana mereka menerapkan ukuran kualitas, volume dan lokasi. Sampel penelitian terdiri dari 850 pasien akan tetapi yang ikut berpartisipasi sebanyak 620 pasien
Instrumen	:	Kuesioner dirancang berdasarkan literatur sebelumnya dan terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu bagian pertama mencakup 9 pertanyaan tentang data demografis dan geografis para peserta. Bagian kedua dari kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan tentang persepsi pasien tentang waktu tunggu dan kepuasan mereka terhadap layanan yang

		diberikan. Skala penilaian yang digunakan pada bagian kedua dari kuesioner adalah skala <i>tipe-Likert</i> yang memiliki 5 peringkat “sangat setuju,” “setuju,” “tidak yakin,” “tidak setuju,” dan “sangat tidak setuju”.
Metode Analisis	:	Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS (versi 16.0, SPSS Inc, Chicago, Illinois). Tanggapan para peserta dinyatakan dalam frekuensi, jumlah, dan persentase. Tanggapan peserta terhadap kepuasan di pusat-pusat perawatan kesehatan disajikan dengan menggunakan skor peringkat rata-rata.
Hasil Penelitian	:	Penelitian ini terdiri dari 850 pasien, akan tetapi yang ikut berpartisipasi sebanyak 620 pasien (72.94%). Untuk waktu tunggu pelayanan obat sebanyak 40,45% responden tidak puas dengan waktu tunggu untuk meracik obat di apotek. Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien menunggu selama 21 hingga 30 menit diikuti oleh 31 hingga 40 menit untuk mengunjungi dokter. Studi ini menemukan hubungan positif antara kepuasan pasien dengan pendidikan, status perkawinan dan pekerjaan. Studi ini menemukan persamaan regresi yang signifikan antara kepuasan pasien dan usia serta status literasi.
Kesimpulan	:	Studi ini menganjurkan perlunya teknologi terbaru, jumlah staf yang memadai, dan metode ramah yang berpusat pada pasien untuk mengurangi waktu tunggu.

b. Artikel kedua

Judul Artikel	:	Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Maccini Sombala.
Nama jurnal	:	Jurnal Kesehatan
Penerbit	:	Jurnal Kesehatan DOI: 10.24252/kesehatan.v12i2.1048

	E-ISSN (2622-7363) P-ISSN (2086-2555).
Volume & Halaman	: Vol (12) No (2) & Halaman 1-13
Tahun Terbit	: 2019
Penulis artikel	: Dedi Maulana, Risma Tamrin, Andi Alim, Ali Imran.
ISI ARTIKEL	
Tujuan Penelitian	: Untuk melihat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien.
Metode penelitian	
Disain	: Desain penelitian observasional analitik dengan pendekatan study <i>cross-sectional</i> .
Populasi dan Sampel	: Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas Maccini Sombala, jumlah populasi 510 adalah jumlah kunjungan berulang yang datang di Puskesmas Maccini Sombala dalam satu bulan terakhir (Desember 2018). Sedangkan, Sampel yaitu sebagian pasien yang kunjungan berulang di Puskesmas Maccini Sombala sebanyak 170 orang.
Instrumen	: Menggunakan instrumen pengisian kuisisioner dengan pertanyaan terpimpin untuk mengukur waktu tunggu pendaftaran, pemeriksaan, pengambilan obat dan kepuasan pasien. Sedangkan Data sekunder diperoleh secara langsung dari Puskesmas Maccini Sombala.
Metode Analisis	: Uji analisis menggunakan <i>chi square</i> dengan tingkat kemaknaan $p < 0.05$.
Hasil penelitian	: Waktu tunggu pengambilan obat, yang mengatakan menunggu Tidak lama sebanyak 18 responden (10.6%) dan yang mengatakan menunggu Lama sebanyak 152 responden (89.4%). Sedangkan, kepuasan pasien di dapatkan 28 responden (16,5%) yang menyatakan tidak puas dan 142 responden (83,5%) yang menyatakan puas atas pelayanan petugas kesehatan di puskesmas maccini sombala.
Kesimpulan dan Saran	: Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran

	dengan kepuasan pasien dengan nilai ($p= 0.000$) < 0.05 , Terdapat hubungan antara waktu tunggu pemeriksaan dengan kepuasan pasien dengan nilai ($p= 0,021$) $< 0,05$ dan tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien dengan nilai ($p=0,400$) $> 0,05$ pada Puskesmas Maccini Sombala. Saran kepada petugas kesehatan agar lebih komitmen dan disiplin waktu dalam memberikan Pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
--	---

c. Artikel ketiga

Judul Artikel	:	Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018.
Nama jurnal	:	Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat
Penerbit	:	Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat 2018; 3 (2): 90-98
Volume & Halaman	:	Vol. 3 (2) & Halaman 1-9
Tahun Terbit	:	2018
Penulis artikel	:	Suherlina, Sri Wahyuni Nasution, Mangatas Silaen, Tan Suyono, Ali Napih Nasution.
ISI ARTIKEL	:	
Tujuan Penelitian	:	<p>Tujuan Umum: Penelitian ini untuk mengetahui analisa waktu tunggu pengambilan obat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018.</p> <p>Tujuan Khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengetahui gambaran waktu tunggu pengambilan obat pasien di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018. b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Baja Kota

		Batam Tahun 2018. c. Mengetahui waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018
Metode Penelitian	:	
Disain	:	Bersifat survey analitik dengan desain <i>cross sectional</i>
Populasi dan Sampel	:	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke apotek rawat jalan Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam. Sampel diambil dengan teknik random sampling dimana teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Proses diperolehnya besar sampel dilakukan dengan rumus slovin, sehingga diperoleh jumlah sebesar 308 responden.
Instrumen	:	Menggunakan kuesioner
Metode Analisis	:	Analisis data <i>univariat</i> terdiri dari 2 (dua) bagian, yaitu distribusi frekuensi waktu tunggu pengambilan obat (waktu tunggu pengambilan obat cepat atau waktu tunggu pengambilan obat lama) dan distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan. Sedangkan Analisis data <i>bivariat</i> yaitu menyatakan hasil dari pengaruh waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas menggunakan uji <i>chi-square</i>
Hasil Penelitian	:	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam didapatkan waktu tunggu pengambilan obat pasien rawat jalan waktu tunggu pengambilan obat cepat sebanyak 192 orang (62%) dan waktu tunggu pengambilan obat lama sebanyak 116 orang (38%). Petugas apotek di Puskesmas Lubuk Baja tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berobat ke Puskesmas. Sebagian besar pasien juga mengatakan bahwa pasien memperoleh

	pelayanan dari awal sampai selesai terbilang cepat karena menggunakan waktu kurang dari 60 menit.
Kesimpulan dan Saran	: Waktu tunggu pengambilan obat pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018 waktu tunggu pengambilan obat cepat sebanyak 192 orang (62%). Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018 pasien yang puas sebanyak 288 orang (93,5%). Ada pengaruh antara waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018. Saran: Untuk petugas farmasi kedepannya lebih sigap terhadap pelayanan resep dan lebih memperhatikan waktu tunggu yang diberikan.

d. Artikel keempat

Judul Artikel	: Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia.
Nama jurnal	: Jurnal Kefarmasian Indonesia
Penerbit	: Jurnal Kefarmasian Indonesia DOI :10.22435/jki.v10i1.1697, p-ISSN 2085-6788X, e-ISSN 2354- 8770.
Volume & Halaman	: Vol.10 No.1 & Halaman 1-8
Tahun Terbit	: 2020
Penulis artikel	: Nita Prihartini, Yuyun Yuniar, Andi Leny Susyanty, Raharni
ISI ARTIKEL	:
Tujuan Penelitian	: Membandingkan kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian antara RS dan puskesmas, serta menilai hubungan antara karakteristik pasien rawat jalan dan kepuasannya terhadap pelayanan kefarmasian di RS Kabupaten/Kota dan

		puskesmas.
Metode penelitian	:	
Disain	:	Menggunakan desain studi komparatif potong lintang yang dilaksanakan pada bulan Februari-November 2017 di 11 provinsi mencakup 2 kabupaten/kota yang dipilih secara <i>purposive</i> .
Populasi dan Sampel	:	Sampel penelitian adalah pasien rawat jalan dewasa yang menebus obat di RS dan puskesmas yang diambil secara <i>accidental sampling</i> . Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus studi komparatif potong lintang berdasarkan buku <i>Sample Size Determination in Health Studies</i> .
Instrumen	:	Pengumpulan data menggunakan kuesioner angket yang disusun berpedoman pada <i>skala Likert</i> , dibuat 4 kategori, yaitu sangat memuaskan, memuaskan, kurang memuaskan, dan tidak memuaskan.
Metode Analisis	:	Analisis data univariat berupa distribusi frekuensi dan analisis data bivariat menggunakan Uji <i>Chi-square</i> .
Hasil penelitian	:	Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS 90,9% dan di puskesmas 96,6%. Skor tertinggi kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian adalah pada dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) dan skor terendah pada dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>), yaitu ketersediaan fasilitas untuk pasien (air minum, brosur obat, timbangan badan atau lainnya) dan kecukupan tempat duduk di ruang tunggu RS dan puskesmas. Kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit lebih rendah secara bermakna dari pada di puskesmas pada dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), kehandalan (<i>reliability</i>) dan bukti fisik (<i>tangible</i>), tetapi tidak berbeda pada dimensi keramahan (<i>emphaty</i>). Tidak ada hubungan yang bermakna antara

	<p>karakteristik (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) pasien rawat jalan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian di RS maupun puskesmas</p>
<p>Kesimpulan dan saran :</p>	<p>Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS 90,9% dan di puskesmas 96,6%. Persentase terbesar pasien rawat jalan di RS dan puskesmas adalah pada kelompok umur 40-59 tahun, jenis kelamin perempuan, pendidikan lanjutan, tidak bekerja atau ibu rumah tangga. Ada perbedaan yang bermakna pada kelompok umur, jenis kelamin, dan pendidikan pasien rawat jalan antara RS dan puskesmas. Tidak ada hubungan yang bermakna antara karakteristik (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) pasien rawat jalan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian di RS maupun puskesmas. Saran yaitu kepuasan pasien rawat jalan perlu ditingkatkan oleh pihak manajemen RS dan puskesmas dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan, yaitu ketersediaan fasilitas untuk pasien (air minum, brosur obat, timbangan badan, atau lainnya), dan kecukupan tempat duduk di ruang tunggu pasien BPJS.</p>

e. Artikel kelima

<p>Judul Artikel :</p>	<p>Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Puskesmas Wilayah Kota Tegal (Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 74. Tahun 2016).</p>
<p>Nama jurnal :</p>	<p>Jurnal Farmasi Galenika.</p>
<p>Penerbit :</p>	<p>Jurnal Farmasi Galenika p-ISSN 2406-9299 e-ISSN 2579-4469.</p>
<p>Volume & Halaman :</p>	<p>Vol. 6 No.3 & Halaman 1-7.</p>
<p>Tahun Terbit :</p>	<p>2019.</p>

Penulis artikel	:	Adila Prabasiwi, Sari Prabandari, Arda Kusuma Dewi dan Oktaviani Nihayatuzzahro.
ISI ARTIKEL	:	
Tujuan Penelitian	:	Untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan obat racik dan obat non racik, sesuai standar Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 tentang standar pelayanan obat di farmasi Puskesmas.
Metode penelitian	:	
Disain	:	Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif.
Populasi dan Sampel	:	Sampel berjumlah 100 resep secara random dimana terdiri dari resep obat racik dan obat non racik.
Instrumen	:	Sumber data penelitian menggunakan data primer dan alat dalam penelitian ini berupa lembar observasi waktu tunggu resep, <i>stopwatch</i> , alat tulis dan pedoman wawancara mendalam terhadap SDM instalasi farmasi Puskesmas.
Metode Analisis	:	Pencatatan hasil respon time harian yang diambil secara acak dari mulai pencatatan waktu secara manual ketika resep masuk dan diberi nomor antrian sampai pada waktu penyerahan obat yang tercatat di sistem komputer sebagai waktu akhir, selisih waktunya menjadi hasil waktu tunggu pelayanan obat.
Hasil Penelitian	:	Hasil dari pengamatan waktu tunggu yaitu 6,42 menit resep obat non racik dan 11,68 menit untuk resep obat racik. Dari hasil tersebut dapat dilihat untuk rerata waktu tunggu pelayanan obat non racik telah memenuhi standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu menurut standar permenkes no 74 tahun 2016 obat non racik yaitu ≤ 15

	menit, demikian juga untuk rata-rata waktu tunggu pelayanan obat racik sudah memenuhi standar pelayanan minimal untuk waktu tunggu obat racikan yaitu ≤ 30 menit.
Kesimpulan dan Saran	: Waktu tunggu pelayanan resep puskesmas di Kota Tegal telah sesuai menurut standard Peraturan Menteri Kesehatan No 74 tahun 2016, dengan waktu 6,42 menit untuk obat non racik dan 11,68 menit untuk obat racik Saran: waktu tunggu pelayanan resep sudah dikatakan sesuai, akan tetapi perlu diseimbangkan dengan 5 dimensi kepuasan.