

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penyesuaian Dengan Pendekatan Meta Analisis

1. Menuliskan 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 alur prosesnya, 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 artikel penelitian yang terkait dengan penelitian yang dilaksanakan.
- b. 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.
- c. Menyimpulkan hasil perbandingan artikel disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Informasi Jumlah & Jenis Artikel

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan meta analisis dengan mereview artikel penelitian yang telah dilakukan. Proses *review* dilakukan dengan memperoleh data dari 5 artikel acuan sebagai dasar penyusunan hasil penelitian dan pembahasan dalam *review* artikel. Penelitian ini menggunakan 5

artikel, dengan 2 artikel Internasional terakreditasi, 1 artikel Nasional terakreditasi di Indonesia dan 2 artikel Nasional lainnya.

3. Isi Artikel

Memaparkan isi dari artikel yang ditelaah dengan isi sebagai berikut :

a. Artikel Pertama

Judul Artikel : Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pada Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung MCEB Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Nama Jurnal : Jurnal Kesehatan Masyarakat.

Penerbit : Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro Semarang.

Volume & Halaman : Volume 5 (1) & Halaman 103-110.

Tahun Terbit : 2017.

Penulis Artikel :Nurma Katrinnada Purwandari, Antono Suryoputro, Septo Pawelas Arso.

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian : Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan waktu tunggu yang lama pada

pelayanan resep pasien umum, pasien JKN dan asuransi.

Metode Penelitian

- Desain : Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei-Oktober 2016.
- Populasi & Sampel : Populasi nya adalah semua resep yang masuk di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang. Menurut Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS), RS Islam Sultan Agung Semarang sudah terakreditasi paripurna. Sampel nya adalah resep yang masuk di depo farmasi gedung MCEB pada hari senin hingga sabtu baik pada jam sibuk maupun di luar jam sibuk pelayanan sebanyak 100 resep yang diambil menggunakan accidental sampling.
- Instrumen Penelitian : Instrumen penelitian untuk pengumpulan data dengan metode kuantitatif melalui lembar observasi waktu tunggu pelayanan resep dengan mengamati mulai dari proses penerimaan resep hingga penyerahan obat yang dibagi menjadi

komponen tindakan yaitu ketika resep dikerjakan oleh petugas, serta komponen delay yaitu saat resep diletakkan menunggu untuk dikerjakan.

Sedangkan instrumen penelitian untuk pengumpulan data dengan metode kualitatif melalui wawancara mendalam. Penentuan informan menggunakan purposive sampling. Informan utama adalah Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) yang berjumlah 2 orang. Sedangkan informan triangulasi yaitu Kepala Instalasi Farmasi dan Penanggung Jawab Farmasi Rawat Jalan.

- Metode Analisis : Data penelitian ini dikumpulkan dengan lembar observasi waktu tunggu dan dengan wawancara mendalam.

Hasil Penelitian : Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 48.90 menit, jika dilihat berdasarkan status pasien, rata rata waktu tunggu pasien umum 27.92 menit, pasien JKN 51.73 menit, dan pasien asuransi kesehatan komersial 17.96 menit. Delay terlama yaitu pada saat

menunggu untuk penyerahan obat sebesar 14.57 menit. Resep non racikan yang tidak mencapai standar SPM sebesar 63.7% dan yang tidak mencapai IMRS sebesar 78%. Resep yang paling banyak tidak mencapai kedua standar tersebut adalah resep dari pasien JKN.

Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 46.54 menit, jika dilihat berdasarkan status pasien, rata-rata waktu tunggu pasien umum 50.54 menit dan pasien JKN 45.40 menit. Rata-rata waktu tindakan pada resep racikan adalah 24.51 menit, sedangkan waktu *delay* sebesar 21.66 menit. Waktu tindakan lebih besar daripada *delay* dikarenakan melalui tahap peracikan obat. Pada pelayanan resep racikan terdapat *delay* di semua tahap pelayanan, dengan waktu *delay* terlama adalah saat menunggu penyiapan obat sebesar 7,22 menit. Resep racikan yang tidak mencapai standar SPM sebesar 11.1% dan yang tidak mencapai IMRS sebesar 55.6%.

Kesimpulan & Saran : Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan adalah 48.9 menit. Sedangkan rata-rata waktu tunggu resep racikan adalah 46.54 menit.

Saran :

Bagi Instalasi Farmasi

1. Pembuatan lubang loket pada tembok untuk mempersingkat akses bagian depan dan belakang depo, sehingga petugas tidak perlu keluar masuk ruangan, maka diharapkan dapat memperpendek *delay* pada tahap verifikasi dan penyerahan obat.
2. Pengerjaan resep yangurut nomor antrian terutama pada tahap pemberian etiket.
3. Pemeliharaan berkala terhadap fasilitas dan peralatan di depo farmasi gedung MCEB.
4. Pemberian tempelan yang berisi standar waktu tunggu pelayanan resep pada ruang kerja agar pegawai selalu ingat dan diharapkan bekerja untuk mencapai standar yang telah ditetapkan.
5. Pelatihan untuk peningkatan kemampuan pegawai terutama dalam membaca resep.

Bagi Manajemen RS Islam Sultan Agung

1. Proses pelayanan resep dilayani berdasarkan resep yang pertama masuk (*first in, first out*).
Jika tetap ada perbedaan dalam urutan proses pelayanan, maka dapat dibuat standar yang berbeda antara pasien umum, JKN, dan asuransi kesehatan komersial.
2. Dalam perencanaan pembuatan ruangan farmasi, dapat melibatkan pihak instalasi farmasi agar tata letak dan luas ruangan dapat disesuaikan dengan kebutuhan farmasi terutama dalam pelayanan resep.
3. Tindak lanjut terhadap penulisan resep yang tidak sesuai formularium.

b. Artikel Kedua

Judul Artikel : *Waiting Time Analysis of Pharmaceutical Service with Queue Method In PKU Muhammadiyah Hospital Bantul.*

Nama Jurnal : *International Journal of Scientific and Research Publications.*

Penerbit : *Medical Faculty*, Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta, Indonesia.

Volume & Halaman : Volume 7 (9) & Halaman 54-58.

Tahun Terbit : 2017

Penulis Artikel : Nanda Surya Febrianta, Sri Sundari, Dwi
Pudjaningsih.

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian : Mengetahui gambaran waktu tunggu layanan farmasi rawat jalan, identifikasi model sistem antrian, dan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu layanan farmasi rawat jalan.

Metode Penelitian

- Desain : Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.
- Populasi & Sampel : Populasi nya adalah semua resep yang masuk di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul. Menurut Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS), RS PKU Muhammadiyah Bantul sudah terakreditasi paripurna.

Sampel tidak disebutkan berapa resep yang digunakan.

- Instrumen Penelitian : Instrumen penelitian untuk metode kuantitatif digunakan dengan pengamatan waktu tunggu layanan resep melalui lembar observasi untuk dianalisis menggunakan metode antrian, sedangkan instrumen penelitian untuk metode kualitatif dengan wawancara mendalam untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu layanan.

- Metode analisis : Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan didukung oleh kualitatif. Metode kuantitatif digunakan dalam pengamatan waktu tunggu layanan resep untuk dianalisis menggunakan metode antrian.

Hasil Penelitian : **1. Waktu tunggu layanan farmasi rawat jalan**
Waktu tunggu rata-rata untuk resep non racikan adalah 22.37 menit. Sedangkan waktu tunggu khusus resep racikan diketahui rata-rata waktu tunggu adalah 41.22 menit.

Waktu tunggu layanan resep baik obat non racikan maupun racikan di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul adalah 39.23 menit.

Waktu tunda rata-rata mencapai 57.06% atau 22.62 menit, waktu tunda sebelum obat diserahkan kepada pasien (konseling) adalah waktu tunda untuk terlama dengan waktu tunda rata-rata mencapai 11.37 menit atau 28.74%.

2. Analisis Antrian

Kinerja sistem antrian Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, Probabilitas tidak ada pelanggan (P_0) adalah 3.09%.

Jumlah rata-rata pelanggan dalam sistem (L) adalah 16.15 orang Jumlah rata-rata pelanggan dalam antrian tunggu yang dilayani (L_q) adalah 14.27 orang.

Waktu rata-rata yang dihabiskan dalam sistem (W) adalah 0.3436 jam.

Waktu rata-rata yang dihabiskan dalam antrian untuk menunggu dilayani (W_q) adalah 0.3036 jam.

Tingkat kesibukan karyawan adalah 94%.

Dari hasil perhitungan kinerja, didapatkan struktur model antrian terbaik dengan karakteristik IFRS PKU Muhammadiyah Bantul adalah $M / M / 2: FCFS / \infty / \infty$.

Kesimpulan dan Saran : Waktu tunggu layanan baik resep racikan maupun resep non racikan mendapat waktu rata-rata 39.23 menit. Proses keterlambatan layanan pada saat sebelum pemberian obat adalah yang paling berkontribusi sangat mempengaruhi waktu layanan. Beberapa faktor yang mempengaruhi waktu layanan, antara lain; sarana, infrastruktur, keterlambatan, dan jam sibuk layanan.

Saran :

Waktu tunggu layanan farmasi rawat jalan di IFRS PKU Muhammadiyah Bantul, terutama obat-obatan non racikan, belum mencapai indikator waktu tunggu IFRS PKU Muhammadiyah Bantul. Ini karena kurangnya stabilitas, antara tingkat kedatangan pasien dan jumlah yang dapat dilayani. Diharapkan bahwa

manajemen harus lebih memperhatikan hal-hal berikut:

1. Tinjau jumlah karyawan yang tersedia saat ini, terutama saat shift ketika layanan sedang sibuk.
2. Mencari perbaikan atau peningkatan fasilitas infrastruktur terutama ruang farmasi rawat jalan, untuk kenyamanan karyawan dan memperhatikan ruang tunggu pasien karena masih ditemukan pasien berdiri tidak mendapatkan tempat duduk sambil menunggu layanan obat.
3. Berkoordinasi dengan dokter mengenai jadwal praktek.

c. Artikel Ketiga

Judul Artikel : Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN Rawat Jalan Di Unit Farmasi RS. Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru tahun 2018.

Nama Jurnal : Jurnal AKRAB JUARA.

Penerbit : Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat STIKES Hang Tuah Pekanbaru.

Volume & Halaman : Volume 4 (3) & Halaman 47- 64.
Tahun Terbit : 2019.
Penulis Artikel : Dovy Saptika Faulin, Budi Hartono, Arief Wahyudi.

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui lamanya waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN rawat jalan dan faktor-faktor yang mempengaruhi.

Metode Penelitian

- Desain : Metode penelitian kuantitatif & kualitatif melalui informan berdasarkan prinsip kesesuaian dan kecukupan.

- Populasi & Sampel : Populasi
Semua resep yang masuk di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS. Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru. Menurut Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS), RS. Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru terakreditasi lulus perdana.

Sampel : Resep JKN rawat jalan yang masuk ke unit Farmasi RS Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru selama 6 hari dari hari Senin sampai Sabtu secara

Acak (Random Sampling) atau sampai terpenuhinya minimal sampel pada jam sibuk (peak hours) yaitu pada pukul 09.00 - 16.00 WIB dengan menggunakan 110 sampel lembar resep.

- Instrumen Penelitian : Instrumen penelitian pada metode kualitatif menggunakan wawancara mendalam dengan petugas terkait. Sedangkan instrumen penelitian pada metode kuantitatif dengan melakukan pengamatan secara langsung dengan menggunakan formulir pencatatan waktu.
- Metode analisis : Setelah data diperoleh & dilakukan pengumpulan data, selanjutnya adalah validasi. Validasi dan pengolahan pada data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam, dilakukan konfirmasi dengan metode triangulasi sumber, yaitu dengan melakukan cross check pendapat satu informan dengan informan yang lain. Selain itu adalah triangulasi metode, dengan menggabungkan semua data melalui pengamatan, wawancara mendalam dan penelusuran dokumen kemudian membandingkan. Terakhir dengan

melakukan triangulasi teori dimana hasil akhir penelitian kualitatif ini berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut kemudian dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan.

Hasil Penelitian : Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN rawat jalan di unit Farmasi RS Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru sebesar 83.76 menit untuk resep non racikan dan 91.08 menit untuk resep racikan. Total rata-rata waktu tunggu pelayanan resep non racikan waktu jeda 65.76 menit lebih lama dibandingkan waktu proses 18 menit, dengan waktu jeda terlama 20.4 menit pada titik sebelum proses pengambilan obat dan waktu proses terlama 5.72 menit pada titik proses penerimaan resep. Total rata-rata pelayanan resep racikan waktu jeda 61.48 menit lebih lama dibandingkan waktu proses 29.60 menit, dengan waktu jeda terlama 14.72 menit pada titik

sebelum penyiapan obat dan waktu proses terlama 10.96 menit pada titik proses penyiapan obat racikan. Adanya waktu jeda pelayanan resep non racikan paling lama di titik sebelum proses pengambilan obat dan pelayanan resep racikan paling lama di titik sebelum proses penyiapan obat terjadi karena penumpukan resep menunggu proses pengambilan obat dan penumpukan obat menunggu proses penyiapan obat racikan selesai dikerjakan.

Kesimpulan & Saran : Simpulan titik paling lama waktu jeda sebelum proses pengambilan obat non racikan dan sebelum proses penyiapan obat racikan, dipengaruhi oleh SDM belum memadai dan ketidaksesuaian, kurang pengetahuan ketrampilan, pendidikan dan pelatihan belum terlaksana, ruang penyiapan sempit, SIMRS belum terintegrasi, ketersediaan obat kurang, alokasi dana dari klaim BPJS Kesehatan, prosedur belum jelas, partisipasi pasien kurang, persepan luar

formularium serta praktek dokter tidak tepat waktu.

Saran :

Saran bagi manajemen rumah sakit segera menentukan skala prioritas permasalahan tersebut untuk ditindak lanjuti agar mutu pelayanan dan kepuasan pasien di unit Farmasi Rawat Jalan dapat meningkat.

d. Artikel Keempat

Judul Artikel : Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN Dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2017 (Studi di UPF Rawat Jalan RSUD Bhakti Dharma Husada).

Nama Jurnal : Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs. Dr. Soetomo.

Penerbit : Prodi Administrasi Rumah Sakit STIKES Yayasan RS. Dr. Soetomo.

Volume & Halaman : Volume 3 (1) & Halaman 115-126.

Tahun Terbit : 2017.

Penulis Artikel : Pipintri Margiluruswati & L.I.Irmawati.

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketepatan waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN dengan standar pelayanan minimal Rumah Sakit.

Metode Penelitian

- Desain : Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan pendekatan cross sectional, dengan menggunakan metode pengamatan langsung dan perhitungan lama waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan racikan dan faktor apa saja yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan racikan dan non racikan.

- Populasi & Sampel : Populasi nya adalah semua resep yang masuk di UPF rawat jalan RSUD Bhakti Dharma Husada. Menurut Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS), RSUD Bhakti Dharma Husada sudah terakreditasi paripurna.

Sampel nya adalah 100 resep dengan 82 resep non racikan dan 18 resep racikan.

- Instrumen Penelitian : Instrumen pada penelitian ini menggunakan pengamatan langsung dan perhitungan lama

waktu tunggu pelayanan resep non racikan dan racikan dengan menggunakan formulir pencatatan waktu dan faktor apa saja yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan racikan dan non racikan.

- Metode analisis : Setelah data didapat lalu dianalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab waktu tunggu pelayanan.

Hasil Penelitian : Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep pasien JKN di unit Farmasi RSUD Bhakti Dharma Husada adalah 1 jam 26 menit 36 detik untuk resep non racikan, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep racikan menunjukkan rata-rata waktu tunggu 1 jam 02 menit 32 detik.

Kesimpulan & Saran : Presentase kesesuaian dengan SPM pada waktu tunggu pelayanan resep non racikan sebesar 0% dan waktu tunggu pelayanan resep racikan sebesar 67%.

Saran :

Adanya evaluasi pada sistem pengentrian. Sehingga tidak terjadi jeda waktu dari proses

verifikasi ke entry data yang lama. Mensosialisasikan standar waktu yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, sehingga petugas dapat menjalankan tugasnya sesuai target.

e. Artikel Kelima

Judul Artikel : *Factor Influencing Waiting Time In Outpatient Pharmacy Of Lagos University Teaching Hospital.*

Nama Jurnal : *International Research Journal Of Pharmacy.*

Penerbit : *Departement of Clinical Pharmacy, Faculty of Pharmacy, College Of Medicine of The University of Lagos.*

Volume & Halaman : Volume 2 (10) & Halaman 22-26

Tahun Terbit : 2011.

Penulis Artikel : Ndukwe Henry C, Fola Tayo & Sariem Nanbam C.

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian : Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengukur beberapa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di apotek

rawat jalan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Lagos.

Metode Penelitian

- Desain : Desain penelitian menggunakan studi kasus prospektif untuk pengukuran waktu.
- Populasi & Sampel : Populasi nya adalah semua resep yang masuk di Apotek rawat jalan Rumah sakit pendidikan Universitas Lagos. Rumah sakit pendidikan Universitas Lagos adalah Rumah sakit yang terletak di negara Nigeria.
Sampel nya adalah resep yang masuk di Apotek rawat jalan Rumah sakit pendidikan Universitas Lagos sebanyak 500 resep yang diambil secara acak.
- Instrumen Penelitian : Instrumen pada penelitian ini menggunakan analisis studi waktu dan kartu pemantauan waktu yang diberikan kepada peserta sukarela.
- Metode analisis : Dilakukan dengan uji-t Student untuk waktu tunggu rata-rata pasien dan uji chi-square untuk kategori data nominal yang dipertimbangkan.

Hasil Penelitian : Waktu tunggu untuk proses dan komponen penundaan memberikan hasil masing-masing 17.65 menit dan 37.46 menit. Waktu tunggu rata-rata di farmasi rawat jalan di rumah sakit pendidikan universitas Lagos adalah 55.11 menit. Total rata-rata waktu jeda adalah sebesar 37.46 menit lebih besar dibandingkan dengan waktu proses sebesar 17.65 menit, dengan waktu jeda terlama 14.70 menit pada titik sebelum pembayaran dan waktu proses terlama sebesar 9.83 menit pada titik proses penyiapan obat dan pengemasan.

Kesimpulan dan Saran : Kesimpulan Studi ini telah menunjukkan waktu pengeluaran/proses penyiapan obat rata-rata 17.65 menit dan total waktu tunggu untuk proses pengeluaran rata-rata 55.1 menit. Ada penundaan yang tidak semestinya selama prosedur pengeluaran dengan 67.97% dari total waktu tunggu dikaitkan dengan komponen keterlambatan dan 32.03% keterlambatan waktu

karena komponen pemrosesan dan operasi di apotek.

Saran :

Upaya harus dilakukan oleh dewan manajemen rumah sakit, apoteker dan oleh staf mereka untuk mengurangi waktu tunggu. Dan bisa dioptimalkan untuk konseling ke pasien.