

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Metode Penyesuaian Dengan Pendekatan Meta Analisis

1. Deskripsi Metode Pendekatan Meta Analisis

Meta analisis merupakan suatu metode penelitian 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 rekapitulasi data tanpa melakukan manipulasi eksperimental.

Menurut Sugiyanto (2004), meta – analisis merupakan studi dengan cara menganalisis data yang berasal dari studi primer. Hasil analisis studi primer dipakai sebagai dasar untuk menerima atau mendukung hipotesis, menolak/menggugurkan hipotesis yang diajukan oleh beberapa peneliti. 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 – penelitian sebelumnya dengan merujuk pada simpulan umum pada masing – masing artikel tanpa melakukan analisis statistik atau analisis mendalam pada data – data hasil penelitiannya.
- c. Menyimpulkan hasil perbandingan artikel disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Informasi jumlah dan jenis artikel

Dalam penelitian ini menggunakan 5 artikel dengan terbitan 10 tahun terakhir dan jenis artikel yang digunakan adalah artikel hasil penelitian, pada 5 artikel yang digunakan rata – rata menggunakan design penelitian deskriptif dengan menggunakan kuesioner.

3. Isi Artikel

a. Artikel Pertama

Judul Artikel	: Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan
Nama Jurnal	: Jurnal Mediceoticolegal dan Manajemen Rumah Sakit
Penerbit	: Universitas Muhamadiyah Yogyakarta
Volume & Halaman	: 6 (1)
Tahun Terbit	: April 2017
Penulis Artikel	: Solichah Supartiningsih

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian	: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit
-------------------	---

Metode Penelitian

Disain : Menggunakan metode deskriptif dan analisis regresi berganda

Populasi dan sampel : Pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Sarila Husada Sragen dan subyek yang digunakan adalah 100 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen

Instrumen : Kuesioner

Metode analisis : Regresi Linier Berganda dengan menggunakan SPSS 15.00 (software pengolah data statistik yang digunakan untuk memecahkan masalah)

Hasil Penelitian : Bukti fisik (tangible) tidak terlalu mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien, kehandalan (realibility) sangat mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien dengan signifikan, daya tanggap (responsiveness) tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pasien, jaminan (assurance) sangat mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien dengan signifikan, dan emapti (emphaty) tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pasien.

Kesimpulan dan Saran : Dari hasil analisis memunjukkan bahwa variabel yang memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan adalah tempilan/bukti fisik dan kepastian/jaminan

b. Artikel kedua

Judul Artikel : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD BATU BERU TAKENGON

Nama Jurnal : Jurnal Dunia Farmasi

Penerbit : Jurnal Dunia Farmasi

Volume & Halaman : 4 (1), 45 - 52

Tahun Terbit : Desember 2019

Penulis Artikel : Amelia Sari, Defri Aroni, Ismaul Hasanah

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian : Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon.

Metode Penelitian

- Disain : Metode deskriptif dengan desain kuantitatif
- Populasi dan sampel : Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru tahun 2019 yaitu sebanyak 5262 orang per Januari 2019. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan rumus Slovin dengan derajat kepercayaan 90%, didapatkan hasil yaitu 98 orang.
- Instrumen : Kuesioner
- Metode analisis : Rumus mean dan presentase
- Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil pengelolaan data *tangibles* berada pada kategori puas sebanyak 65 orang (66,3%), *reliability* berada pada kategori puas sebanyak 90 orang (91,8%), *responsiveness* berada pada kategori puas sebanyak 45 orang (45,9%), *assurance* berada pada kategori puas sebanyak 63 orang (64,3%), dan *empathy* berada dalam kategori puas sebanyak 52 orang (53,1%).

Kesimpulan dan Saran : Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Datu Beru Takengon berada pada kategori puas yang dimana variabel yang memiliki nilai signifikan paling tinggi yakni *reliability* dengan persentase 91,8%.

c. Artikel Ketiga

Judul Artikel : ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUP PROF. Dr. R. KADOU MANADO

Nama Jurnal : Jurnal Ilmiah Farmasi

Penerbit : PHARMACON

Volume & Halaman : Vol. 5 No. 4

Tahun Terbit : November 2016

Penulis Artikel : Denise Cristianty Pareraway, Heedy Tjitrosantoso, Widdhi Bodhi

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Metode Penelitian

Desain : Deskriptif

Pupulasi dan sampel : Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus : $n = \frac{N}{N + (d)^2}$ + 1. Dimana n = sampel; N = populasi; d = nilai presisi 95% atau sig. = 0,05 (Riduwan, 2005).

Instrumen : Kuesioner

Metode analisis : SERVQUAL (Service Quality) dengan teknik incidental sampling

Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil pengelolaan data realibility mempunyai nilai presentase 61%, responsiveness mempunyai nilai presentase 83%, assurance memiliki nilai presentase 84%, emphaty mempunyai nilai presentase 83%, dan tangible mempunyai nilai presentase 88%

Kesimpulan : Berdasarkan hasil penelitian diperoleh analisis dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi secara berturut-turut yaitu *tangible*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty* dan terakhir *reliability*. Untuk

atribut/pertanyaan yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah petugas apotek berpakaian bersih dan rapi, dan mempunyai tingkat kepuasan terendah adalah kecepatan waktu pelayanan obat

d. Artikel Keempat

Judul Artikel : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)

Nama Jurnal : JOURNAL OF PUBLIC HEALTH RESEARCH AND DEVELOPMENT

Penerbita : HIGEIA

Volume & Halaman : 1 (1)

Tahun Terbit : 2017

Penulis artikel : Aer Sondari, Bambang Budi Raharjo

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian :. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Brebes tahun 2015

Metode Penelitian

Desain : Deskriptif kuantitatif

Populasi dan sampel : Populasi penelitian adalah seluruh pasien peserta JKN dan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 70 pasien.

Instrumen : Kuesioner

Metode analisis : Importance Performace Analysis (IPA)

Hasil Penelitian : Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil rata – rata tingkat kepuasan yaitu 91,3 %, dimana tingkat kesesuaian dimensi reliability 88,8%, responsiveness 92,2%, assurance 92,7%, emphaty 93%, dan tangible 90,1%

Kesimpulan : Berdasarkan dari hasil penelitian ini yaitu bahwa keseluruhan pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Brebes masih memiliki 2 dimensi yang dirasa masih kurang memuaskan yakni reliability dan tangible.

e. Artikel Kelima

Judul Artikel	: Patient satisfaction with services in outpatient clinics at Mulago hospital Uganda
Nama Jurnal	: International Journal for Quality in Health Care
Penerbit	: Oxford University Press
Volume & Halaman	: 23 (5)
Tahun Terbit	: 2011
Penulis Artikel	: Juliet Nabbuye-Sekadi, Fredrick E.Makumbi, Arabat Kasangaki, Irene Betty Kizza, Joshua Tugumisirize, Edith Nshimye, Specioza Mbabali, and David H. Peters

ISI ARTIKEL

Tujuan Penelitian	: Untuk mengetahui faktor – faktor yang terkait dengan kepuasan umum pada pasien rawat jalan rumah sakit Uganda
Metode Penelitian	
Desain	: Deskriptif
Populasi dan sampel	: Seluruh pasien rawat jalan dan menggunakan sampel sebanyak 210 pasien
Instrumen	: Kuesioner

Metode Analisis	: Mean score
Hasil Penelitian	: Setelah dilakukan analisa data didapatkan angkat yang sama rata pada tiap tiap dimensi kepuasan yang dimana angka korelasi tertinggi dengan nilai 1 yang diukur dari skala 1-4.
Kesimpulan	: Tingkat kepuasan yang di dapatkan dari pasien rawat jalan menunjukan tangible 2,7, realibility 2,8, responsiveness 2,9, assurance 2,9, Emphaty 2,8