

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Perumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.5.1 Tujuan Umum.....	4
1.5.2 Tujuan Khusus.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.6.1 Bagi Peneliti	5
1.6.2 Bagi Rumah Sakit	5
1.6.3 Bagi Fakultas.....	5

BAB II KERANGKA TEORI DAN KERANGKA KONSEP

2.1 Kerangka Teori.....	6
2.1.1 Definisi Kepuasan.....	6
2.1.2 Definisi Kepuasan Pasien.....	7
2.1.3 Manfaat Kepuasan Pasien.....	8
2.1.4 Dimensi Kepuasan Pasien.....	8
2.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	10
2.1.6 Pengukuran Kepuasan Pasien.....	14
2.1.7 Manfaat Pengukuran Kepuasan.....	15
2.1.8 Ciri-ciri Pasien Puas.....	16
2.1.9 Akibat Pasien Puas.....	17
2.1.10 Akibat Pasien Tidak Puas.....	17
2.1.11 Respon Ketidakpuasan Pasien.....	18
2.2 Dimensi Waktu Pelayanan (Waktu Tunggu Pelayanan Resep).....	20
2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Waktu Pelayanan Resep.....	21
2.3 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	25
2.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi IFRS.....	26
2.3.2 Organisasi IFRS.....	28
2.3.3 Sumber Daya Manusia IFRS.....	28
2.3.3.1 Kompetensi Apoteker.....	29
2.3.3.2 Analisa Kebutuhan Tenaga.....	30
2.4 Manajemen Pelayanan Farmasi.....	35
2.5 Mutu Pelayanan Farmasi.....	36
2.6 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	38
2.6.1 Standar Pelayanan Resep.....	39
2.7 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.....	43
2.7.1 Standar Pelayanan Minimal RS Pelayanan Farmasi.....	43
2.8 Definisi Apotek.....	44
2.8.1 Tugas dan Fungsi Apotek.....	45
2.8.2 Pengelolaan Apotek.....	46
2.9 Rawat Jalan.....	48

2.9.1	Pengertian Rawat Jalan.....	48
2.9.2	Bentuk Pelayanan Rawat Jalan.....	49
2.10	Kerangka Berfikir.....	51
2.11	Kerangka Konsep.....	52

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian.....	53
3.2	Subjek Penelitian.....	53
3.3	Instrumen Penelitian.....	54
3.3.1	Alat Penelitian.....	54
3.3.2	Bahan Penelitian.....	55
3.4	Definisi Operasional Penelitian.....	55
3.5	Analisis Data.....	61
3.5.1	Penilaian Kuesioner.....	61
3.5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	62
3.5.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	63
3.5.4	Uji Gap dan Analisis Importance and Performance.....	64

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1	Uji Instrumen Penelitian.....	68
4.1.1	Uji Validitas.....	68
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	69
4.2	Karakteristik Pasien.....	70
4.2.1	Jenis Kelamin.....	70
4.2.2	Usia.....	70
4.2.3	Pendidikan Terakhir.....	71
4.2.4	Pekerjaan.....	72
4.2.5	Penghasilan.....	73
4.2.6	Jarak.....	74

4.3 Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien.....	75
4.3.1 Evaluasi Tingkat Harapan dan Kenyataan.....	75
4.3.2 Importance and Performance Analysis.....	80
4.3.3 Gap Analysis.....	83
4.4 Evaluasi Dimensi Waktu Pelayanan Obat.....	85
4.4.1 Penerimaan Resep dan Pemberian Harga Obat.....	85
4.4.2 Pembayaran.....	85
4.4.3 Pengambilan dan Peracikan Obat.....	86
4.4.4 Pemberian Etiket Obat.....	87
4.4.5 Penyerahan Obat.....	88

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Analisis Karakteristik Responden.....	89
5.1.1 Jenis Kelamin.....	89
5.1.2 Usia.....	89
5.1.3 Tingkat Pendidikan.....	91
5.1.4 Pekerjaan.....	92
5.1.5 Penghasilan.....	93
5.1.6 Jarak.....	93
5.2 Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien.....	94
5.2.1 Evaluasi Tingkat Harapan dan Kinerja.....	94
5.2.2 Importance and Performance Analysis.....	98
5.2.3 Gap Analysis.....	104
5.2.4 Evaluasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Standar Pelayanan Farmasi.....	105
5.3 Evaluasi Dimensi Waktu Pelayanan Obat.....	108
5.3.1 Penerimaan Resep dan Pemberian Harga Obat.....	108
5.3.2 Pembayaran.....	109
5.3.3 Pengambilan dan Peracikan Obat.....	109
5.3.4 Pemberian Etiket Obat.....	110
5.3.5 Penyerahan Obat.....	111
5.3.6 Evaluasi Waktu Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Farmasi.....	112

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN.....	114
6.2 SARAN.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	118