

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABLE.....	iv
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
2.1 Definisi Rumah Sakit.....	5
2.1.1 RSUD H. Abdul Aziz Marabahan	5
2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	7
2.2.1 Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit	7
2.2.2 Pembagian Ruang Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	8
2.2.3 Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	9
2.3 Sarana Dan Prasaranan	13
2.4 Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)	13
2.5 Kecepatan Pelayanan	14
2.6 Keramahan Petugas.....	15
2.7 Kepuasan.....	15

2.7.1 Tipe Kepuasan	16
2.7.2 Cara Mengukur Kepuasan Pasien.....	18
2.8 Kerangka konseptual.....	19
2.8.1 Penjelasan Kerangka Konseptual	20
BAB III TINJAUAN KASUS	
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	21
3.3 Definisi Operasional	21
3.4 Populasi Dan Sampel	24
3.5 Jenis Data Dan Sumber Data	25
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit.....	28
4.2 Validitas	28
4.3 Karakteristik Responden	28
4.4 Tingkat Kepuasan	31
4.5 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian	32
4.5.1 Kepuasan Pasien Pada Dimensi Sarana Prasara.....	33
4.5.2 Kepuasan pasien pada dimensi komunikasi dan informasi ...	34
4.5.3 Kepuasan Pasien pada dimensi kecepatan pelayanan	36
4.5.4 Kepuasan pasien pada dimensi keramahan petugas	37
4.6 Pembahasan.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR RUJUKAN	50

Daftar Table

Tabel 3.3 Kuesioner Responden	21
Tabel 4.3.a Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	31
Tabel 4.3.b Karakteristik responden berdasarkan umur.....	32
Tabel 4.3.c Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	32
Tabel 4.3.d Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	33
Tabel 4.4 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	35
Tabel 4.5 Nilai per unsur pelayanan dan indeks kepuasan masyarakat	35
Tabel 4.5.1.a Persepsi responden terhadap jarak instalasi farmasi	37
Tabel 4.5.1.b Persepsi responden terhadap ruang tunggu instalasi farmasi.....	37
Tabel 4.5.2.a Persepsi responden terhadap pemberian komunikasi.....	38
Tabel 4.5.2.b Persepsi responden terhadap pemberian informasi.....	39
Tabel 4.5.3.a Persepsi responden terhadap ketanggapan petugas	40
Tabel 4.5.3.b Persepsi responden terhadap pelayanan obat tidak lebih 15 menit..	41
Tabel 4.5.3.c Persepsi responden terhadap pelayanan obat tidak lebih 25 menit..	42
Tabel 4.5.4.a Persepsi responden terhadap cara dan kesopanan petugas.....	43
Tabel 4.5.4.b Persepsi responden terhadap petugas yang bersedia menjawab	43
Tabel 4.5.4.c Persepsi responden terhadap petugas yang mengulangi informasi ..	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.8 Kerangka konseptual	19
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Surat Mohon izin Penelitian
Lampiran	2	Persetujuan Permohonan Ijin Penelitian
Lampiran	3	Surat Bimbingan LTA
Lampiran	4	Lembar Konsultasi Pembimbing I
Lampiran	5	Lembar Konsultasi Pembimbing II
Lampiran	6	Tabel Kuesioner
Lampiran	7	Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat
Lampiran	8	Tabel Data Kuesioner
Lampiran	9	LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS
Lampiran	10	DAFTAR RIWAYAT HIDUP
Lampiran	11	Lembar Penelitian
Lampiran	11	Gambar Rumah Sakit RSUD H.ABDUL AZIZ Marabahan
Lampiran	12	Gambar Instalasi Farmasi Rumah Sakit RSUD H. ABDUL AZIZ Marabahan