

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SAMPUL DALAM .....	ii
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TULIS ILMIAH .....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1) Manfaat untuk peneliti .....	4
2) Manfaat untuk institusi .....	4
3) Manfaat untuk instalasi .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	5
2.1. Rumah Sakit .....	5
1) Pengertian Rumah Sakit .....	5
2) Instalasi Farmasi .....	6
2.2. Pelayanan Rawat Jalan .....	6
2.3 Pelayanan Resep .....	7
2.4 Kepuasan Pasien .....	8
1) Definisi Kepuasan Pasien .....	8
2) Pengukuran Kepuasan Pasien .....	8

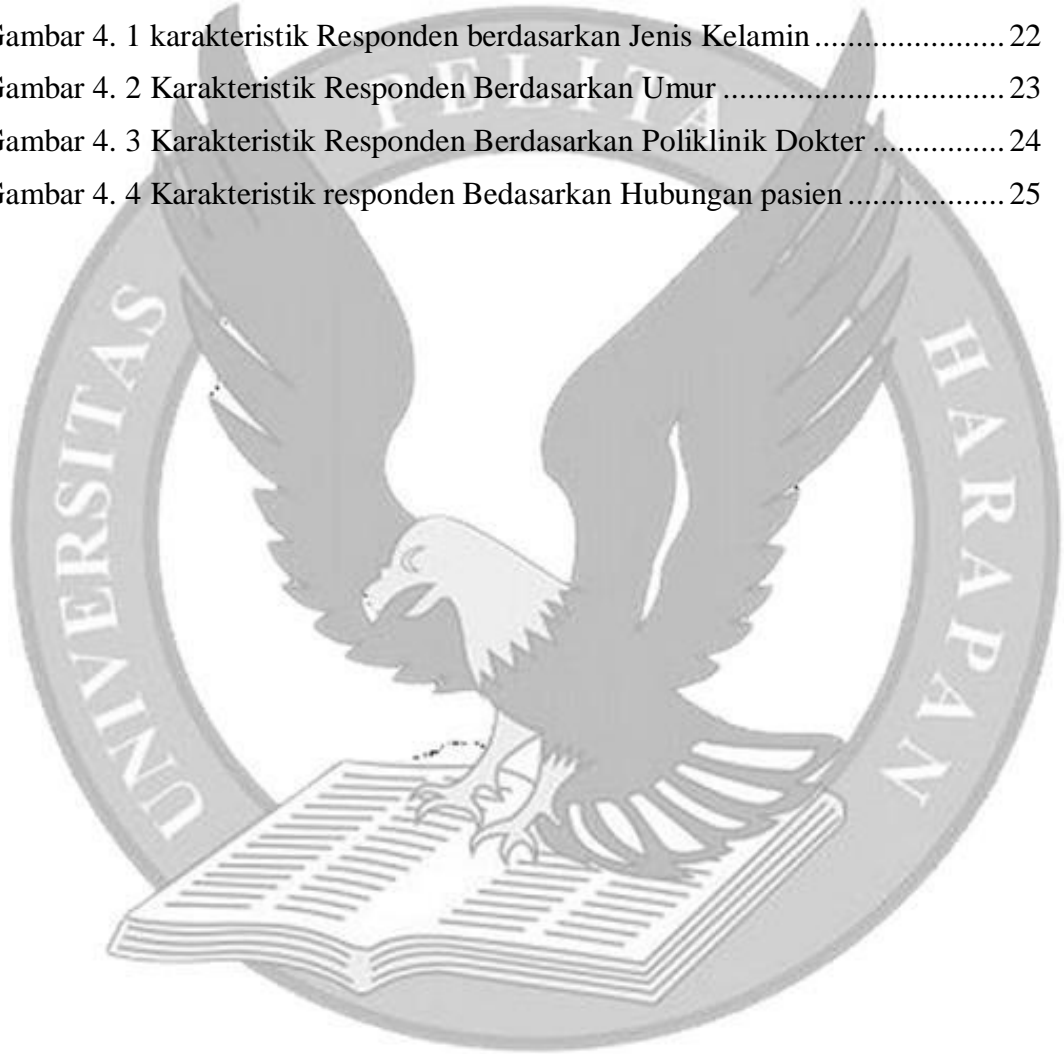
2.5	Layanan Antar Obat.....	10
1)	Definisi Layanan Antar Obat.....	10
2)	Skema Layanan Antar Obat.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		13
3.1	Jenis Penelitian .....	13
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	13
3.3	Alat dan Bahan Penelitian.....	13
3.4	Populasi dan Sampel.....	13
1)	Populasi.....	13
2)	Sampel.....	13
3.5	Kriteria Sampel.....	14
1)	Kriteria inklusi.....	14
2)	Kriteria eksklusif.....	14
3.6	Variabel Penelitian.....	15
3.7	Tahapan Penelitian.....	15
3.8	Tahapan Proses Layanan Antar Obat.....	15
3.9	Analisis Data .....	17
3.10	Teknik Pengolahan Data .....	18
1)	<i>Editing</i> .....	18
2)	<i>Scoring</i> .....	19
3)	<i>Coding</i> .....	19
4)	<i>Processing</i> .....	19
5)	<i>Tabulating</i> .....	19
3.11	Uji Validitas dan Reabilitas .....	19
1)	Uji Validitas.....	19
2)	Uji Reliabilitas .....	20
3.12	Jadwal Penelitian .....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		22
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	22
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	23
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Spesialis Dokter yang Dikunjungi .....	24

4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Hubungan Pasien.....	25
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
5.1	Kesimpulan .....	40
5.2	Saran .....	41
DAFTAR PUSTAKA	.....	42
LAMPIRAN	.....	A-1



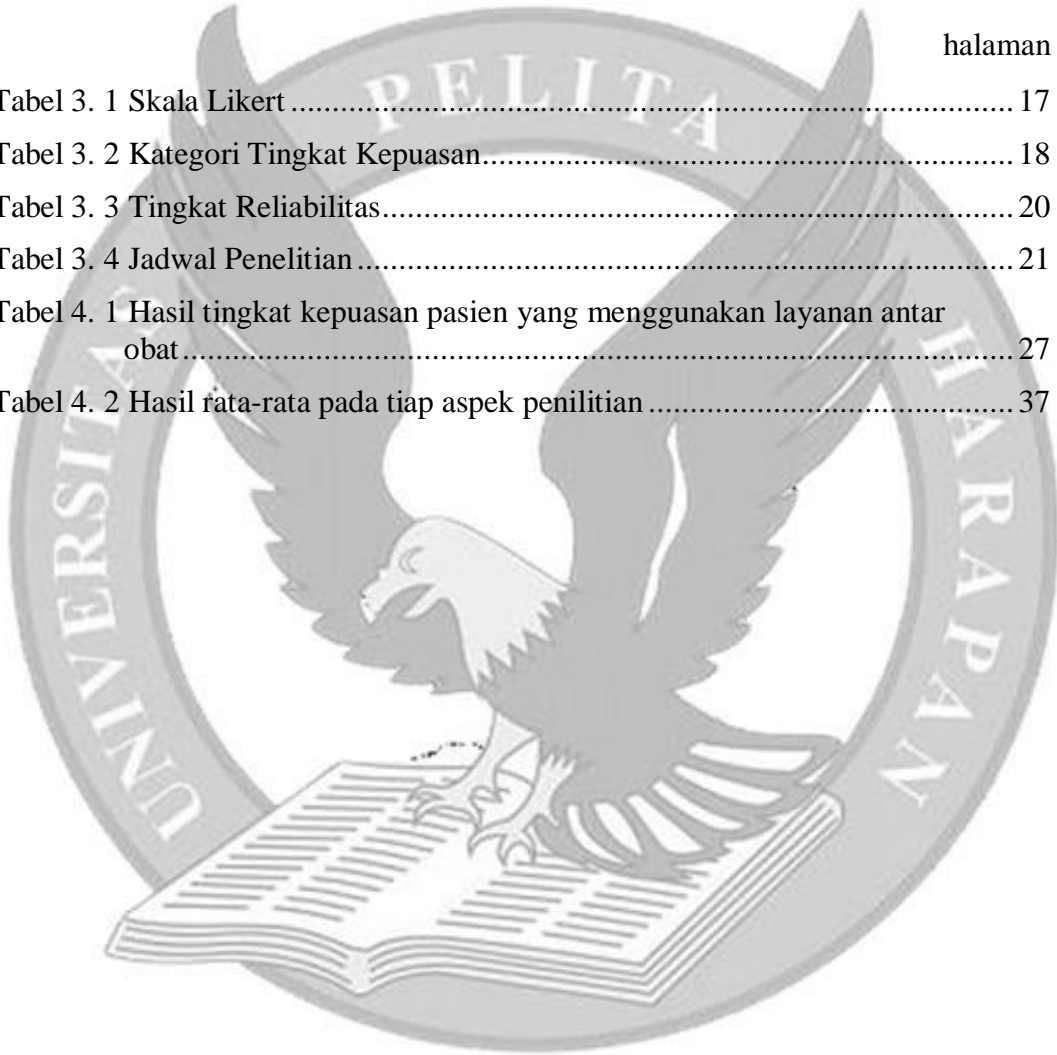
## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2. 1 Skema Layanan Antar Obat.....	12
Gambar 4. 1 karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	22
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	23
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Poliklinik Dokter .....	24
Gambar 4. 4 Karakteristik responden Berdasarkan Hubungan pasien .....	25



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	17
Tabel 3. 2 Kategori Tingkat Kepuasan.....	18
Tabel 3. 3 Tingkat Reliabilitas.....	20
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian .....	21
Tabel 4. 1 Hasil tingkat kepuasan pasien yang menggunakan layanan antar obat .....	27
Tabel 4. 2 Hasil rata-rata pada tiap aspek penelitian .....	37



## DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A Informed Consent .....	A-1
Lampiran B Kuesioner .....	B-1
Lampiran C Kaji Etik .....	C-1
Lampiran D Surat Izin Penelitian .....	D-1
Lampiran E Hasil Uji Validitas .....	E-1
Lampiran F Hasil Uji Reliabilitas .....	F-1

