

## DAFTAR ISI

|                                                         |      |
|---------------------------------------------------------|------|
| COVER .....                                             | i    |
| HALAMAN JUDUL.....                                      | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....                         | iii  |
| HALAMAN BEBAS PLAGIASI .....                            | iv   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                               | v    |
| KATA PENGANTAR .....                                    | vi   |
| DAFTAR ISI.....                                         | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                     | xi   |
| DAFTAR TABEL.....                                       | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                   | xiii |
| INTISARI.....                                           | xiv  |
| BAB I .....                                             | 1    |
| PENDAHULUAN .....                                       | 1    |
| A. Latar Belakang .....                                 | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                                | 2    |
| C. Tujuan Penelitian .....                              | 3    |
| D. Manfaat Penelitian .....                             | 3    |
| E. Tinjauan Pustaka .....                               | 4    |
| 1. Rumah Sakit.....                                     | 4    |
| 2. Rumah Sakit Akademik UGM .....                       | 5    |
| 3. Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit Akademik UGM ..... | 6    |
| 4. Electronic Health Record (EHR) .....                 | 7    |
| 5. Waktu Tunggu Pelayanan Pereseapan .....              | 8    |
| 6. Pasien .....                                         | 10   |
| 7. Kepuasan Pasien.....                                 | 11   |
| 8. Skala Likert .....                                   | 14   |
| 9. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien .....   | 15   |
| F. Landasan Teori.....                                  | 15   |
| G. Kerangka Konsep Penelitian .....                     | 17   |
| H. Hipotesis.....                                       | 18   |

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB II.....                                                                                                        | 19 |
| METODOLOGI PENELITIAN.....                                                                                         | 19 |
| A. Jenis Rancangan Penelitian .....                                                                                | 19 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian .....                                                                               | 19 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian .....                                                                            | 19 |
| 1. Kriteria Inklusi .....                                                                                          | 20 |
| 2. Kriteria Eksklusi.....                                                                                          | 20 |
| D. Cara Pengambilan Sampel .....                                                                                   | 20 |
| E. Variabel Penelitian .....                                                                                       | 21 |
| F. Definisi Operasional Variabel.....                                                                              | 22 |
| G. Cara Pengumpulan Data.....                                                                                      | 23 |
| H. Instrumen Penelitian.....                                                                                       | 23 |
| I. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....                                                                  | 26 |
| 1. Uji Validitas .....                                                                                             | 26 |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                                                                          | 27 |
| J. Prosedur Pelaksanaan Penelitian.....                                                                            | 28 |
| K. Analisis Data .....                                                                                             | 29 |
| L. Bagan Jalannya Penelitian.....                                                                                  | 33 |
| BAB III .....                                                                                                      | 34 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                                                              | 34 |
| A. Deskripsi Karakteristik Sociodemografi Responden .....                                                          | 34 |
| B. Waktu Tunggu Pelayanan Peresepan .....                                                                          | 35 |
| C. Deskripsi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian .....                                                  | 40 |
| D. Deskripsi Kepuasan Pasien pada Setiap Poin Kepuasan.....                                                        | 41 |
| E. Gambaran Perbandingan Kepuasan Pasien dan Waktu Tunggu<br>Pelayanan Peresepan pada Pasien BPJS dan Umum .....   | 43 |
| F. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Peresepan dengan<br>Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian ..... | 47 |
| G. Keterbatasan Penelitian .....                                                                                   | 48 |
| BAB IV .....                                                                                                       | 49 |
| KESIMPULAN DAN SARAN.....                                                                                          | 49 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| A. Kesimpulan .....  | 49 |
| B. Saran.....        | 49 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 51 |
| LAMPIRAN .....       | 55 |