

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
KATA PENGANTAR	ix
LEMBAR PERSEMBAHAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	1
BAB I. PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang.....	2
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Kerangka Teori.....	29
C. Kerangka Konsep.....	30
D. Hipotesis dan Pertanyaan Penelitian.....	31
BAB III. METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
C. Subjek Penelitian.....	34
D. Variabel Penelitian.....	37
E. Definisi Operasional Variabel.....	38
F. Instrumen Penelitian.....	39

G. Cara Analisis Data.....	40
H. Etika Penelitian.....	40
I. Keterbatasan Penelitian.....	41
J. Jalannya Penelitian.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil.....	46
1. Identifikasi <i>Value</i> Pasien.....	46
2. Penilaian <i>Value</i> Sebelum Intervensi.....	48
3. Identifikasi Solusi Intervensi.....	54
4. Implementasi Solusi Intervensi.....	67
5. Evaluasi Hasil Intervensi.....	69
B. Pembahasan.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
Lampiran 1. Pedoman Wawancara Identifikasi <i>Value</i> Pasien (<i>Voice of Customer</i>).....	89
Lampiran 2. Pedoman Observasi <i>Dispensing</i> Resep.....	90
Lampiran 3. Pedoman Identifikasi Pengelompokan <i>Waste</i>	94
Lampiran 4. Instrumen Observasi Tampilan Etiket Obat.....	96
Lampiran 5. Instrumen Observasi Program Nomor Antrian Farmasi.....	97
Lampiran 6. Pedoman Forum Group Discussion (FGD).....	98
Lampiran 7. Pedoman Wawancara Pemenuhan <i>Value</i> Pasien.....	99