

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Keaslian Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Telaah Pustaka.....	13
1. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	13
2. Pelayanan Farmasi.....	15
3. Kepuasan Pasien	19
4. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien.....	21
5. Diagram Kartesius	29
B. Landasan Teori	31
C. Kerangka Konsep	35
D. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Desain Penelitian.....	37

B. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
C. Identifikasi Variabel Penelitian	38
D. Subjek dan Bahan Penelitian.....	38
E. Definisi Operasional Variabel	41
F. Instrumen Penelitian.....	43
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	49
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	52
H. Jalannya Penelitian.....	54
I. Analisis Data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Karakteristik Responden	57
B. Analisis Skor Kepuasan Pasien Pada Setiap Dimensi SERVQUAL.....	60
1. Dimensi <i>Tangibles</i>	60
2. Dimensi <i>Reliability</i>	66
3. Dimensi <i>Responsiveness</i>	72
4. Dimensi <i>Assurance</i>	78
5. Dimensi <i>Empathy</i>	83
C. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode SERVQUAL	90
1. Skor Harapan dan Persepsi	90
2. Analisis Hasil Menggunakan Diagram Kartesius (<i>Importance-Performance Analysis</i>).....	92
D. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien antara Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta.....	99
E. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan IFRS Berdasarkan Karakteristik Sosiodemografi	102
F. Keterbatasan Penelitian	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kualitas layanan (Parasuraman dkk., 1985)	26
Gambar 2. Kerangka konsep	35
Gambar 3. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi tangibles pada seluruh RS di Kota Bandar Lampung.....	61
Gambar 4. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi tangibles pada RS pemerintah di Kota Bandar Lampung.....	62
Gambar 5. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi tangibles pada RS swasta di Kota Bandar Lampung.....	62
Gambar 6. Gap kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi tangibles	63
Gambar 7. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi reliability pada seluruh RS di Kota Bandar Lampung.....	67
Gambar 8. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi reliability pada RS pemerintah di Kota Bandar Lampung.....	68
Gambar 9. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi reliability pada RS swasta di Kota Bandar Lampung.....	68
Gambar 10. Gap kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi reliability	69
Gambar 11. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi responsiveness pada seluruh RS di Kota Bandar Lampung.....	74
Gambar 12. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi responsiveness pada RS pemerintah di Kota Bandar Lampung.....	74
Gambar 13. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi responsiveness pada RS swasta di Kota Bandar Lampung.....	75

Gambar 14. Gap kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi responsiveness.....	76
Gambar 15. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi assurance pada seluruh RS di Kota Bandar Lampung.....	80
Gambar 16. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi assurance pada RS pemerintah di Kota Bandar Lampung.....	80
Gambar 17. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi assurance pada RS swasta di Kota Bandar Lampung	80
Gambar 18. Gap kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi assurance	82
Gambar 19. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi empathy pada seluruh RS di Kota Bandar Lampung.....	85
Gambar 20. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi empathy pada RS pemerintah di Kota Bandar Lampung.....	85
Gambar 21. Skor rata-rata perbandingan persepsi dan harapan dimensi empathy pada RS swasta di Kota Bandar Lampung	85
Gambar 22. Gap kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi empathy	86
Gambar 23. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi di RS Kota Bandar Lampung.....	94
Gambar 24. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi di RS Pemerintah Kota Bandar Lampung.....	96
Gambar 25. Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi di RS Swasta Kota Bandar Lampung	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya.	6
Tabel 2. Rata-rata jumlah kunjungan pasien IFRS rawat jalan RS pemerintah dan RS swasta	40
Tabel 3. Perbandingan indikator dan butir pertanyaan kepuasan pasien berdasarkan penelitian terkait.....	43
Tabel 4. Rancangan kuisioner kepuasan pasien dengan dimensi SERVQUAL ...	47
Tabel 5. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian	53
Tabel 6. Gambaran karakteristik responden	58
Tabel 7. Hasil penilaian dimensi tangibles	60
Tabel 8. Hasil penilaian dimensi <i>reliability</i>	67
Tabel 9. Hasil penilaian dimensi responsiveness.....	73
Tabel 10. Hasil penilaian dimensi assurance	79
Tabel 11. Hasil penilaian dimensi empathy	84
Tabel 12. Gambaran harapan, persepsi, dan gap kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi rumah sakit di Kota Bandar Lampung	91
Tabel 13. Nilai rata-rata perception dan expectation untuk diagram kartesius.....	93
Tabel 14. Perbedaan skor gap setiap dimensi kualitas pelayanan IFRS di Kota Bandar Lampung.....	100
Tabel 15. Uji perbedaan kepuasan pasien pada kualitas pelayanan farmasi rawat jalan di rumah sakit Kota Bandar Lampung berdasarkan karakteristik sosiodemografi.....	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin Ethical Clearance	116
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian RS Pemerintah.....	117
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian RS Swasta.....	118
Lampiran 4. Lembar Penjelasan Calon Subjek	119
Lampiran 5. Lembar Informed Consent	122
Lampiran 6. Borang Kuesioner	124
Lampiran 7. Keterangan Tempat Penelitian	127
Lampiran 8. Daftar Kode Penelitian.....	128
Lampiran 9. Hasil Validitas Konstruk	130
Lampiran 10. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	131
Lampiran 11. Hasil Uji Normalitas	151
Lampiran 12. Hasil Analisis Data dengan SPSS	152
Lampiran 13. Total Skor Kepuasan Pasien.....	178