

DAFTAR ISI

Halaman

SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
PENGALAMAN PASIEN DALAM PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	3
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
1. Umum	3
2. Khusus	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II DASAR TEORI	8
A. Telaah Pustaka.....	8
1. Mutu Pelayanan	8
2. Lean Management	9
3. Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan.....	12
4. Harapan dan Pengalaman Pasien	18

B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep	20
D. Pertanyaan Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis dan Desain Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
C. Subyek Penelitian	21
1. Batasan Populasi.....	21
2. Besar sampel.....	22
3. Cara Pengambilan Sampel.....	22
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	24
E. Instrumen Penelitian	26
F. Cara Analisis Data	26
G. Etika Penelitian.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Hasil Penelitian.....	28
1. Karakteristik responden penelitian	28
2. Pengalaman Pasien Berdasarkan Variabel pada alur penyerahan obat di Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta	29
B. PEMBAHASAN.....	36
1. Pengalaman Pasien Selama berada pada pelayanan farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.	36
2. Karakteristik Pasien Terhadap Pengalaman.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	41
Lampiran 1. KUISIONARE PENELITIAN	43



Lampiran 2. LEMBAR INFORMASI	45
Lampiran 3. Informed consent.....	48
Lampiran 4. Row data secara keseluruhan	49
Lampiran 5. Olahan data kuisisioner.....	52
Lampiran 6. Foto - foto.....	55
Lampiran 7. Surat Etika Penelitian	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Keaslian Penelitian	5
Tabel 2. Definisi Operasional	23
Tabel 3. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Pendidikan	26
Tabel 4. Nilai kuisisioner variable informasi obat berdasarkan tingkat Pendidikan	28
Tabel 5. Karakteristik Pasien Berdasarkan status pasien.....	27
Tabel 6. Nilai dan Persentase tingkat pengalaman pada keseluruhan kuisisioner.....	29
Tabel 7. Frekuensi responden memperoleh informasi jumlah item obat.....	29
Tabel 8. Frekuensi responden memperoleh informasi nama item obat	30
Tabel 9. Frekuensi responden memperoleh informasi kekuatan obat.....	31
Tabel 10. Frekuensi responden memperoleh informasi bentuk sediaan obat.	31
Tabel 11. Frekuensi responden memperoleh informasi aturan dan waktu minum obat.	32
Tabel 12. Frekuensi responden memperoleh informasi cara penggunaan obat.	32
Tabel 13. Frekuensi responden memperoleh informasi efek samping obat secara umum.	32
Tabel 14. Frekuensi responden memperoleh informasi cara penyimpanan obat.....	33
Tabel 15. Rerata jumlah obat per resep	33
Tabel 16. Jumlah obat berdasarkan jenis resep.....	34
Tabel 17. Data obat pasien lama/ baru dari nilai kuisisioner terrendah dan tertinggi.....	34
Tabel 18. Persentase obat dengan nama generik dan branded pada resep non racikan.....	35
Tabel 19. Persentase obat dengan nama generik dan branded pada resep racikan.....	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Rantai efek perbaikan mutu pelayanan kesehatan	8
Gambar 2. Sejarah Perkembangan <i>lean in healthcare</i> (Souza, 2009)	11
Gambar 3. <i>Healthcare House of Lean</i> (Ogden and Moncy, 2009).....	11
Gambar 4. Kerangka Teori Penelitian (Abdelhadi dan Shakoor, 2014).....	18
Gambar 5. Kerangka Konsep	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. KUISIONARE PENELITIAN	46
Lampiran 2. LEMBAR INFORMASI	48
Lampiran 3. Informed consent	51
Lampiran 4. Row Data	52
Lampiran 5. Olah Data	55
Lampiran 6. Foto- Foto	58
Lampiran 7. Etika Penelitian	59