

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	.vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Rumah Sakit.....	10
1. Pengertian rumah sakit.....	10

	Halaman
2. Tugas rumah sakit.....	10
3. Fungsi rumah sakit.....	11
4. Sejarah rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal.....	11
5. Visi dan misi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal.....	12
6. Struktur organisasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal.....	13
<b>B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....</b>	<b>14</b>
1. Pengertian instalasi farmasi rumah sakit.....	14
2. Tugas dan fungsi instalasi farmasi rumah sakit.....	15
3. Sumber daya manusia instalasi farmasi rumah sakit.....	17
4. Pengembangan staf dan program pendidikan.....	19
5. Sarana fisik instalasi farmasi rumah sakit.....	20
6. Struktur organisasi instalasi farmasi RSUD Kardinah Tegal.....	21
<b>C. Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>22</b>
<b>D. Metode <i>Service Quality</i> (Servqual).....</b>	<b>25</b>
<b>E. Strategi dan Manajemen Strategi.....</b>	<b>26</b>
<b>F. Aspek Lingkungan.....</b>	<b>29</b>
<b>G. Analisis <i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i> (SWOT).....</b>	<b>33</b>
<b>H. <i>Quantitative Strategies Planning Matrix</i> (QSPM).....</b>	<b>36</b>
<b>I. Landasan Teori.....</b>	<b>36</b>
<b>J. Kerangka Konsep Penelitian.....</b>	<b>39</b>
<b>K. Keterangan Empirik.....</b>	<b>39</b>
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
A. Rancangan Penelitian.....	40
B. Tempat Penelitian.....	41

	Halaman
C. Subyek Penelitian.....	41
D. Sampel Penelitian.....	42
E. Metode Pengumpulan Data.....	44
F. Alat dan Pengumpulan Data.....	46
G. Analisis Data.....	52
1. Tahap pengumpulan data.....	52
2. Tahap analisis.....	62
3. Tahap pengambilan keputusan.....	62
H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	64
1. Uji validitas alat ukur kuesioner.....	64
2. Uji reliabilitas alat ukur kuesioner.....	70
I. Definisi Operasional.....	71
J. Jalan Penelitian.....	74
K. Keterbatasan Penelitian.....	75
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>76</b>
A. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	76
1. Karakteristik responden.....	76
2. Analisis kesenjangan (gap).....	79
B. Deskripsi Lingkungan Eksternal dan Internal Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal.....	98
1. Lingkungan eksternal.....	98
2. Lingkungan internal.....	116
C. Analisis SWOT.....	128
D. Hasil Analisis SWOT.....	138

	Halaman
E. Strategi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	142
F. Analisis QSPM.....	146
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>150</b>
A. Kesimpulan.....	150
B. Saran.....	152
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>154</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>158</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal.....	13
Gambar 2. Struktur Organisasi Instalasi Farmasi RSUD Kardinah Tegal.....	21
Gambar 3. Analisis SWOT .....	34
Gambar 4. Kerangka Konsep Penelitian .....	39
Gambar 5. Jalan Penelitian .....	74
Gambar 6. Hasil Analisis SWOT.....	139

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Tabel Keaslian Penelitian .....	8
Tabel 2. Matriks SWOT .....	35
Tabel 3. Kriteria Penilaian Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	53
Tabel 4. Kriteria Penilaian Kuesioner Analisa Pesaing.....	54
Tabel 5. Tingkat Kekuatan dan Kelemahan Pesaing.....	54
Tabel 6. Kriteria Penilaian Kuesioner Kepuasan Karyawan.....	55
Tabel 7. Tingkat Kepuasan Karyawan.....	56
Tabel 8. Kriteria Penilaian Kuesioner Semangat Kerja Karyawan.....	56
Tabel 9. Tingkat Semangat Kerja Karyawan.....	57
Tabel 10. Matriks IFAS .....	60
Tabel 11. Matriks EFAS.....	61
Tabel 12. <i>Quantitative Strategies Planning Matrix</i> (QSPM) .....	63
Tabel 13. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	66
Tabel 14. Uji Validitas Kuesioner Analisa Pesaing.....	67
Tabel 15. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Karyawan.....	68
Tabel 16. Uji Validitas Kuesioner Semangat Kerja Karyawan.....	69
Tabel 17. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	71
Tabel 18. Karakteristik Pasien Rawat Jalan.....	76
Tabel 19. Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Pasien Rawat Jalan.....	79
Tabel 20. Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Dimensi <i>Tangibles</i> .....	80
Tabel 21. Tingkat Ketersediaan Obat.....	82

	Halaman
Tabel 22.	Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Dimensi <i>Reliability</i> .....86
Tabel 23.	Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Dimensi <i>Responsiveness</i> .....89
Tabel 24.	<i>Dispensing Time</i> Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....91
Tabel 25.	Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Dimensi <i>Assurance</i> .....93
Tabel 26.	Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Dimensi <i>Empathy</i> .....96
Tabel 27.	Tingkat Keterjaringan Pasien.....99
Tabel 28.	Pesaing di Sekitar Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah kardinah Tegal.....101
Tabel 29.	Analisa Kekuatan Pesaing.....102
Tabel 30.	Distributor (PBF) Rekanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal.....105
Tabel 31.	Jenis Dokter dan Jumlah Dokter.....108
Tabel 32.	Sumber Daya Manusia Instalasi Farmasi Pelayanan Rawat Jalan.....116
Tabel 33.	Kepuasan Karyawan Pelayanan Rawat Jalan Instalasi Farmasi.....118
Tabel 34.	Semangat Kerja Karyawan Pelayanan Rawat Jalan Instalasi Farmasi.....121
Tabel 35.	Dana Yang Tersedia dan Pengeluaran Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....124
Tabel 36.	Pendapatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....125
Tabel 37.	Matriks IFAS.....129

	Halaman
Tabel 38. Matriks EFAS.....	133
Tabel 39. Matriks SWOT.....	141
Tabel 40. Strategi Alternatif dan Usulan Program.....	142
Tabel 41. Analisis <i>Quantitative Strategic Planning Matrix</i> (QSPM).....	147

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....158
Lampiran 2.	Surat Keterangan <i>Ethical Clearance</i> .....159
Lampiran 3.	Kuesioner Pasien Rawat Jalan.....160
Lampiran 4.	Kuesioner Karyawan.....171
Lampiran 5.	Keterjaringan Pasien Rawat Jalan RSUD Kardinah Tegal 2015.....177
Lampiran 6.	Hasil Observasi Ketersediaan Obat Bulan September 2015..178
Lampiran 7.	Hasil Pengukuran Dispensing Time Bulan September 2015..181
Lampiran 8.	Perhitungan Kecukupan anggaran (Cost Recovery Rate) dan Pertumbuhan Pendapatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....184
Lampiran 9.	Checklist Observasi.....185
Lampiran 10.	Pedoman Wawancara Dengan Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal.....186
Lampiran 11.	Pedoman Wawancara Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal.....190
Lampiran 12.	Pedoman Wawancara Dengan Karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal.....191
Lampiran 13.	Pedoman Wawancara Dengan Dokter Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal.....192

Halaman

Lampiran 14.	Pedoman Wawancara Dengan Distributor (PBF) Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal.....	193
Lampiran 15.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pasien Rawat Jalan (Persepsi).....	194
Lampiran 16.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pasien Rawat Jalan (Ekspektasi).....	197
Lampiran 17.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pasien Rawat Jalan (Analisa Pesaing).....	200
Lampiran 18.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Karyawan (Kepuasan Karyawan).....	202
Lampiran 19.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Karyawan (Semangat Kerja Karyawan).....	204