# DAFTAR ISI

Halaman

**DAFTAR ISI** ..... **ii**

**DAFTAR GAMBAR** ..... **iv**

**DAFTAR TABEL** ..... **v**

**BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang ..... 1

1.2. Rumusan Masalah ..... 4

1.3.Tujuan Penelitian ..... 5

1.3.1 Tujuan Umum ..... 5

1.3.2 Tujuan Khusus ..... 5

1.4. Manfaat Penelitian ..... 6

1.4.1 Bagi Peneliti ..... 6

1.4.2 Bagi Fakultas Kedokteran Universitas Lampung ..... 6

1.4.3 Bagi Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani ..... 6

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan ..... 7

2.1.2 Kepuasan Pasien ..... 10

2.1.3 Unit Rawat Jalan ..... 19

2.2.4 Instalasi Farmasi Rumah Sakit ..... 20

2.2.5 Resep Obat ..... 23

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Kerangka Teori ..... 26

2.2.2 Kerangka Konsep ..... 27

2.3 Hipotesis ..... 27

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian ..... 28

3.2 Tempat dan Waktu ..... 28

3.3 Populasi dan Sample Penelitian ..... 28

3.4 Kriteria Inklusi dan Ekslusi ..... 29

3.5 Variabel Penelitian ..... 30

3.6 Definisi Operasional ..... 30

3.7 Prosedur dan Alur Penelitian ..... 31

3.8 Alat dan Bahan ..... 31

3.9 Pengolahan dan Analisis data ..... 32

3.9.1 Pengolahan Data ..... 32

3.9.2 Analisis Data ..... 33

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Penelitian ..... 34

4.2 Hasil Penelitian ..... 35

4.2.1 Analisis Univariat ..... 35

A. Lama Pelayanan ..... 35

B. Pemberian Informasi ..... 36
C. Kepuasan Pasien ..... 37
4.2.2 Analisis Bivariat ..... 37
A. Hubungan anatara Lama Pelayanan dengan Kepuasan Pasien 38
B. Hubungan anatara Pemberian Informasi dengan Kepuasan Pasien..... 39
4.3 Pembahasan ..... 40
4.3.1 Analisis Univariat ..... 41
A. Lama Pelayanan ..... 41
B. Pemberian Informasi ..... 44
C. Kepuasan Pasien ..... 47
4.3.2 Analisis Bivariat ..... 50
A. Hubungan anatara Lama Pelayanan dengan Kepuasan Pasien 50
B. Hubungan anatara Pemberian Informasi dengan Kepuasan Pasien..... 53

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

**DAFTAR PUSTAKA**

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa ..... 13

Gambar 2.2 Alur Pelayanan Pasien Umum Poliklinik ..... 15

Gambar 2.3 Kerangka Teori ..... 26

Gambar 2.4 Kerangka Konsep ..... 27

Gambar 3.1 Alur Penelitian ..... 31

# DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel..... 30

Tabel 4.2.1a Lama Pelayanan ..... 35

Tabel 4.2.1b Pemberian Informasi ..... 36

Tabel 4.2.1c Kepuasan Pasien..... 37

Tabel 4.2.2a Hubungan antara Lama Pelayanan dengan Kepuasan Pasien ..... 38

Tabel 4.2.2b Hubungan antara Pemberian Informasi dengan Kepuasan Pasien ..... 39

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Pre-*Survey* Penelitian

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari FK UNILA

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari RSUD Jendral Ahmad Yani

Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melakukan

Lampiran 5. Surat Keterangan Lolos Kaji Etik

Lampiran 6. Lembar Penjelasan

Lampiran 7. Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan (*Informed Consent*)

Lampiran 8. Kuesioner Penelitian

Lampiran 9. Data Hasil Penelitian

Lampiran 10. Analisis Data

Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian