

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Bagi Peneliti	7
1.4.2 Bagi Instansi Puskesmas Panyileukan Kota Bandung	7
1.4.3 Bagi Institusi	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Puskesmas.....	8
2.1.1 Definisi Puskesmas	8
2.1.2 Peranan Tenaga Teknis Farmasian pada Puskesmas	9
2.2 Batasan Penelitian: Rentang Usia Responden.....	10
2.2.1 Pertimbangan Pemilihan Rentang Usia Responden (18–65 Tahun).....	11
2.3 Kepuasan Pasien.....	12
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	12
2.3.2 Unsur-unsur yang Berdampak terhadap Tingkat Kepuasan Pasien	12
2.3.3 Manfaat Kepuasan Pasien	14

2.3.4 Dimensi Mutu dan Konsep Kepuasan Pasien.....	15
2.3.5 Teknik Untuk Menilai Kepuasan Pasien.....	17
2.4 Pelayanan Kefarmasian	19
2.4.1 Definisi Pelayanan Kefarmasian.....	19
2.4.2 Standar Pelayanan Farmasian pada Puskesmas.....	20
2.5 Keaslian Penelitian.....	23
2.6 Kerangka Teori.....	25
2.7 Landasan Konsep.....	27
2.8 Hipotesis	29
BAB III	30
METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1 Populasi Penelitian	31
3.3.2 Sampel Penelitian	31
3.3.3 Metode Pengambilan Sampel	32
3.4 Identifikasi Variabel.....	35
3.5 Definisi Operasional.....	35
3.5.1 Objek Penelitian	36
3.5.2 Responden	36
3.5.3 Skala Pengukuran	36
3.5.4 Kategori Skor Untuk Tingkat Kepuasan	37
3.5.5 Karakteristik Pasien Yang Digunakan.....	37
3.5.6 Definisi Operasional	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6.1 Jenis Data.....	43
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.8 Instrumen Penelitian.....	45
3.9 Uji validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian	47
3.9.1 Uji Validitas Kuesioner	47
3.9.2 Uji Reliabilitas Kuesioner	47
3.10 Pengolahan dan Analisis Data.....	48
3.10.1 Pengolahan Data.....	48

3.10.2 Analisis Data.....	50
3.11 Perhitungan Nilai <i>SERQUAL</i>	51
3.12 Prosedur Penelitian	52
BAB IV.....	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Penelitian	53
4.2 Uji Instrumen Penelitian	53
4.2.1 Uji Validitas	54
4.2.2 Uji Reliabilitas	57
4.3 Analisis Univariat.....	58
4.3.1 Karakteristik Reponden.....	58
4.3.1.1 Jenis Kelamin	58
4.3.1.2 Usia.....	60
4.3.1.3 Pendidikan	61
4.3.1.4 Pekerjaan.....	62
4.3.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Nilai Kepuasan	64
4.3.2.1 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	64
4.3.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	66
4.3.2.3 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	68
4.3.2.4 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	70
4.3.2.5 Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	71
4.3.2.6 Rata-rata Persentase Dimensi SERVQUAL	73
4.4 Hasil <i>Gap Service Quality</i>	74
4.5 Analisis Bivariat.....	76
BAB V	79
KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	27
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Referensi Jurnal.....	23
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	37
Tabel 3. 2 Kategorik Skor Tingkat Kepuasan.....	37
Tabel 3. 3 Kategorik Karakteristik Pasien	37
Tabel 3. 4 Definisi Operasional	39
Tabel 3. 5 Penilaian Skala Likert Kepuasan	45
Tabel 3. 6 Range Skala Tingkat Kepuasan	46
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner – Harapan dan Kenyataan.....	55
Tabel 4. 2 Hasil Uji Relibilitas.....	58
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan	62
Tabel 4. 7 Distribusi Kepuasan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	64
Tabel 4. 8 Distribusi Kepuasan Pada Dimensi <i>Reliability</i>	66
Tabel 4. 9 Distribusi Kepuasan Pada Dimensi <i>Assurance</i>	68
Tabel 4. 10 Distribusi Kepuasan Pasien dari Dimensi <i>Empathy</i>	70
Tabel 4. 11 Distribusi Kepuasan Pasien dari Dimensi <i>Tangibles</i>	72
Tabel 4. 12 Rata-rata persentase setiap Dimensi <i>SERVQUAL</i>	73
Tabel 4. 13 Rata-rata Skor dan Gap Dimensi <i>SERVQUAL</i> Layanan Farmasi di Puskesmas Panyileukan	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Chi-Square Mengenai Korelasi Antara Karakteristik Responden Dengan Derajat Kepuasan Pasien.....	76

DAFTAR SINGKATAN

SINGKATAN	: DEFINISI
Depkes	: Departemen Kesehatan
DINKES	: Dinas Kesehatan
HOQ	: <i>House of Quality</i>
KESBANGPOL	: Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
PP	: Peraturan Pemerintah
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
QFD	: <i>Quality Function Deployment</i>
<i>SERVQUAL</i>	: <i>Service Quality</i>
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UU RI	: Undang-Undang Republik Indonesia

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian dari Kampus.....	89
Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan dari Kampus.....	90
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian dari Kesbangpol Kota Bandung..	91
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan	92
Lampiran 5 Surat Keterangan Uji Etik Penelitian.....	93
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Partisipasi (<i>Informed Consent</i>).....	94
Lampiran 7 Lembar Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 8 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme	101
Lampiran 9 Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi di Media Online	102
Lampiran 10 Hasil Plagiarisme (Turnitin)	103
Lampiran 11 Kartu Bimbingan	104
Lampiran 12 Riwayat Hidup Penulis	107