

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>JUDUL .....</b>                            | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>               | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>               | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>              | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                    | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                        | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                     | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                  | <b>xi</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                           | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                          | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I <u>P</u>ENDAHULUAN .....</b>         | <b>14</b>   |
| 1.1    Latar Belakang .....                   | 14          |
| 1.2    Rumusan Masalah.....                   | 15          |
| 1.3    Batasan Masalah .....                  | 16          |
| 1.4    Tujuan Penelitian .....                | 16          |
| 1.5    Manfaat Penelitian .....               | 16          |
| <b>BAB II <u>T</u>INJAUAN PUSTAKA.....</b>    | <b>17</b>   |
| 2.1    Klinik .....                           | 17          |
| 2.1.2    Tujuan Klinik.....                   | 17          |
| 2.1.3    Jenis Klinik.....                    | 17          |
| 2.2    Pelayanan Kesehatan.....               | 19          |
| 2.2.1    Pengertian Pelayanan Kesehatan ..... | 19          |
| 2.2.2    Mutu Pelayanan Kesehatan .....       | 21          |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| 2.3                                      | Pengertian Kepuasan Pasien .....       | 22        |
| 2.4                                      | Pengertian Pelayanan Kefarmasian ..... | 23        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>    |  | <b>25</b> |
| 3.1                                      | Jenis Penelitian .....                 | 25        |
| 3.2                                      | Waktu dan Tempat Penelitian .....      | 25        |
| 3.3                                      | Kerangka Teori.....                    | 26        |
| 3.4                                      | Kerangka Konsep .....                  | 26        |
| 3.5                                      | Definisi Oprasional.....               | 27        |
| 3.6                                      | Populasi dan Sampel .....              | 28        |
| 3.7                                      | Sumber Data.....                       | 29        |
| 3.8                                      | Metode Pengumpulan Data .....          | 29        |
| 3.9                                      | Instrumen Penelitian .....             | 30        |
| 3.10.1                                   | Analisa Data .....                     | 30        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |  | <b>32</b> |
| 4.1                                      | Hasil Penelitian .....                 | 32        |
| 4.2                                      | Pembahasan .....                       | 38        |
| 4.2.1                                    | Gambaran Kepuasan Pasien.....          | 38        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  |  | <b>40</b> |
| 5.1                                      | Kesimpulan .....                       | 40        |
| 5.2                                      | Saran .....                            | 40        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>              |  | <b>41</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                    |  | <b>43</b> |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Kerangka Teori.....  | 26 |
| Gambar 3. 2 Kerangka Konsep..... | 26 |

## **DAFTAR TABEL**

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 3. 1 | Definisi Oprasional.....                          | 27 |
| Tabel 4. 1 | Distribusi pasien berdasarkan jenis kelamin ..... | 32 |
| Tabel 4. 2 | Distribusi pasien berdasarkan usia .....          | 33 |
| Tabel 4. 3 | Distribusi Pasien berdasarkan Pendidikan .....    | 35 |
| Tabel 4. 4 | Rata-rata tingkat kepuasan pasien .....           | 37 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Lampiran 1 | Formulir Identitas Pasien.....                   | 43 |
| Lampiran 2 | Formulir Kuesioner Pasien.....                   | 44 |
| Lampiran 3 | Formulir Identitas Pasien yang sudah di isi..... | 45 |
| Lampiran 4 | Formulir Kuesioner Pasien yang sudah di isi..... | 46 |
| Lampiran 5 | Dokumentasi Pengisian Kuesioner.....             | 47 |
| Lampiran 6 | Surat Pemohonan Izin Penelitian.....             | 48 |
| Lampiran 7 | Bukti Cek Plagiarisme.....                       | 50 |
| Lampiran 8 | Rekavitulasi Hasil Survei.....                   | 51 |
| Lampiran 9 | Lembar Bimbingan.....                            | 58 |