

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	v
PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Puskesmas.....	5
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	5
2.3 Pengendalian Mutu	10
2.4 Kepuasan Pasien	11
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Jenis dan Metode Penelitian	13
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	13
3.3 Subjek Penelitian	13
3.4 Pengolahan dan Analisis Data	15
3.4.1 Teknik Pengolahan Data.....	15
3.4.2 Analisis Data	15
3.5 Prosedur Penelitian	15
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	16
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1 Populasi dan Sampel.....	18

4.2	Perhitungan Sampel	18
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	19
4.4	Karakteristik Responden.....	21
4.5	Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepuasan	23
4.5.1	Kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan (<i>Reliability</i>)	24
4.5.2	Kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan (<i>Responsibility</i>)	26
4.5.3	Kepuasan berdasarkan dimensi jaminan (<i>Assurance</i>)	27
4.5.4	Kepuasan berdasarkan dimensi kepedulian (<i>Empaty</i>)	28
4.5.5	Kepuasan berdasarkan dimensi bukti langsung (<i>Tangible</i>)	30
BAB V.	PENUTUP	33
5.1	Kesimpulan	33
5.2	Saran	33
DAFTAR PUSTAKA.....		34
LAMPIRAN.....		37

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Rencana Penelitian dan Waktu Penelitian	13
Tabel III. 2 Definisi Operasional	14
Tabel III. 3 <i>Skala Likert</i>	15
Tabel IV. 1 Populasi Pasien Puskesmas.....	18
Tabel IV. 2 Uji Validasi	19
Tabel IV. 3 Uji Reliabilitas	20
Tabel IV. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21
Tabel IV. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	22
Tabel IV. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	22
Tabel IV. 7 Tingkatan Distribusi Penilaian Dimensi Mutu Layanan.....	23
Tabel IV. 8 Skala Pengukuran Kepuasan (Mulyani., 2017).....	24
Tabel IV. 9 Hasil Kepuasan PIO Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	24
Tabel IV. 10 Hasil Kepuasan PIO Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsibility</i>)	26
Tabel IV. 11 Hasil Kepuasan PIO Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	27
Tabel IV. 12 Hasil Kepuasan PIO Berdasarkan Dimensi Kepedulian (<i>Empaty</i>)	28
Tabel IV. 13 Hasil Kepuasan PIO Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)....	30

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

SINGKATAN	NAMA
PUSKESMAS	Pusat Kesehatan Masyarakat
PIO	Pelayanan Informasi Obat
MESO	Monitoring Efek Samping Obat
PTO	Pemantauan Terapi Obat
TTK	Tenaga Teknis Kefarmasian
SS	Sangat Setuju
S	Setuju
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Plagiarisme	37
Lampiran 2 Kartu Bimbingan	38
Lampiran 3 Halaman Depan Puskesmas.....	39
Lampiran 4 Ruang administrasi Puskesmas.....	39
Lampiran 5 Ruang Tunggu Pemanggilan Puskesmas	40
Lampiran 6 Ruang Tunggu Obat dan Pengambilan obat	40
Lampiran 7 Rak Obat	40
Lampiran 8 Tempat Meracik Obat	41
Lampiran 9 Entri Obat	41
Lampiran 10 Pengisian Kuesioner	41
Lampiran 11 Permohonan Izin Penelitian	43
Lampiran 12 Surat Balasan Penelitian	44
Lampiran 13 <i>Informed Consent</i>	45
Lampiran 14 Kuesioner Pelayanan Informasi Obat (Perangin <i>et al.</i> , 2022)	47
Lampiran 15 <i>Curriculum Vitae</i>	48