

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERSETUJUAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Bagi Rumah Sakit.....	4
1.4.2 Bagi Pasien	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Rumah Sakit	6
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	6
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	6
2.2 Instalasi Farmasi	7
2.2.1 Definisi Instalasi Farmasi	7
2.2.2 Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	7

2.3 Pelayanan Informasi Obat	9
2.3.1 Definisi Pelayanan Informasi Obat	9
2.3.2 Pemberian Informasi Obat.....	10
2.3.3 Kegiatan Pelayanan Informasi Obat.....	10
2.3.4 Sasaran Informasi Obat	11
2.4 Tingkat Kepuasan	12
2.4.1 Definisi Kepuasan Pasien	12
2.4.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien....	12
2.4.3 Dimensi Kepuasan.....	13
2.4.4 Metode Mengukur Kepuasan	14
2.5 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	14
2.5.1 Definisi BPJS	14
2.5.2 Kepesertaan BPJS.....	15
2.5.3 Manfaat BPJS	16
2.5.4 Alur Pelayanan Pasien BPJS	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis dan Metode Penelitian	20
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
3.3 Populasi Sampel	20
3.3.1 Populasi	20
3.3.2 Sampel	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.4.1 Instrumen Penelitian.....	21
3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.4.3 Tahap-Tahap Pengambilan Data	21
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	22
3.6 Definisi Oprasional.....	23
3.7 Pengolahan dan Analisa Data.....	24
3.7.1 Teknik Pengolahan Data.....	24
3.7.2 Analsis Data.....	25

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
	4.1 Uji Validitas dan Reabilitas	28
	4.2 Gambaran karakteristik pasien BPJS.....	29
	4.3 Gambaran Kepuasan pasien BPJS	32
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	39
	5.1 Kesimpulan.....	39
	5.2 Saran	39
	5.2.1 Bagi Rumah Sakit.....	39
	5.2.2 Bagi Peneliti	39
	DAFTAR PUSTAKA	40
	LAMPIRAN.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	23
Tabel 3.2	Interpretasi skor.....	27
Tabel 4.1	Hasil Validitas Butir Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pasien BPJS .	28
Tabel 4.2	Hasil Reabilitas Butir Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pasien BPJS	29
Tabel 4.3	Gambaran Karakteristik pasien BPJS	29
Tabel 4.4	Gambaran Kepuasan pasien BPJS	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Persetujuan Menjadi Responden (<i>informed consent</i>)	43
Lampiran 2	Kuesioner Kepuasan Pasien BPJS	44
Lampiran 3	Lembar Identitas Responden	45
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian.....	46
Lampiran 5	Balasan Surat Izin Penelitian	47
Lampiran 6	Output Uji Validitas Dan Reabilitas	48
Lampiran 7	Data Responden	52
Lampiran 8	Hasil Plagiarisme.....	53
Lampiran 9	Lembar Bimbingan.....	54
Lampiran 10	Curriculum Vitae.....	55