

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II STUDI PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1. ....	
Tinjauan Pustaka .....	5
2.1.1. Kepuasan .....	5
2.1.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	5
2.1.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan.....	7
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.3. Jaminan Kesehatan Nasional.....	10
2.1.3.1 Definisi JKN .....	10
2.1.3.2 BPJS dan Prinsip Jaminan Kesehatan .....	10
2.1.3.3 Kepesertaan Jaminan Kesehatan .....	11
2.1.4. Puskesmas .....	12
2.1.4.1 Definisi Puskesmas .....	12
2.1.4.2 Fungsi Puskesmas .....	13
2.1.5. Pelayanan farmasi .....	16
2.2. Landasan Teori.....	17
2.3. Kerangka Konsep .....	18
2.4. Hipotesis.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	20
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
3.3. Populasi dan Sampel .....	20
3.3.1. Populasi .....	20
3.3.2. Sampel.....	20
3.3.3. Kriteria Inklusi .....	21
3.3.4. Kriteria Eksklusi.....	22

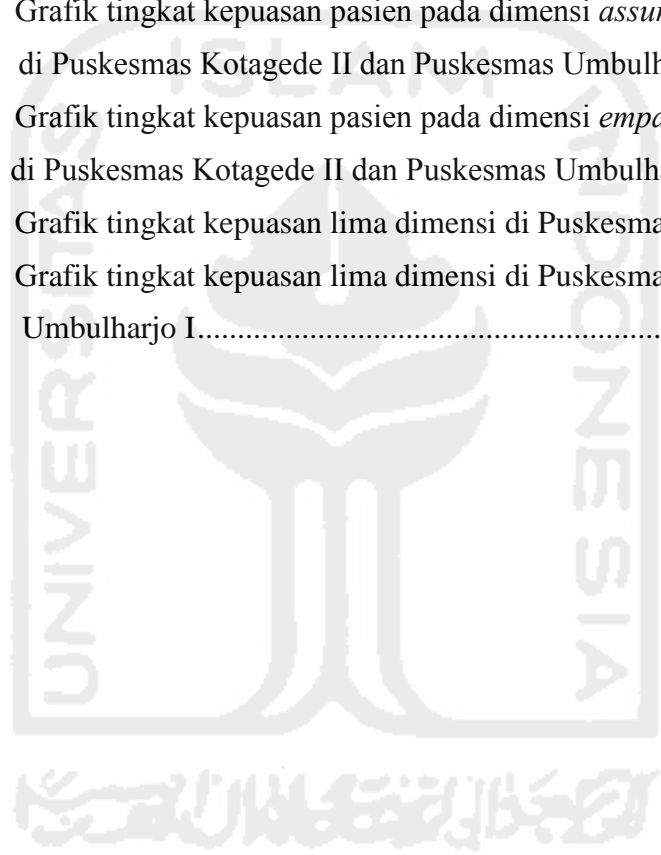
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4.1. Kuisioner Bagian Pertama.....	22
3.4.2. Kuisioner Bagian Kedua.....	22
3.5. Definisi dan Operasional Variabel.....	23
3.6. Pengolahan dan Analisis Data.....	25
3.7. Prosedur Penelitian.....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1. Validitas dan Reliabilitas.....	29
4.1.1. Uji Validitas.....	29
4.1.2. Uji Reliabilitas.....	30
4.2. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	31
4.2.1. Dimensi <i>Tangible</i> .....	31
4.2.2. Dimensi <i>Reliability</i> .....	34
4.2.3. Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	37
4.2.4. Dimensi <i>Assurance</i> .....	38
4.2.5. Dimensi <i>Empathy</i> .....	40
4.3. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Menggunakan <i>Mann Whitney</i> .....	44
4.4. ....	
Karakteristik Pasien JKN Rawat Jalan di Puskesmas Kotagede II dan Umbulharjo I.....	45
4.4.1. Jenis Kelamin.....	46
4.4.2. Usia.....	46
4.4.3. Pendidikan.....	47
4.4.4. Pekerjaan.....	47
4.4.5. Pendapatan.....	48
4.4.6. Jenis Asuransi.....	48
4.4.7. Frekuensi kunjungan.....	48
4.4.8. Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Kepuasan Menggunakan Uji <i>Chi Square</i> dan Uji <i>Spearman Rank</i> di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	49
4.6. Keterbatasan Penelitian.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	Jumlah Penduduk di Wilayah Rejowinangun Tahun 2013-2015.....	15
<b>Tabel 3.1</b>	Nilai Skala <i>Alpha Cronbach's</i> .....	26
<b>Tabel 3.2</b>	Nilai Koefisien Korelasi <i>Spearman Rank</i> .....	27
<b>Tabel 4.1</b>	Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i> .....	29
<b>Tabel 4.2</b>	Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> .....	29
<b>Tabel 4.3</b>	Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> .....	30
<b>Tabel 4.4</b>	Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> .....	30
<b>Tabel 4.5</b>	Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i> .....	30
<b>Tabel 4.6</b>	Hasil Uji Reliabilitas .....	31
<b>Tabel 4.7</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Tangible</i> di Puskesmas Kotagede II .....	32
<b>Tabel 4.8</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Tangible</i> di Puskesmas Umbulharjo I.....	32
<b>Tabel 4.9</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Reliability</i> di Puskesmas Kotagede II .....	35
<b>Tabel 4.10</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Reliability</i> di Puskesmas Umbulharjo I.....	35
<b>Tabel 4.11</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> di Puskesmas Kotagede II .....	37
<b>Tabel 4.12</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> di Puskesmas Umbulharjo I.....	37
<b>Tabel 4.13</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Assurance</i> di Puskesmas Kotagede II .....	39
<b>Tabel 4.14</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Assurance</i> di Puskesmas Umbulharjo I.....	39
<b>Tabel 4.15</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Empathy</i> di Puskesmas Kotagede II .....	41
<b>Tabel 4.16</b>	Distribusi Jawaban Pada Dimensi <i>Empathy</i> di Puskesmas Umbulharjo I.....	41
<b>Tabel 4.17</b>	Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Menggunakan Uji <i>Mann Whitney</i> ....	44
<b>Tabel 4.18</b>	Karakteristik Pasien JKN Rawat Jalan di Puskesmas Kotagede II dan Umbulharjo I.....	45
<b>Tabel 4.19</b>	Uji <i>Chi Square</i> Antara Karakteristik Sosiodemografi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	49
<b>Tabel 4.20</b>	Uji <i>Spearman Rank</i> Antara Karakteristik Sosiodemografi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I .....	49

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Kerangka Konsep.....	18
<b>Gambar 2.</b> Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>tangible</i> di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	33
<b>Gambar 3.</b> Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>reliability</i> di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	36
<b>Gambar 4.</b> Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>responsiveness</i> di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	38
<b>Gambar 5.</b> Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>assurance</i> di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	40
<b>Gambar 6.</b> Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>empathy</i> di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.....	42
<b>Gambar 7.</b> Grafik tingkat kepuasan lima dimensi di Puskesmas Kotagede II ...	42
<b>Gambar 8.</b> Grafik tingkat kepuasan lima dimensi di Puskesmas Umbulharjo I.....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	58
<b>Lampiran 2.</b> Data Karakteristik Sosiodemografi di Puskesmas Kotagede II.....	62
<b>Lampiran 3.</b> Data Karakteristik Sosiodemografi di Puskesmas Umbulharjo I ...	66
<b>Lampiran 4.</b> Surat Ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.....	70
<b>Lampiran 5.</b> Surat Ijin Penelitian dari Dinas Perijinan Kota Yogyakarta .....	71
<b>Lampiran 6.</b> Surat Ijin Penelitian Ke Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I dari FMIPA.....	72
<b>Lampiran 7.</b> Surat Keterangan Selesai Penelitian di Puskesmas Kotagede II.....	74
<b>Lampiran 8.</b> Surat Keterangan Selesai Penelitian di Puskesmas Umbulharjo I.....	75
<b>Lampiran 9.</b> <i>Ethical Clearance</i> .....	76
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Data Kuisisioner Menggunakan Uji Statistik .....	77

