

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II STUDI PUSTAKA	4
2.1. Tinjauan Pustaka	4
2.1.1. Puskesmas	4
2.1.1.1. Definisi Puskesmas.....	4
2.1.1.2. Fungsi Puskesmas	4
2.1.1.3. Puskesmas Ngemplak I	5
2.1.2. Standar Pelayanan Kefarmasian	6
2.1.3. Kepuasan Pasien	8
2.1.3.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	9
2.1.3.2. Metode Pengukuran Kepuasan	10
2.1.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.1.4. Landasan Teori	12
2.1.5. Kerangka Konsep	13
2.1.6. Hipotesis	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1. Rancangan Penelitian	14
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.3. Populasi dan Sampel	14
3.4.1. Populasi	14
3.4.2. Sampel	14

3.4.3. Kriteria Inklusi	15
3.4.4. Kriteria Eksklusi	16
3.4. Instrumen Penelitian	16
3.5. Pengumpulan Data	16
3.5.1. Kuesioner Bagian Pertama	16
3.5.2. Kuesioner Bagian Kedua	17
3.5.3. Wawancara	17
3.6. Definisi dan Operasional	17
3.7. Pengolahan Analisis Data	19
3.8. Prosedur Penelitian	21
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	22
4.1. Alur Pelayanan di Puskesmas Ngemplak I Kabupaten Sleman	22
4.2. Validitas dan Reliabilitas	23
4.2.1. Uji Validitas	23
4.2.2. Uji Reliabilitas	25
4.3. Karakteristik Sosiodemografi Pasien di Puskesmas Ngemplak I Kabupaten Sleman	26
4.3.1. Jenis Kelamin	27
4.3.2. Usia	27
4.3.3. Pendidikan Terakhir	27
4.3.4. Pekerjaan	28
4.3.5. Pendapatan Perbulan	28
4.3.6. Frekuensi Kunjungan	28
4.4. Distribusi Jawaban pada Masing-masing Dimensi Servqual	29
4.4.1. Dimensi <i>Tangible</i>	29
4.4.2. Dimensi <i>Reliability</i>	30
4.4.3. Dimensi <i>Responsiveness</i>	32
4.4.4. Dimensi <i>Assurance</i>	33
4.4.5. Dimensi <i>Empathy</i>	34
4.5. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Ngemplak I Kabupaten Sleman	35
4.5.1. Tingkat Kepuasan dari Masing-masing Dimensi Servqual	35
4.5.1.1. Dimensi <i>Tangible</i>	36
4.5.1.2. Dimensi <i>Reliability</i>	36
4.5.1.3. Dimensi <i>Responsiveness</i>	38
4.5.1.4. Dimensi <i>Assurance</i>	38
4.5.1.5. Dimensi <i>Empathy</i>	39

4.5.2. Grafik Tingkat Kepuasan dari Seluruh Dimensi Servqual	39
4.6. Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Kepuasan Menggunakan Uji <i>Chi-Square</i> dan Uji <i>Spearman Rank</i> di Puskesmas Ngeplak 1 Kabupaten Sleman	40
BAB V KESIMPULAN dan SARAN	44
5.1. Kesimpulan.....	44
5.2. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i>	23
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i>	23
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i>	24
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i>	24
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i>	24
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas	25
Tabel 4.7. Karakteristik Sosiodemografi Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ngemplak I	26
Tabel 4.8. Distribusi Jawaban pada Dimensi <i>Tangible</i> di Puskesmas Ngemplak I... 29	
Tabel 4.9. Distribusi Jawaban pada Dimensi <i>Reliability</i> di Puskesmas Ngemplak I 31	
Tabel 4.10. Distribusi Jawaban pada Dimensi <i>Responsiveness</i> di Puskesmas Ngemplak I.....	32
Tabel 4.11. Distribusi Jawaban pada Dimensi <i>Assurance</i> di Puskesmas Ngemplak I 33	
Tabel 4.12. Distribusi Jawaban pada Dimensi <i>Empathy</i> di Puskesmas Ngemplak I 34	
Tabel 4.13. Persentase Tingkat Kepuasan pada Masing-masing Dimensi Servqual di Puskesmas Ngemplak I	35
Tabel 4.14. Uji <i>Chi-square</i> dan <i>Spearman Rank</i> Antara Karakteristik Sosiodemografi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ngemplak I	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian	13
Gambar 2. Tingkat Kepuasan yang didapatkan dari skor total jawaban berdasarkan pertanyaan dari masing-masing dimensi servqual	18
Gambar 3. Prosedur Penelitian	21
Gambar 4. Alur Pelayanan di Puskesmas Ngemplak I Kabupaten Sleman	22
Gambar 6. Grafik Tingkat Kepuasan dari Seluruh Dimensi Servqual	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	48
Lampiran 2. Data Karakteristik Sosiodemografi Pasien di Puskesmas Ngemplak I	53
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari FMIPA ke Vadan Kesatuan Bangsa dan Politik	58
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	59
Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian di Puskesmas Ngemplak I	60
Lampiran 6. <i>Ethical Clearance</i>	61
Lampiran 7. Hasil Data Kuesioner Menggunakan Uji Statistika	62