

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II STUDI PUSTAKA	5
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
BAB III METODE PENELITIAN	20
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
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
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
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR LAMPIRAN

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

