

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
BIODATA PENULIS .....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vii
LEMBAR PENGESAHAN .....	viii
LEMBAR PERNYATAAN .....	ix
MOTO.....	x
PERSEMBAHAN .....	xi
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Ruang Lingkup .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Fasilitas Pelayanan Kesehatan .....	5
B. Puskesmas .....	6
C. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	6
D. Jenis-jenis Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas .....	6
E. Sumber Daya Manusia.....	13
F. Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas .....	13
G. Standar Operasional Prosedur Waktu Tunggu Pelayanan Resep ....	14
H. Waktu Tunggu Pelayanan Resep .....	15
I. Kepuasan Pasien .....	15
J. Profil Puskesmas Rawat Inap Kedaton.....	17
K. Kerangka Teori .....	19
L. Kerangka Konsep.....	20
M. Definisi Operasional .....	21
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
A. Rancangan Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
D. Pengumpulan Data.....	30
E. Pengolahan Data .....	32
F. Analisis Data.....	33

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35
	A. Hasil Penelitian .....	35
	B. Pembahasan .....	48
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
	A. Kesimpulan .....	55
	B. Saran .....	56
	DAFTAR PUSTAKA .....	57
	LAMPIRAN.....	59

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Definisi Operasional.....	21
Tabel 3.1 Penilaian Skor Skala Likert Kepuasan dan Harapan .....	34
Tabel 4.1 Karakteristik sosiodemografi pasien rawat jalan Puskesmas Rawat ....	36
Tabel 4.2 Rata-rata jumlah R/ obat jadi dalam satu lembar resep di Puskesmas Rawat Inap Kedaton .....	37
Tabel 4.3 Rata-rata keseluruhan waktu tunggu obat jadi dan persentase resep obat jadi yang memenuhi syarat .....	38
Tabel 4.4 Rata-rata jumlah R/ obat racikan dalam satu lembar resep di Puskesmas Rawat Inap Kedaton .....	39
Tabel 4.5 Rata-rata keseluruhan waktu tunggu obat racikan dan persentase resep obat racikan yang memenuhi syarat .....	39
Tabel 4.6 Distribusi rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kedaton secara keseluruhan dimensi.....	40
Tabel 4.7 Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan .....	41
Tabel 4.8 Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi daya tanggap .....	43
Tabel 4.9 Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan .....	44
Tabel 4.10 Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi <i>empathy</i> .....	45
Tabel 4.11 Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi bukti fisik .....	47

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	19
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....	20
Gambar 3. 1 Prosedur Kerja Penelitian.....	30
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Surat Izin penelitian.....	60
Lampiran 2 Lembar pengumpulan data waktu tunggu obat jadi.....	65
Lampiran 3 Lembar pengumpulan data waktu tunggu obat racikan.....	68
Lampiran 4 Lembar Pengumpulan data Kuisisioner .....	71
Lampiran 5 Lembar Pengumpulan Data Pasien.....	77
Lampiran 6 Lembar Pengolahan Data Coding.....	80
Lampiran 7 Lembar Pengumpulan Data Kepuasan <i>reability</i> dan <i>responsive</i> .....	84
Lampiran 8 Lembar Pengumpulan Data Kepuasan <i>assurance</i> dan <i>empahty</i> .....	90
Lampiran 9 Lembar Pengumpulan Data Kepuasan pada dimensi <i>tangible</i> .....	97
Lampiran 10 Lembar Pengolahan SPSS Karakteristik Sosiodemografi .....	100
Lampiran 11 Lembar Pengolahan SPSS Waktu Tunggu Obat Jadi dan Racikan	101
Lampiran 12 Lembar Pengolahan Data Hasil Persentase .....	102
Lampiran 13 Dokumentasi pengambilan data di Puskesmas.....	105