

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| SAMPUL LUAR.....                                       | i       |
| SAMPUL DALAM.....                                      | ii      |
| ABSTRAK.....   | iii     |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                  | iv      |
| BIODATA PENULIS.....                                   | v       |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                                | vi      |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                                 | vii     |
| LEMBAR PERNYATAAN.....                                 | viii    |
| MOTTO.....   | ix      |
| PERSEMBAHAN.....                                       | x       |
| KATA PENGANTAR.....                                    | xiii    |
| DAFTAR ISI.....  | xv      |
| DAFTAR TABEL.....                                      | xvii    |
| DAFTAR GAMBAR.....                                     | xviii   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                   | xix     |
| <br>   |         |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                 | 1       |
| A. Latar Belakang.....                                 | 1       |
| B. Rumusan Masalah.....                                | 3       |
| C. Tujuan Penelitian.....                              | 4       |
| D. Manfaat Penelitian.....                             | 5       |
| E. Ruang Lingkup Penelitian.....                       | 5       |
| <br>   |         |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                           | 6       |
| A. Puskesmas.....                                      | 6       |
| B. Sejarah Puskesmas Karang Anyar.....                 | 9       |
| C. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....             | 10      |
| D. Pelayanan Farmasi Klinik di Puskesmas.....          | 11      |
| E. Ruang farmasi di Puskesmas.....                     | 18      |
| F. Evaluasi Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....    | 20      |
| G. Kepuasan.....                                       | 23      |
| H. Tipe Kepuasan.....                                  | 23      |
| I. Manfaat Kepuasan.....                               | 24      |
| J. Metode mengukur kepuasan pasien.....                | 25      |
| K. Kepuasan Pelayanan.....                             | 25      |
| L. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan.....       | 26      |
| M. <i>Servqual</i> (Kualitas Pelayanan).....           | 27      |
| N. Kelebihan <i>Servqual</i> (Kualitas Pelayanan)..... | 29      |
| O. Kerangka Teori.....                                 | 30      |
| P. Kerangka Konsep.....                                | 31      |
| Q. Definisi Operasional.....                           | 32      |

|         |                                       |    |
|---------|---------------------------------------|----|
| BAB III | METODE PENELITIAN .....               | 32 |
|         | A. Rancangan Penelitian.....          | 32 |
|         | B. Populasi dan Sampel .....          | 32 |
|         | C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....  | 33 |
|         | D. Pengumpulan data.....              | 34 |
|         | E. Pengolahan dan Analisis Data ..... | 35 |
|         | F. Pengujian Kuisisioner.....         | 37 |
| BAB IV  | HASIL DAN PEMBAHASAN .....            | 39 |
|         | A. Hasil .....                        | 39 |
|         | B. Pembahasan .....                   | 43 |
| BAB V   | KESIMPULAN DAN SARAN .....            | 47 |
|         | A. Kesimpulan .....                   | 47 |
|         | B. Saran .....                        | 47 |
|         | DAFTAR PUSTAKA .....                  | 48 |
|         | LAMPIRAN .....                        | 52 |

## DAFTAR TABEL

| <b>Nomor Tabel</b>  | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Tabel 3.1 Kategori Kepuasan Pasien .....  | 37             |
| Tabel 3.2 Tingkat Reabilitas.....   | 38             |
| Tabel 4.1 Hasil Kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan (Reability).....            | 39             |
| Tabel 4.2 Hasil Kepuasan pasien terhadap dimensi Daya tanggap<br>(Responsiveness) ..... | 40             |
| Tabel 4.3 Hasil Kepuasan pasien terhadap dimensi Jaminan (Assurance).....               | 41             |
| Tabel 4.4 Hasil Kepuasan pasien terhadap dimensi Empati (Emphaty).....                  | 41             |
| Tabel 4.5 Hasil Kepuasan pasien terhadap dimensi bukti fisik (Tangible) .....           | 42             |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Nomor Gambar</b>                 | <b>Halaman</b> |
|-------------------------------------|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori.....      | 30             |
| Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....     | 31             |
| Gambar 3.1 Prosedur Penelitian..... | 34             |
| Gambar 3.2 Alur Penelitian.....     | 35             |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Nomor Lampiran</b>   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Lampiran 1. Penjelasan sebelum persetujuan .....  | 53             |
| Lampiran 2. Kuesioner penelitian .....  | 54             |
| Lampiran 3. Surat Izin ke Dinas penanaman modal dan PTSP Kabupaten<br>Lampung Selatan ..... | 58             |
| Lampiran 4. Surat Izin ke Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Selatan .....                   | 59             |
| Lampiran 5. Surat keterangan penelitian dari PTSP .....                                     | 60             |
| Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian Dari Dinas Kesehatan .....                          | 61             |
| Lampiran 7. Surat keterangan penelitian dari UPTD Puskesmas .....                           | 62             |
| Lampiran 8. Data penelitian 100 responden .....   | 63             |
| Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian .....  | 67             |
| Lampiran 10. Ruang tunggu pengambilan obat .....  | 68             |
| Lampiran 11. Ruang farmasi .....  | 68             |
| Lampiran 12. Contoh resep dan etiket .....  | 68             |
| Lampiran 13. Lembar ceklis data pemberian informasi obat .....                              | 68             |
| Lampiran 14. Hasil uji Validasi dan Reabilitas kuesioner .....                              | 69             |
| Lampiran 15. Lembar cek turnitin .....  | 72             |
| Lampiran 16. Lembar konsultasi .....  | 73             |