

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
ABSTRAK	iii
BIODATA PENULIS	v
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
LEMBAR PERNYATAAN	viii
MOTTO.....	ix
PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Ruang Lingkup.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Fasilitas pelayanan kesehatan.....	6
B. Rumah Sakit	6
C. Instalasi Farmasi di Rumah Sakit.....	9
D. Standar pelayanan minimal rumah sakit	10
E. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit	11
F. Mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit	16

	H. kepuasan	18
	I. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	22
	J. Kerangka Teori	24
	K. Kerangka Konsep	25
	L. Definisi Operasional	26
BAB III	METODE PENELITIAN	30
	A. Rancangan Penelitian	30
	B. Subjek Penelitian	30
	C. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
	D. Pengumpulan Data	33
	E. Pengolahan Data	35
	F. Analisis Data	36
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
	A. Hasil Penelitian	38
	B. Pembahasan	45
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	51
	A. Kesimpulan	51
	B. Saran	51
	DAFTAR PUSTAKA	54
	LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 SPM jenis pelayanan indikator dan standar farmasi	10
Tabel 2. 2 Skala Pengukuran.....	22
Tabel 2. 3 Definisi Operasional	26
Tabel 3. 1 Skala Likert Kepuasan	36
Tabel 4. 1 Karakteristik sosiodemografi pasien rawat jalan RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro	38
Tabel 4. 2 Distribusi rata-rata tingkat kepuasan pasien di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro secara keseluruhan dimensi	39
Tabel 4. 3 Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan.....	40
Tabel 4. 4 Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap daya tanggap.....	41
Tabel 4.5 Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan (<i>assurance</i>)	42
Tabel 4.6 Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi perhatian (<i>Emphaty</i>)	43
Tabel 4.7 Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap imensi bukti fisik (<i>tangible</i>)	44

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	24
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	25
Gambar 3. 1 Prosedur Kerja Pada Penelitian	33
Gambar 3. 2 Alur Penelitian.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	57
Lampiran 2. Surat Kelayakan Etik	58
Lampiran 3. Surat Keterangan Sudah Selesai Penelitian	59
Lampiran 4. Lembar Informed Consent.....	60
Lampiran 5. Surat Persetujuan Menjadi Responden	61
Lampiran 6. Kuesioner.....	62
Lampiran 7. Lembar Pengumpulan Data Pasien.....	65
Lampiran 8. Lembar Pengolahan Data Coding.....	67
Lampiran 9. Lembar Kepuasan pasien dimensi Reability dan Responsive	70
Lampiran 10. Data Skor Kuisisioner Kepuasan Dimensi Assurance dan Emphaty..	75
Lampiran 11. Data Skor Kuisisioner Kepuasan Diemensi <i>Tangible</i>	80
Lampiran 12. Lembar Pengolahan Data Hasil Presentasi	84
Lampiran 13. Dokumentasi pengambilan data di RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro.....	87
Lampiran 14. Lembar Konsultasi Laporan Tugas Akhir	89
Lampiran 15. Lembar Bukti Perbaikan Seminar Hasil Laporan Tugas Akhir.....	94
Lampiran 16. Lembar Bukti Pengecekan Similarity.....	95
Lampiran 17. Lembar Bukti Pemeriksaan Similarity dengan Turnitin.....	96