

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS SE-KOTA MALANG**

TUGAS AKHIR

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi**



Oleh:

**Putu Eka Cita
105070507111003**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2014**

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xvi
Daftar Singkatan.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Akademik.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pelayanan Kefarmasian.....	5
2.1.1 Pengertian.....	5
2.1.2 Pelayanan Farmasi di Puskesmas.....	5
2.1.3 Monitoring dan Evaluasi.....	10
2.2 Puskesmas.....	11
2.2.1 Pengertian Puskesmas.....	11
2.2.2 Fungsi Puskesmas.....	12
2.2.3 Kedudukan Puskesmas.....	13
2.2.4 Sarana dan Prasarana Pelayanan Farmasi di Puskesmas	15



2.2.5 Pekerjaan Kefarmasian.....	16
2.2.6 Kompetensi Apoteker di Puskesmas.....	17
2.2.7 Personalia Farmasi di Puskesmas Kota Malang.....	18
2.3 Jasa.....	19
2.3.1 Pengertian Jasa.....	19
2.3.2 Karakteristik Jasa.....	20
2.3.3 Kualitas Jasa atau Layanan.....	21
2.3.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	21
2.4 Kepuasan.....	22
2.4.1 Pengertian Kepuasan.....	22
2.4.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24
BAB 3 KERANGKA KONSEP.....	26
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	28
4.1 Desain Penelitian.....	28
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
4.2.1 Populasi.....	28
4.2.2 Sampel.....	28
4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
4.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	34
4.4.1 Kriteria Inklusi.....	34
4.4.2 Kriteria Eksklusi.....	34
4.5 Variabel Penelitian.....	34
4.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
4.6.1 Lokasi Penelitian.....	35
4.6.2 Waktu Penelitian.....	35
4.7 Bahan dan Instrumen Penelitian.....	35
4.7.1 Alat Ukur Penelitian.....	35
4.7.2 Validitas Kuesioner.....	35
4.7.3 Reliabilitas Kuesioner.....	37
4.8 Definisi Opeasional.....	38
4.9 Skala Pengukuran.....	39
4.10 Pengumpulan dan Prosedur Penelitian.....	40

4.10.1 Pengumpulan Data.....	40
4.10.2 Prosedur Penelitian.....	41
4.11 Analisa Data.....	42
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	43
5.1 Data Hasil Penelitian.....	43
5.1.1 Gambaran Umum Penelitian.....	43
5.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	44
5.1.2.1 Uji Validitas Kuesioner.....	44
5.1.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	46
5.2 Karakteristik Responden.....	46
5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan...	47
5.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	48
5.3 Analisis Deskripsi Variabel.....	49
5.3.1 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Tangibles.....	49
5.3.2 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Reliability.....	50
5.3.3 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Responsiveness.....	51
5.3.4 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Assurance.....	53
5.3.5 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Empathy.....	55
5.4 Analisis Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kota Malang.....	56
5.4.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kota Malang.....	56
5.4.2 Parameter Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan.....	57
BAB 6 PEMBAHASAN.....	61
6.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
6.2 Implikasi Terhadap Bidang Kefarmasian.....	96
6.3 Keterbatasan Penelitian.....	96

BAB 7 PENUTUP.....	98
7.1 Kesimpulan.....	98
7.2 Saran.....	98
Daftar Pustaka.....	100
Lampiran.....	104

