

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	lii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Akademik	4
1.4.3 Manfaat Praktisi	5
1.4.5 Manfaat Bagi Pemerintah	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Puskesmas	6
2.1.1 Pengertian	6
2.1.2 Fungsi Puskesmas	6
2.1.3 Kedudukan Puskesmas	8
2.2 Pelayanan Kefarmasian	10
2.2.1 Pengertian	10
2.2.2 Pelayanan farmasi di Puskesmas	11
2.3 Kepuasan	24
2.3.1 Pengertian Kepuasan	24

2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	25
2.3.3 Mengukur tingkat kepuasan	29
2.3.4 Klasifikasi kepuasan	30

BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep Penelitian	32
3.2 Penjelasan Kerangka Konsep	33
3.3 Hipotesis Penelitian	34

BAB 4 METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian	35
4.2 Populasi dan Sampel	35
4.2.1 Populasi	35
4.2.2 Sampel Penelitian	35
4.2.3 Kriteria Inklusi	35
4.2.4 Kriteria Eksklusi	36
4.2.5 Perhitungan Jumlah Responden	36
4.3 Variabel Penelitian	37
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
4.4.1 Lokasi Penelitian	38
4.4.2 Waktu Penelitian	38
4.5 Instrumen Penelitian	38
4.5.1 Alat Ukur Penelitian	38
4.5.2 Skala Pengukuran	38
4.6 Uji Validitas	40
4.7 Uji Reabilitas	40
4.8 Definisi Istilah / operasional	41
4.9 Pengumpulan Data	44
4.10 Analisis Data	44

BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

5.1 Data Hasil Penelitian	47
5.1.1 Gambaran Umum Penelitian	47
5.2 Data Demografi	48
5.2.1 Jenis Kelamin Responden	48
5.2.2 Usia Responden	49

5.2.3 Pekerjaan Responden	49
5.2.4. Tingkat Pendidikan Responden.....	50
5.3 Uji Validitas	51
5.4 Uji Reliabilitas	52
5.5 Analisis Deskripsi Variabel	53
5.5.1 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	53
5.5.2 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	54
5.5.3 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	55
5.5.4 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	56
5.5.5 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	57
5.6 Hasil Analisis Penelitian	58
5.6.1 Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden	58
5.6.2 Uji Normalitas	59
5.6.3 Uji <i>Spearman</i>	59
5.7 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Janti	59
5.7.1 Parameter Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan	60
5.7.2 Analisis Kinerja Pelayanan Farmasi di Puskesmas Janti	62

BAB 6 PEMBAHASAN

6.1 Pembahasan Hasil Penelitian	63
6.2 Implikasi Terhadap Pelayanan Kefarmasian	72
6.3 Keterbatasan Penelitian	72

BAB 7 PENUTUP

7.1 Kesimpulan	74
----------------------	----

7.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	81



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	52
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	53
Tabel 5.3 Jumlah Persentase Responden dengan Variabel <i>Tangibles</i>	54
Tabel 5.4 Jumlah Persentase Responden dengan Variabel <i>Reliability</i>	55
Tabel 5.5 Jumlah Persentase Responden dengan Variabel <i>Responsiveness</i>	56
Tabel 5.6 Jumlah Persentase Responden dengan Variabel <i>Assurance</i>	57
Tabel 5.7 Jumlah Persentase Responden dengan Variabel <i>Empathy</i>	58
Tabel 5.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 5.9 Nilai Parameter IKM	61
Tabel 6.0 Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Farmasi di Puskesmas Janti.....	61
Tabel 6.1 Kinerja Pelayanan Farmasi di Puskesmas Janti	62



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Penjelasan Penelitian dan Persetujuan (<i>Informed Consent</i>).....	80
Lampiran 2 Kuesioner	83
Lampiran 3 Uji Validitas Kuesioner	86
Lampiran 4 Uji Normalitas Kuesioner.....	88
Lampiran 5 Uji Korelasi	89
Lampiran 6 Analisis Data Jumlah dan Persentase Responden Terhadap Tingkat Pendidikan dan Variabel.....	90
Lampiran 7 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Janti Kecamatan Sukun Kota Malang	93
Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Penelitian	106
Lampiran 9 Pernyataan Keaslian Tulisan.....	107
Lampiran 10 Surat Pengantar FKUB	108
Lampiran 11 Surat Rekomendasi Penelitian Bankesbanpol	109
Lampiran 12 Surat Izin Pengambilan Data Dinas Kesehatan	110
Lampiran 13 Surat Kelaikan Etik.....	111

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Jenis Kelamin Responden	48
Gambar 2.2 Usia Responden	49
Gambar 2.3 Pekerjaan Responden	50
Gambar 2.4 Tingkat Pendidikan Responden	51

