## DAFTAR ISI

**LEMBAR PERSETUJUAN** ..... **ii**
**LEMBAR PENGESAHAN** ..... **iii**
**LEMBAR PERNYATAAN** ..... **iv**
**KATA PENGANTAR** ..... **v**
**ABSTRAK** ..... **vii**
***ABSTRACT*** ..... **viii**
**DAFTAR ISI** ..... **ix**
**DAFTAR TABEL** ..... **xii**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xiii**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xiv**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... **15**
1.1 Latar Belakang ..... 15
1.2 Rumusan Masalah ..... 16
1.3 Tujuan Penelitian ..... 16
1.4 Manfaat Penelitian ..... 17
**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** ..... **18**
2.1 Puskesmas ..... 18
2.1.1 Definisi Puskesmas ..... 18
2.1.2 Tugas dan Fungsi Puskesmas ..... 18
2.1.3 Sarana dan Prasarana Puskesmas ..... 18
2.1.4 Jenis – jenis Tipe Puskesmas ..... 20
2.1.5 Jenis - jenis Pelayanan di Puskesmas ..... 21
2.1.6 Instalasi Farmasi Puskesmas ..... 22
2.1.7 Peranan Apoteker di Instalasi Puskesmas ..... 22
2.1.8 Standar Pelayanan Farmasi di Puskesmas ..... 22
2.2 Kepuasan Pasien ..... 24
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien ..... 24
2.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien ..... 24
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien ..... 24

2.2.4 Metode untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien .....25
2.3 Kualitas Pelayanan .....26
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....26
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....27
2.3.3 Metode untuk Mengetahui Tingkat Kualitas Pelayanan .....27
2.4 Puskesmas Pebayuran .....29
2.4.1 Sejarah Berdirinya Instansi Puskesmas Pebayuran .....29
2.4.2 Nama dan Logo Instansi .....30
2.4.3 Profil Instansi .....30
2.4.4 Visi, Misi dan Tata Nilai Puskesmas Pebayuran .....30
2.4.5 Struktur Organisasi .....31
2.4.6 Jenis-jenis dan Jadwal Pelayanan Puskesmas Pebayuran .....32
2.5 Hasil Penelitian yang Relevan .....34
2.6 Hipotesis .....36
**BAB III METODE PENELITIAN .....37**
3.1 Jenis Penelitian .....37
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....37
3.3 Populasi dan Sampel .....37
3.3.1 Populasi .....37
3.3.2 Sampel .....37
3.3.3 Jumlah Sampel .....38
3.3.4 Teknik Sampling .....39
3.4 Instrumen Penelitian .....39
3.4.1 Uji Validitas .....39
3.4.2 Uji Reliabilitas .....39
3.4.3 Uji Korelasi .....39
3.5 Variabel Penelitian .....40
3.5.1 Variabel Terikat .....40
3.5.2 Variabel Bebas .....40
3.5.3 Definisi dan Batasan Operasional Variabel .....40
3.6 Prosedur Penelitian .....42

UBP KARAWANG

3.7 Analisis Data ..... 42
**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 44**
4.1 Karakteristik Responden ..... 44
4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien ..... 47
4.2.1 Bukti Fisik (*Tangible*) ..... 47
4.2.2 Kehandalan (*Reliability*) ..... 48
4.2.3 Ketanggapan (*Responsiveness*) ..... 50
4.2.4 Jaminan (*Assurance*) ..... 51
4.2.5 Empati (*Emphaty*) ..... 52
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ..... 54
4.3.1 Bukti Fisik (*Tangible*) ..... 54
4.3.2 Kehandalan (*Reliability*) ..... 55
4.3.3 Ketanggapan (*Responsiveness*) ..... 56
4.3.4 Jaminan (*Assurance*) ..... 58
4.3.5 Empati (*Emphaty*) ..... 59
4.4 Nilai Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan ..... 60
4.5 Uji Korelasi Variabel Tingkat Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan ..... 63
**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 65**
5.1 Kesimpulan ..... 65
5.2 Saran ..... 65
**DAFTAR PUSTAKA ..... 66**
**LAMPIRAN ..... 70**
**RIWAYAT PENULIS ..... 92**

UBP KARAWANG

## DAFTAR TABEL

**Tabel 2.1** Jenis-jenis Pelayanan UKP ..... 32
**Tabel 2.2** Jenis-jenis Pelayanan UKM ..... 32
**Tabel 2.3** Jenis-jenis Pelayanan Luar Gedung ..... 33
**Tabel 2.4** Jadwal Pelayanan ..... 34
**Tabel 2.5** Hasil Penelitian yang Relevan ..... 34
**Tabel 3.1** Definisi Operasional Variabel ..... 40
**Tabel 3.2** Skala Penelitian ..... 42
**Tabel 3.3** Scoring Skala Likert ..... 43
**Tabel 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 44
**Tabel 4.2** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... 45
**Tabel 4.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... 45
**Tabel 4.4** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ..... 46
**Tabel 4.5** Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan Pasien ..... 46
**Tabel 4.6** Nilai Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Tiap Pertanyaan 60
**Tabel 4.7** Nilai Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan ..... 62
**Tabel 4.8** Uji Korelasi Variabel Tingkat Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan ..... 63

UBP KARAWANG

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 2. 1** Logo Puskesmas Pebayuran.....30
**Gambar 2. 2** Struktur Organisasi Puskesmas Pebayuran.....31
**Gambar 3. 1** Prosedur Penelitian .....42
**Gambar 4. 1** Diagram Variabel Kepuasan Pasien Dimensi Bukti Fisik .....47
**Gambar 4. 2** Diagram Variabel Kepuasan Pasien Dimensi Kehandalan .....49
**Gambar 4. 3** Diagram Variabel Kepuasan Pasien Dimensi Ketanggapan .....50
**Gambar 4. 4** Diagram Variabel Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan.....51
**Gambar 4. 5** Diagram Variabel Kepuasan Pasien Dimensi Empati.....53
**Gambar 4. 6** Diagram Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik.....54
**Gambar 4. 7** Diagram Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan.....55
**Gambar 4. 8** Diagram Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Ketanggapan.....57
**Gambar 4. 9** Diagram Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan .....58
**Gambar 4. 10** Diagram Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Empati .....59

UBP KARAWANG

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1.** Lembar Penjelasan Kepada Calon Subjek Penelitian ..... 70
**Lampiran 2.** Lembar Kuisioner..... 71
**Lampiran 3.** Lembar Bimbingan..... 73
**Lampiran 4.** Surat Izin Penelitian ..... 77
**Lampiran 5.** Surat Izin Etik ..... 79
**Lampiran 6.** Data Tabulasi Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Pebayuran 80
**Lampiran 7.** Data Tabulasi Tingkat Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pebayuran ..... 85
**Lampiran 8.** Hasil Uji Instrumen ..... 90
**Lampiran 9.** Dokumentasi Kegiatan ..... 91

UBP KARAWANG