

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Ruang Lingkup Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	7
2.1.1 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	7
2.1.2 Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	8
2.1.3 Hak dan Kewajiban Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	9
2.1.4 Prinsip-prinsip Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	10
2.2 Kepuasan Pasien.....	11

2.2.1	Pengertian Kepuasan Pasien	11
2.2.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	13
2.2.3	Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien.....	14
2.3	Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	16
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Kefarmasian	16
2.3.2	Standar Pelayanan Kefarmasian.....	19
2.4	Rumah Sakit	20
2.4.1	Pengertian Rumah Sakit.....	20
2.4.2	Profil Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.....	21
2.5	Instalasi Farmasi Rumah Sakit	22
2.5.1	Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	22
2.5.2	Profil Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.....	22
2.5.3	Pembagian Ruang Instalasi Farmasi Rumah Sakit	23
2.5.4	Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	25
2.6	Kerangka Teori.....	29
2.7	Kerangka Konsep	29
2.8	Hipotesis	29
BAB III	METODE PENELITIAN	30
3.1	Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian.....	30
3.2	Variabel dan Definisi Operasional	30
3.2.1	Variabel.....	30
3.2.2	Definisi Operasional	30
3.3	Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1	Populasi.....	34
3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Instrumen dan Bahan Penelitian.....	36
3.4.1	Instrumen	36
3.4.2	Bahan Penelitian	36
3.5	Cara Penelitian.....	37

3.5.1	Desain Sampel.....	37
3.5.2	Kuesioner	38
3.5.3	Pelaksanaan.....	38
3.6	Alur Penelitian.....	40
3.7	Tempat dan Waktu	41
3.8	Analisis Hasil.....	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Hasil Penelitian.....	42
4.1.1	Demografi Responden.....	42
4.1.2	Uji Reliabilitas	45
4.1.3	Uji Validitas	45
4.1.4	Distribusi Soal Kuesioner Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi RSUD Provinsi Jawa Tengah.....	47
4.1.5	Hasil Uji Normalitas	48
4.1.6	Hasil Uji Homogenitas.....	49
4.1.7	Hasil beda pasien BPJS dan Non BPJS	50
4.2	Pembahasan	51
4.2.1	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan.....	51
4.2.2	Hasil perbandingan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian.....	63
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1.	Kesimpulan.....	68
5.2.	Saran.....	68
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN.....	74

DAFTAR SINGKATAN

AC	: <i>Air Conditioner</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Depkes	: Departemen Kesehatan
EPO	: Evaluasi Pemantauan Obat
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KIE	: Komunikasi, Edukasi, dan Informasi
MESO	: Monitoring Efek Samping Obat
PBI	: Penerimaan Bantuan Iuran
Perpres	: Peraturan Presiden
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PKOD	: Pemantauan Kadar Obat dalam Darah
PKRS	: Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit
POLRI	: Kepolisian Negara Republik Indonesia
PTO	: Pemantauan Terapi Obat
RI	: Republik Indonesia
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SERVQUAL	: Service Quality
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
UU	: Undang-Undang
WNI	: Warga Negara Indonesia

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tempat dan Waktu Penelitian	41
Tabel 4. 1. Frekuensi Demografi Responden.....	42
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4. 3. Kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS.....	47
Tabel 4. 4. Hasil Uji Normalitas menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov.....	48
Tabel 4. 5. Hasil Uji Homogenitas menggunakan Levene's Test.....	49
Tabel 4. 6. Hasil Uji <i>Mann Whitney</i>	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	29
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	29
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat izin penelitian dari Prodi Farmasi FK UNISSULA	74
Lampiran 2.	Surat izin penelitian dari RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah	75
Lampiran 3.	Surat selesai penelitian dari RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah	76
Lampiran 4.	Surat <i>Etical Clearance</i>	77
Lampiran 5.	<i>Informend Consent</i>	78
Lampiran 6.	Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 7.	Kategori skor total dari dimensi kuesioner.....	83
Lampiran 8.	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner.....	85
Lampiran 9.	Hasil Frekuensi Demografi Responden.....	86
Lampiran 10.	Hasil Jawaban Responden Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah....	88
Lampiran 11.	Hasil Jawaban Responden Kepuasan Pasien Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah	90
Lampiran 12.	Hasil Uji Normalitas dan Uji Homogenitas.....	92
Lampiran 13.	Hasil Uji <i>Mann-Whitney</i>	95
Lampiran 14.	Dokumentasi Pengambilan Data	96