

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR SINGKATAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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 Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Kepuasan Pasien	5
2.1.1. Definisi.....	5
2.1.2. Dimensi Mutu	5
2.1.3. Pengukuran tingkat kepuasan pasien	6
2.1.4. Manfaat Pengukuran tingkat kepuasan pasien	7
2.1.5. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien	7
2.2. SIMPUS	8
2.2.1. Definisi.....	8
2.2.2. Tujuan Penerapan SIMPUS	9
2.2.3. Ruang lingkup SIMPUS.....	10

2.2.4.	Cara kerja SIMPUS dalam pelayanan obat di Bagian Farmasi ...	10
2.2.5.	Sumber Daya Kefarmasian	12
2.2.6.	Penilaian Penerapan SIMPUS.....	13
2.3.	Hubungan antara SIMPUS dengan kepuasan pasien di bagian farmasi ..	15
2.4.	Kerangka Teori	17
2.5.	Kerangka Konsep.....	17
2.6.	Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN.....		19
3.1.	Jenis Penelitian.....	19
3.2.	Variabel Penelitian.....	19
3.2.1.	Variabel Bebas	19
3.2.2.	Variabel Tergantung.....	19
3.2.3.	Definisi Operasional.....	19
3.3.	Populasi dan Sampel	20
3.3.1.	Populasi	20
3.3.2.	Sampel Penelitian.....	21
3.4.	Instrumen Penelitian	22
3.4.1.	Kuesioner Penerapan SIMPUS dan Kepuasan Pasien	22
3.4.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	23
3.5.	Cara Penelitian	24
3.5.1.	Persiapan Penelitian	24
3.5.2.	Pelaksanaan Penelitian.....	24
3.6.	Alur Penelitian	25
3.6.1.	Tempat Penelitian.....	26
3.6.2.	Waktu Penelitian	26
3.7.	Analisis Hasil	26
3.7.1.	Analisis Univariat.....	26
3.7.2.	Analisis Bivariat.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		28
4.1	Hasil Penelitian	28
4.2.	Pembahasan.....	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Kesimpulan	70
5.2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR SINGKATAN

Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
Pos UKK	: Pos Upaya Kesehatan Kerja
UGD	: Unit Gawat Darurat
Pustu	: Puskesmas Pembantu
Pusling	: Puskesmas Keliling
Polindes	: Pondok Bersalin Desa
Poskesdes	: Pos Kesehatan Desa
Poskestren	: Pos Kesehatan Pesantren
Posyandu	: Pos Pelayanan Terpadu
KB	: Keluarga Berencana
Kesga	: Kesehatan Keluarga
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
MTBS	: Manajemen Terpadu Balita Sakit
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIK	: Sistem Informasi Kesehatan
SIMPUS	: Sistem Informasi Manajemen Puskesmas
SP2TP	: Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Teori	17
Gambar 2. 2. Kerangka Konsep	17
Gambar 3. 1. Alur Penelitian	25

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1.	Karakteristik responden	28
Tabel 4. 2.	Deskripsi tiap indikator faktor human dalam penerapan SIMPUS bagian farmasi puskesmas di wilayah Kota Semarang	31
Tabel 4. 3.	Deskripsi total skor dimensi faktor human dalam penerapan SIMPUS bagian farmasi puskesmas	31
Tabel 4. 4.	Deskripsi indikator faktor organisasi dalam penerapan SIMPUS bagian farmasi puskesmas	32
Tabel 4. 5.	Deskripsi total skor faktor organisasi dalam penerapan SIMPUS bagian farmasi puskesmas	34
Tabel 4. 6.	Deskripsi indikator faktor teknologi dalam penerapan SIMPUS bagian farmasi puskesmas	35
Tabel 4. 7.	Deskripsi total skor dimensi faktor teknologi dalam penerapan SIMPUS bagian farmasi puskesmas	36
Tabel 4. 8.	Gambaran penerapan SIMPUS secara keseluruhan pada bagian farmasi puskesmas	37
Tabel 4. 9.	Deskripsi indikator dimensi tangible kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas	38
Tabel 4. 10.	Deskripsi total skor dimensi tangible kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas di wilayah Kota Semarang.....	39
Tabel 4. 11.	Deskripsi indikator dimensi empathy kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas di wilayah Kota Semarang.....	40
Tabel 4. 12.	Deskripsi total skor dimensi empathy kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas di wilayah Kota Semarang.....	42
Tabel 4. 13.	Deskripsi indikator dimensi reliability kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas di wilayah Kota Semarang.....	43
Tabel 4. 14.	Deskripsi total skor dimensi reliability kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas di wilayah Kota Semarang.....	44
Tabel 4. 15.	Deskripsi indikator dimensi responsiveness kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas di wilayah Kota Semarang.....	45

Tabel 4. 16. Deskripsi total skor dimensi responsiveness kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas di wilayah Kota Semarang	46
Tabel 4. 17. Deskripsi indikator dimensi assurance kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas di wilayah Kota Semarang.....	47
Tabel 4. 18. Deskripsi total skor dimensi assurance kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas di wilayah Kota Semarang.....	48
Tabel 4. 19. Gambaran kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas	49
Tabel 4. 20. Hubungan faktor human dalam penerapan SIMPUS dengan kepuasan pasien terhadap kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas di wilayah Kota Semarang.....	51
Tabel 4. 21. Hubungan faktor organisasi dalam penerapan SIMPUS dengan kepuasan pasien terhadap kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas di wilayah Kota Semarang.....	52
Tabel 4. 22. Hubungan faktor teknologi dalam penerapan SIMPUS dengan kepuasan pasien terhadap kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas di wilayah Kota Semarang.....	53
Tabel 4. 23. Hubungan penerapan SIMPUS dengan kepuasan pasien terhadap layanan bagian farmasi di puskesmas wilayah Kota Semarang	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	75
Lampiran 2. Distribusi frekuensi karakteristik responden	81
Lampiran 3. Deskripsi per indikator variabel penerapan SIMPUS dan kepuasan pasien pada bagian farmasi.....	84
Lampiran 4. Deskripsi penerapan SIMPUS dan kepuasan pasien pada bagian farmasi	94
Lampiran 5. Hasil analisis normalitas sebaran data total skor penerapan SIMPUS dan kepuasan pasien pada bagian farmasi.....	96
Lampiran 6. Hasil analisis hubungan penerapan SIMPUS dan kepuasan pasien pada bagian farmasi puskesmas.....	98
Lampiran 7. <i>Ethical Clearance</i>	103
Lampiran 8. Dokumentasi penelitian	104
Lampiran 9. Surat Keterangan Perijinan Penelitian di Puskesmas Lebdosari dan Gunungpati Semarang	105
Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian di Puskesmas Lebdosari dan Gunungpati Semarang	106
Lampiran 11. Surat Undangan Ujian Hasil	108