

## DAFTAR ISI

halaman

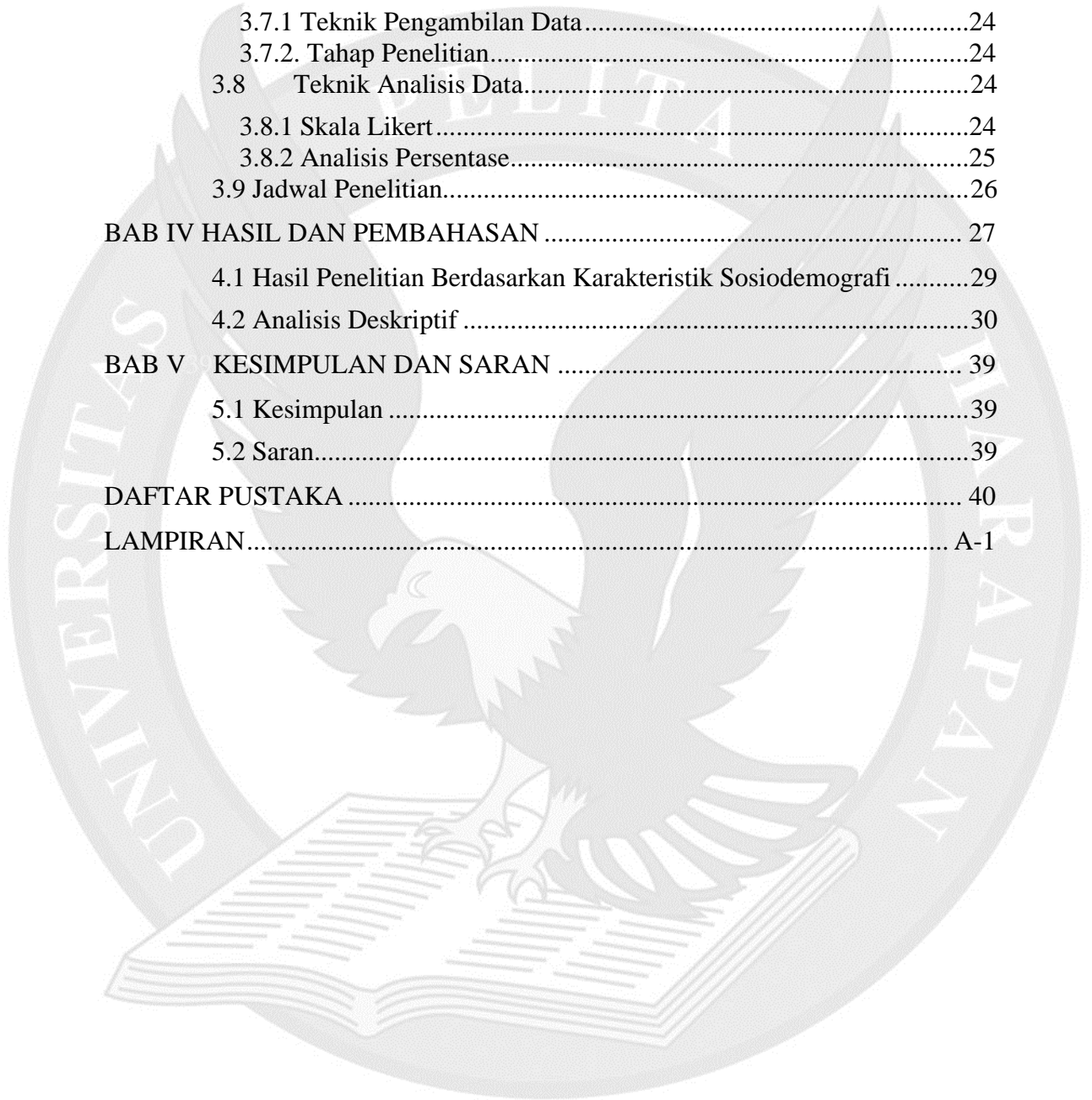
### HALAMAN JUDUL

#### EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X KOTA TANGERANG

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir. **Error! Bookmark not defined.**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TULIS ILMIAH .....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRCT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Definisi.....	5
2.2 Standar Pelayanan Kefamasian di Apotek.....	10
2.3 Apotek.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	22
3.1 Jenis Peneltian.....	22
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1 Populasi.....	22
3.3.2 Sampel.....	22

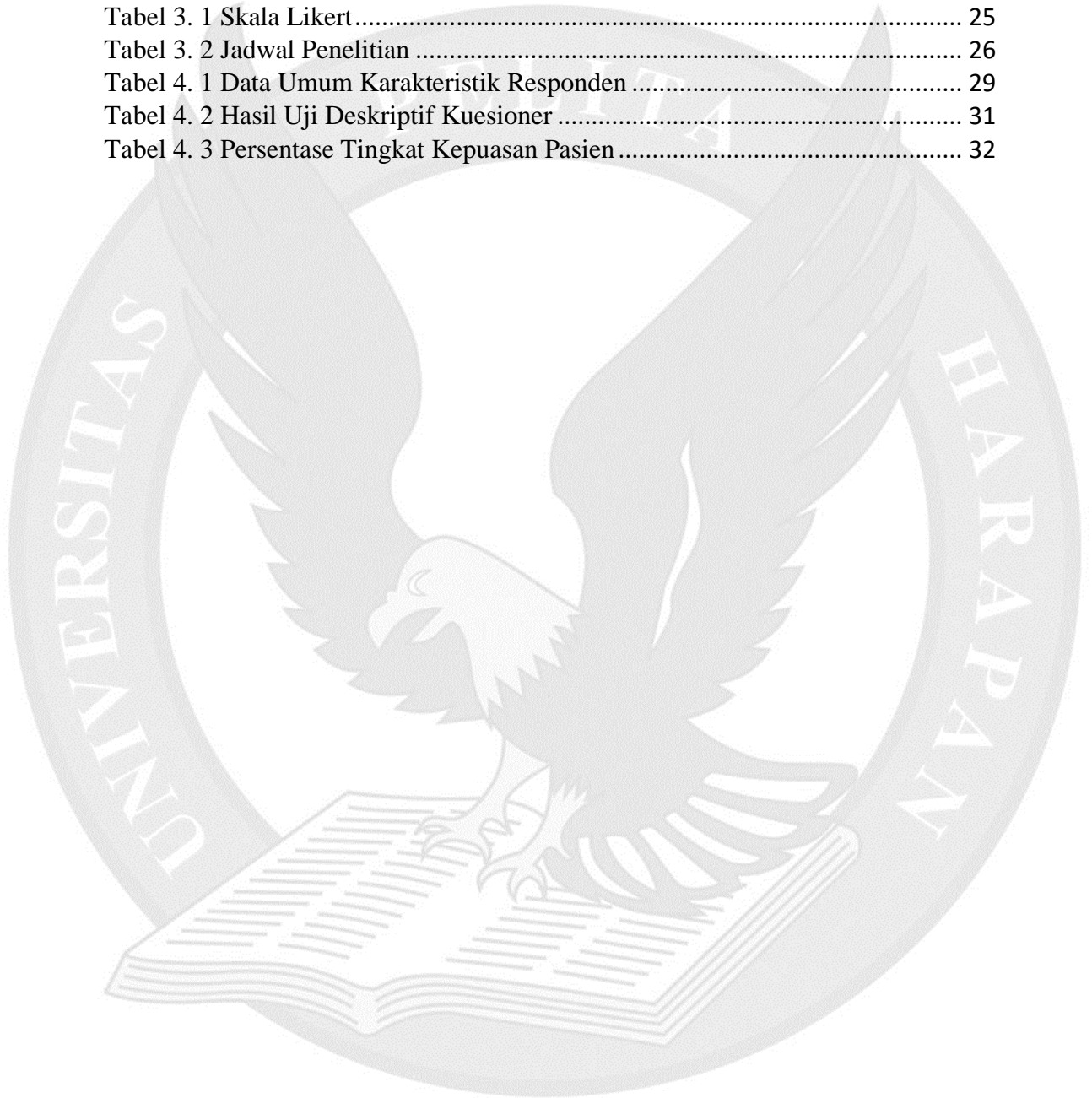
3.4	Kriteria Sampel .....	23
3.5	Alat dan Bahan .....	23
3.6	Variabel Penelitian .....	23
3.7	Cara Kerja .....	24
3.7.1	Teknik Pengambilan Data .....	24
3.7.2	Tahap Penelitian .....	24
3.8	Teknik Analisis Data .....	24
3.8.1	Skala Likert .....	24
3.8.2	Analisis Persentase .....	25
3.9	Jadwal Penelitian .....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>27</b>
4.1	Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Sosiodemografi .....	29
4.2	Analisis Deskriptif .....	30
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>39</b>
5.1	Kesimpulan .....	39
5.2	Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>40</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>A-1</b>



## DAFTAR TABEL

halaman

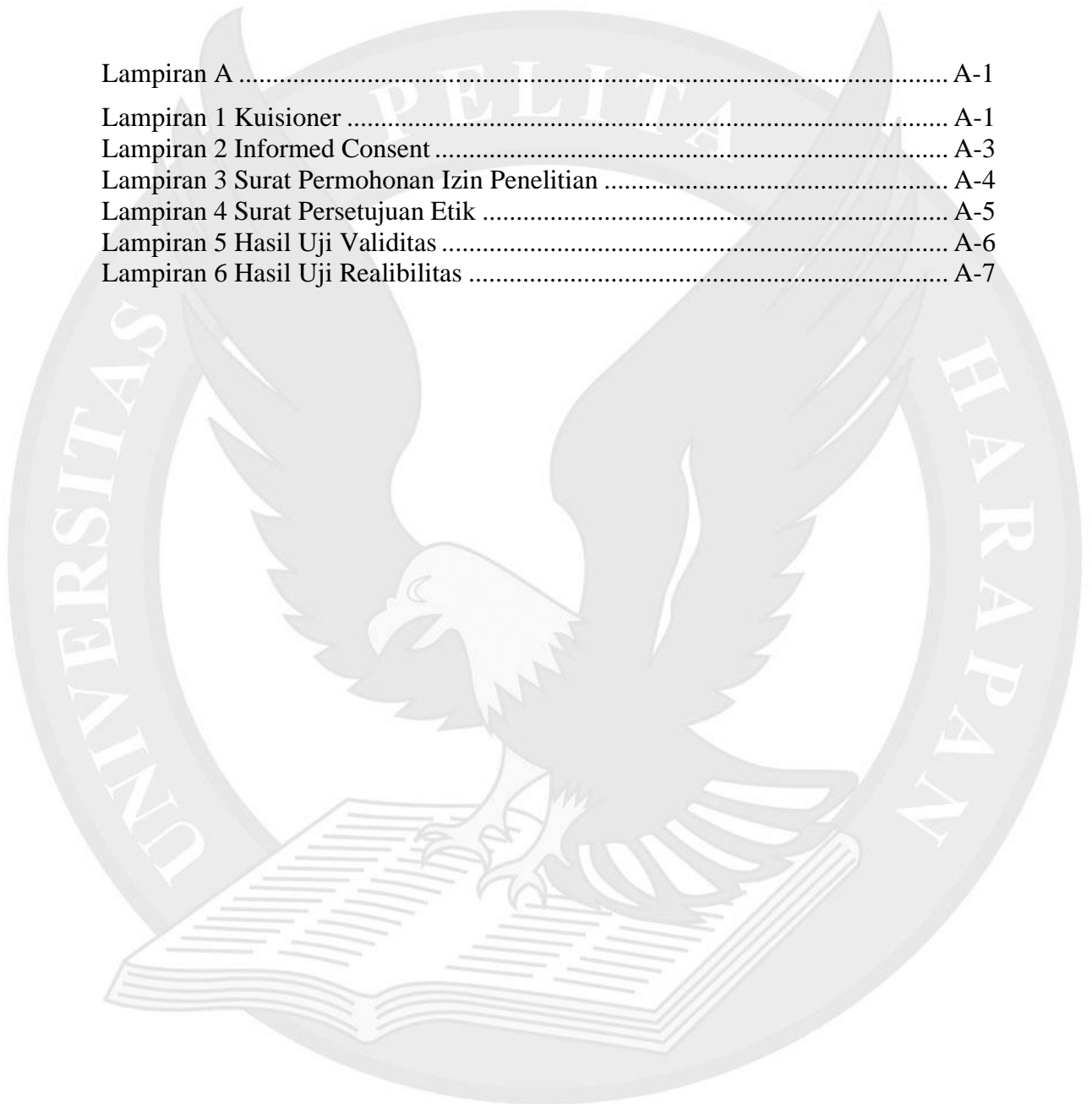
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	25
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian .....	26
Tabel 4. 1 Data Umum Karakteristik Responden .....	29
Tabel 4. 2 Hasil Uji Deskriptif Kuesioner .....	31
Tabel 4. 3 Persentase Tingkat Kepuasan Pasien .....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

halaman

Lampiran A .....	A-1
Lampiran 1 Kuisisioner .....	A-1
Lampiran 2 Informed Consent .....	A-3
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian .....	A-4
Lampiran 4 Surat Persetujuan Etik .....	A-5
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas .....	A-6
Lampiran 6 Hasil Uji Realibilitas .....	A-7



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini persaingan dalam bidang kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian di Apotek sangat ketat sehingga hal utama yang perlu diperhatikan yaitu kepuasan pasien agar dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada. Apotek harus mampu menjaga kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, agar pasien merasa puas (Muninjaya, 2012). Kesehatan hal yang penting bagi manusia karena merupakan salah satu faktor yang menunjang kualitas hidup manusia. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup manusia adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Arifiyanti dan Djamaludin, 2017). Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 Tahun 2016 menyatakan bahwa terdapat jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak dijumpai oleh masyarakat, salah satunya adalah apotek (Depkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016). Pelayanan kefarmasian apotek diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau). Selain itu juga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen (Aditama, 2002). Mutu kualitas