

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Keaslian Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	10
E. Tujuan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Telaah Pustaka	12
1. Puskesmas di Kabupaten Garut	12
2. Puskesmas di Kabupaten Maluku Tengah	18
3. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas	22
4. Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian	26
5. Dimensi Kualitas Jasa Layanan Kesehatan	27
B. Landasan Teori	28
C. Kerangka Konsep Penelitian	32
D. Keterangan Empiris	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Rancangan Penelitian	34
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	34

	C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	35
	D. Identifikasi Variabel Penelitian	37
	E. Definisi Operasional	38
	F. Instrumen Penelitian	40
	G. Jalannya Penelitian	43
	H. Analisa Data	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
	B. Indikator Pelayanan Farmasi Klinis	51
	1. Pengkajian dan Pelayanan Resep serta Pemberian Informasi Obat	53
	a. Pengkajian Resep	54
	b. Dokumentasi Pengkajian Resep	57
	c. Pelabelan	59
	d. Penyerahan Disertai Informasi	61
	e. Waktu Pelayanan Resep	63
	f. Polifarmasi	65
	2. Pelayanan Informasi Obat	66
	3. Konseling	67
	4. Visite pasien	69
	5. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)	71
	6. Pemantauan Terapi Obat (PTO)	72
	7. Evaluasi Penggunaan	73
	a. Item Per Resep	73
	b. Sediaan Generik	75
	c. Penggunaan Antibiotik Pada Diare Non-Spesifik	77
	d. Penggunaan Antibiotik Pada Ispa Non-Pneumonia	78
	e. Penggunaan Injeksi Pada Myalgia	80
	f. Penggunaan Oralit Dan Zink	82
	g. Dokumentasi <i>Medication Error</i>	83
	h. Biaya Obat Per Resep	84

C.	Kepuasan Pasien	87
1.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien	87
2.	Uji Reliabilitas Keusioner Kepuasan Pasien	88
3.	Sosiodemografi dan Karakteristik Responden	88
4.	Analisis <i>Mean Gap</i> Dimensi <i>ServQual</i> di Puskesmas Kabupaten Garut dan Maluku Tengah	92
D.	Keterbatasan Penelitian	104
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	105
A.	Kesimpulan	105
B.	Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	115
RINGKASAN TESIS	144
THESIS SUMMARY	145
NASKAH PUBLIKASI	146