

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	I
<i>ABSTRACT</i>	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR SIMBOL DAN SINGKATAN	XIII
DAFTAR ISTILAH	XIV
DAFTAR LAMPIRAN.....	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Tugas Akhir.....	8
I.4 Manfaat Tugas Akhir.....	9
I.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	9
I.5.1 Batasan.....	9
I.5.2 Asumsi	9
I.6 Sistematika Laporan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
II.1 Literatur	12
II.1.1 Pelayanan Kesehatan.....	12
II.1.2 <i>Service Quality</i>	12
II.1.3 <i>Knowledge</i>	13

II.1.4 <i>Knowledge Conversion</i>	14
II.1.5 SECI	14
II.1.6 Standar Operasional Prosedur (SOP)	15
II.1.7 Permenkes No.74 Tahun 2016	16
II.1.8 Permenkes No.73 Tahun 2016	18
II.1.9 Permenkes No.6 Tahun 2024	19
II.1.10 Permenkes No.11 Tahun 2017	20
II.1.11 Permenkes No.63 Tahun 2014	20
II.1.12 Observasi	21
II.1.13 Wawancara	21
II.1.14 Dokumentasi.....	22
II.2 Pemilihan Metode	22
BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH	24
III.1 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	24
III.2 Tahap Pendahuluan	26
III.3 Tahap Pengumpulan Data	26
III.4 Tahap Perancangan Sistem	26
III.5 Tahapan Pengujian Rancangan Sistem	27
III.6 Tahapan Analisis dan Evaluasi Hasil Rancangan	28
III.7 Tahapan Kesimpulan dan Saran.....	28
BAB IV PENYELESAIAN PERMASALAHAN	30
IV.1 Pengumpulan Data	30
IV.1.1 Data Primer	30
IV.1.2 Data Sekunder.....	33
IV.2 Tahap Perancangan Sistem (SOP)	35
IV.2.1 <i>Socialization</i>	35
IV.2.2 Identifikasi Kegiatan.....	38
IV.2.3 <i>Externalization</i>	41
IV.2.4 <i>Combination</i>	66

IV.2.5 <i>Internalization</i>	97
IV.3 Tahap Pengembangan (<i>Development</i>)	98
IV.4 Verifikasi Hasil	100
BAB V VALIDASI, ANALISIS HASIL, DAN IMPLIKASI.....	102
V.1 Validasi	102
V.2 Analisis Penyelesaian Masalah	102
V.2.1 Analisis Tahap <i>Socialization</i>	103
V.2.2 Analisis Tahap <i>Externalization</i>	103
V.2.3 Analisis Tahap <i>Combination</i>	103
V.2.4 Analisis Tahap <i>Internalization</i>	104
V.3 Analisis Implementasi.....	104
V.3.1 Rencana Implementasi SOP Distribusi Obat	104
V.3.2 Rencana Implementasi SOP Penyimpanan dan <i>Monitoring</i> Obat	105
V.3.3 Rencana Implementasi SOP Penerimaan Obat dan Sediaan Farmasi.....	106
V.3.4 Rencana Implementasi SOP Pengkajian Resep	107
V.3.5 Rencana Implementasi SOP Pelayanan Obat.....	108
V.3.6 Rencana Implementasi SOP Pelayanan Informasi Obat	108
V.4 Implikasi Tugas Akhir	109
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	111
VI.1 Kesimpulan	111
VI.2 Saran	112
V1.2.1 Saran bagi Puskesmas XYZ.....	112
V1.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN A – WAWANCARA IDENTIFIKASI PERMASALAHAN	118
LAMPIRAN B – HASIL OBSERVASI IDENTIFIKASI PERMASALAHAN.....	122
LAMPIRAN C – WAWANCARA PENGUMPULAN DATA	124

LAMPIRAN D – HASIL OBSERVASI PENGUMPULAN DATA	138
LAMPIRAN E – HASIL STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)....	142
LAMPIRAN F – HASIL VERIFIKASI DAN VALIDASI.....	154
LAMPIRAN G – BERITA ACARA PENGESAHAN SOP	155