

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG DI ERA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL BERDASARKAN PENILAIAN PASIEN (Bulan
Januari- Maret) TAHUN 2018**

Skripsi
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar sarjana farmasi



Diajukan Oleh

Noor Janah

33101400313

Kepada

PROGRAM STUDI FARMASI FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2018

Skripsi

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG DI ERA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL BERDASARKAN PENILAIAN PASIEN (Bulan
Januari- Maret) TAHUN 2018**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Noor Janah
33101400313**

Yang telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

Pada tanggal 16 Maret 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing I



Abdur Rosyid, M. Sc., Apt

Pembimbing II



Nisa Febrinasari, M. Sc., Apt

Anggota Tim Penguji



Arifin Santoso, M.Sc., Apt

Anggota Tim Penguji



Ida Ayu Ariessanti, S.Farm., Apt

Semarang, 19 Maret 2018

Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran

Universitas Islam Sultan Agung

Dekan,



Dr. dr. H. Setyo Trisnadi, Sp.KF., SH

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Noor Janah

NIM : 33101400313

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH
SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG DI ERA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL BERDASARKAN PENILAIAN PASIEN (Bulan
Januari- Maret) TAHUN 2018”**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 19 Maret 2018

METERAI
TEMPEL
TGL. 20
34439AEF983402688
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Noor Janah



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Noor Janah
NIM : 33101400313
Program Studi : Farmasi
Fakultas : Kedokteran
Alamat asal : Pasuruhan Lor Rt.01/05 Kec. Jati- Kudus
No Hp : 085740992248
Email : Janahnoor785@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL BERDASARKAN PENILAIAN PASIEN (Bulan Januari- Maret) TAHUN 2018

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non - eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data dan dipublikasi di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap menyantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian terbukti ada pelanggaran Hak Cipta / Plagiarisme dan karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 19 Maret 2018

Yang menandatangani,



NOOR JANAH

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam semogaselalu dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dalam bentuk skripsi sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di Era Jaminan Kesehatan Nasional Berdasarkan Penilaian Pasien (Bulan Januari- Maret) Tahun 2018”** ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Farmasi di Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Selama penyusunan karya tulis ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan baik. Oleh karena itu, dengan hormat dan kerendahan hati, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Prabowo Setiawan, MT., Ph.D., Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang

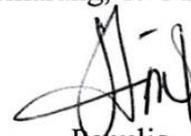
2. Bapak Dr. dr. Setyo Trisnadi, Sp.KF., SH, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung.
3. Ibu Rina Wijayanti, M.Sc., Apt., selaku Ketua Prodi Farmasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Beserta dosen dan staf pegawai Program Studi Farmasi atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti program studi.
4. Bapak Abdur Rosyid, M.Sc., Apt., selaku Pembimbing I dan Ibu Nisa Febrinasari, M.Sc., Apt selaku Pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan dengan penuh perhatian, nasihat dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan tepat waktu.
5. Bapak Arifin Santoso, M.Sc., Apt., selaku Penguji I dan Ibu Ida Ayu Ariessanti, S.Farm.,Apt selaku Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun dengan penuh kesabaran.
6. Rumah Sakit Islam Sultan Agung yang telah berkenan memberikan ijin dalam penelitian.
7. Seluruh dosen dan admin Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu selama menempuh pendidikan.
8. Kedua orang tua bapak Sugiman, ibu Rumini, dan kakak-kakak tercinta, terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang demi kelancaran penyusunan skripsi.
9. Teman teman angkatan 2014 “*Vetiveriae Radix*” Prodi Farmasi yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi.

10. Teman–teman seperjuangan dan satu bimbingan Ranny Mutiara Dewi, Siti Fatimah yang menjadi partner penelitian di RSI Sultan Agung
11. Sahabat tercinta CIWI (Ana Ibrir W, Alwiya Dwi N, Kurniawati Nurfadzrin, Melia Lusita Dewi, Nabila Faiz Madinah, Riesma Pungki Satriani, Nur Aini dan Rama Fitria Revoni) yang telah memberikan dukungan dan bantuan demi kelancaran penyusunan skripsi.
12. Teman kos tercintadan ter”riweh” Belinda Filita Sekarayu dan Riesma Pungki Satriani, yang selalu tulus ikhlas memberi motivasi, semangat dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak terkait yang telah membantu kelancaran dan memeberikan dukungan dalam pembuatan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari kesempurnaan.Oleh Karena itu, saran dan kritikan yang bersifat membangun dari semua pihak demi penyempurnaan selanjutnya.Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 19 Maret 2018



Penulis