

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
KELAS III RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL BERDASARKAN
PENILAIAN PASIEN TAHUN 2018**

Skripsi

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana Farmasi



Oleh :

**Siti Fatimah
33101400333**

**PROGRAM STUDI FARMASI FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2018**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
KELAS III RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL BERDASARKAN
PENILAIAN PASIEN TAHUN 2018**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Siti Fatimah
33101400333**

Yang telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

Pada tanggal 14 Maret 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing I



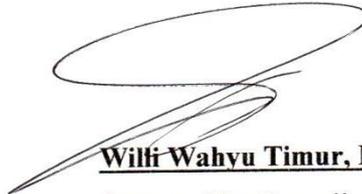
Abdur Rosyid, M. Sc., Apt

Pembimbing II



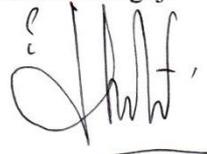
Nisa Febrinasari, M. Sc., Apt

Anggota Tim Penguji



Willi Wahyu Timur, M.Sc.,Apt

Anggota Tim Penguji



Ida Ayu Ariessanti, S.Farm., Apt

Semarang, 14 Maret 2018

Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran
Universitas Islam Sultan Agung
Dekan,



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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Fatimah

NIM : 33101400333

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP KELAS
III RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG DI ERA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL BERDASARKAN PENILAIAN
PASIEN 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, 14 Maret 2018



Siti Fatimah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Fatimah
NIM : 33101400333
Program Studi : Farmasi
Fakultas : Kedokteran
Alamat asal : Klisat Mijen Rt.02/04 Kec. Kaliwungu- Kudus
No Hp : 0895413413635
Email : fati.mah08@yahoo.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul :

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III
RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG DI ERA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL BERDASARKAN PENILAIAN
PASIEN TAHUN 2018”**

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eklusif 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, 14 Maret 2018

Yang menyatakan,


Siti Fatimah

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dalam bentuk skripsi sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di Era Jaminan Kesehatan Nasional Berdasarkan Penilaian Pasien 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. H. Prabowo Setiyawan, M.T., PhD., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Dr. dr. H. Setyo Trisnadi, S.H., Sp.KF., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
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 Willi Wahyu Timur, 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. Bapak Bambang Subagyo, Ibu Siti Suprapti, dan kakak-kakak tercinta, terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang demi kelancaran penyusunan skripsi.
8. Teman teman angkatan 2014 “*Vetiveriae Radix*” Prodi Farmasi yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi.
9. Teman–teman seperjuangan dan satu bimbingan Ranny Mutiara Dewi, Noor Janah yang menjadi partner penelitian di RSI Sultan Agung
10. Teman–teman “Cecepi” yang telah memberikan dukungan dan bantuan demi kelancaran penyusunan skripsi.
11. Muhamad Khoirul Anam, Reza Saeful Adi, Zakiyyah Qurrotul Aini, Desi Nurferawati, Febriana Azki, Widya Wati, Fitrotul Uyun, yang selalu tulus

ikhlas memberi motivasi, semangat dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

12. 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, 14 Maret 2018

Penulis