

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS RAWAT JALAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI
RSUD TUGUREJO PROVINSI JAWA TENGAH**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai gelar Sarjana Farmasi



Oleh :

Uswatun Khasanah

33101500410

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

2019

SKRIPSI
EVALUASI KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS RAWAT JALAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI
RSUD TUGUREJO PROVINSI JAWA TENGAH

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Uswatun Khasanah

33101500410

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 30 September 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

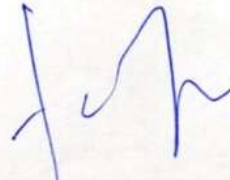
Susunan Tim Penguji

Pembimbing I



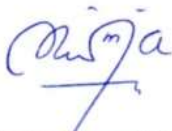
Arifin Santoso, M.Sc., Apt

Penguji I



Farah Bintang Sabiti, M.Sc., Apt

Pembimbing II



Chilmia Nurul Fatiha, M.Sc., Apt

Penguji II



Atma Rulin Dewi N, S.Farm, Apt

Semarang, 30 September 2019
Fakultas Kedokteran
Universitas Islam Sultan Agung
Dekan,



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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Uswatun Khasanah

NIM : 33101500410

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**“EVALUASI KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS RAWAT
JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI
FARMASI RSUD TUGUREJO PROVINSI JAWA TENGAH”**

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, 30 September 2019

Yang Menyatakan




Uswatun Khasanah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang betandatangani dibawah ini :

Nama : Uswatun Khasanah

NIM : 33101500410

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran

Alamat Asal : Desa Wonowoso RT 03/04 Kec. Karangtengah Kab. Demak

No Hp/Email : 085290807256/khasanahuswah21@gmail.com.

Dengan ini menyatakan karya tulis ilmiah berupa skripsi dengan judul :

“EVALUASI KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RSUD TUGUREJO PROVINSI JAWA TENGAH”

Dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non Eklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila di kemudian terbukti ada pelanggaran Hak Cipta Plagiarisme dalam karya tulis ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 30 September 2019

Yang Menyatakan




Uswatun Khasanah

PRAKATA

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah”** dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menempuh gelar sarjana farmasi di Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Sholawat serta salam selalu dilimpahkan oleh Allah SWT kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan, dorongan serta semangat dari berbagai pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT yang dengan kemurahan hatinya telah memberikan kelancaran kepada hamba untuk bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Ir. H. Prabowo Setiyawan, MT., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. dr. Setyo Trisnadi, Sp.KF, S.H. selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Abdur Rosyid, M.Sc., Apt. selaku Kepala Program Studi Farmasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Bapak Hudan Taufiq, M.Sc., Apt, selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi dari semester pertama untuk bisa lulus tepat waktu.
6. Bapak Arifin Santoso, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing I yang dengan kebaikannya telah banyak memberikan arahan, saran dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

7. Ibu Chilmia Nurul Fatiha, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing II yang dengan sigap, penuh semangat telah membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
8. Ibu Farah Bintang Sabiti, M.Sc., Apt selaku dosen penguji I dan Ibu Atma Rulin Dewi N, M.Sc., Apt selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan serta bimbingan sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan.
9. Seluruh dosen dan Staf Prodi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang sudah membagikan ilmu selama menempuh dalam perkuliahan.
10. Direktur dan pihak Diklat RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah yang telah berkenan memberikan surat izin dalam penelitian.
11. Kedua orang tua yang tercinta dan tersayang, Bapak Mashadi dan Ibu Nur Kholidah yang telah memberikan doa yang tiada henti di setiap sujudnya, kasih sayang, semangat serta selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material yang tak terhingga.
12. Ketiga saudara saya yang tersayang. Kakak saya Zullaekhah beserta suaminya. Adik saya Umi Farida dan Lilis Setyowati yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman Suciyati, Siti Ulfah, Niswatul Lutfiyah yang telah menyemangati dalam penyusunan skripsi.
14. Teman-teman seperjuangan skripsi dan Freak Friends Aditya Dwi Meilani., Nila Kusumawati., Wilujeng Siti F., Rizki Norma S., Fitri Handayani.
15. Keluarga Besar Cocos Fructus 2015, yang telah menjadi teman dan keluarga ke dua saya yang selalu memberikan pengalaman yang luar biasa selama menjalani pendidikan Sarjana di Progam Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan guna mencapai kemajuan dan kesempurnaan penulisan yang akan datang.

Semoga dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dalam membangun perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan pada khususnya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 03 Agustus 2019

Uswatun Khasanah