

**PERBEDAAN MUTU PELAYANAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS  
DI POLI GIGI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUNAN  
KALIJAGA DEMAK**  
**Studi Terhadap Pasien Poli Gigi RSUD Sunan Kalijaga Demak**

**Karya Tulis Ilmiah**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai gelar Sarjana Kedokteran Gigi



Disusun Oleh:

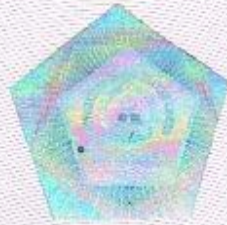
**Nurul Laelatul Badriyah**

**31101300372**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2020**





**Karya Tulis Ilmiah**

**PERBEDAAN MUTU PELAYANAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS DI POLI  
GIGI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUNAN KALIJAGA DEMAK**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Nurul Laelatul Badriyah**

**31101300372**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal *04. Maret 2020*

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji**

Ketua Tim Penguji

  
drg. Musri Amurwaningsih, M.MedEd

Anggota Tim Penguji dan Pembimbing I

  
drg. Erdianto Setya Wardhana, MK.Kes

Anggota Tim Penguji dan Pembimbing II

  
Erna Dwi Agustini, S.Psi

Semarang, .....  
Fakultas Kedokteran Gigi  
Universitas Islam Sultan  
Agung  
Dekan,



drg. Suryono, SH.,MM.,Ph.D  
NIK. 231014025



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NURUL LAELATUL BADRIYAH

NIM : 31101300372

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

PERBEDAAN MUTU PELAYANAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS DI POLI GIGI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUNAN KALIJAGA

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, April 2020



NURUL LAELATUL BADRIYAH

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

*Semua orang mengalami penderitaan dalam hidupnya*

*Namun, kita berharap akan hari-hari yang lebih baik*

*Itulah yang membuat kita hidup*

*Itulah yang membuat kita bermimpi*

*No challenge? no change*

*– Siwon Choi*

### **Persembahan**

*Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk :*

*Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Islam Sultan Agung Semarang*

*Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji*

*Orang Tua*

*Teman Terdekat*

*Sahabat dan Teman-teman*

*Semua pihak yang membantu dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini*

## PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang berjudul **“PERBEDAAN MUTU PELAYANAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS DI POLI GIGI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUNAN KALIJAGA DEMAK”**. Shalawat dan salam tidak lupa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang terkait di dalamnya, maka Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan. Karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drg. Suryono, SH., MM., Ph.D selaku Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. drg. Erdianto Setya Wardhana, MH.Kes selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini serta terima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk bimbingan.
3. Erna Dwi Agustin, S.Psi selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini serta terima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk bimbingan.
4. drg. Musri Amurwaningsih, M.MedEd selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran serta waktu luang yang telah diberikan untuk bimbingan dalam penyusunan karya tulis ilmiah.
5. drg. Arlina nurhapsari, Sp.Kg selaku wali dosen yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran, serta waktu luang selama proses studi di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Islam Sultan Agung.
6. Staff RSUD Sunan Kalijaga Demak yang telah memberikan izin, saran dan waktu luang sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Nur Kholis, S. Sos dan Ibu Mukarnah yang telah memberi dukungan moril, spiritual, materil, serta doa tak henti-hentinya, dan adik tersayang Izzatun Nidha Kholis, Endang Rizki Utami, serta keluarga besar saya yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, dan selalu memberikan semangat

9. Teruntuk sahabat-sahabat saya Isma susanti, Tri anggasari, Rohmatu widya, Santy, Tiara bistya, Nikel, Tanti, Raisa, Ahdiahtus, Atiya, yang telah memberikan motivasi, semangat, hiburan, bantuan, serta doa.
10. Teman-teman seperjuangan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Islam Sultan Agung angkatan 2013 yang selalu kompak, terima kasih atas kerjasamanya selama ini.
11. Seluruh staff Fakultas Kedokteran Gigi yang telah banyak membantu.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan dari penulis, maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan serta bantuan yang telah diberikan dan semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, Maret 2020

Penulis