

## SKRIPSI

# GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS(BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM KLATEN

Yang diajukan oleh :

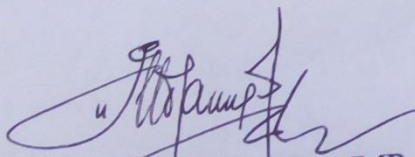
RAHMAT WAHANA

10613284

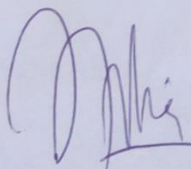


Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama

  
Dra. Dwi Pudjaningsih, MMR., Apt.

Pembimbing Pendamping

  
Fithria Dyah Ayu S., M.Sc., Apt.

**SKRIPSI**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
PESERTA BPJS(BADAN PENYELENGGARA JAMINAN  
SOSIAL) KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN DI  
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM KLATEN**

Oleh :

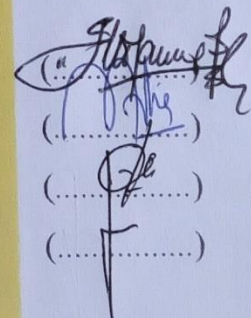
**RAHMAT WAHANA**

**10613284**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Islam Indonesia

Tanggal: 31 Juli 2018


Ketua penguji : Dra. Dwi Pudjaningsih, MMR., Apt.  
Anggota penguji : 1. Fithria Diah Ayu S, M.Sc., Apt.  
2. Dian Medisa, M.P.H., Apt.  
3. Yulianto, S.Farm, MPH.

  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam



  
**Prof. Riyanto, S.Pd., M.Si., Ph.D.**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan diterbitkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, September 2018



Rahmat Wahana

## **PERSEMBAHAN**

*Bersyukur, karena tidak ada satu pun kemampuan saya dalam menyelesaikan skripsi ini kecuali atas izin ALLAH Subhanahu wa ta'ala.*

*Terima kasih, Doa dan bantuan dari semua kerabat yang sudah membantu semoga ALLAH Subhanahu wa ta'ala membalas kembali amal baik yang sudah diluangkan..Aamiin*

*Erlita Fauziah, Nama yang harus dicantumkan agar tidak marah. Alhamdulillah selalu mendukung, mengingatkan dan menyindir sehingga akhirnya sekarang telah melahirkan anak pertama kami "Muhammad Amir Mubarak". Semoga berkah ALLAH memberikan ridho-Nya dalam rumah tangga kami..Aamiin*

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.*

Segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS(Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Klaten**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan skripsi ini oleh penulis tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan masukan dari berbagai pihak dari awal hingga akhir penyusunan. Penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Dwi Pudjaningsih, MMR., Apt. dan Ibu Fithria Dyah Ayu Suryanegara, M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, saran, dukungan dan do'a selama penelitian dan penyusunan skripsi.
2. Ibu Apt Dian Medisa, M.P.H., Apt. dan Bapak Yulianto, S.Farm, MPH. selaku dosen penguji skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan dalam perbaikan skripsi.
3. Bapak Prof. Riyanto, S.Pd., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Saepudin, S.Si., M.Si., Apt., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
5. Dosen pengajar Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.

6. Kepala Instalasi Farmasi, Apoteker dan seluruh staf Rumah Sakit Islam Klaten yang telah membantu dan memberikan arahan selama proses penelitian ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan semua pihak yang bersifat membangun demi kemajuan dan kesempurnaan penulisan skripsi di masa yang akan datang. Akhirnya besar harapan penulis semoga hasil penelitian ini dapat memberikan faedah bagi semua pihak.

***Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.***

Yogyakarta, September 2018 Penulis,

Rahmat Wahana