

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN  
RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI  
PUSKESMAS PAKUALAMAN DAN PUSKESMAS  
MERGANGSAN YOGYAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi (S.Farm)

Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu pengetahuan Alam

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta



Oleh:

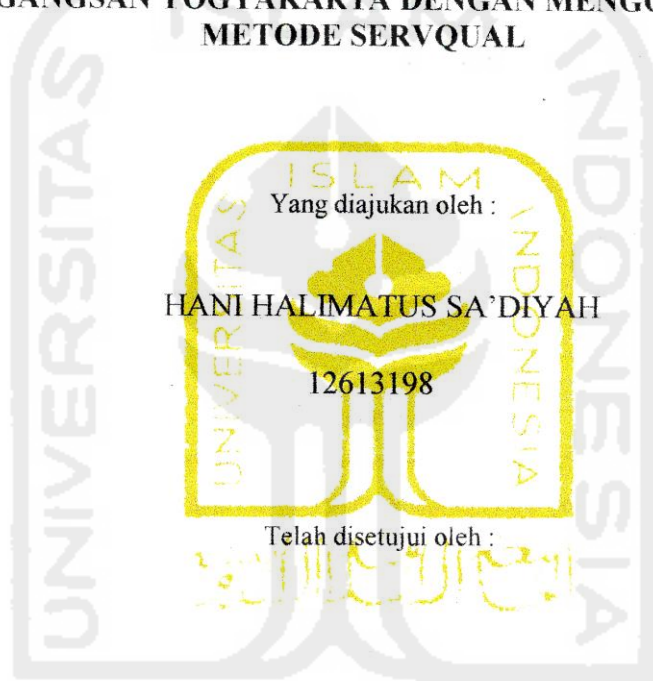
**HANI HALIMATUS SA'DIYAH**

**12613198**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
MARET 2016**

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN  
RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI  
PUSKESMAS PAKUALAMAN DAN PUSKESMAS  
MERGANGSAN YOGYAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL**



Yang diajukan oleh :

**HANI HALIMATUS SA'DIYAH**

**12613198**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama

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

Pembimbing Pendamping

Dian Medisa, M.P.H., Apt

SKRIPSI




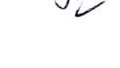
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN  
RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI  
PUSKESMAS PAKUALAMAN DAN PUSKESMAS  
MERGANGSAN YOGYAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL**

Oleh:

HANI HALIMATUS SA'DIYAH  
12613198

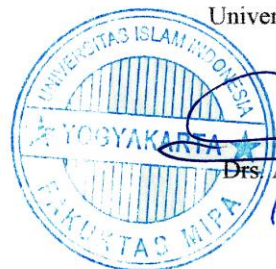
Telah lolos uji etik penelitian  
dan dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Islam Indonesia

Tanggal:

Ketua Penguji : Fithria Dyah Ayu S, M.Sc., Apt (.....)   
Anggota Penguji : 1. Dian Medisa, M.P.H., Apt (.....)   
2. Tuti Purwaningsih, S.Stat., M.Si (.....)   
3. Susi Ari Kristina, M.Kes., PhD., Apt (.....) 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Islam Indonesia



  
Drs. Alwar, M.Sc., Ph.D

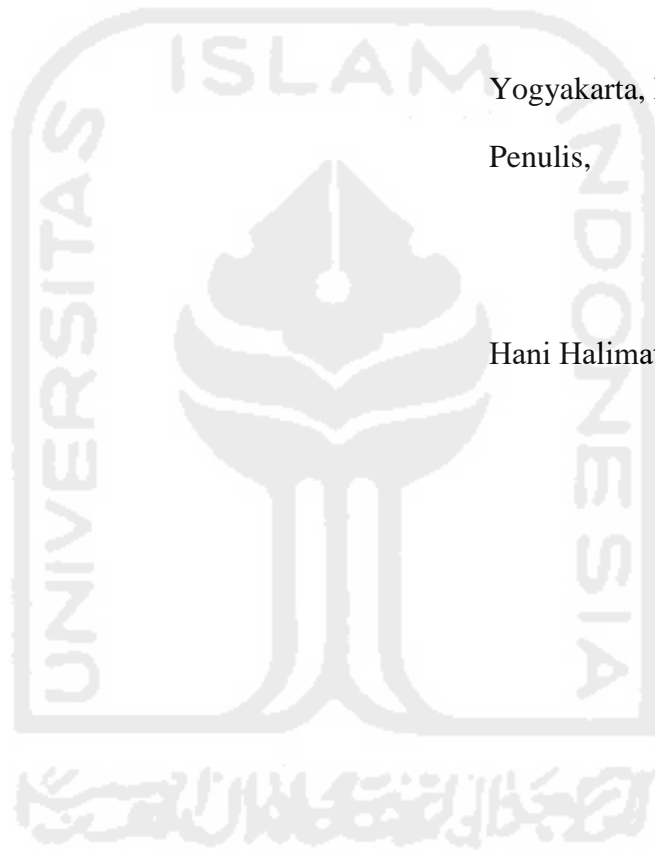
## PERNYATAAN

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, Maret 2016

Penulis,

Hani Halimatus Sa'diyah



## PERSEMBAHAN

Rasulullah SAW bersabda : “ Lakukan pekerjaan itu pada puncak kemampuanmu  
(HR. Bukhori dan muslim)

*Skripsi ini ku persembahkan kepada orang-orang yang selalu memberiku ilmu,  
semangat, dan doa :*

*Papah dan Ibu tercinta,  
Joni Subhan dan Titin Kartini,  
kasih sayang, doa serta pengorbanannya yang begitu besar untukku  
yang selalu memberikan senyuman indah dan semangat saat jenuh dan saat  
terjatuh.*

*Saudara-saudaraku,  
Dek Faisal dan Dek Firja,  
Terima kasih atas kasih sayang, doa, candaan yang menghibur yang  
selalu ku rindukan dan dukungan semangat.*

*Sahabatku tersayang :  
Ermira Zenifa, Diah Intan Pertiwi, Intan Fitridasari, Saesaria Ramadhanti dan  
Ipinu Setyo Widarno terima kasih atas tali persahabatan kalian,  
dukungan semangat, do'a, memberikan pengalaman serta pelajaran akan  
kehidupan bersosial dan semoga kita semua dapat mencapai impian.  
Terima kasih juga untuk teman Farmasi Kelas C 2012 (Cheesy), teman –teman  
Wisma Kusuma, dan  
semua teman-teman yang tak bisa ku sebutkan satu persatu.*

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Wr.Wb**

*Alhamdulillah* rabbil'alamiin, segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmah, petunjuk dan kemudahan sehingga atas ridho-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang selalu membantu perjuangan beliau dalam menegakkan kebenaran-Nya di dunia yang fana' ini.

Skripsi yang berjudul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS PAKUALAMAN DAN PUSKESMAS MERGANGSAN YOGYAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL" ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi (S.Farm.) Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan motivasi yang diberikan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan.

Terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Fithria Dyah Ayu S, M.Sc., Apt dan Ibu Dian Medisa, M.P.H., Apt selaku dosen pembimbing atas segala waktu, saran, bimbingan, dan motivasi sejak awal hingga akhir penelitian ini.
2. Ibu Tuti Purwaningsih, S.Stats., M.Si dan ibu Susi Ari Kristina, M.Kes., PhD., Apt selaku dosen penguji skripsi saya yang telah banyak memberikan pengarahan dan masukan yang membangun untuk lebih baik kedepannya.
3. Bapak Drs. Allwar, M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.

4. Bapak Pinus Jumaryanto, M.Si., Ph.D., Apt selaku ketua program studi Farmasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
5. Kepala Puskesmas, apoteker dan seluruh staf Puskesmas Pakualaman dan Puskesmas Mergangsan yang telah membantu dalam proses penelitian ini.
6. Keluarga besar saya yang tak hentinya memberikan semangat dan doa agar skripsi penulis dapat berjalan dengan lancar.
7. Sahabat seperjuangan saya yang tak hentinya memberikan semangat, dukungan dan doa dalam kelancaran skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan, motivasi dan doa tulus kalian.

Semoga Allah membalas kebaikan mereka dengan segala anugrah dan ridho-Nya. Penulis menyadari bahwa penyusunan karya tulis ini masih belum sempurna, namun penulis berusaha maksimal dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penting bagi penulis dalam memperbaikinya. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang kefarmasian.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb**

Yogyakarta, Maret 2016

Penulis,

Hani Halimatus Sa'diyah