

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT
JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS
KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I
YOGYAKARTA 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:

DIAH INTAN PERTIWI

12613217

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
MARET 2017**

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS
KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**



Pembimbing Utama

Fithria Dyah Ayu S, M.Sc., Apt

Pembimbing Pendamping

Dian Medisa M.P.H., Apt

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS
KOTAGEDE II DAN PUSKESMAS UMBULHARJO I
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

Oleh:

DIAH INTAN PERTIWI

12613217

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. Diesty Anita Nugraheni, M.Sc., Apt

(.....)

3. Tuti Purwaningsih, S.Stat, M.Si

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Islam Indonesia

Drs. Allwar, M.Sc., 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, Februari 2017



Diah Intan Pertiwi

PERSEMBAHAN

“... Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang mempunyai ilmu pengetahuan beberapa derajat...”

(Al-Mujadilah 11)

Skripsi ini ku persembahkan untuk orang-orang yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doanya untuk kelancaran skripsi ini :

Abah dan mamah tercinta

Sri Hayanto dan Sri Suhartatik

Yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dan semangat dukungan dalam menempuh pendidikan, yang selalu memberikan nasehat agar bisa bertanggung jawab dan tidak boleh mengeluh untuk mengerjakan kewajiban.

Kakak tersayang

Mas Indra dan Mas Irfan

Yang selalu memberikan semangat, motivasi dan nasehatnya, menemani dan melindungiku saat jauh dari keluarga.

Sahabat dan partner ku tersayang

Dzuwfadzli Ahmad Rofi'I, Hani Halimatus Sa'diyah, Saesaria Ramadhanti, Intan Fitriadasari, Ermira Zenifa, Ipnu Setyo Widarno, Pandan Panggalih, Chairunnisa yang sudah membantu dan memberikan semangat, memberikan pengalaman serta pelajaran, semoga persahabatan dan persaudaraan kita tetap selalu terjalin.

Buat Nadira, Yessi, Desi, Nia, Haniyyah, Pamela, Putri, Naca, Erwinda, Hasanor, seluruh teman-teman Farmasi C 2012, angkatan Injectio 2012 dan staf akademik FMIPA UII yang tidak bisa kusebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan, bantuan dan masukan dari kalian.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kotagede II Dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual”**. 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 Fithria Dyah Ayu Suryanegara, M.Sc., Apt dan Ibu Dian Medisa, M.P.H., Apt selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, saran, dukungan dan do'a selama penelitian dan penyusunan skripsi.
2. Ibu Diesty Anita Nugraheni, M.Sc., Apt. dan Ibu Tuti Purwaningsih, S.Stat, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan dalam perbaikan skripsi.
3. Bapak Drs. Allwar, M.Sc, Ph.D selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Pinus Jumaryatno, S.Si., M.Phil., Ph.D., Apt selaku Ketua Jurusan 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 Puskesmas, apoteker dan seluruh staf Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I 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, Februari 2017

Penulis,

Diah Intan Pertiwi