

**KORELASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN POLI JANTUNG DI RSUD BAYU ASIH
PURWAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana
Program Studi Farmasi**



Diajukan Oleh:

Gina Desfina Wijaya

21416248201010

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**KORELASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN POLI JANTUNG DI RSUD BAYU ASIH
PURWAKARTA**

**CORRELATION OF OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION LEVEL
WITH THE QUALITY OF HEART POLYCLINIC SERVICES AT BAYU
ASIH HOSPITAL, PURWAKARTA**

Tugas Akhir diajukan oleh:

Gina Desfina Wijaya

NIM: 21416248201010

Program Studi Farmasi

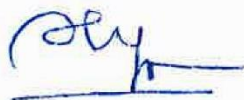
Fakultas Farmasi

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 14 Juli 2025

Menyetujui:

Pembimbing Utama,



(apt. Lina Aliyani Mardiana, M.Farm)
NIDN: 0430057301

Pembimbing Pendamping,



(apt. Surya Amal, S.si, M.Kes)
NIDN: 0420068801

LEMBAR PENGESAHAN

**KORELASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN POLI JANTUNG DI RSUD BAYU ASIH
PURWAKARTA**

***CORRELATION OF OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION LEVEL
WITH THE QUALITY OF HEART POLYCLINIC SERVICES AT BAYU ASIH
HOSPITAL, PURWAKARTA***

Gina Desfina Wijaya

21416248201010

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi
sebagian syarat memperoleh gelar sarjana
pada Program Studi Farmasi
Fakultas Farmasi
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 14 Juli 2025

Penguji I,

Penguji II,


(Dr. apt. Dedy Frianto, S.Far., M.M.)
NIDN: 0406058007


(Dr. apt. Maulana Yusuf Alkandahri, S.Farm., M.Farm.)
NIDN: 0417019501

Mengetahui:

Ketua Program Studi,


Dekan,

FAKULTAS FARMASI

(apt. Neni Sri Gunarti, S.Farm., M.Si)
NIDN: 0420068801


(apt. Anggun Hari Kusumawati, S.Farm., M.Si)
NIDN: 0406039002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Gina Desfina Wijaya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Poli Jantung Di RSUD Bayu Asih Purwakarta beserta dengan seluruh isinya adalah merupakan hasil karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Sesuai peraturan yang berlaku saya siap menanggung risiko atau sanksi yang diberikan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam tugas akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya.

Karawang, 14 juli 2025

Yang Menyatakan,

Gina Desfina Wijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Poli Jantung Di RSUD Bayu Asih Purwakarta” ini dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi Farmasi di Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada::

1. Allah SWT, Tuhan Semesta Alam, yang senantiasa memberikan nikmat sehat, kekuatan, waktu, serta ketenangan hati di tengah rasa lelah dan gundah; yang tak pernah meninggalkan hamba-Nya dalam pencarian ilmu, bahkan saat diri merasa tak layak dan tak mampu, rahmat-Nya tetap mengalir dalam setiap detik perjuangan penulis.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang, yang telah memberikan dukungan penuh serta menciptakan lingkungan akademik yang kondusif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pembentukan karakter mahasiswa.
3. apt. Neni Sri Gunarti, M.Si, selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang, atas arahan, perhatian, serta kebijakan-kebijakan yang mendukung kelancaran proses pendidikan, khususnya dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. apt. Anggun Hari Kusumawati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang, yang telah memberikan semangat, dan fasilitas akademik yang sangat membantu selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

5. apt. Lina Aliyani Mardiana, M. Farm, selaku dosen pembimbing utama, yang dengan penuh kesabaran membimbing setiap tahapan penyusunan skripsi ini, yang tidak hanya memberikan ilmu, tetapi juga mengajarkan ketelitian, ketegasan, dan ketekunan melalui bimbingan yang jernih dan membangun; setiap koreksi dan saran yang diberikan adalah cermin cinta terhadap ilmu pengetahuan yang akan selalu menjadi bekal berharga dalam perjalanan akademik maupun kehidupan penulis selanjutnya.
6. apt. Surya Amal, S.Si, M.Kes, selaku dosen pembimbing kedua, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang mendalam atas kesediaan Ibu/Bapak menjadi pembimbing kedua dalam proses penyusunan skripsi ini, yang kehadirannya bukan hanya sebagai pelengkap administratif, tetapi sebagai sosok yang turut memberi warna dan kedalaman pada kualitas karya ilmiah ini.
7. Kepada kedua orang tua tercinta, bapak dan mamah, sosok luar biasa yang menjadi cahaya dalam setiap langkah perjalanan ini yang dengan kesabaran tanpa batas dan cinta yang tak pernah putus, selalu menyelipkan doa di setiap hembusan napas, menguatkan dalam diam, dan menanggung segala lelah tanpa keluhan; kalian yang rela menunda kebahagiaan sendiri demi membuka jalan masa depan anakmu, yang tak pernah meminta balas budi, cukup melihat anakmu berdiri tegak di hari ini pun sudah menjadi kebahagiaan yang tak ternilai kasih sayang kalian adalah fondasi kokoh yang menopang seluruh perjuangan ini, dan skripsi ini hanyalah secuil persembahan dari cinta besar yang telah kalian tanamkan sejak awal aku mengenal dunia.
8. Kepada keluarga tercinta, yang menjadi tempat pulang paling tenang dan sandaran paling kokoh di setiap jatuh dan lelah, terima kasih atas cinta yang tak pernah diminta balasannya, atas doa-doa yang terucap dalam sunyi namun menggetarkan langit, dan atas keikhlasan yang selalu menguatkan meski tak terucap lewat kata; kalian yang mungkin tak selalu hadir secara fisik dalam setiap detik perjuangan ini, namun keberadaan dan dukungan kalian adalah napas dari setiap usaha yang tertuang dalam lembar demi lembar skripsi ini tanpa kekuatan doa bapak, kasih sayang mamah, serta kepercayaan seluruh

anggota keluarga, langkah ini mungkin sudah terhenti sejak lama; untuk itu, biarkan karya sederhana ini menjadi persembahan kecil dari rasa cinta, hormat, dan syukurku yang tak terhingga kepada keluarga yang selalu menjadi rumah bagi seluruh cita dan cerita.

9. Para Dosen dan Staf Akademik, yang selama bertahun-tahun telah menanamkan ilmu, nilai, dan integritas dalam setiap sesi pembelajaran, serta memberikan layanan akademik dengan penuh ketulusan; kontribusi Bapak/Ibu semua begitu besar dalam membentuk karakter dan kapasitas penulis selama menempuh studi di lingkungan kampus tercinta ini.
10. Manajemen dan Seluruh Petugas Medis RSUD Bayu Asih Purwakarta, yang telah memberikan izin, waktu, dan ruang bagi penulis untuk melakukan penelitian di lapangan; atas keterbukaan dan keramahan dalam mendukung pengumpulan data, penulis merasa sangat terbantu dan menghargai segala bentuk kerja sama yang diberikan selama proses penelitian berlangsung.
11. Seluruh Responden Penelitian, yang dengan tulus meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan menjawab pertanyaan dengan jujur dan antusias; tanpa partisipasi aktif dan kontribusi data dari Bapak/Ibu, penelitian ini tidak akan pernah sampai pada titik akhir dan mendapatkan makna sebagaimana yang diharapkan.
12. Kepada Shania Nurshazidah dan Fajar Adi Prasetya, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulisan skripsi ini, terima kasih atas segala bentuk dukungan, semangat, dan kehadiran kalian yang begitu tulus, yang mampu menenangkan saat langkah mulai goyah dan memberi pelita saat pikiran ini diliputi rasa lelah; kebersamaan kita bukan hanya menjadi penyemangat di kala sulit, tetapi juga penyejuk dalam hiruk-pikuk perjuangan akademik ini, dan untuk itu aku akan selalu menyimpan rasa syukur yang dalam atas semua waktu, perhatian, dan pengertian yang telah kalian berikan dengan hati yang besar.

13. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan yang senantiasa hadir dalam jejak langkah ini, Elita Al Azizah, Fika Nur Fadhilah, Marsanda Nurahmah, Amanda Julia Awalinda, Fidela Cahya Camilla, Hania Nuraini Putri, Sapitri Aliani, Shalsa Nabila Choerunnisa, Rini Nuryani, Karna Wijaya, Ali Alfarizy, Divia Maulidatun Annisa, dan Afrizal Wibisono, terima kasih tak terhingga atas tawa yang kalian bagi, pelukan yang kalian berikan tanpa kata, dukungan yang tak pernah putus meski hanya lewat pesan singkat atau kehadiran dalam diam, dan kebersamaan yang menjelma menjadi semangat untuk terus melangkah; kalian bukan hanya teman seperjalanan, tetapi keluarga yang Allah hadirkan di tengah penatnya perjuangan, dan kenangan bersama kalian akan terus hidup sebagai cahaya hangat dalam setiap ingatan tentang masa paling bermakna dalam hidup ini.
14. Kepada teman-teman seperjuangan satu angkatan, terima kasih atas setiap momen kebersamaan yang telah menjadi bagian tak terpisahkan dari perjalanan panjang ini, kita pernah sama-sama tenggelam dalam tumpukan tugas, terjaga oleh deadline, terdiam di ruang kelas yang hening, hingga berbagi tawa di sela penat yang tak bisa dielakkan; kalian bukan hanya rekan seangkatan, tetapi bagian dari kisah yang mengajarkan arti saling mendukung, memahami, dan berjuang bersama; dalam segala kekurangan dan keterbatasan, kita saling menguatkan, saling menyemangati, bahkan hanya lewat tatapan atau candaan ringan yang kadang justru menyelamatkan hari; semoga persaudaraan ini tidak berhenti di akhir masa studi, tetapi terus berlanjut menjadi ikatan yang saling mendoakan dan menginspirasi di luar ruang kampus, karena perjuangan kita adalah cerita yang akan selalu hidup dalam kenangan.

15. Dan akhirnya, untuk diriku sendiri. Terima kasih telah memilih untuk tetap berdiri meski badai datang tak terduga, tetap melangkah meski jalan kerap berkabut, dan tetap percaya meski suara keraguan seringkali lebih nyaring dari semangat. Terima kasih telah sabar menghadapi malam-malam panjang yang sunyi, pagi-pagi yang melelahkan, serta waktu-waktu sulit yang tak selalu dimengerti orang lain. Terima kasih karena tidak menyerah ketika segalanya terasa berat, karena tetap setia menyimpan impian di hati saat dunia seakan menutup pintunya. Kau telah melewati hal-hal yang dulu hanya bisa kau tangisi dalam diam, kini menjadi cerita keberanian yang kau tulis sendiri dengan tekad dan doa. Biarlah semua goresan lelah, cemas, dan air mata selama proses ini menjadi bukti bahwa kau tak hanya mampu menyelesaikan, tetapi juga tumbuh menjadi versi dirimu yang lebih tangguh, lebih utuh, dan lebih siap melangkah ke tahap berikutnya. Ini bukan akhir—ini adalah awal dari perjalanan yang lebih besar, dan kau layak untuk bangga telah sampai sejauh ini.

Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa, baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan mendalam. Semoga segala kebaikan, keikhlasan, dan perhatian yang telah diberikan menjadi amal jariyah yang dibalas dengan pahala berlipat oleh Allah SWT dan menjadi bagian dari keberkahan dalam setiap langkah kehidupan kalian.