

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

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh:

**Shania Nurshazidah**

**21416248201108**

**FAKULTAS FARMASI**

**UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG**

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

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

***CORRELATION OF THE LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION  
WITH THE QUALITY OF INTERNAL MEDICINE POLY SERVICES AT  
BAYU ASIH HOSPITAL PURWAKARTA***

Tugas Akhir diajukan oleh:

**SHANIA NURSHAZIDAH**

**21416248201108**

Program Studi Farmasi

Fakultas Farmasi

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 17 Juli 2025

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



(apt. Lina Aliyani Mardiana, M.Farm)

NIDN: 0430057301



(apt. Andi Nurzakiah Amal, M.Farm)

NIDN: 0409047705

**LEMBAR PENGESAHAN**

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

***CORRELATION OF THE LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION  
WITH THE QUALITY OF INTERNAL MEDICINE POLY SERVICES AT  
BAYU ASIH HOSPITAL PURWAKARTA***

**SHANIA NURSHAZIDAH**

**21416248201108**

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, 17 Juli 2025

Penguji I,



(Dr. apt. Dedy Frianto, S.Far., MM.)

NIDN: 0406058007

Penguji II,



(Iin Lidia Putama Mursal, S.si., M.Si.)

NIDN: 0416018901

Mengetahui:



Dekan,

**FAKULTAS FARMASI**

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

NIDN: 0420068801

Koordinator Program Studi,



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

NIDN: 0406039002

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Saya Shania Nurshazidah menyatakan bahwa dengan sungguh-sungguh bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini yang memiliki judul “Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Poli Penyakit Dalam di RSUD Bayu Asih Purwakarta” berserta dengan isi keseluruhan yaitu merupakan hasil dari karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Sesuai peraturan yang berlaku saya siap menanggung risiko/sanksi yang diberikan jika dikemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dan Tugas Akhir ini atau apabila jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya.

Karawang, 17 Juli 2024

Yang Menyatakan,

Shania Nurshazidah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas petunjuk, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat tugas penulisan Tugas Akhir dengan judul: “Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Poli Penyakit Dalam di RSUD Bayu Asih Purwakarta”. Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang. Ungkapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., MM., Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang;
2. apt. Neni Sri Gunarti, S.Farm., M.Si., Dekan Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang;
3. apt. Anggun Hari Kusumawati, S.Farm., M.Si., Koordinator Program Studi Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang;
4. Ermi Abriyani, S.Si., M.Si, Koordinator Tugas Akhir Program Studi Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang, yang menerima penulis dengan baik untuk berkonsultasi;
5. apt. Lina Aliyani Mardiana, M.Farm, Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan pada pembuatan tugas akhir dengan baik;
6. apt. Andi Nurzakiah Amal, M.Farm, selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan tata cara menulis laporan yang baik dan benar;
7. Kedua orangtua dan keluarga tercinta yang selalu senantiasa memberikan dukungan, do'a, serta senantiasa memberikan kasih sayang, didikan, materi, motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini;
8. Gina Desfina Wijaya atas segala bentuk dukungan, semangat , motivasi, canda tawa, dan tangis air mata yang kita lalui bersama dalam menempuh pendidikan di Universitas Buana Perjuangan Karawang;

9. Tak lupa, rasa terima kasih yang begitu istimewa saya persembahkan kepada calon suami saya tercinta Fajar Adi Prasetya, yang senantiasa setia mendampingi di setiap langkah perjuangan ini. Terima kasih telah menjadi cahaya penuntun di saat saya hampir menyerah, menjadi bahu tempat saya bersandar di kala lelah, dan menjadi pelipur lara di tengah segala kegelisahan. Engkau bukan hanya sahabat terbaik untuk berbagi suka dan duka, tetapi juga sosok yang dengan tulus menjaga, memahami, dan mencintai tanpa pamrih. Semoga setiap doa, sabar, dan dukunganmu menjadi penguat langkah kita untuk menjemput masa depan bersama, saling menggenggam erat dalam suka maupun duka, hingga Tuhan mempersatukan kita dalam ikatan suci selamanya;
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas segala bantuan dan saran-saran yang telah diberikan kepada penulis.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi ataupun sumber inspirasi, bagi para pembaca lainnya.

Karawang, 17 Juli 2025

Shania Nurshazidah  
21416248201108