

**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JKN TERHADAP
PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT KARYA HUSADA**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

DEPITA NURAPNI

NIM : 21416248201080

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JKN TERHADAP
PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT KARYA HUSADA**

***SATISFACTION OF OUTPATIENTS PARTICIPATING IN THE NATIONAL
HEALTH INSURANCE PROGRAM (JKN) WITH THE SERVICES
PROVIDED BY THE PHARMACY DEPARTMENT OF
KARYA HUSADA HOSPITAL***

Tugas Akhir Ini diajukan oleh :

Depita Nurapni

NIM : 21416248201080

Program Studi Farmasi

Fakultas Farmasi

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 28 Juli 2025

Menyetujui :

Pembimbing Utama



(apt. Andi Nurzakiah Amal, M.Farm)

NIDN : 0409047705

Pembimbing Pendamping



(apt. Surya Amal, S.Si. M.Kes)

NIDN : 0716096901

LEMBAR PENGESAHAN

**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JKN TERHADAP
PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT KARYA HUSADA**

***SATISFACTION OF OUTPATIENTS PARTICIPATING IN THE NATIONAL
HEALTH INSURANCE PROGRAM (JKN) WITH THE SERVICES
PROVIDED BY THE PHARMACY DEPARTMENT OF
KARYA HUSADA HOSPITAL***

Depita Nurapni

NIM : 21416248201080

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, 28 Juli 2025

Penguji I



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

NIDN : 0406058007

Penguji II



(Dr. apt. Maulana Yusuf Alkandahri, M.Farm)

NIDN : 0417019501

Dekan



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

NIDN : 0420068801

Ketua Program Studi



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

NIDN : 0406039002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Depita Nurapni menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Karya Husada beserta dengan 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 terhadap etika keilmuan dalam Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya.

Karawang, 13 Juni 2025

Depita Nurapni

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke-hadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan kesehatan dan kemampuan sehingga mampu menyelesaikan Skripsi penelitian yang berjudul “Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Karya Husada”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat guna mendapatkan gelar Strata satu Farmasi pada Program Studi Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak memiliki beberapa kekurangan untuk itu diperlukan berupa kritik dan saran yang membangun sebagai bentuk evaluasi bagi penulis.

Ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Bapak/Ibu/Teman:

1. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., MM, Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. apt. Neni Sri Gunarti, M.Si, Dekan Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. apt. Anggun Hari Kusumawati, M.Si, Koordinator Program Studi Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Ermi Abriyani. M.Si, Koordinator Tugas Akhir Program Studi Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. apt. Andi Nurzakiah Amal, M.Farm, selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing dengan sangat baik dan bersedia menerima untuk berkonsultasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. apt. Surya Amal, M.Kes selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membimbing dengan sangat baik dan bersedia menerima untuk berkonsultasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Dr. apt. Dedy Frianto, S.Far., M.M selaku dosen penguji 1 yang telah membimbing dengan baik dan menerima untuk berkonsultasi.
8. Dr. apt. Maulana Yusuf Alkandahri, M.Farm selaku dosen penguji 2 yang telah membimbing dengan baik dan menerima untuk berkonsultasi.
9. Orang tua, Mamah dan Bapak terima kasih atas do'a dan dukungannya baik secara materi maupun non materi sehingga penulis bisa mencapai di titik ini.
10. Teman-teman seperjuangan penulis. Riana, Kamelia, Yeni, Kirana, Wida, Erisa, Solihat, Chaerunnisa. Terimakasih telah kebersamai selama masa perkuliahan ini, terimakasih atas suka dan dukanya, atas semangat dan motivasinya, serta kerja samanya dalam pengerjaan tugas secara *team*, sukses selalu teman-teman, semoga apa yang kalian cita-citakan satu persatu segera terwujud.
11. Haikal Fasiha Fayyadh. Terimakasih sudah mensupport dan banyak membantu dalam memudahkan penyelesaian Tugas Akhir ini.
12. Teman-teman dari KKN. Ayu, Syafa, Gina, Nuri, Khavita dan Afifah serta teman lain yang tidak bisa ditulis satu persatu oleh penulis. Terimakasih

sudah mensupport dan memotivasi penulis saat masa pengerjaan Tugas Akhir ini.

13. Lasmini, sahabat yang selalu ada dari masa SMA sampai saat ini. Terimakasih selalu ada dan menemani dikala suka maupun duka, terimakasih atas doa dan supportnya.
14. Rumah Sakit Karya Husada, yang telah menerima penulis dalam pengambilan sampel penelitian serta membantu memudahkan penulis dalam pengambilan data.
15. Diri sendiri, terimakasih karena tidak menyerah dan terus berjuang sampai saat ini.

Karawang, 23 Januari 2025

Penulis

Depita Nurapni