



### **BIODATA PENULIS**

Nama : Cici Nur Arizka Sudirman  
NIM : 2248401040  
Tempat Tanggal Lahir : Bukit Kemuning, 21 Juli 2004  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Status Mahasiswa : Reguler  
Alamat : Jl. Lintas Sumatera, Rt. 001/ Rw. 005, Kec.  
Bukitkemuning, Kab. Lampung Utara

### **Riwayat Pendidikan:**

SD (2010-2016) : SD Negeri 02 Bukit Kemuning Lampung Utara  
SMP (2016-2019) : SMP Negeri 03 Bukit Kemuning, Lampung Utara  
SMA (2019-2022) : SMK YP 96 Bukit Kemuning, Lampung Utara  
DIII (2022-2025) : Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Jurusan  
Farmasi

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Laporan Tugas Akhir

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT  
JALAN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI INSTALASI FARMASI RSUD JENDERAL AHMAD YANI  
KOTA METRO TAHUN 2025**

Penulis

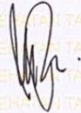
**Cici Nur Arizka Sudirman / NIM: 2248401040**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing Laporan Tugas Akhir  
Program Diploma III Farmasi Politeknik Kesehatan  
Kementerian Kesehatan Tanjungkarang

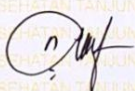
Bandar Lampung, Mei 2025

**TIM PEMBIMBING LTA**

**Pembimbing Utama**

  
**Makhdalena, S.Farm., M.Farm., Apt.**  
NIP. 198311262009042002

**Pembimbing Pendamping**

  
**Ani Hartati, S.Si., Apt., M.Si.**  
NIP. 197405091999032002



**LEMBAR PENGESAHAN**

Laporan Tugas Akhir

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT  
JALAN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI INSTALASI FARMASI RSUD JENDERAL AHMAD YANI  
KOTA METRO TAHUN 2025**

Penulis

**Cici Nur Arizka Sudirman / NIM: 2248401040**

Diterima dan disahkan oleh tim penguji Laporan Tugas Akhir  
Program Diploma III Farmasi Politeknik Kesehatan  
Kementerian Kesehatan Tanjungkarang

Tim Penguji

Ketua

**Yulyuswarni, S.Si., Apt., M.Kes.**  
NIP. 197007182003122003

Anggota

**Ani Hartati, S.Si., Apt., M.Si.**  
NIP. 197405091999032002

Anggota

**Makhdalena, S.Farm., M.Farm., Apt.**  
NIP. 198311262009042002

Mengetahui  
Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang

**Dra. Pudji Rahayu, Apt., M.Kes.**  
NIP. 196502071991012001

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Cici Nur Arizka Sudirman

Nim : 2248401040

Program Studi/Jurusan : Farmasi, Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan karya tulis ilmiah yang berjudul :

**“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025”**

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan kegiatan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Bandar Lampung, Mei 2025

*Cici Nur Arizka Sudirman*  
Cici Nur Arizka Sudirman

## **MOTTO**

*“Yang penting hari ini selesai”*

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil 'alamin....*

Puji syukur kepada Allah Swt atas segala rahmat, hidayah, dan kemudahan yang telah diberikan selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini. Tiada lembar yang paling indah dalam Laporan Tugas Akhir ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmanirrahim Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi kemudahan dan pertolongan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir
2. Kepada almarhum papi tercinta, yang tak sempat membersamai saya tumbuh dewasa, namun namanya selalu hidup di dalam hati. Meskipun tak banyak kenangan yang tersimpan dalam ingatan, namun kehadiran papi tetap menjadi kekuatan yang diam-diam menyemangati langkah-langkah ini. Setiap capaian yang diraih selalu saya rasakan sebagai bagian dari doa yang mungkin papi panjatkan dahulu, bahkan sebelum saya mengerti apa arti mimpi dan perjuangan. Semoga karya ini menjadi bentuk cinta seorang anak yang ingin membuatmu bangga, meski dari kejauhan yang tidak bisa lagi dijangkau dengan tatap dan peluk. Semoga Allah Swt menempatkanmu di tempat terbaik di sisi-Nya.
3. Kepada mami tercinta, satu-satunya orang yang selalu ada sejak awal, yang membesarkan saya sendiri tanpa kehadiran papi. Sejak kecil, mami menjalankan peran ganda sebagai ibu dan ayah tanpa pernah mengeluh. Mami bekerja keras setiap hari agar saya bisa sekolah, belajar, dan menjalani hidup yang lebih baik. Semua pencapaian ini tidak lepas dari perjuangan, pengorbanan, dan doa mami yang tidak pernah putus. Terima kasih karena tidak pernah menyerah, meski keadaan sering kali tidak mudah. Terima kasih sudah mendahulukan kebutuhan saya diatas segalanya, dan selalu menjadi tempat saya kembali, dalam suka maupun duka. Tanpa mami, saya tidak akan sampai di titik ini.
4. Kepada kakak/kakak ipar yang saya sayangi yaitu gusti, iyay, kanjeng, ahi dan keponakan yang saya sayangi yaitu kakak laiqha, philia dan charlyne terimakasih untuk setiap dukungan, perhatian, dan cinta yang kalian berikan selama saya menjalankan perkuliahan ini. Semoga kita selalu bersama dalam kebahagiaan baik suka maupun duka, saling mendukung dan menguatkan satu sama lain dalam setiap langkah kehidupan.
5. Kepada teman seperjuangan saya selama proses perkuliahan ini yaitu salsa, ajeng, mawar dan ratih. Terima kasih karena selalu ada dan saling membantu selama proses penulisan laporan tugas akhir ini. Terima kasih untuk waktu

yang mungkin singkat tapi sangat berkesan ini, semoga kita semua menjadi orang yang sukses dan semoga apa yang di cita-citakan semua tercapai.

6. Kepada teman-teman exhuma yang berada di sekitar penulis yang tidak bisa di sebutkan satu persatu terima kasih sudah menjadi tempat bercerita dan tempat mengeluh lalu memberikan masukan serta sudut pandang yang berbeda bagi penulis.
7. Kepada teman saya yaitu tria dan amel terima kasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan selama penulis menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Semoga kita bisa mencapai tujuan masing-masing di masa depan dan semoga kalian juga menjadi orang yang sukses di masa yang akan datang.
8. Terakhir kepada diri saya sendiri, terima kasih untuk diri saya sendiri yang selama ini telah banyak berusaha keras dan berjuang untuk menyelesaikan proses perkuliahan dan laporan tugas akhir ini. Tidak mudah berada di posisi ini tapi saya bisa mengendalikan diri agar tetap kuat dan tidak pernah menyerah sesulit apapun prosesnya tetap harus dihadapi, semangat terus untuk saya karena didepan sana masih banyak yang harus saya hadapi dan masih banyak perjalanan yang akan dilewati yang sebenarnya baru akan di mulai, sekali lagi saya sangat bangga dengan diri saya sendiri.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahilabbil alamin*

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proposal tugas akhir yang berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jenderal Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025”**. Penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari semua pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dewi Purwaningsih, S. SiT., M.Kes. selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang
2. Ibu Dra. Pudji Rahayu, Apt., M.Kes. selaku Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.
3. Ibu Makhdalena S.Farm., M.Farm., Apt. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Ani Hartati, S.Si.Apt.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Pedamping yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran, arahan dan masukan selama penulis menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
4. Ibu Yulyuswarni, S.si., Apt., M.Kes selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan dan masukan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
5. Ibu Ani Hartati, S.Si.Apt.,M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan selama masa studi penulis, serta senantiasa memberikan dukungan akademik yang sangat berarti.
6. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan di Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang dan semua rekan mahasiswa/I yang telah berbagi ilmu dan motivasi kepada penulis.
7. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan dan mendukung penulis dalam melaksanakan semua kegiatan dikampus.



Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan pada masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih. Semoga laporan tugas ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, Mei 2025

Cici Nur Arizka Sudirman