

**PENGARUH KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS
DENGAN INTEGRASI METODE IPA & KANO
(Studi Kasus Di Puskesmas Tirtajaya Karawang)**

TUGAS AKHIR

**diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana
Program Studi Teknik Industri**



oleh

Syahda Fitri Irsani

NIM : 18416226201093

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN INTEGRASI
METODE IPA & KANO**

(Studi Kasus Di Puskesmas Tirtajaya Karawang)

*The Influence of Outpatient Satisfaction on The Quality of Puskesmas Services
with The Integration of Importance Performance Analysis (IPA) & Kano
Methods*

(A Case Study at Puskesmas Tirtajaya Karawang)

Tugas Akhir diajukan oleh :

Syahda Fitri Irsani

NIM : 18416226201093

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 13 Agustus 2022

Menyetujui :

Pembimbing I,



Fathurohman, S. Pd., M.T

NIDN : 0430078204

Pembimbing II,



Aris Insan Waluya, S.T., MM.

NIDN : 0424078602

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN INTEGRASI
METODE IPA & KANO**

(Studi Kasus Di Puskesmas Tirtajaya Karawang)

*The Influence of Outpatient Satisfaction on The Quality of Puskesmas Services
with The Integration of Importance Performance Analysis (IPA) & Kano
Methods*

(A Case Study at Puskesmas Tirtajaya Karawang)

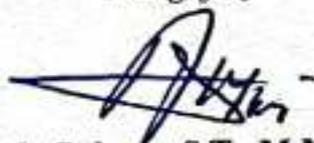
NIM : 18416226201093

Syahda Fitri Irsani

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

Karawang, 13 Agustus 2022

Penguji I,



Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPM

NIDN: 0430066901

Penguji II,



Boy Man, S.T., M.T

NIDN: 0417078506

Mengetahui :

Dekan,



Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPM

FAKULTAS TEKNIK NIDN: 0430066901

Koordinator Program Studi,



Ir. Muhamad Sayudi, S.T., M.T., IPM

NIDN: 0419078903

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Syahda Fitri Irsani menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul "**Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Integrasi Metode IPA & Kano**" 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 resiko/sanksi yang diberikau jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya.

Karawang, 13 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Syahda Fitri Irsani

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas taufiq, hidayah dan inayah-Nya kita senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat sehingga saya dapat menyusun proposal Tugas Akhir dengan maksimal. Dalam penyusunan Proposal Tugas Akhir ini kami tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini kami mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPM., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Penguji I Tugas Akhir Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM., selaku Dosen Wali dan Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Amelia Nur Fariza, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pendamping Mahasiswa Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Akda Zahrotul Wathoni, S.Si., M.Si., selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
6. Annisa Indah Pratiwi, S.T., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
7. Fathurohman, S.Pd., M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Aris Insan Waluyo, S.T., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Boy Man, S.T., M.T., selaku Dosen Penguji II yang telah menguji pada Tugas Akhir ini.
10. Papah Hasan Basri dan Mamah Iryani Octavia, selaku Orang Tua saya yang telah mendidik dan membesarkan dengan penuh kasih sayang, serta do'a yang selalu mengiringi langkah untuk keselamatan dan kesuksesan dalam segala hal.
11. H. E. Suherman dan Almh. Hj. Kartini, selaku kakek dan nenek saya yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk semangat mengerjakan Tugas Akhir.

12. Indah Yuliana, selaku tante saya yang telah memberikan izin penelitian di Puskesmas Tirtajaya serta dukungan dan motivasi dalam pembuatan Tugas Akhir.
13. Dedeh Suherni, selaku tante saya yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk semangat.
14. Rekan-rekan Mahasiswa Teknik Industri angkatan 2018, yang telah memberikan dukungan moral kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
15. Kakak tingkat dan adik tingkat yang telah memberikan *support system* sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir.

Semoga niat dan perjuangan yang ikhlas dalam memperdalam ilmu pengetahuan ini mendapat ridho dari Allah SWT., sehingga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.



Karawang, 13 Agustus 2022

Penulis,

Syahda Fitri Irsani