

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya akui bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil Karya saya sendiri kecuali nukilan atau referensi, dan ringkasan yang setiap tulisannya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 27 Juni 2019



Enif Ramadhan Madarja

NIM : 14522198

الجامعة الإسلامية  
الاندونيسية

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN



**FAKULTAS  
TEKNOLOGI INDUSTRI**

Gedung KH. Mas Mansur  
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584  
T. (0274) 898444 ext. 4110, 4100  
F. (0274) 895007  
E. [fti@uii.ac.id](mailto:fti@uii.ac.id)  
W. [fti.uui.ac.id](http://fti.uui.ac.id)

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 183/A/Ka.Lab DELSIM/FTI-UUI/VII/2019

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Enif Ramadhan Madarja  
No. Mhs : 14522198  
Dosen Pembimbing : Sri Indrawati, S.T., M.Eng.

Telah selesai melaksanakan penelitian yang berjudul "Rancangan Perbaikan Pelayanan Puskesmas Menggunakan Metode *Lean Service* dan *Six Sigma*" di Laboratorium Pemodelan dan Simulasi Industri (DELSIM) Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia tercatat mulai tanggal 02 Mei 2019 sampai dengan tanggal 07 Juni 2019.

Demikian surat keterangan kami keluarkan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dikeluarkan : di Yogyakarta

Tanggal : 05 Juli 2019

Mengetahui,

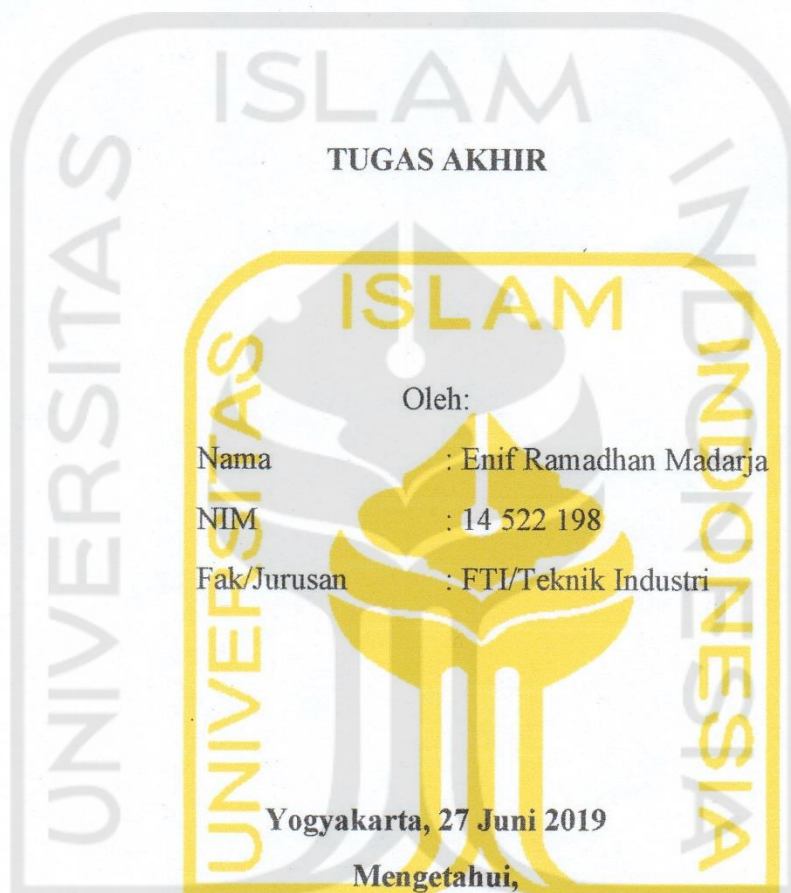
Kepala Lab. Pemodelan dan Simulasi Industri



(Vembri Noor Helia, S.T., M.T.)

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**RANCANGAN PERBAIKAN PELAYANANAN KESEHATAN PUSKESMAS  
MENGUNAKAN METODE *LEAN SERVICE* DAN *SIX SIGMA***



**TUGAS AKHIR**

Oleh:

Nama : Enif Ramadhan Madarja

NIM : 14 522 198

Fak/Jurusan : FTI/Teknik Industri

Yogyakarta, 27 Juni 2019

Mengetahui,

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized initial 'S' followed by a horizontal line.

Sri Indrawati S.T., M.Eng.



## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

### RANCANGAN PERBAIKAN PELAYANAN KESEHATAN PUSKEMAS MENGUNAKAN METODE *LEAN SERVICE* DAN *SIX SIGMA*

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

Nama : Enif Ramadhan Madarja  
NIM : 14 522 198  
Fak/Jurusan : FTI/Teknik Industri

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 27 Juni 2019

Tim Penguji

Sri Indrawati S.T., M.Eng

Ketua Penguji

Ir. Hudaya, MM.

Penguji I

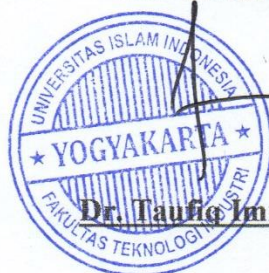
Wahyudhi Sutrisno, S.T., MM.

Penguji 2

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Universitas Islam Indonesia

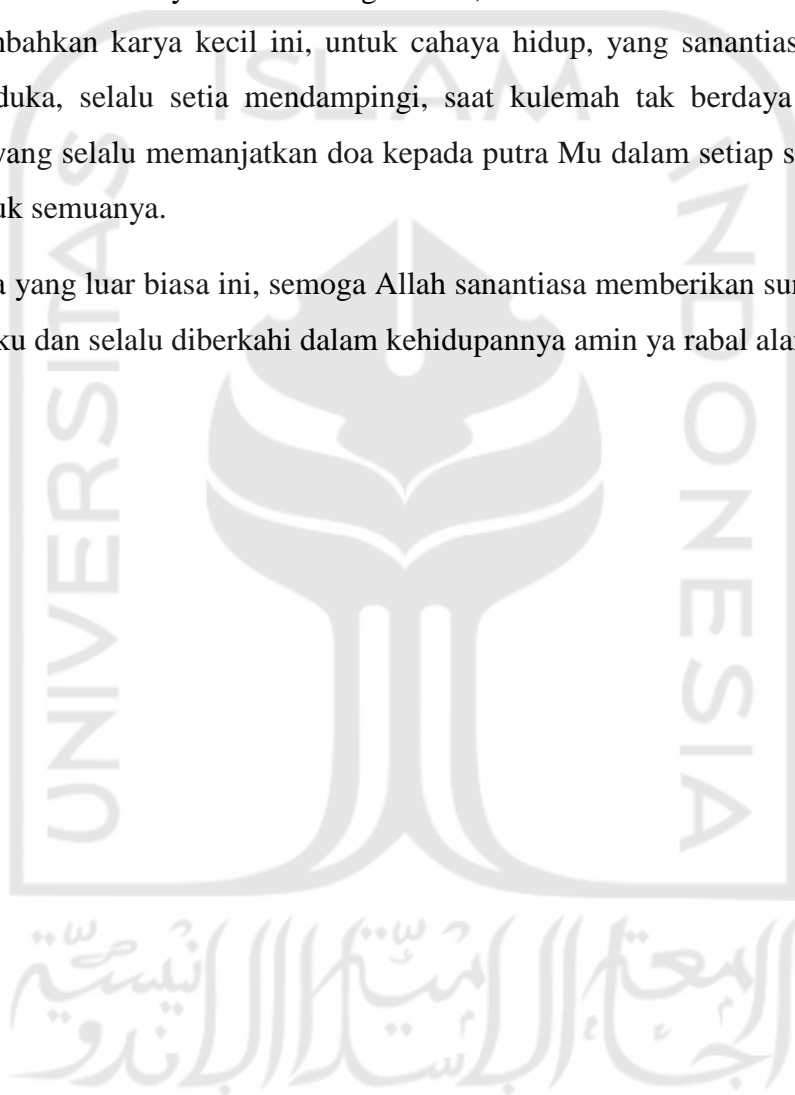


Dr. Taufiq Imawan, S.T., M.M.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan, begitu juga hidup takkan indah tanpa tujuan, harapan serta tantangan. Meski terasa berat, namun manisnya hidup justru akan terasa, apabila semuanya terlalui dengan baik, meski harus memerlukan pengorbanan. Kupersembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidup, yang sanantiasa ada saat duka maupun duka, selalu setia mendampingi, saat kulemah tak berdaya (Ayah dan Ibu tercinta) yang selalu memanjatkan doa kepada putra Mu dalam setiap sujudnya. Terima kasih untuk semuanya.

Segalanya yang luar biasa ini, semoga Allah sanantiasa memberikan surga untuk ke dua orang tuaku dan selalu diberkahi dalam kehidupannya amin ya rabal alamin .



## HALAMAN MOTTO

مَنْ خَرَجَ فِي طَلَبِ الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

“Barang Siapa Keluar untuk mencari Ilmu Maka dia berada di Jalan Allah”

(HR. Turmudzi)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

“Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya

Bersama kesulitan itu ada kemudahan

(QS: Al-Insyirah : 5-6)

الْوَقْتُ سَيْفٌ فَإِنْ لَمْ تَقْطَعْهُ قَطَعَكَ، وَنَفْسُكَ إِنْ أَشْغَلْتَهَا بِالْحَقِّ وَإِلَّا اشْتَغَلَتْكَ بِالْبَاطِلِ

“Waktu Bagaikan Pedang, Jika Engkau tidak memanfaatkannya dengan baik

(untuk memotong), makai ia akan memanfaatkanmu (dipotong).”

(HR. Muslim)

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi besar Rosulullah SAW. Berkat limpahnya rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul **“RANCANGAN PERBAIKAN PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS MENGGUNAKAN METODE LEAN SERVICE DAN SIX SIGMA”** sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam kelancaran untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Ucapan terima kasih ini penulis ucapkan kepada pihak-pihak antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M. selaku Ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Sri Indrawati, S.T., M.Eng. selaku dosen pembimbing tugas akhir. Terima kasih atas bimbingan serta arahan yang telah diberikan selama pembuatan laporan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia yang memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berharga.
6. Dokter Rini Sastrini selaku Kepala Puskesmas yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian



7. Semua dokter, Bidan, perawat, dan karyawan yang ada di puskesmas Megamendung terima kasih atas kebaikan dan keramahan yang membuat peneliti nyaman ketika pengambilan sampel data.
8. Kedua orang tua, khususnya ayah dan ibu, kakak serta adik yaitu Atria Kartika Sari Madarja, Bellatrix Bonisa Madarja, Carinae Merdiana Madarja, Dubhe Fajar Shidiq Madarja, dan Eri dani Ramadhan Madarja, yang selalu memberikan do'a, dukungan, nasihat-nasihat, dan kasih sayang sehingga membantu dalam memberikan motivasi.
9. Teman-teman Ksatria B, Abudarrahan Wahid, Aldy Nur Pratama, Bima Salaksa, Fikri Perdana, Muhammad Iqbal, Rachman Nurdiansyah, Rafi Dio, Riski Arifin, dan Rizky Kurniawan selaku sahabat yang selalu memberika hiburan, canda tawa, motivasi, perhatian, dukungan dan doa.
10. Semua keluarga besar Teknik Industri 2014 yang telah menjadi teman seperjuangan dalam menuntut ilmu dan semoga kesuksesan selalu menyertai kita.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan namanya satu persatu. Semoga Allah S.W.T membalas kebaikan kalian.

Penulis menyadari dalam penulisan dan penyusunan laporan tugas akhir ini penulis masih banyak kekurangan. Namun atas dukungan, bimbingan, dan bantuan semua pihak maka laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun bagi perbaikan laporan ini.

Akhir kata, saya berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran dan pengembangan wawasan serta bermanfaat bagi pembaca yang membutuhkan serta dapat diterima dengan baik

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 27 Juni 2019



Enif Ramadhan Madarja