

PERNYATAAN

ii

PERNYATAAN

Demi Allah, Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Maret 2017



Rachmandita Dwi Saputra

11522177

SURAT PERUSAHAAN



**PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
DINAS KESEHATAN
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT NGAGLIK I**

Jalan Kaliurang Km. 10, Gondangan, Sardonoharjo, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta
Kode Pos 55581, Telp. ☎ 0274- 888.958 Email Puskesmasngaglik1@gmail.com

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 070/ .77
Lamp. :
Hal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Amrullah Yusuf, SKM
NIP : 19670722 199003 1 004
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Ngaglik I
Tempat Kerja : UPT Puskesmas Ngaglik 1 Kab. Sleman

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Rachmandita Dwi Saputra
NIM : 11522177
Fakultas : Teknologi Industri
Jurusan : Teknik Industri
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

Telah selesai melaksanakan kegiatan penelitian di wilayah kerja Puskesmas Ngaglik I yang dilaksanakan tanggal 14 Desember 2016 sampai dengan tanggal 14 Januari 2017 dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus Puskesmas Ngaglik I)”.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan penuh tanggung jawab sebagai rekomendasi kami kepada yang bersangkutan untuk syarat menyusun skripsi, tugas akhir sebagai syarat kelulusan S1 Teknik Industri tahun ajaran 2016/2017.

Sleman, 14 Februari 2017

Kepala UPT Puskesmas Ngaglik I
Ka Subag TU



AMRULLAH YUSUF, SKM.
PENATA TINGKAT I, III/d
NIP. 19670722 199003 1 004

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*

(Studi Kasus Puskesmas Ngaglik I Sleman)

TUGAS AKHIR

ISLAM

OLEH

Nama : Rachmandita Dwi Saputra

No. Mahasiswa : 11522177

Yogyakarta, // Maret 2017

Pembimbing


Agus Mansur, H, ST, MEng. Sc

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
(Studi Kasus Puskesmas Ngaglik I Sleman)**

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Rachmandita Dwi Saputra

No. Mahasiswa : 11 522 177

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

Yogyakarta, April 2017

Tim Penguji

Agus Mansur, ST,M,Eng,Sc
Ketua

Ir. Ali Parkhan, M.T
Anggota I

Joko Sulistio, ST,M,Sc
Anggota II

Mengetahui,

Ka. Prodi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta



Eni Agustini Rochman, ST,M,Eng

HALAMAN PERSEMBAHAN

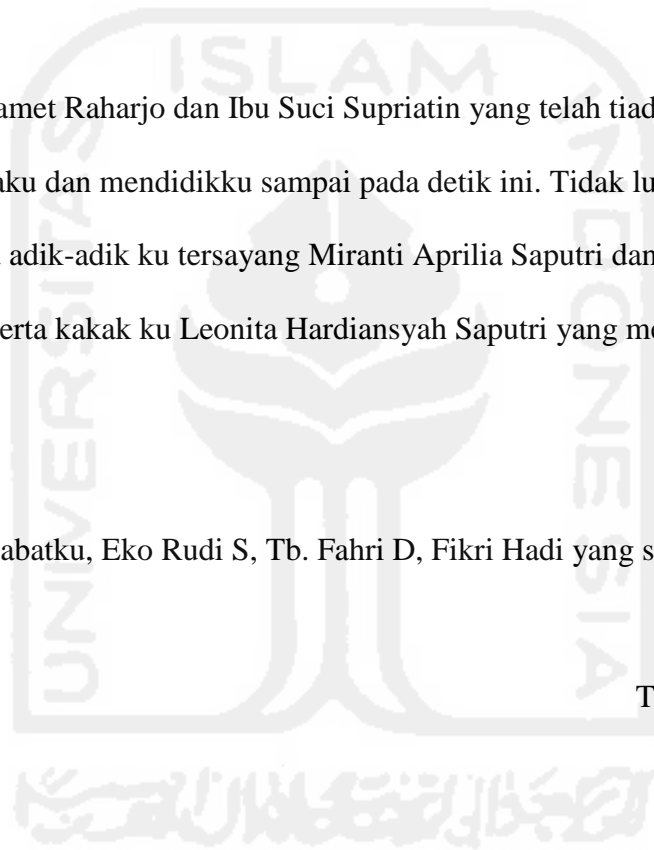
Alhamdulillah segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas izin-Nya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan hasil karya ini kepada:

Ayah Slamet Raharjo dan Ibu Suci Supriatin yang telah tiada hentinya berdoa buat kesuksesan aku dan mendidikku sampai pada detik ini. Tidak lupa aku berterima kasih kepada adik-adik ku tersayang Miranti Aprilia Saputri dan Muhammad Nafizaldi Saputra, serta kakak ku Leonita Hardiansyah Saputri yang membantuku dengan doa dan semangatnya.

Sahabat-sahabatku, Eko Rudi S, Tb. Fahri D, Fikri Hadi yang sudah memberi bantuan serta doanya.

Terima kasih semuanya.



MOTTO

تُكَذِّبَانِ رَبِّكُمَا آلَاءِ يَّ فَبِأَ

Maka nikmat tuhanmu yang mana lagi yang kamu dustakan

(Q.S. Ar-rohman)

الْجَنَّةِ إِلَى طَرِيقٍ بِهِ لَهُ اللَّهُ سَهَّلَ عِلْمَ فِيهِ يَلْتَمِسُ طَرِيقَ سَلَكَ مَنْ

Barang siapa berjalan untuk menuntut ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke syurga. (HR. Muslim)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S. Al-Insyirah : 5-6)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta tidak lupa sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan penerusnya yang telah membawa Islam kepada seluruh umat manusia. Sehingga Penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Tugas Akhir merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia. Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*” telah Penulis selesaikan dengan banyak mendapatkan bantuan, dukungan dan kesempatan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo M.Eng.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Agus Mansur, H. S.T., MEng. Sc selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah membimbing memberikan ilmunya dan arahan dalam Tugas Akhir ini.
4. Bapak Amrullah Yusuf, SKM selaku Kepala Sub Tata Usaha Puskesmas Ngaglik I serta semua pegawai puskesmas yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, walaupun demikian Penulis berharap semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.
Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Maret 2017

Rachmandita Dwi Saputra

