

**PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS
LAYANAN RAWAT INAP UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN POTENTIAL GAIN IN
CUSTOMER VALUE (PGCV)*
(STUDI KASUS PADA RSUD KAB. BUTON)**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**DI SUSUN OLEH :
SITTI NUR JUMARIAH
NIM 31601900103**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2021

**PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
RAWAT INAP UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI)*, *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN
POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)
(STUDI KASUS PADA RSUD KAB. BUTON)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

LAPORAN INI DISUSUN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MEMPEROLEH GELAR S1 PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG



DI SUSUN OLEH :

SITTI NUR JUMARIAH

NIM 31601900103

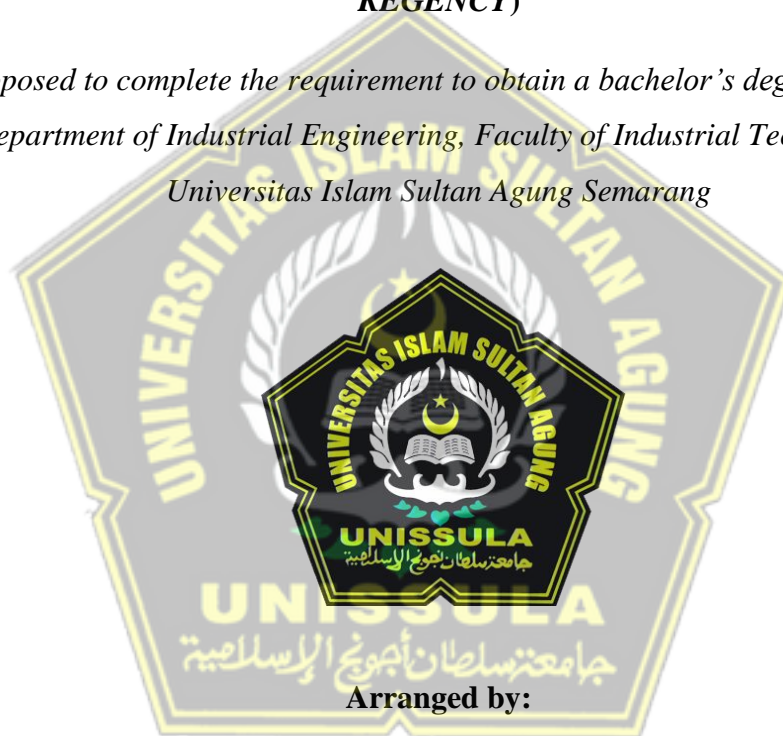
**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
AGUSTUS 2021**

FINAL PROJECT

DETERMINATION OF IMPROVEMENT PRIORITY OF INPATIENT SERVICES QUALITY TO INCREASE PATIENT SATISFACTION USING METHODS CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AND POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)

(CASE STUDY ON REGIONAL PUBLIC HOSPITAL OF BUTON REGENCY)

*Proposed to complete the requirement to obtain a bachelor's degree (S1) at
Department of Industrial Engineering, Faculty of Industrial Technology,
Universitas Islam Sultan Agung Semarang*



Arranged by:

SITTI NUR JUMARIAH

NIM 31601900103

DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING

FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

AUGUST 2021

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul **“PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN RAWAT INAP UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*, *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)* (STUDI KASUS PADA RSUD KAB. BUTON)”** ini disusun oleh:

Nama : Sitti Nur Jumariah

NIM : 31601900103

Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan oleh dosen pembimbing pada:

Hari :

Tanggal :

Pembimbing I

Nuzulia

Khoiriyah

2021.08.19

09:27:28

+07'00'

Nuzulia Khoiriyah, S.T., M.T.

NIK 210603029

Pembimbing II

Dr. Novi Marlyana, S.T., M.T.

NIK 210600019

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri



Nuzulia Khoiriyah

2021.08.19

09:28:15 +07'00'

Nuzulia Khoiriyah, S.T., M.T.

NIK 210603029

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI


Laporan Tugas Akhir dengan judul “**PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN RAWAT INAP UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)* (STUDI KASUS PADA RSUD KAB. BUTON)**” ini telah dipertahankan di depan dosen penguji Tugas Akhir pada:

Hari :

Tanggal :

TIM PENGUJI

Anggota I



Ir. H. Sukarno Budi Utomo, M.T.

NIK 210693004

Anggota II



Rieska Ernawati, S.T., M.T.

NIK 210221096

Ketua Penguji

Date:

2021.08.20

12:55:11

Wiwiek Fatmawati, S.T., M.Eng.

NIK 210600021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sitti Nur Jumariah
NIM : 31601900103
Judul Tugas Akhir : PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN RAWAT INAP UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*, *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)* (STUDI KASUS PADA RSUD KAB. BUTON)

Dengan ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Teknik Industri tersebut adalah asli karya saya dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka, dan apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa judul Tugas Akhir tersebut pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademis. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab.

Semarang, 18 Agustus 2021

Yang Menyatakan



Sitti Nur Jumariah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji hanya bagi Allah Swt. Tuhan Semesta Alam. Selawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah saw. beserta keluarga dan sahabat. Semoga Allah Swt. senantiasa melindungi, memberi hidayah dan taufik-Nya, serta semoga mendapatkan syafaat Rasulullah saw. kelak kepada seluruh pihak yang membantu selama menempuh perkuliahan, amin.

Ucapan terima kasih yang terdalam dari sanubari saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang telah banyak memberikan bantuan spirit, materil, semangat, dorongan, dan perhatian selama ini. Juga pada adik saya Septian Hidayat dan seluruh keluarga. Saudara seperantauan Kak Sumar, Kak Cumer, Kak Muli, Kak Nur, Feri, Sutri, Husri, Titin, Ambe, Mila, Nurul, Rizal. Tentu saja pada kawan karib Widya, Fadhil, Kak Emy, Dody, Mukhsin Kaharja, Ikbal, Nining.

Salam sukses pada kawan-kawan industri, terkhusus Industri 2012. Pada kawan-kawan Cerdas Sultraku, terkhusus CS 2012 serta Formabutra. Untuk Bu Harni dan Pak Ibnu selaku orang tua kos, serta para tetangga baik di Karang Kimpul Selatan. Juga seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan kepada saya. Terima kasih.

HALAMAN MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,"

(QS. Al-Insyirah [94]: 5)

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبِينَ

"Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?"

(QS. Ar-Rahman [55]: 13)

-Senantiasa berhusnuzan-



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt., yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya. Selawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah saw. yang selalu dinantikan syafaatnya.

Banyak pihak yang membantu penulis selama perkuliahan serta penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan tulus ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. Bedjo Santoso, M.T., Ph.D., Rektor Universitas Islam Sultan Agung beserta jajarannya.
2. Prof. Laode Masihu Kamaluddin, M.Sc., M.Eng., inisiator Program Beasiswa Cerdas Sultraku dan Rektor Universitas Islam Sultan Agung periode 2009-2014 beserta jajarannya.
3. H. Nur Alam, S.E., M.Si., Gubernur Sulawesi Tenggara periode 2008-2013 dan 2013-2017 beserta jajarannya yang mendukung Program Beasiswa Cerdas Sultraku.
4. Samsu Umar Abdul Samiun, S.H., Bupati Buton periode 2012-2017 beserta jajarannya yang mendukung Program Beasiswa Cerdas Sultraku.
5. Dr. Novi Marlyana, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri beserta jajarannya.
6. Dr. Hj. Sri Arttini Dwi Prasetyowati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri periode 2013-2021 beserta jajarannya.
7. Nuzulia Khoiriyah, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Dr. Novi Marlyana, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
9. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Teknologi Industri, khususnya dosen-dosen Teknik Industri FTI UNISSULA yang telah membimbing, memberikan ilmu dan bantuan kepada penulis.
10. Pihak RSUD Kab. Buton, atas izinnya untuk mengadakan penelitian.

11. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran konstruktif sangat diharapkan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca. Amin.

Semarang, 18 Agustus 2021

Sitti Nur Jumariah

