

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *ahirabbil'aalamiin*. Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas berkat, rahmat, rejeki, anugrah dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dalam rangka memperoleh kelulusan gelar sarjana tingkat sastra 1 Fakultas Rekayasa Industri IT Telkom yang berjudul **“Perbaikan Proses Layanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon dengan Metode *Business Process Improvement*”**.

Penulis berharap penelitian ini dapat membawa manfaat baik bagi diri sendiri dan bagi semua pihak yang berkesempatan mempelajarinya, namun penulis juga menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak untuk perbaikan dan penyempurnaan penelitian ini. Penulis juga memohon maaf yang sebesar-besarnya bila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini.

Terlepas dari semua ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Marwad H.S dan Ibunda Supiwaty tercinta yang selalu mendukung penuh serta yang selalu menjadi sumber motivasi sepanjang hidup penulis. Maaf bila selalu mengecewakan dan belum bisa memberikan yang terbaik untuk ibunda dan ayahanda
2. Adik satu-satunya Wella Melyani, sepupu, dan keluarga besarku, terima kasih atas dukungannya selama ini.
3. Ibu Sri Widaningrum, Ir., MT., selaku pembimbing tunggal yang selalu memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Farda Hasun, Bapak Mumu Natapriatna, dan Bapak Rino Andias, selaku dosen wali dan Kaprodi Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom Bandung yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Seli Roselia (SKp – Kasubang Diklat) beserta staff, Ibu Sofar beserta staff, Bapak Rosada beserta staff, Dr. Leo beserta staff, Dr. Desi beserta

staff, selaku pihak RSUD Cilegon, khususnya pada layanan rawat jalan, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan pelayanan terbaiknya. Semoga Instalasi Rawat Jalan RSUD Cilegon semakin sukses.

6. Sahabat-sahabat yang membantu dan selalu memberikan *support* penulis menyelesaikan tugas akhir ini: Fika, Yevita, Nuria, Yoseph, Wirda, Christian, Riko, Evik, Nurul, Nuni, Sukmawati, Vero, Muthia, Eka, dan semua yang tidak dapat disebutkan. Tanpa kalian ini takkan terwujud menjadi seperti ini.
7. Darwin, terima kasih atas semua dukungan, motivasi, serta inspirasi pembelajaran mengenai ilmu fokus, komunikasi, dan kontrol emosinya.
8. IARD Crew, Dian, Ahda (kichung), Baran, Toni, Fuad, Iud, dan Gaous, Aulia, Vindie, terima kasih atas bantuan, dukungan, dan motivasinya.
9. TI-28-02, kelas yang penuh warna dan inspirasi bagi penulis selama menyelesaikan studi di IT Telkom.
10. Teman-teman kost, Eny, Wulan, Iyah, Lia.
11. Dan pihak-pihak lain yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.