LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN JASA KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL-IPA*

(Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Nugroho)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Deliano Akla Aziz

No. Mahasiswa : 09522232

Yogyakarta, Maret 2016

Pembimbing

Sunaryo, Ir., M.P.

ii

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN JASA KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL-IPA*

(Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Nugroho)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Deliano Akla Aziz

No. Mahasiswa : 09522232

Tim Penguji	Tanda Tangan
Sunaryo, Ir.,M.P. **Ketua**	.....
Hudaya, Ir.,M.M. **Anggota I**	.....
Mohammad Ibnu Mastur, Drs. MSIE. **Anggota II**	.....

Mengetahui .

Ketua Prodi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Yuli Agusti Rochman, S.T., M. Eng

iii

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Deliano Akla Aziz

Nomor Mahasiswa : 09522232

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri, dan sepanjang pengetahuan saya, tidak berisi materi yang ditulis oleh orang lain sebagai persyaratan penyelesaian studi di Universitas Islam Indonesia maupun perguruan tinggi lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim. Jika ternyata terbukti pernyataan ini tidak benar, maka segala resiko sepenuhnya menjadi tangung jawab saya.

Yogyakarta, Maret 2016



Deliano Akla Aziz

iv

PERSEMBAHAN

Puji syukur hanya padamu ya ALLAH, sebab atas limpahan rahmat dan hidayahmu sehingga hamba bisa menyelesaikan sebuah karya sederhana ini, yang akan hamba persembahkan teruntuk orang-orang tercinta.

Bapak Nazaruddin Hasyim .Alm dan Ibu Linda Rosana, kedua orang tuaku tercinta

Orang yang selalu jadi panutan dalam kehidupan sebagai tempat belajar

Menghadapi kehidupan dengan kesabaran dan tawakkal,

Kakak-kakaku, Berhan Akla Muqtadir, Hanky Akla Hafiz, dan Tharen Akla Haadi

Terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ ٱلۡعُسۡرِ يُسۡرًا ۝ إِنَّ مَعَ ٱلۡعُسۡرِ يُسۡرًا ۝

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

إِذَا مَاتَ ٱلإِنْسَانُ اِنْقَطَعَ عَمَلُهُ إِلاَّ مِنْ ثَلاَثٍ؛ صَدَقَةٌ جَارِيَةٌ أَوْ عِلْمٌ يُنْتَفَعُ بِهِ أَوْ وَلَدٌ صَالِحٌ يَدْعُوْ لَهُ.

Jika manusia mati terputuslah amalnya kecuali tiga: shadaqah jariyah, atau ilmu yang diaamalkan atau anak shalih yang mendoakannya (HR. Muslim)

مَنْ سَلَكَ طَرِيْقًا يَلْتَمِسُ فِيْهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللهُ لَهُ بِهِ طَرِيْقًا إِلَى الْجَنَّةِ.

Barangsiapa yang menempuh suatu perjalanan dalam rangka untuk menuntut ilmu maka Allah akan mudahkan baginya jalan ke surga. (HR. Muslim)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, serta tidak lupa sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan penerusnya yang telah membawa Islam kepada seluruh umat manusia. Sesungguhnya atas petunjuk, pertolongan dan bimbingan-Nya maka Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik, guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang studi Strata-1 Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.

Dalam pembuatan dan penyusunan Tugas Akhir ini Penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan dan kesempatan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak 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 Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Sunaryo, Ir., M.P. selaku dosen pembimbing dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Orang tua dan keluarga atas segala perhatian, dukungan, dan semangat yang diberikan kepada kami.
5. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis yang memberikan semangat dan motivasi.

penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih kurang sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Maret 2016

Deliano Akla Aziz