PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata 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, 02 Mei 2017



Ade Putri Febrianti
11 522 339

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

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/ 104
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	: Ade Putri Febrianti
NIM	: 11 522 339
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 23 November 2016 sampai dengan tanggal 23 Januari 2017 dengan judul penelitian "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (pasien) Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*".

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, 02 Maret 2017
a.n. Kepala UPT Puskesmas Ngaglik I
Ka Subag TU

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

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN (PASIEN) RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*
(Studi Kasus : Puskesmas Ngaglik I Sleman Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Ade Putri Febrianti
No. Mahasiswa : 11 522 339

Yogyakarta, 02 Mei 2017
Pembimbing,

Sunaryo, Ir., M.P.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN (PASIEN) RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*
(Studi Kasus : Puskesmas Ngaglik I Sleman Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Ade Putri Febrianti
No. Mahasiswa : 11 522 339

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri
Yogyakarta, 02 Mei 2017

Tim Penguji

Sunaryo, Ir., M.P.
Ketua

Hudaya, Ir., M.M.
Anggota I

Amarria Dila Sari, S.T., M.Eng.
Anggota II

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia

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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk Bapak, Mama, Kakak serta Abang-abang tercinta yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal, entah itu dalam bentuk materi, do'a, kasih sayang, bimbingan, nasehat dan motivasi yang tiada hentinya.

Sahabat-sahabat saya TyaHadiningrat, Chacha dan Alm. Raditya yang selalu memberikan canda tawa dan selalu ada disaat suka maupun duka.

Serta teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan, nasehat dan motivasi.

Manisnya keberhasilan akan menghapus pahitnya kesabaran. Nikmatnya memperoleh kemenangan akan menghilangkan letihnya perjungan menuntaskan pekerjaan. Hidup adalah perjuangan yang harus dimenangkan. Pengalaman akan membawa kita pada kegagalan dan keberhasilan, yang keduanya bersama-sama akan menempah kita untuk terus berkembang dan akhirnya menggapai kesuksesan.

Allah selalu memberikan apa yang kita butuhkan, bukan apa yang kita inginkan, karena apa yang terbaik bagi kita belum tentu baik bagi Allah SWT, namun apa yang baik bagi Allah SWT itulah yang terbaik buat kita. tetapi sering kali kita tidak bisa melihat apa yang kita butuhkan, melainkan selalu melihat apa yang kita inginkan.

"your dreams today, can be your future tomorrow"

MOTTO

كُتِبَ عَلَيْكُمُ ٱلْقِتَالُ وَهُوَ كُرْهٌ لَّكُمْ ۖ وَعَسَىٰٓ أَن تَكْرَهُوا۟ شَيْـًٔا
وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ وَعَسَىٰٓ أَن تُحِبُّوا۟ شَيْـًٔا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ ۗ وَٱللَّهُ يَعْلَمُ
وَأَنتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴿٢١٦﴾

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui"

*(*QS. Al-Baqarah: 216)

فَإِنَّ مَعَ ٱلْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾

"Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

(QS. Al – Insyirah : 5)

لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ . . . ﴿٢٨٦﴾

"Allah SWT tidak akan membebani seseorang kecuali sepadan dengan kemampuannya…"

(cuplikan QS. Al – Baqarah: 286)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dalam pelaksanaan pengambilan dan sekaligus penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Serta shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW dan penerusnya yang telah membawa Islam sebagai agama Rahmatan Lil'alamin. Alhamdulillah atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Pasien) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual) Studi Kasus Puskesmas Ngaglik I Sleman Yogyakarta*"

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata – 1 Program Teknik Industri pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Drs. Imam Jati Widodo M.Eng.Sc selaku Dekan Fakultas Tenologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman, S.T.,M.Eng selaku Ketua Prodi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Sunaryo, Ir., M.P selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan ilmu dan arahannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Amrullah Yusuf, SKM selaku Kepala UPT Puskesmas Ngalik I Ka. Subag TU Sleman Yogyakarta yang membimbing dilapangan dalam melakasanakan penelitian Tugas Akhir.
5. Kedua Orang Tua, Kakak dan Abang-abang yang selalu memberikan doanya, perhatian, semangat, materi dan nasihat-nasihat yang berharga bagi penulis.
6. Rosalina Fitria Tindra Putri, S.Psi, Psikolog yang selalu memberikan motivasi yang tiada hentinya.
7. Tya, Chacha, Dion, Indri dan Alm. Raditya Sudarsono, Kak Ai serta teman-teman Ccl4 Jogja selaku teman-teman sepermainan yang selalu menghibur penulis.
8. Serta teman-teman industri 2011 terkhusus Wahyu, Ridho, Febry dan Ulimaz yang mendukung penulis untuk segera menyelesaiakan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih kurang sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca demi penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 02 Mei 2017

Ade Putri Febrianti