

LEMBAR 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, November 2016

Sandy Resta Prabowo
11522258

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BPJS DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS****(Studi Kasus : Rumah Sakit Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe)****TUGAS AKHIR**

Oleh :

Nama : Sandy Resta Prabowo

No. Mahasiswa : 11522258

Yogyakarta, November 2016

Dosen Pembimbing**Hudaya, H, Ir, MM**

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BPJS DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS****(Studi Kasus : Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdoel Madjid Batoe)****TUGAS AKHIR**

Oleh :
Nama : Sandy Resta Prabowo
No. Mahasiswa : 11522258

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

Yogyakarta, November 2016

Tim Penguji I

Ketua Hudaya, H., Ir., M.M

Anggota I Sunaryo, Ir., M.P

Anggota II Sri Indrawati, S.T., M.T

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia



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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas izin Allah SWT Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan hati yang tulus dan ikhlas, saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk...

Ayah tercinta Moch. Sodik dan Ibu tercinta Sri Rahayu yang tak pernah lelah dan bosan memberikan doa, kasih sayang, semangat dan motivasi kepada saya.

Kedua Adik tercinta Dewi Mora dan Satria Yudian Toro yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi kepada saya.

Semua teman tercinta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan inspirasi dan dukungan yang luar biasa kepada saya.



HALAMAN MOTTO

يُسْرًا أَلْتَسِرَ مَعَ إِنَّ (5) فَانْصَبْ فَرَعْتَ فَإِذَا (6) فَارْغَبْ رَبِّكَ وَإِلَى (7)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(QS. Al-Insyirah: 5-8)

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh.

(Confusius)

Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah.

(Lessing)

Apa pun tugas hidup anda, lakukan dengan baik. Seseorang semestinya melakukan pekerjaannya sedemikian baik sehingga mereka yang masih hidup, yang sudah mati, dan yang belum lahir tidak mampu melakukannya lebih baik lagi.

(Marting Luther King)

Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri saya sendiri.

(Muhammad Ali)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Rasulullah SAW, keluarganya, sahabatnya dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dan syukur Alhamdulillah karena atas segala rahmat dan anugrah-Nya yang telah memberi ilmu, kekuatan dan kesempatan sehingga Tugas Akhir dengan judul “Analisa Kualitas Pelayanan BPJS Dengan Metode Importance Performance Analysis.

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1 program studi Teknik Industri pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Keberhasilan terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Imam Djati Widodo, Drs., M.Eng.Sc., Dr. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman S.T., M.Eng. Selaku Ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Hudaya, H, Ir, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan arahnya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Kedua orang tua tercinta Bapak AKP. Moch Sodik dan Ibu Sri Rahayu atas segala doa, kasih sayang, semangat dan motivasi yang tak henti-hentinya diberikan kepada saya.
5. Kedua Adik tercinta Dewi Mora dan Satria Yudian Toro atas semangat dan motivasi yang diberikan kepada saya.
6. Semua pihak yang telah membantu, memberi semangat dan memberi segala masukan dalam menjalankan penelitian dan penyusunan laporan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya di dunia ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan pada masa mendatang.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, November 2016

Sandy Resta Prabowo