PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya tulis ini adalah hasil karya sendiri, kecuali 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 intelektual, maka saya bersedia ijazah yang saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Februari 2017

Rendy Rakha Fahmi

NIM: 12522033

LEMBAR IZIN PENELITIAN

Telkom Indonesia
the world in your hand

Nomor : Tel. 38 /PS 000/R4W-4F520000/2017

Yogyakarta, 9 Pebruari 2017

Kepada Yth,
Sdr. KaProdi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia
di
Yogyakarta

Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian Sdr. RENDY RAKHA FAHMI

Dengan Hormat,

Merujuk surat Permohonan Ijin Penelitian Sdr. No : 2006/KaProdi/TA-TI/20/VIII/2016 tgl. 16 Agustus 2016. Saudara di PT TELKOM Yogyakarta, bagi mahasiswa atas nama :

NAMA / NIM	:	RENDY RAKHA FAHMI/ 12522033
JURUSAN	:	TEKNIK INDUSTRI
FAKUTAS	:	TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUSI	:	UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JUDUL	:	Inovasi Layanan Untuk meningkatkan kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik (Studi kasus : PT. Telekomunikasi Indonesia DI Yogyakarta)

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan Penelitian di PT. Telkom Yogyakarta di Unit CUSTOMER CARE Witel DI Yogyakarta dibawah bimbingan ASMAN SERVICE ASSURANCE Sdr. HARTONO, A.Md

Selama Pelaksanaan Penelitian mulai dari tanggal 25 Agustus 2016 s/d 16 September 2016 yang bersangkutan melaksanakan Penelitian dengan baik, sangat memperhatikan peraturan yang kami terapkan dan setelah selesai, ybs masih menjalin hubungan baik dengan pihak PT. TELKOM tanpa ada masalah yang tidak terselesaikan.

Selain dari itu sesuai persyaratan yang telah ditetapkan bahwa ybs wajib menyerahkan 1 (satu) exemplar karya tulisnya sebagai bahan perpustakaan di PT Telkom

Demikian kami sampaikan, dan trimakasih atas kerjasamanya

Hormat kami,

Telkom Indonesia

PRIYO KUSUMO
PGS. MGR HR AND CDC YOGYAKARTA

Tembusan :
1. Sdr. MGR CUSTOMER CARE Witel DI Yogyakarta
2. Sdr. ASMAN SERVICE ASSURANCE

Witel D I Yogyakarta
PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
Jl. Yos Sudarso No. 9 Yogyakarta 55224
T. 62-274 577200
F. 62-274 580900

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

INOVASI LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA SEKTOR PUBLIK

(Studi Kasus: PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Rendy Rakha Fahmi

No. Mahasiswa : 12 522 033

Yogyakarta, Februari 2017

Pembimbing,

Agus Mansur, S.T., M.Eng.Sc.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

INOVASI LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA SEKTOR PUBLIK

(Studi Kasus: PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Rendy Rakha Fahmi
No. Mahasiswa : 12 522 033

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

Yogyakarta, Februari 2017

Tim Penguji,

Agus Mansur, S.T., M.Eng.Sc.
Ketua

Harwati, S.T., MT
Anggota I

Annisa Uswatun Khasanah, S.T., MBA., M.Sc.
Anggota II

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia

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

MOTTO

“Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku, dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam.”
(Q.S. al-An’am [6]:162)

“dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”
(Q.S. an – Najm [53]:39)

“Dan Kami perintahkan kepada manusia (berbuat baik) kepada dua orang ibu-bapaknya; ibunya telah mengandungnya dalam keadaan lemah yang bertambah-tambah, dan menyapihnya dalam dua tahun. Bersyukurlah kepada-Ku dan kepada dua orang ibu bapakmu, hanya kepada-Kulah kembalimu.”
(Q.S. al – Luqman [31]:14)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allah SWT yang telah memberikan pertolongan, kelancaran serta kemudahan dalam setiap detik di kehidupan ini.

Kepada Papa dan Mama tercinta yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, perhatiannya, serta doa yang terus menerus diberikan.

Kepada Adikku tersayang yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk terus maju dan tidak mengenal lelah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Inovasi Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik" dapat terselesaikan dengan baik. Salawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, keluarga serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Strata-1 pada jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Menyelesaikan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman ST., M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Agus Mansur, S.T., M.Eng.Sc. selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingannya kepada saya.
4. Bapak Hartono, A.Md selaku pembimbing di PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta yang sudah memberikan masukan serta bantuan kepada penulis dalam tugas akhir ini.
5. Kedua orangtua saya EM Edy Endra, SE. dan Dyah Aru Sudarini, SE yang telah membesarkan saya dan mendidik saya selama ini serta yang selalu memberikan dukungan, doa, dan finansial sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Adik saya M. Rizaldi Ilham yang selalu memberikan semangat dan kasih sayangnya sehingga penulis semangat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Terima kasih untuk Aulia Izzatur Rohima telah memberikan dukungan serta doanya sehingga terciptanya motivasi tersendiri bagi penulis dan terimakasih untuk kesabaran dan ketabahannya.
8. Teman-teman satu perguruan dalam bimbingan, yaitu Okto, Ayu, Rini, Ilza, Mirza, Mahfud, Hendra, Yusuf, Bima, serta Dhila.

9. Hilman dan Sella sebagai sahabat SD yang *loveable*. Terimakasih untuk selalu mendengarkan keluh kesahku selama ini.
10. Terima kasih untuk Mas Reza, Mba Sya, Gita, Anjani, riyo yang selalu memberikan support selama ini.
11. Teman-teman PSMMVUII yang selalu memberikan semangat dikala sedih melanda.
12. Sahabat SMA, Windura dan Galang yang senantiasa selalu memberikan dukungannya kepada saya.
13. Teman-teman KKN 365: Bang Dika, Gian, Santo, Cipo, Sun, Windy, dan Tia yang memberikan pengalaman yang berharga selama di Pawotan, Kaliwungu, Purworejo.
14. Teman – teman seperjuangan Teknik Industri angkatan 2012. Terimakasih untuk empat tahun kebersamaannya selama ini, semoga kebersamaan ini tidak pudar oleh waktu.

Saya mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Penulis berharap tulisan ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca. Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulis dimasa yang akan datang. Semoga tulisan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya, terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Februari 2017

Rendy Rakha Fahmi