



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Al-hamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Rasullullah Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul "Usulan Perbaikan Kinerja Pelayanan Menggunakan Metode SERVPERF dan *Quality Function Deployment* di IGD RSUD Bangkinang" sebagai syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Ismu Kusumanto, ST. MT. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan sekaligus dosen pembimbing akademis penulis yang selalu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi penulis pada masa perkuliahan.
4. Ibu Tengku Nurainun, ST. MT. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Harpito, ST, MT sebagai Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak H. Ekie Gilang Permata, ST. M.Sc. sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran



dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berguna dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

7. Bapak Muhammad Nur, ST. M.Si. sebagai penguji 1 Tugas Akhir yang telah memberikan masukan, saran, dan kritikan terhadap kekurangan laporan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Dr. Dedy Irawan, M.Sc sebagai penguji 2 Tugas Akhir yang telah memberikan masukan, saran, dan kritikan terhadap kekurangan laporan Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap karyawan Jurusan Teknik Industri UIN Suska Riau, yang telah banyak membantu memberikan Ilmu Pengetahuan bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Bapak dr. Wira Dharma, MKM selaku Direktur RSUD Bangkinang, Ibu dr. Nur Aisyah, M.Kes selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Ibu Yeniwati, SKM selaku Kepala Bidang SDM dan Pendidikan serta dr. Yulia Evinda selaku Kepala Ruangan Instalasi Gawat Darurat yang telah memberikan izin dan ilmu pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Teristimewa Orang Tua tercinta Ayahanda Ahmad dan Ibunda Nurani, terima kasih telah banyak memberikan kasih sayang dukungan, motivasi serta do'a restunya kepada penulis dan juga kepada keluarga tercinta terimakasih untuk segala bentuk dorongan dan nasehat dari kalian semua sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Rekan-rekan Jurusan Teknik Industri dan semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu yang juga turut memberikan dukungan hingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dan perkuliahan ini. Semoga bantuan dan dukungan yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin yaa robbal 'aalamiin.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, saya menyadari masih terdapat kekurangan. Untuk itu saya mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas bantuan dan dukungan semua pihak dalam menyelesaikan laporan ini. Akhirnya saya mengharapkan semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Yaa robbal'aalamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Pekanbaru, 22 Maret 2017

Julisman
11252102733

UIN SUSKA RIAU