# KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim, Segala puji dan syukur kami panjatkan kepadaMu Ya Allah, Rabb Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala cinta dan kasih sayangNya. Hanya atas petunjuk, bimbingan dan ridhaMu Ya Rabb, penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Komputer Indonesia.

Jasa pelayanan kesehatan tergolong jasa yang unik, karena hakekatnya setiap manusia menginginkan menjalani hidup dengan sehat. Dalam pengelolaannya, jasa pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan tujuan pembangunan kesehatan masyarakat secara menyeluruh melalui upaya memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya dengan menempatkan keselamatan pasien (*patient safety*) sebagai faktor utama. Namun demikian, sama seperti halnya bisnis jasa lainnya, jasa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang mampu menghasilkan keuntungan (*profit service*). Seiring dengan dinamika pasar dan harapan pelanggan, maka sebagai organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*), sepantasnya fasilitas pelayanan kesehatan memperhatikan berbagai upaya untuk menghadirkan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien baik dari sisi tarif pelayanan dan kualitas layanan sehingga mampu memberikan nilai (*customer value*) yang lebih baik yang bermuara pada kepuasan pasien.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Selama penelitian berlangsung dan dalam penyusunan tesis ini, penulis menemui berbagai hambatan dan persoalan, namun dengan cinta dan kasih Allah SWT semata, maka dengan niat yang tulus serta dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, Alhamdulillah penulis dapat mengarungi perjalanan panjang ini. Dari lubuk hati yang terdalam, merupakan suatu kehormatan bagi penulis untuk mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

Prof. Dr. Zulkarnain Dahlan,dr,SpPD-KP yang telah memberikan wawasan, arahan, motivasi, bimbingan yang terus menerus melalui diskusi-diskusi yang membuka cakrawala akan keindahan berbuat kebaikan.

Dr. Ir. Herman S. Soegoto,MBA, sekalu Dekan Fakultas Pasca Sarjana Universitas Komputer Indonesia.

Dr. Ir. Deden A. Wahab Sya'roni, MSi, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pasca Sarjana Universitas Komputer Indonesia serta selaku Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, bantuan dan motivasi yang luar biasa sehingga penulis memahami makna penelitian ini.

Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pasca Sarjana Universitas Komputer Indonesia, yang telah memberikan ilmu pengetahuan manajemen yang menjadikan penulis semakin menyadari kebesaran Allah SWT.

Teman-teman di Klinik & Apotek An-Nur yang telah memberikan bantuan, dorongan, pengorbanan, serta kasih sayangnya pada penulis untuk selalu menemani dalam perjalanan menuju kebaikan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Teman-teman MM Angkatan III: Aat, Wildan, Prima, juga untuk Fine, Anisa, Arif dan Angga yang bersama-sama berjalan untuk mengenal indahnya belajar menuntut ilmu bersama.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan kepadaMu Ya Rabb, semoga segala amal kebaikan senantiasa Engkau curahkan pada Bapak dan Ibu serta sahabat-sahabat yang telah banyak membantu, dan tesis ini mudah-mudahan dapat menjadi tanda terima kasih penulis.

Tesis ini jauh dari sempurna, kiritik dan saran untuk perbaikan tesis ini sangat penulis harapkan. Semoga tesis ini dapat memberikan kemanfaatan.

Bandung, Agustus 2012
Penulis

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional