

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat yang dilimpahkan kepada kami sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul **“Analisis Kesesuaian Antara Harapan Dengan Kenyataan Kualitas Pelayanan Di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah”** ini tepat pada waktunya. Penulisan tesis ini merupakan tugas akhir dan sebagai salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan Pasca Sarjana Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit.

Dalam penyusunan tesis ini, peneliti banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik dari pengelola Program Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul (UEU), rekan-rekan di Rumah Sakit Syarif Hidayatullah dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Sebagai rasa syukur, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul atas segala fasilitas dan pelayanan selama perkuliahan
2. Dr. Rokiah Kusumapradja, MHA selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul. Terima kasih telah membantu dan memberikan semangat dan motivasi sejak perkuliahan sampai dengan terlaksananya tesis ini.

3. Dr.dr.Supriyantoro, SpP, MARS yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan-arahan dan masukan-masukan dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian tesis ini
4. Dr. MF. Arrozi Adhikara, Akt, Msi, CA selaku dosen Metodologi Penelitian dan tim penguji . Terima kasih atas support dan bantuannya dalam membantu peneliti dalam mengolah data penelitian hingga akhirnya tesis ini dapat diselesaikan
5. Seluruh staf pengajar di Program Studi MARS UEU, atas dorongan dan bimbingan selama mengikuti pendidikan
6. Para anggota tim penguji, yang dengan penuh kesabaran dan sungguh-sungguh menguji tesis ini disertai dengan pengertian terhadap segala keterbatasan peneliti.
7. Rektor UIN Syarif Hidayatullah yang telah memberikan arahan dan bantuan dalam penelitian ini.
8. Direktur Rumah Sakit Syarif Hidayatullah beserta seluruh jajarannya yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bantuan dalam penelitian ini.
9. Ayah dan Ibu atas jasa-jasanya, kesabaran, do'a, dan tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberikan cinta yang tulus dan ikhlas kepada penulis sejak kecil.

10. Suamiku dan anak-anak kami tercinta yang senantiasa sabar dan penuh pengertian serta merelakan sebagian waktu keluarga demi kelancaran menempuh studi di MARS UEU.
11. Teman-teman Program Studi MARS UEU yang senantiasa bekerja sama dan saling mendorong selama mengikuti kuliah maupun penyelesaian tesis ini.
12. Seluruh pihak yang telah membantu kami selama menempuh studi di MARS UEU, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tentunya karena keterbatasan tempat, tidak dapat kami sebutkan satu persatu.
13. Seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam proses penyelesaian tesis ini.

Atas bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, semoga kepada mereka diberikan balasan yang setimpal, taufik, rahmat dan hidayah dari Allah SWT.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa tesis ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya segala kritikan dan saran yang membangun sangat kami harapkan.

Jakarta, Januari 2018

Peneliti