

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan kegiatan penelitian ini, yang merupakan salah satu persyaratan pendidikan Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul. Gagasan yang melatari tajuk permasalahan ini timbul dari hasil pengamatan penulis terhadap para peserta Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Garuda (JPK Garuda) di SBU Garuda Sentra Medika selama memanfaatkan pelayanan kesehatan di klinik-klinik provider. Oleh karena itu dengan tesis ini, penulis bermaksud menyumbangkan beberapa konsep untuk meningkatkan mutu pelayanan pada umumnya dan bahan-bahan untuk penyusunan standarisasi pelayanan kesehatan di klinik provider.

Pada kesempatan yang berbahagia ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu **Hilda Zainal, SKM., M.Kes.** yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan sejak dari penyusunan konsep, pelaksanaan evaluasi, penyelenggaraan seminar, hingga selesainya penulisan tesis ini secara menyeluruh.

Selanjutnya ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. **Adi Asmono, dr,DSKP, MARS** selaku Direktur SBU Garuda Sentra Medika yang telah memberikan izin dan fasilitas kepada penulis untuk melakukan penelitian pada klinik provider.
2. **Lebora Lekatompessy, dr.** selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Umum yang telah memberikan izin dan pengarahan kepada penulis selama proses penelitian dan pembuatan tesis ini.
3. **Adnan Ismojo, dr.** selaku Kepala sub Bidang Marketing dan Pengelolaan JPK yang memberikan izin dan memberikan pengarahan selama pelaksanaan penelitian di klinik provider.
4. **Ponco Hartono, Bsc.** selaku penanggung jawab Sistem Informasi yang memberikan izin dan banyak membantu penulis untuk mendapatkan data-data pada Sistem Informasi dalam penyelesaian penulisan tesis ini.

5. Seluruh staff dan karyawan SBU Garuda Sentra Medika yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu selama proses penelitian dan penyelesaian penulisan tesis ini.
6. Pimpinan, staff pengajar dan staff sekretariat Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.

Ucapan terima kasih tak terhingga khusus penulis tujukan kepada isteri tercinta **Reni**, dan kedua putri tersayang, **Grace** dan **Fiyoza**, atas segala dorongan, pengertian dan pengorbanan yang telah diberikan sejak penulis mengikuti pendidikan sampai dengan selesainya tesis ini.

Penulis menyadari, bahwa dengan segala keterbatasan yang ada, tesis ini masih jauh dari sempurna. Maka, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan tesis ini, dengan harapan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Januari 2003

Penulis

Djati Kartiko Sarjono