

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia - Nya sehingga dapat terselesaikan tesis dengan judul “**Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) Pada Gap 1 Dan 5 SERVICE QUALITY Program Pengendalian Penyakit Kusta Kota Surabaya**” sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan (M.Kes). Tesis ini meneliti *gap analysis* yang terjadi antara persepsi petugas kusta mengenai pelayanan yang diharapkan penderita kusta dengan harapan penderita kusta sebenarnya (*gap between the customer's expectations and the manajemen perceptions*), dan *gap analysis* yang terjadi antara harapan penderita kusta dengan kenyataan pelayanan yang diterima (*gap between the customer's expectations and the customer's perceived service*) di Puskesmas Kota Surabaya.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada yang terhormat Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS. selaku pembimbing ketua yang dengan kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, semangat dan saran hingga tesis ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih yang tak terhingga juga saya sampaikan kepada Prof. Dr. Chatarina U.W., dr., M.S., M.PH. selaku pembimbing kedua dan Ibu Maya Saridewi, S.KM., M.Kes selaku instruktur tesis yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

Dengan terselesaikannya tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, S.E., M.T., Ak., CMS., C.A. selaku Rektor Universitas Airlangga Surabaya.
2. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya.
3. Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes. selaku Ketua Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya.
4. Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S. selaku Ketua Minat Studi Manajemen Pelayanan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya.
5. Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S. selaku Ketua Penguji, Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS., Prof. Dr. Chatarina U.W., dr., M.S., M.PH., Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes., Dr. Sri Widati, S.Sos., M.Si., Endah Yudiantini, dr., M.M., selaku Panitia Penguji.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Universitas Airlangga Surabaya.
7. drg. Febria Rachmanita selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
8. drg. Triyani Widyawati selaku Kepala Puskesmas Kedurus Kota Surabaya.
9. Imam Muhadji, Amd.Kep selaku Wasor P2 Kusta Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

10. Papa Ir. J. Soeratman, Mama Julia Maria Kunna Borgreeve, Papa Mayjend. TNI. Purn. H.M. Jacob Dasto, dan Mama Hj. E. Soesilowati (alm) tercinta yang telah memberikan semangat dan doa tanpa henti.
11. Suami tercinta, H. Donny Hendrasto, dr. SpJP., FIHA., mutiara hatiku, Sheila Ayu Nararya, Sherina Ayu Pitaloka, dan Adam Pradipta para kesayangan yang telah memberikan kesempatan untuk bersekolah lagi dan sumber semangat.
12. Adek-adekku tercinta, H. Mochamad Kasmali, S.H., LL.M., dan Ferryd Dina Kasmali, SE., Antonius Yoyok WP, S.H., dan Lusia Maria Susanti, Amd.Par., Stefanus Indra Lesmana, Amd.Par., dan Damitha Hanidar, Amd.Par., yang telah membagi tawa dan canda serta semangat.
13. Teman-teman MPK 2013 yang telah memberikan inspirasi, semangat dan motivasi yang tak terhingga. Semoga kita semua bisa tetap menjadi sahabat selamanya. Amin
14. Responden dan enumerator yang telah bersedia membantu pada proses penelitian hingga selesai.
15. Serta semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya.

Surabaya, Juli 2015  
Penulis