

## KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, kami mengucapkan syukur atas kasih dan kemurahan Tuhan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **Upaya Penurunan Drop Out K1-K4 Kunjungan Poli Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) Puskesmas Sawahan Kota Surabaya Berdasarkan Metode *Customer Engagement***. Tesis ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi yang diajukan sebagai upaya menurunkan angka *drop out* K1-K4 kunjungan ibu hamil di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya berdasarkan metode *Customer Engagement* yaitu tahapan *satisfaction, retention, commitment, advocacy, engagement*.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami haturkan kepada yang terhormat Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S. selaku pembimbing utama yang telah memberikan banyak waktu dengan penuh perhatian memberikan dorongan, bimbingan, arahan, pemikiran dan saran dalam penelitian ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami haturkan kepada yang terhormat Dr. Sri Widati, S.Sos., M.Kes. selaku pembimbing kedua yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan bimbingan, pengarahan, pemikiran dan saran sampai penelitian ini dapat diselesaikan.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga kami sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, S.E., M.T., Ak., selaku Rektor Universitas Airlangga, atas kesempatan belajar di Universitas Airlangga
2. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, atas kesempatan belajar di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
3. Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, yang telah memberikan ilmu dan memotivasi agar selalu belajar untuk lebih meningkatkan wawasannya.
4. Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S., selaku Ketua Minat Manajemen Pelayanan Kesehatan Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
5. Ketua penguji, Dr. Windhu Purnomo, dr., M.Sc dan anggota penguji. Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S., Dr. Sri Widati, S.Sos., M.Kes, Dr. Shrimarti Rukmini D., Dra., M.Kes, Rias Arimukti, drg., M Kes., Hariyanto, SKM., M.Si atas kesediaan menguji dan membimbing dalam perbaikan tesis ini.
6. Pembimbing penulisan Nuzulul Kusuma P., S.KM., M.Kes yang telah memberikan bimbingannya dengan baik.
7. Seluruh staf pengajar dan keluarga besar AKK FKM Unair
8. Grace Augustin Worang, dr selaku Kepala Puskesmas Sawahan beserta seluruh staff, yang telah memberikan kesempatan dan kepercayaan untuk menempuh pendidikan Magister Manajemen Pelayanan Kesehatan dan

sekaligus mengizinkan Puskesmas Sawahan sebagai tempat penelitian penulis..

9. Papa Suryono, Mama Cicik Wardoyo dan Arwen Kusuma Wardono yang selalu mendo'akan, mendukung dan memberikan semangat dengan tiada henti-hentinya dengan penuh kasih sayang.
10. Yan Edy Rajab Suryono yang selalu memberikan doa dan dukungannya, beserta Safa, Via, Mbak Endang.
11. Teman-teman MPK'13, adik kelas, kakak kelas dan teman-teman AKK'13 yang telah memberikan semangat dan bantuannya sehingga tesis ini dapat selesai.
12. Teman-teman diruang jurnal yang telah memberikan dukungan, hiburan dan bantuan yang memberikan motivasi.
13. Istighfar Nur Atma yang telah meluangkan waktu, membantu dengan penuh perhatian dan pengertian sampai terselesaikannya tesis ini.
14. Chitchaters, Dwiastuti Setyorini, dr., Chandra Kusuma Wardani, drg., Venia Vidya, drg., yang selalu menghibur disaat-saat tersulit.
15. Spikoe team Gerryd Dina Soepardi, dr., yang selalu memberikan semangat.
16. Teman seperjuangan Nina Aprianti, dr., yang selalu memberikan motivasi atas perjuangan kerasnya.
17. Hj. Lia Noer Handayani, dr., yang selalu membantu dan memberikan nasehat.
18. Diah Iva Anugrah, drg., Denik Setyowati, Amd. Keb., Fitri Aini Priyansyah, dr., teman dalam kebaikan yang selalu memberikan doa dan semangat.
19. Arief Hartawan, S.Sn., yang memberikan motivasi dan semangat.
20. Segenap dokter Poli Umum, Febria Sukamini, dr., Aulia Suprihatin, dr., Fadilla, dr., yang telah memberikan waktu, dukungan dan semangat.
21. Wellyansyah, dr., yang telah memberikan doa dan motivasi.
22. Senyum Sadhana, S.Sn, MPd., Dwi Winarni, yang selalu membantu dalam segala situasi.
23. Yudi Swastono, Capt., yang telah memberikan inspirasinya.
24. Responden dan enumerator yang telah membantu kelancaran proses penyelesaian tesis.
25. Teman-teman dan handai taulan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya tesis ini.

Penulisan hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Dan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat.

Surabaya, 18 Agustus 2015

Penulis