

**MODEL PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN MEDIS/
PARAMEDIS MELALUI KAPABILITAS DINAMIS DAN
POSITIONAL *SERVICE ADVANTAGE*
(Studi pada Puskesmas Di Kabupaten Rembang)**

Tesis

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S2**

Program Magister Manajemen



Disusun Oleh :

ALI SYOFII

NIM. MM16571756

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2018**

TESIS

MODEL PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN MEDIS/ PARAMEDIS MELALUI KAPABILITAS DINAMIS DAN *POSITIONAL SERVICE ADVANTAGE* (Studi pada Puskesmas Kabupaten Rembang)

Disusun Oleh :


ALI SYOFII

NIM. MM16571756

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan sidang panitia
ujian Tesis Progam Magister Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, September 2018

Pembimbing,



DR. H. MOCH ZULFA, MM

Lembar Pengesahan Tesis

**MODEL PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN MEDIS/ PARAMEDIS
MELALUI KAPABILITAS DINAMIS DAN POSITIONAL *SERVICE*
ADVANTAGE**
(Studi pada Puskesmas Di Kabupaten Rembang)

Disusun oleh:

ALI SYOFII
MM16571756

Telah dipertahankan di depan Penguji
pada tanggal 28 September 2018

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Dr. H. Moch Zulfa, MM

Penguji

Dr. H. Asyhari, SE, MM

Hj. Nurhidayati, SE, M.Si, Ph.D

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen

Tanggal September 2018

Prof. Dr. Widodo, SE, M.Si

Ketua Program Studi Magister Manajemen



**YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
PROGRAM PASCA SARJANA (S2)
MAGISTER MANAJEMEN**

Jl. Raya Kaligawe Km. 4 PO.BOX. 1054/SM Telp. (024) 6583584 Psw 537 Semarang 50112

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

**MODEL PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN MEDIS/
PARAMEDIS MELALUI KAPABILITAS DINAMIS DAN
POSITIONAL SERVICE ADVANTAGE
(Studi pada Puskesmas Di Kabupaten Rembang)**

Dan dimajukan untuk diuji pada: 28 September 2018 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mangambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 28 September 2018

Yang memberi pernyataan

ALI SYOFII

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis merangkap anggota tim penguji tesis:

Dr. H. Moch Zulfa, MM

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

Dr. H. Asyhari, SE, MM

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji

Hj. Nurhidayati, SE, M.Si, Ph.D

MOTTO

- ✓ Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/diperbuatnya

PERSEMBAHAN :

1. Orang tua tercinta yang telah memberikan restu dan terus berdoa disetiap aku melangkah
2. Istriku tercinta, terimakasih atas semua do'a dan dukungan yang telah diberikan kepadaku
3. Anakku tersayang yang menjadi penyemangatku dan tumpuan cita-cita serta harapanku.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji syukur kami persembahkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikamat, dan hidayah-Nya yang telah dikaruniakan kepada kita semua. Guna menyelesaikan proses belajar pada Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang telah disusun dan diselesaikan tesis dengan judul “Model Peningkatan Kinerja Pelayanan Medis/Paramedis melalui Kapabilitas Dinamis dan *Positional Service Advantage*”.

Terselesaikannya tesis ini tentu atas berkat rahmat Allah SWT, serta atas bimbingan, do'a, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini kami mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. H.Moch Zulfa, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan arahan dalam menyelesaikan tesis ini dengan baik;
2. Ir. Prabowo Setiyawan, MT, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan studi di Program Magister Manajemen.
3. Prof. Dr. Widodo, SE, M.Si selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Seluruh Dosen Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Para Staf administrasi Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membantu dan bekerjasama selama menempuh pendidikan.
6. Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang dan segenap karyawan Puskesmas di Kabupaten Rembang yang telah memberikan ijin dan dukungan untuk melakukan penelitian.
7. Rekan-rekan program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan dukungan dan memotivasi untuk belajar dan menyelesaikan tesis ini.
8. Orang tua, istri dan anakku tersayang yang telah memberikan semangat, pengorbanan, dan do'a sehingga dapat mendorong penulis untuk belajar dan menyelesaikan studi dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, karenanya penulis mohon masukan dan saran sehingga penelitian ini menjadi lebih baik serta memberikan manfaat dalam rangka pengembangan layanan kesehatan.

Wassalammu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Semarang, September 2018

Penulis

ALI SYOFII