

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang .....	1
1. 2 Perumusan Masalah .....	7
1. 3 Keaslian Penelitian .....	7
1. 4 Tujuan Penelitian .....	10
1. 5 Manfaat Penelitian .....	11
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2. 1 Komplain Pasien .....	12
2. 2 Nilai Altruisme .....	15
2. 3 Nilai Responsibilitas .....	18
2. 4 Kerangka Konsep .....	27
2. 5 Pertanyaan Penelitian.....	27
III. METODE PENELITIAN .....	28
3. 1 Jenis Penelitian.....	28
3. 2 Metode Pemilihan Lokasi .....	28
3. 3 Metode Pengambilan Sampel .....	29
3. 4 Tema dan Batasan Tema .....	30
3. 5 Metode Pengumpulan data .....	31
3. 6 Metode Analisis Data .....	34
3. 7 Keabsahan Data (Trustworthiness) .....	35
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38
4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Lokasi Penelitian .....	38
4.1.2 Karakteristik Subjek Penelitian .....	39
4.1.3 Komplain Pasien .....	40
4.1.4 Proses Penanganan Komplain .....	63
4.2 Pembahasan .....	84
4.2.1 Komplain Pasien .....	84
4.2.2 Proses Penanganan Komplain .....	94
4.3 Keterbatasan Penelitian .....	103
V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	104
5.1 Kesimpulan .....	104
5.2 Rekomendasi .....	105
DAFTAR PUSTAKA .....	107
LAMPIRAN .....	110