

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vi
DAFTAR SINGKATAN	vii
PERNYATAAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Telaah Pustaka.....	9
1. Rumah Sakit	9
2. Peran, Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Sebagai Organisasi	12
3. Konsep Keluhan	14
4. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	23
B. Kerangka Teori	27
C. Kerangka Konsep	31
D. Pertanyaan Penelitian	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Jenis dan Desain Penelitian	32
B Tempat dan Waktu Penelitian	32

C. Subjek Penelitian	33
D. Definisi Operasional Variabel	34
E. Instrumen Penelitian dan Pengumpulan Data	35
F. Analisa Data	39
G. Etika Penelitian	43
H. Keterbatasan Penelitian	44
J. Jalannya Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Karakteristik Rumah Sakit	46
2. Karakteristik Responden	46
3. Gambaran Indikator Variabel Penelitian	49
4. Kesesuaian Pelaksanaan Komplain dengan Prinsip TQM	59
B. Pembahasan	64
1. Implementasi TQM dalam Penanganan Komplain di RSUD ADP	64
2. Kesesuaian Pelaksanaan Penanganan Komplain dengan Prinsip-prinsip TQM di RSUD ADP	70
3. Peran Pimpinan (<i>Leader</i>) RSUD ADP dalam Penerapan TQM untuk Penanganan Keluhan	71
4. Peran Petugas RSUD ADP dalam Penerapan TQM untuk Penanganan Keluhan	73
5. Peran Pihak Eksternal RSUD ADP dalam Penerapan TQM untuk Penanganan Keluhan	75
6. Identifikasi Masalah dan Solusi Penerapan TQM dalam Penerapan TQM untuk Penanganan Keluhan di RSUD ADP	82
7. Keterkaitan Hasil Penelitian, Temuan, teori Mutu dan Teori Organisasi dalam Penerapan TQM untuk Penanganan Komplain di RSUD ADP	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	106