

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAN BEBAS PLAGIASI	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Telaah Pustaka	12
1. Keluhan pelanggan.....	12
a. Pengertian Keluhan pelanggan	12
b. Kategori Keluhan.....	12
c. Penyebab keluhan pelanggan.....	13
d. Jenis keluhan.....	14
e. Saluran keluhan pelanggan	14
2. Penanganan keluhan.....	15
a. Pengertian penanganan keluhan.....	15
b. Sistem penanganan keluhan.....	15
c. Penanganan keluhan yang efektif	16
d. Monitoring dan evaluasi penanganann keluhan	19
3. Kepuasan pelanggan.....	20
a. Pengertian kepuasan pelanggan.....	20
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	21
c. Aspek-aspek kepuasan pelanggan	22
d. Rumah Sakit.....	23
B. Kerangka Teori	23
C. Kerangka Konsep.....	25
Pertanyaan Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Subjek penelitian.....	26
D. Definisi Operasional Variabel.....	27
E. Instrumen Penelitian	27
F. Cara Analisis Data	27

G. Etika Penelitian	28
H. Jalannya Penelitian.....	28
I. Keterbatasan Penelitian.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian	30
1. <i>Input</i>	33
a. Antrian Pemanggilan Dokter dan Jadwal Praktek Dokter	33
b. Pelayanan BPJS	34
c. Fasilitas Rumah sakit	35
d. Unit penanggung jawab komplain	35
e. Sumber Daya Manusia (SDM)	36
2. Proses	36
a. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Komplain	36
b. Alur Penanganan Komplain.....	37
c. Pelaporan dan Dokumentasi	38
d. Monitoring dan Evaluasi.....	40
3. Output.....	41
a. Efektifitas Penanganan Komplain	41
B. Pembahasan.....	42
1. <u>Jadwal Praktek Dokter</u>	43
2. Respon time di unit Farmasi.....	44
3. Fasilitas dan Sarana	46
4. Alur Penanganan Komplain	47
5. Pelaporan dan Pendokumentasian	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56