

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	1
BAB I.....	3
A. Latar Belakang	3
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Tinjauan Pustaka	10
F. Kerangka Teori	15
G. Metode Penelitian	20
BAB II.....	25
A. Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah	25
BAB III.....	31
A. Jenis - Jenis Komplain	31
B. Pemetaan Penanganan Keluhan	59
BAB IV.....	79
A. Strategi Penanganan Keluhan	79
B. Pelayanan Prima (Excellent Service)	90
BAB V.....	98
A. KESIMPULAN	98
B. KETERBATASAN	101
C. SARAN	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kegiatan Inhouse Training.....	26
2.2 Pengobatan	
Gratis.....	27
2.3 Survei Akreditasi	
KARS.....	28
3.1 Jadwal Praktek Dokter.....	34
3.2 Ruang Rawat Inap.....	39
3.3 Ruang Rawat Inap.....	39
3.4 Ruang rawat inap.....	40
3.5 Loker Pendaftaran Bagian Depan.....	45
3.6 Loker Pendaftaran Tambahan.....	46
3.7 Keluhan Pelanggan Melalui Facebook.....	49
3.8 Keluhan Pelanggan Melalui Facebook.....	50
3.9 Keluhan Pelanggan Melalui Facebook.....	51
3.10 Keluhan Pelanggan Melalui Facebook.....	52
3.11 Keluhan Pelanggan Melalui Facebook.....	55
3.12 Keluhan Pelanggan Melalui Facebook.....	55
3.13 Keluhan Pelanggan Melalui Facebook.....	57
4.1 SOP Penanganan Keluhan Rumah Sakit.....	106