

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	
1.2.1. Tujuan Umum	5
1.2.2. Tujuan Khusus	5
1.3. Manfaat	
1.3.1. Bagi Akademis	6
1.3.2. Bagi Institusi	6
1.3.3. Bagi Lapangan	6
BAB II KERANGKA TEORI DAN KONSEP	
2.1. Keluhan	7
2.1.1. Definisi Keluhan	7
2.1.2. Jenis Keluhan Pelanggan	9
2.2. Sistem Penanganan Keluhan	10
2.2.1. Defisini Sistem	10
2.2.2. Dokumentasi Keluhan Pelanggan	14
2.2.3. Penyebab Terjadinya Keluhan	16
2.3. Cara Penanganan	17
2.3.1. Evaluasi	32

2.4. Rumah Sakit	33
2.5. Kerangka Konsep	34
BAB III PROSES MAGANG	
3.1. Tahap Persiapan	35
3.1.1. Persiapan Teknis.....	35
3.1.2. Persiapan Administrasi	35
3.2. Tahap Pelaksanaan	36
3.2.1. Tempat Magang	36
3.2.2. Waktu Magang	37
3.2.3. Jadwal Magang	37
3.3. Jadwal Kegiatan	38
BAB IV HASIL MAGANG	
4.1. Gambaran Umum Rumah Sakit	39
4.1.1. Sejarah Rumah Sakit	39
4.1.2. Struktur Organisasi Mayapada <i>Hospital</i> Tangerang	40
4.1.3. Visi, Misi, Tujuan, Motto dan Core Value Mayapada <i>Hospital</i> Tangerang	45
4.1.4. Fasilitas Pelayanan	46
4.2. Gambaran Umum Unit <i>Customer Service</i>	49
4.2.1. Struktur Organisasi Unit <i>Customer Service</i>	50
4.3. <i>Input</i> (Masukan)	51
4.3.1. Sumber Daya Manusia	51
4.3.2. Anggaran	55
4.3.3. Sarana dan Prasaran	57
4.3.4. Pedoman Teknis atau SOP	59

4.4. <i>Process</i> (Proses)	60
4.4.1. Menerima semua keluhan dan merespon segera	60
4.4.2. Penilaian efektif	62
4.4.3. Menangani orang yang memberikan keluhan atau masukan dan memberikan solusi	62
4.4.4. Mencatat dan Mendokumentasikan keluhan	63
4.4.5. Mengumpulkan data dan menggunakan informasi ...	64
4.4.6. Membuat perbaikan	65
4.5. <i>Output</i>	65
4.5.1. Tertanganinya semua keluhan yang masuk	65

BAB V PEMBAHASAN

5.1. <i>Input</i> (Masukan)	67
5.1.1. Sumber Daya Manusia	67
5.1.2. Anggaran	69
5.1.3. Sarana dan Prasaran	70
5.1.4. Pedoman Teknis atau SOP	71
5.2. <i>Process</i> (Proses)	72
5.2.1. Menerima semua keluhan dan merespon segera	72
5.2.2. Penilaian efektif	73
5.2.3. Menangani orang yang memberikan keluhan atau masukan dan memberikan solusi	75
5.2.4. Mencatat dan Mendokumentasikan keluhan	77
5.2.5. Mengumpulkan data dan menggunakan informasi ...	78
5.2.6. Membuat perbaikan	79

5.3. <i>Output</i>	80
5.3.1. Tertanganinya semua keluhan yang masuk	80

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	83
6.2. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN