

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Presentasi Magang.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	3
1.3 Manfaat.....	3
Bab II Landasan Teori.....	5
2.1 Kerangka Teori.....	5
2.1.1 Rumah Sakit.....	5
2.1.2 Publik.....	7
2.1.3 Proses Pemanfaatan Pelayanan Rumah Sakit.....	8
2.1.3.1 Mencari Informasi.....	9
2.1.4 Citra Rumah Sakit.....	9
2.1.5 Pengertian Pelayanan.....	10
2.1.6 Pegawai Layanan Sangat Berperan Penting.....	11
2.1.7 Personel Layanan Sebagai Sumber Loyalitas Pelanggan dan Keunggulan Bersaing.....	11
2.1.8 Sentral Pelayanan Telepon Switching.....	12
2.2 Kerangka Konsep.....	14
Bab III Proses Magang.....	15
3.1 Persiapan Magang.....	15

3.2	Pelaksanaan Magang.....	15
3.3	Tahap Akhir Magang.....	16
Bab IV Hasil Magang.....		18
4.1	Profil RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.....	18
4.1.1	Sejarah.....	18
4.1.2	Visi Misi Rumah Sakit.....	19
4.1.2.1	Tujuan.....	21
4.1.3	Susunan Organisasi Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.....	22
4.2	Susunan Organisasi Instalasi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan.....	23
4.2.1	Kegiatan dalam lingkup Sub Pelayanan Pelanggan.....	24
4.3	Unit Sentral Telepon.....	25
4.4	Input.....	26
4.5	Proses.....	27
4.6	Output.....	27
Bab V Pembahasan.....		28
5.1	Input.....	28
5.1.1	Sumber Daya Manusia di Unit Sentral Telepon.....	28
5.1.2	Sarana dan Fasilitas.....	29
5.1.3	Data-data yang mendukung Kegiatan di Unit Sentral Telepon.....	34
5.1.4	Standar Operasional di Unit Sentral Telepon.....	34
5.1.5	Organisasi yang menaungi Unit Sentral Telepon.....	36

5.2. Proses.....	37
5.2.1 Perencanaan.....	37
5.2.2 Pengorganisasian.....	37
5.2.3 Pelaksanaan.....	38
5.2.4 Pengawasan.....	38
5.3 Output.....	38
5.3.1 Informasi yang jelas dan tepat guna.....	38
Bab VI Penutup.....	40
6.1 Kesimpulan.....	40
6.2 Saran.....	41
Daftar Pustaka.....	43
Lampiran-lampiran.....	44