

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	3
1.2.1 Tujuan Umum.....	3
1.2.2 Tujuan Khusus.....	3
1.3 Manfaat.....	4
1.3.1 Bagi Mahasiswa.....	4
1.3.2 Bagi Fakultas.....	4
1.3.3 Bagi Laboratorium Klinik Prodia.....	4
2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori.....	6
2.1.1 Laboratorium Klinik.....	6
2.1.2 Pengertian Manajemen.....	7
2.1.3 Fungsi Manajemen Dalam Kesehatan.....	8
2.1.4 Unsur - Unsur Manajemen.....	17

2.1.5 Pengertian Pelayanan.....	19
2.1.6 Pengertian Keluhan Pelanggan.....	20
2.1.7 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Kerangka Konsep.....	23
3. PROSES MAGANG	
3.1 Tempat Pelaksanaan.....	24
3.2 Unit Magang / Bagian.....	24
3.3 Waktu Pelaksanaan.....	24
3.4 Persiapan Magang.....	24
3.5 Pelaksanaan Magang.....	24
3.6 Rencana Kegiatan Magang.....	25
4. HASIL MAGANG	
4.1 Gambaran Umum Laboratorium Klinik Prodia.....	27
4.1.1 Sejarah Berdirinya Laboratorium Klinik Prodia.....	27
4.1.2 Visi, Misi, dan Falsafah Laboratorium Klinik Prodia.....	27
4.1.3 Layanan Laboratorium Klinik Prodia.....	28
4.1.4 Pelanggan dan Mitra Kerja Prodia.....	30
4.1.5 Prodia Sebagai <i>Centre of Excellence</i>	32
4.2 Gambaran Bagian Pelayanan Pusat Laboratorium Klinik Prodia.....	34
4.2.1 Definisi.....	34
4.2.2 Tujuan Bagian Pelayanan Pusat Laboratorium Klinik Prodia.....	34
4.2.3 Tugas dan Fungsi Bagian Pelayanan Pusat Laboratorium Klinik Prodia.....	35
4.2.4 Struktur Organisasi Bagian Pelayanan Pusat Laboratorium	

Klinik Prodia.....	35
4.3 Gambaran Input Manajemen (<i>Controlling</i>) Keluhan Pelanggan di	
Bagian Pelayanan Pusat Laboratorium Klinik Prodia.....	36
4.3.1 Sumber Daya Manusia.....	36
4.3.2 Anggaran.....	38
4.3.3 Sarana dan Prasarana.....	38
4.3.4 Prosedur.....	39
4.4 Gambaran Proses Manajemen (<i>Controlling</i>) Keluhan Pelanggan di	
Bagian Pelayanan Pusat Laboratorium Klinik Prodia.....	40
4.4.1 Penetapan Standar Pelaksanaan / Perencanaan.....	40
4.4.2 Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan.....	40
4.4.3 Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan.....	40
4.4.4 Perbandingan Pelaksanaan Dengan Standar Analisis Penyimpangan.....	41
4.4.5 Pengambilan Tindakan Koreksi Bila Diperlukan.....	42
4.5 Gambaran Output Manajemen (<i>Controlling</i>) Keluhan Pelanggan di	
Bagian Pelayanan Pusat Laboratorium Klinik Prodia.....	42
5. PEMBAHASAN	
5.1 Input.....	43
5.1.1 Sumber Daya Manusia.....	43
5.1.2 Sarana dan Prasarana.....	44
5.1.3 Anggaran.....	45
5.1.4 Prosedur (SOP) dan Kebijakan	46
5.2 Proses.....	47
5.2.1 Penetapan Standar Pelaksanaan / Perencanaan.....	47

5.2.2 Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan.....	48
5.2.3 Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan.....	49
5.2.4 Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar Analisis Penyimpangan....	50
5.2.5 Pengambilan Tindakan Koreksi Bila Diperlukan.....	51
5.3 Output.....	52
5.3.1 Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan yang Diberikan Oleh Laboratorium Klinik Prodia.....	52

6. PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	54
6.2 Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN