DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK iv
SURAT PERNYATAAN PENELITIAN v
HALAMAN MOTTO vi
HALAMAN PERSEMBAHAN vii
KATA PENGANTAR viii
ABSTRAK ix
ABSTRACT x
DAFTAR ISI xii
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR TABEL xvi
DAFTAR BAGAN xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan 6
D. Manfaat 6
1. Manfaat Teoritis 6
2. Manfaat Praktis 6
E. Tinjauan Pustaka 6
F. Kerangka Teori 10
1. Humas 10
2. *Handling Complaint* 13
3. Kepuasan Pelanggan 16
4. Analisis SWOT 18
G. METODE PENELITIAN 18
1. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian 18

2. Waktu & Lokasi Penelitian 19
3. Narasumber Penelitian 19
4. Teknik Pengumpulan Data 19
BAB II 22
GAMBARAN OBJEK PENELITIAN 22
A. Sejarah Berdirinya. dan Badan Hukumnya 22
1. Standar Nasional 23
2. Standar Internasional 23
B. Visi, Misi dan Tata Nilai 24
1. Visi : 24
2. Misi : 24
3. Tata Nilai 24
C. Struktur Organisasi 25
D. Ketenagaankerja 30
E. Sarana dan Prasarana 32
1. Rawat Jalan 32
2. Rawat Inap 32
3. Rawat Intensif 34
4. Gawat Darurat 34
5. Peralatan Medik Unggulan 34
6. Pelayanan Unggulan 35
7. Pelayanan Penunjang Medik 35
8. Pelayanan Penunjang Non Medik 36
9. Fasilitas Penunjang Lain 36
F. Layanan Medis 36
BAB III 38
TEMUAN PENELITIAN 38
A. Peran Humas RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado 38
B. Keluhan 41
1. Pelayanan Medis 42
2. Pelayanan Penunjang Medis 48

3. Pelayanan Penunjang non medik 50
C. Media dalam Pengumpulan *Complaint* 57
D. *Handling Complaint* 63
E. Kepuasan Pelanggan 71
BAB IV 79
ANALISIS DAN PEMBAHASAN 79
A. Peran Hukormas RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou dalam *Handling Complaint* 79
B. Keluhan 83
C. *Handling Complaint* 84
D. Pemanfaatan Media handling complaint 87
E. Kepuasan Pelanggan 91
1. Tahapan pendukung strategi dalam *Handling Complaint* Hukormas RSUP Kandou 93
2. Analisis SWOT strategi *handling complaint* Humas RSUP Kandou Manado 98
F. Perbandingan Tinjauan Pustaka .....
BAB V 106
PENUTUP 106
A. Kesimpulan 106
B. Keterbatasan 107
C. Saran 108
DAFTAR PUSTAKA 110
LAMPIRAN 113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.
Logo RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado 2018 23
Gambar 2.2.
Rincian jumlah karyawan RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado 2018 28
Gambar 3.1.
Kegiatan Futsal RSUP Kandou 37
Gambar 3.2.
Kegiatan HUT RSUP Kandou Manado 38
Gambar 3.3.
Facebook Keluarga Pasien 56
Gambar 3.4.
Form Pengaduan Pelayanan Website RSUP Kandou 57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1
Kumpulan Hasil Tinjauan Pustaka 31
Tabel 2.1.
data jumlah karyawan RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado 2018 28
Tabel 3.1.
Hasil Survei Kepuasan RSUP Kandou 75
Tabel 4.1.
Analisis SWOT 93

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1.
Struktur Organisasi RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado 2018 25
Tabel 2.2.
Struktur Organisasi RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado 2018 26
Tabel 2.3.
Struktur Organisasi RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado 2018 26