DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

KATA PENGANTAR iii

INTISARI v

ABSTRACK vi

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 8

BAB II STUDI PUSTAKA 10

A. Tinjauan Pustaka 10

1. Kualitas Pelayanan Publik 10

2. Pelayanan Rumah Sakit 12

3. Pelayanan Pengaduan 14

B. Defenisi Konsep 19

C. Kerangka Penelitian 20

BAB III METODE PENELITIAN 21
A. Prosedur Penelitian 21
B. Sumber Data 22
C. Instrumen Pengumpulan Data 23
D. Teknik Pengumpulan Data 23
E. Teknik Analisis Data 24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 25
A. Deskripsi Lokus dan Objek Penelitian 25
1. Rumah Sakit Umum Daerah Haji Padjonga Daeng Ngalle .. 25
2. Unit Pengaduan RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle 26
B. Deskripsi dan Analisis Hasil Penelitian 32
1. Karakteristik Informan 32
2. Proses Penerimaan Keluhan 33
3. Proses Penanganan Keluhan 49
BAB V PENUTUP 56
A. Kesimpulan 56
B. Rekomendasi 57
C. Produk Tesis 58
D. Pengujian Aplikasi 67
DAFTAR PUSTAKA 69
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP