DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Kunjungan Pasien RSUD HPDN Tahun 2019-2021 4

Gambar 2. Kotak saran di depan poli jiwa RSUD HPDN..... 6

Gambar 3. Kotak saran di depan IGD RSUD HPDN 6

Gambar 4. Kerangka Penelitian 19

Gambar 5. Struktur Unit Pengaduan 29

Gambar 6. Alur Pelayanan Pengaduan 30

Gambar 7. Standar Prosedur Operasional (SPO) Unit Pengaduan 31

Gambar 8. Kotak Saran 36

Gambar 9. Surat Keputusan Unit Pengaduan 40

Gambar 10. Media Pengaduan Melalui *Whatsapp* 42

Gambar 11. Distribusi Keluhan Ke Unit Terkait 48

Gambar 12. Pemberian Informasi Kepada Pengadu 52

Gambar 13. Buku Pencatatan dan Pelaporan 54

Gambar 14. Kotak Saran Digital 58

Gambar 15. DIstribusi Keluhan Atau Saran 63

Gambar 16. Pendokumentasian Penanganan Keluhan 66