

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Mention</i> Ulasan Google Mengenai Layanan RS Oetomo	4
Gambar 1. 2 Ulasan Google Positif RS Oetomo.....	5
Gambar 1. 3 Ulasan Google Positif RS Oetomo.....	5
Gambar 1. 4 Ulasan Google Positif RS Oetomo.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3. 1 Peta Lokasi Rumah Sakit Oetomo	42
Gambar 4. 1 Budaya Pelayanan Elemen Service Quality ‘Reliability’	50
Gambar 4. 2 Table Nodes Codes Expert Prescriber.....	51
Gambar 4. 3 Explore Diagram Memahami Kebutuhan	52
Gambar 4. 4 Dominasi Kata Pada Code Memahami Kebutuhan.....	53
Gambar 4. 5 Strategi Tindakan Pada Elemen Service Quality	53
Gambar 4. 6 Alur Mengembangkan Komunikasi Dengan Pasien	55
Gambar 4. 7 Table Nodes Codes Communication Facilitator	55
Gambar 4. 8 Explore Diagram Kompetensi Komunikasi	56
Gambar 4. 9 Dominasi Kata Pada Code Kompetensi Komunikasi.....	57
Gambar 4. 10 Kemampuan Komunikasi Verbal dan Non-Verbal	57
Gambar 4. 11 Tips Menghadapi Komplain Pasien/Pelanggan.....	59
Gambar 4. 12 Table Nodes Code Problem Solving Facilitator.....	60
Gambar 4. 13 Explore Diagram Code Manajemen <i>Complain</i>	61
Gambar 4. 14 Prosedur Alur Penanganan Keluhan dan Konflik RS Oetomo	63
Gambar 4. 15 Dominasi Kata Pada <i>Code Manajemen Complain</i>	63
Gambar 4. 16 Keterampilan Mendengar yang Baik bagi <i>Staff</i>	65
Gambar 4. 17 Table Nodes Codes Two Way Symmetrical	66
Gambar 4. 18 Explore Diagram Code Membangun Hubungan.....	67
Gambar 4. 19 Prosedur Perilaku Interaksi Layanan.....	68
Gambar 4. 20 Dominasi Kata Pada <i>Code</i> Membangun Hubungan.....	69
Gambar 4. 21 Table Nodes Codes Two Way Asymmetrical	70
Gambar 4. 22 Explore Diagram <i>Code</i> Menjalankan Prosedur.....	71

Gambar 4. 23 Dominasi Kata Pada Code Menjalankan Prosedur	73
Gambar 4. 24 Model Penelitian Gabungan	89