

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Alasan Ketidakpuasan pasien	2
Gambar 1.2	Tingkat Kepuasan pada Tiap Unit Layanan	2
Gambar 2.1	Aliran Proses	6
Gambar 2.2	Fase-fase <i>Business Process Improvement</i>	9
Gambar 2.3	Pemodelan Spiral	16
Gambar 3.1	Model Konseptual	20
Gambar 3.2	Sistematika Pemecahan Masalah	21
Gambar 4.2	<i>Block Diagram</i> untuk Seluruh Proses	28
Gambar 5.1	Diagram Sebab Akibat dari Ketidakpuasan Pelanggan	38
Gambar 6.2	Struktur Menu Sistem Informasi	52