

**PENANGANAN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI  
RUMAH SAKIT**

**SKRIPSI  
(STUDI LITERATUR)**



Oleh:

**AYU OKTAVIA  
NIM.201712007**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)  
YAYASAN RUMAH SAKIT Dr. SOETOMO  
PRODI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
SURABAYA 2021**