

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Batasan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori.....	14
C. Penelitian Sebelumnya.....	30
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS.....	36
A. Metode Penelitian	36
B. Metode Analisis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian.....	49
B. Pembahasan	68

BAB V PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



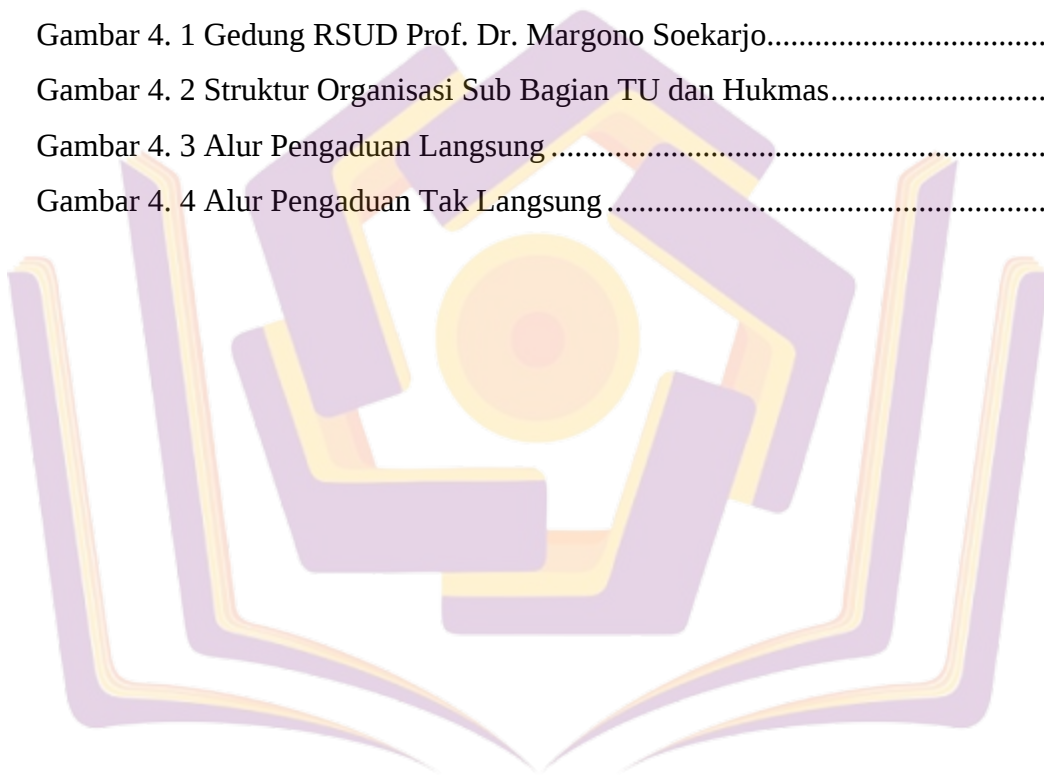
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Situs website RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo	5
Gambar 1. 2 Tampilan aplikasi RSMS Online.....	7
Gambar 1. 3 Tampilan Platform Pojok Pengaduan.....	8
Gambar 1. 4 Tampilan isi plarform pojok pengaduan	9
Gambar 1. 5 Hasil rekapitulasi pojok pengaduan pada tahun 2019-2024.....	11
Gambar 3. 1 Kerangka pemikiran	44
Gambar 4. 1 Gedung RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo.....	49
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Sub Bagian TU dan Hukmas.....	52
Gambar 4. 3 Alur Pengaduan Langsung	66
Gambar 4. 4 Alur Pengaduan Tak Langsung	67



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Draft Pertanyaan
- Lampiran 2 Hasil Wawancara
- Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 4 Dokumen Pendukung
- Lampiran 5 Kartu Bimbingan

