

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
INTISARI .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Keaslian Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
A. Pelayanan Publik.....	17
B. Maladministrasi .....	19
C. Pengawasan.....	23
D. Pengawasan Ombudsman .....	25
E. Rumah Sakit .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
A. Jenis Dan Sifat Penelitian.....	49
B. Jenis Data.....	50
C. Lokasi Penelitian .....	53
D. Alat Pengumpul Data.....	54
E. Analisis Data .....	55
F. Jalannya Penelitian .....	55
G. Hambatan Penelitian .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
A. Peran Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan D.I. Yogyakarta Dalam Upaya Untuk Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik Di RSUD Kota Yogyakarta Pada Kurun Waktu 5 tahun Terakhir (2019-2023) .....	58
1. Hasil Penelitian .....	58
2. Pembahasan .....	64
B. Kendala Yang Dihadapi Ombudsman RI Perwakilan DIY Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik di RSUD Kota Yogyakarta .....	84
C. Upaya Ombudsman RI Perwakilan DIY Dalam Menangani Kendala Tersebut .....	89



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**PERAN PENGAWASAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM  
MENANGANI LAPORAN  
MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA  
YOGYAKARTA**

Kaniadyah Rachmawati, Dwi Haryati, SH., MH.

Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>93</b>
<b>A. KESIMPULAN.....</b>	<b>93</b>
<b>B. SARAN .....</b>	<b>95</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>