

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	13
1. Manfaat Teoritis .....	13
2. Manfaat Praktis .....	14
E. Keaslian Penelitian .....	14
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
A. Tinjauan tentang konsep mediasi .....	20
B. Tinjauan tentang mediasi dalam konteks hukum medis .....	26
C. Tinjauan tentang pengaduan medis .....	29
D. Tinjauan tentang proses penyelesaian sengketa dalam konteks medis .....	35
1. Pengertian Sengketa .....	35
2. Sengketa Medis .....	36
3. Penyelesaian Sengketa .....	38
4. Alternatif Penyelesaian Sengketa .....	39
E. Tinjauan tentang Peran dan Fungsi Mediator dalam Proses Mediasi .....	42

<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Sifat dan Jenis Penelitian .....	46
B. Bahan Penelitian .....	47
C. Cara dan Alat Pengumpulan Data Penelitian .....	50
D. Tahapan Penelitian .....	51
E. Analisis Data Penelitian .....	52
 <b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>54</b>
A. Implementasi mediasi pada Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Johannes Leimena Ambon .....	54
1. Gambaran umum RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon .....	54
2. Permasalahan Pengaduan Medis pada RSUP dr. Johannes Leimena Ambon .....	58
3. Identifikasi dan analisis faktor-faktor penyebab adanya pengaduan medis oleh pasien/ keluarga .....	62
B. Upaya Mediasi yang dapat ditempuh Pasien dan Rumah Sakit untuk Penyelesaian Sengketa dalam Konteks Medis .....	66
1. Upaya rumah sakit dalam penyelesaian pengaduan .....	67
2. Pengaduan medis dalam pelayanan kesehatan .....	69
3. Penyelesaian sengketa pengaduan medis melalui mediasi serta menjamin keadilan antara pasien dan dokter .....	71
4. Peran mediator jika terjadi sengketa pada penanganan pengaduan medis .....	74
 <b>BAB V : PENUTUP .....</b>	 <b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>81</b>