

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Halaman Judul</b>	i
<b>Halaman Persetujuan</b>	ii
<b>Daftar Isi</b>	iii
<b>Daftar Tabel</b>	v
<b>Daftar Gambar</b>	vi
<b>Abstrak</b>	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Telaah Pustaka	7
B. Kerangka Teori	26
C. Kerangka Konsep	27
D. Pertanyaan Penelitian	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Desain Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Subjek Penelitian	30
D. Identifikasi Variabel	31
E. Definisi Operasional Variabel	31

F.	Instrumen Penelitian	33
G.	Cara Analisis Data	34
H.	Etika Penelitian	35
I.	Keterbatasan Penelitian	35
J.	Jalannya Penelitian	35

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A.	Hasil Penelitian	37
B.	Pembahasan	60

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A.	Kesimpulan	72
B.	Saran	72

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

1. Pedoman wawancara
2. Pedoman observasi

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Tabel 2. Daftar Dasar Hukum Badan Pengawas Rumah Sakit Provinsi DKI  
Jakarta

Tabel 3. Daftar SPO Badan Pengawas Rumah Sakit Provinsi DKI Jakarta

Tabel 4. Daftar Ketua dan Anggota Badan Pengawas Rumah Sakit Provinsi  
DKI Jakarta

Tabel 5. Jumlah RS dan Kelas di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017

Tabel 6. Jenis RS Khusus dan Jumlah di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017

Tabel 7. Jadwal Kegiatan Badan Pengawas Rumah Sakit Provinsi DKI Jakarta  
Tahun 2018

Tabel 8. Kegiatan sosialisasi yang telah dilaksanakan BPRS P DKI Jakarta

Tabel 9. Daftar kasus aduan yang ditangani oleh BPRS P DKI Jakarta

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Jumlah RS Umum di DKI Jakarta berdasarkan kelas

Gambar 2. Jumlah RS Khusus di DKI Jakarta berdasarkan kelas

Gambar 3. Jumlah surat aduan masuk ke BPRS P DKI Jakarta Tahun 2017

Gambar 4. Tiga Tahap Utama Pemilihan Strategi

Gambar 5. Kerangka Teori

Gambar 6. Kerangka Konsep

Gambar 7. Data RS yang mengembalikan formulir isian BPRS