



Implementasi *Good Corporate Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik

**RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang Guna Mempertahankan Zona
Integritas Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Riska Meilawati Fajrin

NIM : 14010115130094

DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Riska Meilawati Fajrin

NIM : 14010115130094

Program Studi : S1-Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Implementasi *Good Corporate Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Guna Mempertahankan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang ditulis tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan diberikan sanksi oleh pimpinan fakultas.

Semarang, Juni 2022

Penulis

Riska Meilawati Fajrin

NIM. 14010115130094

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Good Corporate Governance Dalam Peningkatan Pelayanan Publik RSUD K.R.M.T, Wongsonegoro Cuna Mempertahankan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani

Nama Penyusun : Riska Meluwati Fajrin

NIM : 14010115130094

Program Studi : S1-Ilmu Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I,

Semarang, Juni 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP

NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin

NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing:

1. Dra. Puji Astuti, M. Si



Dosen Penguji:

1. Dr. Dra. Rina Martini, M. Si



2. Dr. Sos. Dra. Fitriyah, MS



HALAMAN MOTTO

“In every sorrow there is joy”

“The greater the storm, the brighter the rainbow”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan, untuk:

Kedua orang tua, kedua adik saya yang menyayangi saya apa adanya

dan

Siapapun yang akan membaca dan membutuhkan

ABSTRAK

IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK RSUD K.R.M.T. WONGSONEGORO SEMARANG GUNA MEMPERTAHANKAN ZONA INTEGRITAS WILAYAH BEBAS KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH MELAYANI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji bagaimana implementasi dari faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan pelayanan publik di bidang kesehatan yaitu Good Corporate Governance. Penelitian ini menggunakan metode penelitian sequential explanatory design dimana data kualitatif bobotnya lebih banyak daripada data kuantitatif. Teknik sampling penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* (tidak seluruh populasi diambil), kategori *purposive* yang menggunakan rumus Wibisono (jumlah populasi tidak diketahui). Sampel penelitian ini berjumlah 68 pasien RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro, dimana 34 pasien rawat jalan dan 34 pasien rawat inap. Keduanya diambil seimbang supaya penilaian dalam penelitian berbobot sama, dengan kategori penilaian sama. Data diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh pasien dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif menggunakan tabulasi dari Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Good Corporate Governance* dalam hal peningkatan pelayanan publik di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro sudah berjalan dengan baik, efektif, dan efisien. Dibuktikan dengan penguatan tingkat akuntabilitas dan transparansi lembaga melalui publikasi laporan berkala sejak tahun 2019 hingga sekarang. Peran implementor sebagai kunci penting lembaga untuk mempertahankan Zona Integritas WBK/WBBM sangat berarti dimana disposisi yang dimiliki oleh implementor berbanding positif dengan tingkat keberhasilan meraih dan mempertahankan predikat Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi. Disposisi seperti kejujuran, demokratis, komitmen, dan integritas juga berpengaruh positif bagi lembaga maupun sumber daya yang ada. Implementasi *Good Corporate Governance* juga berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga.

Kata Kunci : *Good Corporate Governance*, Zona Integritas, Akuntabilitas.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE IN IMPROVING PUBLIC SERVICES OF RSUD K.R.M.T. WONGSONEGORO SEMARANG TO MAINTAIN THE INTEGRITY ZONE OF CORRUPTION-FREE AREA AND CLEAN BUREAUCRACY AREA

This study was conducted to examine how the implementation of the factors that influence the improvement of public services in the health sector, namely Good Corporate Governance. This study uses a sequential explanatory design where qualitative data weighs more than quantitative data. The sampling technique of this study used a non-probability sampling technique (not the entire population was taken), purposive category using the Wibisono formula (unknown population number). The sample of this study amounted to 68 patients at RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro, where 34 outpatients and 34 inpatients. Both are taken in balance so that the assessment in the study has the same weight, with the same assessment category. Data were obtained through filling out questionnaires by patients and interviews. The data analysis technique used is descriptive statistical analysis using tabulations from Microsoft Excel. The results showed that the implementation of Good Corporate Governance in terms of improving public services in RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro has been running well, effectively, and efficiently. It is proven by strengthening the level of accountability and transparency of the institution through the publication of periodic reports since 2019 until now. The role of the implementor as an important key institution to maintain the WBK/WBBM Integrity Zone is very meaningful where the disposition of the implementor is positively proportional to the level of success in achieving and maintaining the predicate of the Corruption-Free Integrity Zone. Dispositions such as honesty, democracy, commitment, and integrity also have a positive effect on existing institutions and resources. The implementation of Good Corporate Governance is also directly proportional to the level of public trust in the institution.

Keynote: Good Corporate Governance, Integrity Zone, Accountability.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *Good Corporate Governance* dalam Peningkatan Pelayanan Publik RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Guna Mempertahankan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani” tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dalam penyelesaian studi ini penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dr. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin, selaku Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro sekaligus dosen pengajar bagi penulis yang telah memberikan ilmu yang sangat luar biasa.
3. Dr. Dra. Rina Martini, M. Si., selaku Kepala Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan yang tiada hentinya memberikan dukungan, dan arahan agar penulis segera menyelesaikan tugas akhir.
4. Dra. Puji Astuti, M. Si., selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, pengajaran, dan ilmu yang sangat berharga selama penulis berkuliah dan menyusun tugas akhir, terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesabaran dan kebaikan ibu.
5. Dr. Sos. Dra. Fitriyah, MS, selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan banyak masukan dan saran agar karya penulis menjadi lebih baik.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan banyak ilmu, bantuan, arahan, dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan sangat baik.
7. Kedua orang tua penulis, bapak Galang Aribowo dan ibu Mursiyem yang telah sabar merawat dan mendidik penulis sehingga saya bisa sampai di titik ini. Terima kasih banyak bapak dan ibu untuk doa, dukungan, dan nasihatnya selama ini.
8. Kedua adik penulis Kautsar Rizky Mahardika, dan Bagaskara Satria Yudha sudah mau jadi adik yang baik bagi saya dan teman saya selama ini. *Specially* buat Gembul sudah mau jadi pendengar yang baik selama ini, satu-satunya orang yang sudah mau menjadi pundak untuk bersandar ketika sedang berada di lembah

- terdalam hidup saya. Terima kasih sudah mau jadi teman main, teman jalan-jalan keliling kota melihat lampu dan mendengarkan tangisan saya.
9. Kepada almarhumah mamak yang sudah merawat penulis dari bayi dan jadi tempat peraduan satu-satunya. *I really miss you. I'm nothing without you*, terima kasih sudah mau menjadi orang yang paling bahagia *for having me in your life*.
 10. Ramadhani Zain *my boyfriend* terima kasih banyak sudah mau menemani saya dalam suka dan duka untuk menyelesaikan skripsi ini, terima kasih banyak untuk *support* dan kesabaranmu.
 11. dr. Tanjung Ayu Sumekar, M. Si. Med., Sp.KJ. terima kasih dok sudah mau memberi saya semangat dan pengobatan di saat saya sedang hancur.
 12. Dr. dr. Tjokorda Gde Dalem Pelayun, Sp. PD, KEMD, FINASIM sudah memberikan saya semangat untuk terus sabar dan tetap melanjutkan hidup se parah apapun sakit yang saya derita.
 13. dr. Gani Gunawan, M. Kes, Sp.KN-TM(K) dokter radioterapi saya yang sudah banyak membantu dan memberikan perawatan dengan baik.
 14. Terima kasih kepada Imas Ulin sudah mau jadi sahabat penulis sejak dari maba sampai sekarang. Kamu *my chairmate*, teman gabutku selama kuliah.
 15. Kepada Tasya Claudya Sabrina Londah yang sudah mau jadi teman penulis. Terima kasih untuk tumpangan kamar kosnya selama ini.
 16. Sahabat princess, Arya, Pattar, Elsia, Pipit sudah mau jadi teman *travelling* selama kuliah.
 17. Teman *student exchange* saya Shin Ji-Ho, Tirsha, Ayok, dan kak Bagus yang sudah mau jadi sahabat saya selama di Hue, Vietnam sampai sekarang, semoga pertemanan kita bertahan lama.
 18. Terima kasih buat Diah, dan Anita trio kwek-kwek selama di BCA, terima kasih sudah mau jadi teman kerja yang baik dan suportif.
 19. Terakhir terima kasih kepada Muhammad Azhar Fahri sudah mau menjadi teman buat saya selama 4 tahun, tapi saya ditinggal begitu saja.

Sebagai penulis saya sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu penulis meminta maaf atas kekurangan yang ada kepada para pembaca, dan bersedia menerima kritik dan saran yang membangun.

Terakhir, harapan penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Semarang, Juni 2022

Penulis

Riska Meilawati Fajrin

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Pernyataan Keaslian | ii |
| Halaman Pengesahan | iii |
| Halaman Motto | iv |
| Halaman Persembahan | v |
| Abstrak | vi |
| Abstract | vii |
| Kata Pengantar | viii |
| Daftar Isi | ix |
| Daftar Tabel | xii |
| Daftar Gambar | xiii |
| Daftar Grafik | xiv |
| Daftar Bagan | xvi |
| BAB I. Pendahuluan | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 11 |
| 1.4.1 Manfaat Akademik | 11 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 12 |
| 1.5 Landasan Teori | 12 |
| 1.5.1 <i>Good Governance</i> | 12 |
| 1.5.2 <i>Good Corporate Governance</i> | 14 |
| 1.5.3 Kerangka Pikir | 16 |
| 1.6 Operasional Konsep | 18 |
| 1.6.1 Implementas Kebijakan | 18 |
| 1.6.2 Zona Integritas WBK/WBBK | 19 |
| 1.7 Metode Penelitian | 21 |
| 1.7.1 Desain Penelitian | 21 |
| 1.7.2 Lokasi Penelitian | 24 |
| 1.7.3 Subyek Penelitian | 24 |
| 1.7.4 Jenis Data | 25 |
| 1.7.5 Teknik Pengumpulan Data | 25 |
| 1.7.6 Analisis dan Interpretasi Data | 26 |
| BAB II Gambaran Umum Penelitian | 32 |
| 1.1 Sejarah RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang | 32 |
| 1.2 Visi, Misi, dan Motto Pelayanan | 36 |
| 1.3 Tugas dan Fungsi | 39 |
| 1.4 Struktur Organisasi | 40 |
| BAB III Dampak Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro | 49 |
| 3.1 Data Responden | 49 |
| 3.2 Penilaian Pasien | 54 |
| 3.2.1 Pelayanan Masuk Rumah Sakit | 54 |
| 3.2.2 Pelayanan Dokter | 57 |

| | |
|--|-----|
| 3.2.3 Pelayanan Perawat..... | 60 |
| 3.2.4 Pelayanan Makanan Pasien..... | 64 |
| 3.2.5 Sarana Medis dan Obat-Obatan..... | 66 |
| 3.2.6 Kondisi Fasilitas Fisik Rumah Sakit | 71 |
| 3.2.7 Kondisi dan Fasilitas Ruang Perawatan dan Pemeriksaan..... | 75 |
| 3.2.8 Pelayanan Keluar Rumah Sakit..... | 77 |
| 3.2.9 Akuntabilitas Rumah Sakit | 79 |
| BAB IV Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro | 83 |
| 4.1 Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro | 83 |
| 4.1.1 Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia | 83 |
| 4.1.2 Membuat Layanan Pengaduan Masyarakat | 86 |
| 4.1.3 Menyediakan Media Informasi Secara Jelas dan Lengkap..... | 91 |
| 4.1.4 Menjamin Fasilitas Layanan | 98 |
| 4.2 Penguatan Akuntabilitas | 100 |
| 4.2.1 Meningkatkan Transparansi..... | 100 |
| 4.2.1.1 Keterbukaan Informasi Publik | 100 |
| 4.2.1.2 Pengendalian Gratifikasi | 100 |
| BAB V Penutup | 104 |
| 5.1 Simpulan | 104 |
| 5.2 Saran. | 107 |
| 5.2.1 Saran Praktis | 107 |
| 5.2.2 Saran Akademis..... | 108 |
| Daftar Pustaka..... | 109 |
| Lampiran. | 112 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Nilai Indeks Persepsi Korupsi di Indonesia 2018-2021..... | 2 |
| Tabel 1.2 Fokus Sasaran Penerapan Untuk Meraih Predikat WBK | 9 |
| Tabel 1.3 Prinsip-Prinsip Good Governance Menurut UNDP | 13 |
| Tabel 1.4 Skor Jawaban Responden dengan Skala Likert..... | 27 |
| Tabel 4.1 Jumlah Aparatur Berdasarkan Status Pegawai di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro | 84 |
| Tabel 4.2 Jumlah Sumber Daya Berdasarkan Jenis Tenaga | 84 |
| Tabel 4.3 Persentase Kepuasan Pelanggan Tahun 2019 | 90 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 4.1 Layanan E-Kotak Saran Pengaduan..... | 88 |
| Gambar 4.2 Laman RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro | 92 |
| Gambar 4.3 Frontpage Aplikasi MyRSWN..... | 92 |
| Gambar 4.4 Laman Jadwal Dokter..... | 94 |
| Gambar 4.5 Alur Pelayanan Rawat Inap RSUD K.R.M.T Wongsonegoro | 96 |
| Gambar 4.6 Tarif Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit | 97 |
| Gambar 4.7 Tarif Pelayanan Kesehatan Tradisional..... | 97 |
| Gambar 4.8 Tarif Pelayanan Rawat Inap | 98 |
| Gambar 4.9 Poster Penolakan Gratifikasi di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro | 102 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|---|----|
| Grafik 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Pasien | 50 |
| Grafik 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 51 |
| Grafik 3.3 Responden Berdasarkan Alasan Memilih Rumah Sakit..... | 51 |
| Grafik 3.4 Responden Berdasarkan Umur..... | 53 |
| Grafik 3.5 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 54 |
| Grafik 3.6 Responden Berdasarkan Lama Rawat Inap | 54 |
| Grafik 3.7 Hasil Responden Berdasarkan Kejelasan Persyaratan Dan Alur Pelayanan Administrasi Pemeriksaan | 56 |
| Grafik 3.8 Hasil Responden Berdasarkan Pelayanan Petugas Administrasi | 56 |
| Grafik 3.9 Hasil Responden Berdasarkan Kondisi Ruang Tunggu | 57 |
| Grafik 3.10 Hasil Responden Berdasarkan Kelengkapan Peralatan Di Ruang Perawatan..... | 57 |
| Grafik 3.11 Hasil Responden Berdasarkan Pelayanan Dokter Saat Melaksanakan Pemeriksaan | 58 |
| Grafik 3.12 Hasil Responden Berdasarkan Penjelasan Dokter Terhadap Pengobatan Yang Dilakukan | 59 |
| Grafik 3.13 Hasil Responden Berdasarkan Penjelasan Dokter Terkait Makanan Yang Menjadi Pantangan..... | 59 |
| Grafik 3.14 Hasil Responden Berdasarkan Tanggapan Dokter Atas Keluhan | 60 |
| Grafik 3.15 Hasil Responden Berdasarkan Pelayanan Perawat | 61 |
| Grafik 3.16 Hasil Responden Berdasarkan Tanggapan Perawat Atas Keluhan | 62 |
| Grafik 3.17 Hasil Responden Berdasarkan Penjelasan Perawat Atas Tindakan Yang Akan Dilakukan | 62 |
| Grafik 3.18 Hasil Responden Berdasarkan Pertolongan Perawat Untuk Duduk, Berdiri, Dan Berjalan | 63 |
| Grafik 3.19 Hasil Responden Berdasarkan Variasi Menu Makanan | 64 |
| Grafik 3.20 Hasil Responden Berdasarkan Ketepatan Waktu Menghidangkan Makanan | 65 |
| Grafik 3.21 Hasil Responden Berdasarkan Keadaan Sarana Makan | 65 |
| Grafik 3.22 Hasil Responden Berdasarkan Pelayanan Petugas Yang Menghidangkan Makanan | 66 |
| Grafik 3.23 Hasil Responden Berdasarkan Ketersediaan Obat-Obatan Di Apotek Rumah Sakit..... | 67 |
| Grafik 3.24 Hasil Responden Berdasarkan Pelayanan Patugas Apotek Rumah Sakit..... | 68 |
| Grafik 3.25 Hasil Responden Berdasarkan Waktu Tunggu Menerima Resep Dan Obat | 68 |
| Grafik 3.26 Hasil Responden Berdasarkan Kelengkapan Peralatan Medis Dan Pelayanan Laboratorium Rumah Sakit..... | 69 |

| | |
|---|----|
| Grafik 3.27 Hasil Responden Berdasarkan Pelayanan Petugas Fasilitas Penunjang Medis | 70 |
| Grafik 3.28 Hasil Responden Berdasarkan Lama Waktu Mendapatkan Kepastian Hasil Tes | 70 |
| Grafik 3.29 Hasil Responden Berdasarkan Kebersihan Dan Kerapihan Rumah Sakit..... | 71 |
| Grafik 3.30 Hasil Responden Berdasarkan Keamanan Pasien Dan Pengunjung Rumah Sakit..... | 72 |
| Grafik 3.31 Hasil Responden Berdasarkan Penerangan Lampu Rumah Sakit Di Malam Hari | 73 |
| Grafik 3.32 Hasil Responden Berdasarkan Keamanan Dan Kenyamanan Tempat Parkir | 73 |
| Grafik 3.33 Hasil Responden Berdasarkan Kenyamanan Tempat Ibadah | 74 |
| Grafik 3.34 Hasil Responden Berdasarkan Kebersihan Dan Kenyamanan Toilet ... | 74 |
| Grafik 3.35 Hasil Responden Berdasarkan Kebersihan Dan Kerapihan Ruang Perawatan Dan Pemeriksaan..... | 75 |
| Grafik 3.36 Hasil Responden Berdasarkan Penerangan Lampu Ruang Perawatan Dan Pemeriksaan | 76 |
| Grafik 3.37 Hasil Responden Berdasarkan Kelengkapan Perabot Dan Penunjang Medis Ruang Perawatan Dan Pemeriksaan | 76 |
| Grafik 3.38 Hasil Responden Berdasarkan Ruang Perawatan dan Pemeriksaan Bebas Dari Serangga..... | 77 |
| Grafik 3.39 Hasil Responden Berdasarkan Penyelesaian Pembayaran Dan Administrasi Menjelang Pulang..... | 78 |
| Grafik 3.40 Hasil Responden Berdasarkan Pelayanan Petugas Rumah Sakit Menjelang Pulang..... | 79 |
| Grafik 3.41 Hasil Responden Berdasarkan Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Pasien..... | 80 |
| Grafik 3.42 Hasil Responden Berdasarkan Respon Rumah Sakit Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Pasien..... | 80 |
| Grafik 3.43 Hasil Responden Berdasarkan Pencegahan KKN | 81 |
| Grafik 3.44 Hasil Responden Berdasarkan Publikasi Laporan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit..... | 81 |
| Grafik 3.45 Hasil Responden Berdasarkan Kemudahan Akses Terhadap Laporan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit | 82 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|--|----|
| Bagan 1.1 Kerangka Pikir..... | 17 |
| Bagan 2.1 Struktur Organisasi RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro | 49 |