

**SELF ASSESSMENT MANAJEMEN KELUHAN PASIEN DI RUMAH SAKIT  
PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen  
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh :  
**SISKA YUNIASTUTI**  
20081021037



Kepada:  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**TESIS**

***SELF ASSESSMENT* MANAJEMEN KELUHAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Diajukan Oleh

**SISKA YUNIASTUTI**

**20081021037**

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing I



**Dr. Susanto, MS**

Tanggal 5 Mei 2010

Pembimbing II



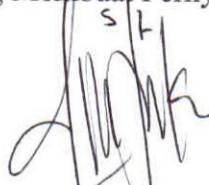
**dr. Erwin Santosa, M. Kes, Sp. A**

Tanggal 5 Mei 2010

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya akan bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Mei 2010  
Yang Membuat Pernyataan:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Siska Yuniastuti', with the initials 'S Y' written above it.

SISKA YUNIASTUTI  
20081021037

## MOTTO

Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Kepada:

Bapak, Ibu dan Keluarga Tersayang

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, hanya itu kalimat pujian yang pantas penulis persembahkan kepada Allah SWT atas segala nikmat, petunjuk dan kemudahan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini yang diberi judul "**SELF ASSESSMENT MANAJEMEN KELUHAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG** " Shalawat dan salam buat junjungan alam Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita selalu menjadi pengikutnya dan akan mendapat syafa'at di yaumil akhir kelak.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 2 Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit.

Dalam kesempatan yang sangat baik ini perkenankanlah penulis mengucapkan penghargaan dan terima kasih yang tidak ternilai kepada:

1. **Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono**, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. **dr. Arlina Dewi, M. Kes.**, selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan surat ijin untuk melakukan penelitian.
3. **Dr. Susanto, MS.**, selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit dan Dosen Pembimbing Tesis yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
4. **dr. Erwin Santosa, M. Kes., Sp. A.**, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Tesis yang penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

5. **Dr. Muhammad Thamrin Hadna, M. Kes.**, selaku Dosen Pembimbing Lapangan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan membimbing penulis.
6. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang yang tak terhingga.
7. Satria Bayu Bomantara, ST., terima kasih untuk dukungan dan perhatiannya selama ini.
8. Keluarga R. B. Sugiono, terima kasih untuk dukungan dan doanya.
9. Donna, Anggi dan Erika, terima kasih untuk bantuan dan dukungannya.
10. Mbak Ephi dan Bu Bariah, terima kasih atas bantuannya selama proses penyelesaian penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong.
11. Informan penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong (dr. Thamrin, dr. Panji, dr. Irawan, dr. Monte, Pak Karim, Mbak Yuli dan Pak Supri), terima kasih telah bersedia diwawancarai.
12. Seluruh pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Wassalamu`alaikum warahmatullah wabarakatuh

Yogyakarta, Mei 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Pernyataan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Intisari .....	xiv
Abstract .....	xv
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A.      Latar Belakang Penelitian .....	1
B.      Batasan Masalah Penelitian .....	8
C.      Rumusan Masalah Penelitian.....	8
D.      Tujuan Penelitian .....	9
E.      Manfaat Penelitian .....	9
F.      Keaslian Penelitian.....	9
<b>BAB II</b> <b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A.      Telaah Pustaka .....	11
a. Medical Error, Inapropriate Treatment dan Patient Complaint ...	11
b. Good Governance .....	13
c. Good Clinical Governance.....	15
d. Standar Kompetensi Dokter Indonesia .....	31
e. Organisasi dan Manajemen Rumah Sakit.....	32
B.      Landasan Teori .....	45
C.      Kerangka Teori .....	48



D.	Kerangka Konsep.....	49
E.	Pertanyaan Penelitian.....	50
BAB III	METODE PENELITIAN.....	51
A.	Jenis dan Rancangan Penelitian.....	51
B.	Subyek dan Lokasi Penelitian.....	51
C.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	51
D.	Cara Pengumpulan Data.....	54
E.	Pengolahan dan Analisa Data.....	54
F.	Tahap-tahap Penelitian.....	55
G.	Etika Penelitian.....	56
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A.	Gambaran Umum Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong.	57
B.	Hasil Penelitian.....	61
C.	Pembahasan Penelitian.....	76
BAB V	KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	
	PENELITIAN.....	89
A.	Kesimpulan.....	89
B.	Saran.....	90
C.	Keterbatasan.....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 *The Audit Cycle* ..... 20

Gambar 2.2 *The Four Stages to Implementing Evidence-based Practice* ..... 22

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Identifikasi Surat Dokumen Keluhan.....	62
Tabel 5.2 Jenis Keluhan Klinik Pelanggan Berdasarkan 3 Area Kompetensi Dokter	62
Tabel 5.3 Karakteristik Informan Penelitian.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong .....	96
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	97
Lampiran 3 Persetujuan Menjadi Informan Penelitian ( <i>Inform Consent</i> ) .....	98
Lampiran 4 Panduan Wawancara Mendalam .....	99
Lampiran 5 Data Hasil Penelitian .....	100