

**STRATEGI MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENGHADAPI
DUGAAN MALPRAKTEK DI ERA DIGITAL
(LITERATURE REVIEW)**



ROSLIANA MAHARDHIKA

20191030044

PROGRAM STUDI

MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

**STRATEGI MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENGHADAPI
DUGAAN MALPRAKTEK DI ERA DIGITAL
(LITERATURE REVIEW)**

TESIS

**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2**



Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit

ROSLIANA MAHARDHIKA

20191030044

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

LEMBAR PERNYATAAN

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rosliana Mahardhika

NIM : 20191030044

Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit

Fakultas : Program Pascasarjana

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya buat ini benar- benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Semua informasi yang berasal atau dikutip dalam karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam daftar pustaka dibagian akhir tesis ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tesis ini merupakan suatu plagiat atau tiruan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Yogyakarta, Juli 2023

The image shows a 10000 Rupiah Indonesian Revenue Stamp (Meterai Tempel) with a handwritten signature and the name Rosliana Mahardhika. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and 'D: 678AKX528266713'. The signature is written in black ink over the stamp.

Rosliana Mahardhika

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘aalamin. Syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul **“Strategi Manajemen Komplain Dalam Menghadapi Dugaan Malpraktek Di Era Digital”** tepat pada waktunya.

Penulisan usulan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek perlingungan hukum kepada karyawan Rumah Sakit serta citra Rumah Sakit yang harus dijaga dengan baik. Tidak bisa dipungkiri, bahwa adanya koplain dari pasien atas dugaan malpraktek membawa dampak yang buruk dapat menjatuhkan citra Rumah Sakit serta mental karyawan yang tersandung kasus hukum.

Penghargaan setinggi-tinginya dan ucapan terimakasih, jazakumullohu khoiron

katsiron kami sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., Ph.D., P.Eng. IPM selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep selaku Kepala Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. drg. Edi Sumarwanto, M.M., MH.Kes. selaku Dosen Pembimbing tesis pertama

5. Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep. Dosen Pembimbing tesis kedua
6. Seluruh Dosen Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. yang tidak mungkin untuk kami sebutkan namanya satu persatu.
7. Seluruh Staf Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. yang tidak mungkin untuk kami sebutkan namanya satu persatu
8. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
9. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MARS 16 B atas semangat dan kebersamaannya.
10. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, Juli 2023



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
KATA PENGANTAR.....	iv
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Review	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II	6
METODE PENELITIAN.....	6
A. Teknik Penelusuran	6
B. Kriteria Inklusi dan Eksklusi artikel.....	10
C. Metode penyeleksian artikel.....	10
D. Metode pengorganisasian artikel.....	10
E. Metode pengkajian kualitas artikel	11
F. Rencana/matrik sintesis review	11
BAB III.....	13
HASIL DAN PEMBAHASAN	13
A. Skema atau diagram (PRISMA).....	13
B. Tabel Pengkajian kualitas Studi	14
C. Tabel Hasil Sintesis	16
D. Mind Mapping	51

E. Hasil Telaah Pustaka	52
F. Pembahasan.....	58
BAB IV	75
KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. KESIMPULAN	75
B. SARAN	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Table 1 . Daftar Kata Kunci	6
Table 2 . <i>Search Statement</i>	9
Table 3 . Matriks Sintesis Review.....	12
Table 4 . Pengkajian Kualitas Studi	15
No table of figures entries found.	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Prisma.....	13
Gambar 2 <i>Conceptual Mapping</i>	46
Gambar 3 Mapping Keyword Malpraktek Klaim Menggunakan Vosviewer.....	52
Gambar 4 Diagram Prosentase Pilihan dalam menghadapi Sengketa	63