

**MANAJEMEN PENANGANAN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM ST. RAFAEL CANCAR**

TESIS



Oleh

DEBI CHRISTIAN LUBIS

NIM: 20181030038

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2021**

HALAMAN JUDUL

**MANAJEMEN PENANGANAN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM ST. RAFAEL CANCAR**

**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Memperoleh Derajat Sarjana Strata 2
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit**



DEBI CHRISTIAN LUBIS

NIM: 20181030038

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

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 bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 07 Juni 2021
Yang Membuat Pernyataan




DEBI CHRISTIAN LUBIS
20181030038

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kusembahkan kepadaMu, Tuhan Yang Esa. Atas segala berkat dan Karunia yang Engkau berikan saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu dan beriman.

Saya persembahkan karya ini untuk Orangtua.

Terima kasih untuk segalanya yang telah kalian berikan yang tidak mungkin dapat saya balas. Terima kasih limpahan doa yang tak berkesudahan.

Terima kasih untuk kakak dan adik saya yang luar biasa dalam memberi dukungan dan doa. Freddi dan keluarga, Romel Lubis dan Michael yang selama ini sudah menjadi saudara dan tempat berteduh ketika saya merasa dunia luar tidak memahami saya.

Terima kasih untuk sahabatku yang selalu ada dalam suka maupun duka dan selalu menjadi motivator, tempat berkeluh kesah dan tertawa.

AAB, Hendargo Agung Pribadi, Michael Ganda Wijaya, Dimaz Aryo Nugroho Bandriananto, Marapandi Cakra dan Dhamar Rahardjo Suseno yang telah menjadi alasan mengapa saya harus ke Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan anugrahNya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul “Manajemen Penanganan Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum ST. Rafael Cancar”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata dua (S2) pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., Ph.D., PE., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
3. Dr. dr. Arlina, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
4. Dr. Elyse Maria Rosa, M.Kep, Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi selama masa perkuliahan;
5. Dr. Nuryakin, M.M., selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi, meluangkan waktunya sehingga tesis ini dapat terselesaikan;
6. Dr. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo., MMR., FISPH, FISCN, AIFO-K, selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi, meluangkan waktunya sehingga tesis ini dapat terselesaikan;
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
8. Direktur Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar beserta staf yang telah memberi izin penelitian dan bersedia menjadi informan penelitian;
9. Seluruh teman-teman MARS UMY, terima kasih atas solidaritas dan semangat yang diberikan selama ini;

10. Klinik drg. Erwan Sugiarno, M.S., Sp. Pros (K), Ph. D, UPTD Puskesmas Kalike (Nida addinia dan Roswita Dewi Prasetia Woga) dan UPTD Puskesmas Timung, terima kasih atas dukungan selalu selama duduk dibangku perkuliahan;
11. Semua pihak yang turut terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih untuk kalian semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari pembaca. Mudah-mudahan tesis ini bermanfaat bagi pembacanya. Amin.

Yogyakarta, 07 Juni 2021



Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
1. Implementasi Manajemen Komplain di Rumah Sakit.....	2
2. Metode Manajemen Penanganan Komplain di Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
3. Proses Manajemen Penanganan Komplain di Rumah Sakit.....	11
4. Hambatan Manajemen Penanganan Komplain di Rumah Sakit	19
5. Faktor Pendukung Manajemen Penanganan Komplain di Rumah Sakit...	21
6. <i>Service Failure dan Service Recovery</i>	24
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Teori	29

D. Kerangka Konsep	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Desain Penelitian	30
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
C. Informan Penelitian	30
D. Instrumen Penelitian	31
E. Pengumpulan Data.....	31
F. Uji Keabsahan Data.....	33
G. Pengolahan Data.....	36
H. Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	40
1. Gambaran Umum Rumah Sakit St. Rafael Cancar.....	40
2. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar	41
3. Jenis Pelayanan di Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar	42
B. Hasil Penelitian	43
1. Pelaksanaan Penelitian.....	43
2. Hasil Wawancara	43
a. Penerapan SOP Penanganan Komplain	44
b. Pengawasan SOP Penanganan Komplain	51
c. Evaluasi Penanganan Komplain	57
C. Pembahasan	61
1. Penerapan SOP Penanganan Komplain	61
2. Pengawasan SOP Penanganan Komplain	70
3. Evaluasi.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persentase Komplain dan Media Penyampaian Komplain.....	3
Tabel 2.1	Perbedaan Penelitian Manajemen Penanganan Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan Dengan Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1	Karakteristik Informan	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori	29
Gambar 2.2	Kerangka Konsep Penelitian	29
Gambar 3.1	Interaksi Olahdata Kualitatif	36
Gambar 3.2	Alur Analisis Data	39
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar	41
Gambar 4.2	Alur Pengawasan Penanganan Komplain.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Informed Consent	95
Lampiran II : Lembar Persetujuan Informan	93
Lampiran III: Pedoman Wawancara Internal	94
Lampiran IV: Pedoman Wawancara Dengan Kostumer Eskternal Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar	96
Lampiran V: Hasil Wawancara Dengan Petugas Penanganan Komplain Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar.....	97
Lampiran VI: Hasil Wawancara Dengan Kostumer Eskternal Rumah Sakit Umum St. Rafael Cancar.....	103
Lampiran VII: Alur Penanganan Komplain Rumah Sakit St. Rafael Cancar.....	105
Lampiran VIII: Surat Keterangan Kelayakan Etik.....	106
Lampiran IX : Surat Keterangan Selesai Penelitian	107

