



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**GAMBARAN PROSES PENANGANAN KELUHAN PASIEN  
DI BAGIAN *FRONT OFFICE* RUMAH SAKIT “BUNGA”  
PERIODE JANUARI – APRIL 2009**

**SKRIPSI**

**ALIN PUJI RAMDHANI  
NPM : 0706215234**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS INDONESIA  
DEPOK  
JULI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN PROSES PENANGANAN KELUHAN PASIEN  
DI BAGIAN *FRONT OFFICE* RUMAH SAKIT “BUNGA”  
PERIODE JANUARI – APRIL 2009**

**Skripsi ini diajukan sebagai  
salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT**

**ALIN PUJI RAMDHANI  
NPM : 0706215234**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS INDONESIA  
DEPOK  
JULI 2009**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alin Puji Ramdhani  
NPM : 0706215234  
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusif Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Gambaran Proses Penanganan Keluhan Pasien di Bagian *Front Office* Rumah Sakit “BUNGA” Periode Januari – April 2009”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada Tanggal : 7 Juli 2009  
Yang menyatakan

Alin Puji Ramdhani

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Alin Puji Ramdhani**

**NPM : 0706215234**

**Tanda tangan :**

**Tanggal : 7 Juli 2009**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Alin Puji Ramdhani  
NPM : 0706215234  
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Judul skripsi : Gambaran Proses Penanganan Keluhan Pasien  
di Bagian Front Office Rumah Sakit “BUNGA”  
Periode Januari – April 2009

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Pujiyanto, SKM, MKes. ( )  
Penguji : Vetty Yulianty, S.Si, MPH ( )  
Penguji : dr. Nurvantina Pandina, MM ( )

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 7 Juli 2009

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Alin Puji Ramdhani

Alamat : Jl. Pandu D No. 409 Rt 10/06 Blok 3  
Rawalumbu Bekasi Timur 17114

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Mei 1986

Agama : Islam

Riwayat Pendidikan :

1. SD Islam Bani Saleh 2 Bekasi Tahun 1992-1998
2. SLTP Negeri 16 Bekasi Tahun 1998-2001
3. SMA Negeri 2 Bekasi Tahun 2001-2004
4. Diploma III Jurusan AKK FKM UI Tahun 2004-2007
5. Program Sarjana S1-2 MRS FKM UI Tahun 2007-2009

## KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Pujiyanto, SKM, MKes selaku pembimbing akademik yang telah sabar membimbing, menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi;
2. dr. Nurvantina Pandina, MM selaku Manager Marketing&PR dan dosen penguji dari tempat penelitian atas kesediaannya membantu penyusunan skripsi;
3. dr. Magdalena, MM selaku Direktur tempat penelitian atas ijin perolehan data;
4. Ibu Vetty Yulianty, SSi, MPH selaku dosen penguji dari fakultas atas waktu dan kesediaannya;
5. Orangtua, adik-adik serta keluarga besar, yang telah memberikan *support* kepada peneliti;
6. Para informan yang telah membantu dalam memberikan informasi yang peneliti perlukan dalam penyusunan skripsi;
7. Mba Fika dan Bu revy atas kesediaannya memberikan ijin tidak masuk kerja sementara kepada peneliti untuk merampungkan skripsi dan teman kerja lainnya atas dukungan dan doanya;
8. Mba Nevy dan Bu Dian dari Sekret AKK atas bantuannya selama ini;
9. Teman-teman seperjuangan MRS 2007 yang sama-sama menyusun laporan tugas akhir, terima kasih atas diskusi-diskusinya;

10. Adriana “andri” dan Gangers “Gambreng” (Dini, Mel, Mega, Onie) atas dukungan dan doanya; dan

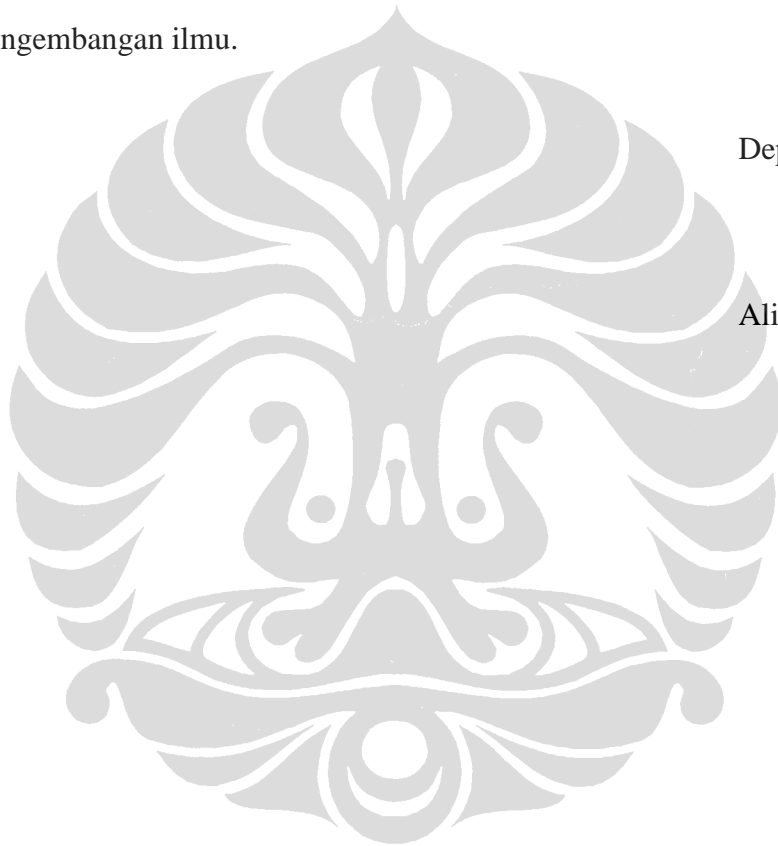
11. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih banyak untuk dukungannya.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, Juli 2009

Penulis

Alin Puji Ramdhani





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
RIWAYAT HIDUP .....	vi
ABSTRAK .....	vii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.4.1 Tujuan Umum .....	3
1.4.2 Tujuan Khusus .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Definisi Pelayanan Kesehatan .....	5
2.2 Rumah Sakit .....	7
2.2.1 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	7
2.2.2 Organisasi Rumah Sakit .....	8
2.2.3 Jenis Pelayanan Kedokteran di Rumah Sakit .....	9
2.3 Mutu dan Pelayanan Kesehatan .....	10
2.3.1 Pengertian Mutu .....	10
2.3.2 Pelayanan Kesehatan Bermutu .....	11
2.3.3 Kepuasan .....	12
2.3.4 Manajemen Keluhan / Komplain .....	13
2.4 Sistem dan Pendekatan Sistem .....	15
2.5 Keputusan dan Pengambilan Keputusan .....	17
2.5.1 Keputusan dan Pengambil Keputusan .....	17
2.5.2 Pengambilan Keputusan .....	18
2.5.3 Hubungan Pengambilan Keputusan dan Pemecahan Masalah .....	21
2.5.4 Evaluasi Keputusan .....	22
<b>BAB III ANALISA SITUASI UMUM RUMAH SAKIT “BUNGA”</b>	
3.1 Sejarah .....	24
3.2 Visi, Misi, Tujuan, Motto, Perilaku Wajib Harian Karyawan .....	24
3.3 Struktur Organisasi .....	26

3.4	Komposisi dan Jumlah Pegawai.....	26
3.5	Fasilitas .....	26
3.5.1	Fasilitas Bangunan .....	26
3.5.2	Fasilitas Kamar Perawatan.....	27
3.5.3	Ruang Perawatan.....	27
3.6	Produk yang Dihasilkan Rumah Sakit .....	28
3.7	Unit Marketing&PR RS “BUNGA” .....	28
3.7.1	Uraian Tugas di Unit Marketing&PR RS “BUNGA” .....	28
<b>BAB IV</b>	<b>KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL</b>	
4.1	Kerangka Konsep .....	33
4.2	Definisi Operasional.....	34
<b>BAB V</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
5.1	Jenis Penelitian.....	36
5.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
5.2.1	Lokasi Penelitian.....	36
5.2.2	Waktu Penelitian .....	36
5.3	Informan Penelitian.....	36
5.4	Instrumen Penelitian .....	37
5.5	Pengumpulan Data .....	37
5.6	Analisis Data .....	37
<b>BAB VI</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>	
6.1	Keterbatasan Penelitian.....	39
6.2	Informan.....	39
6.3	Gambaran Survei Pasien dan Keluhan Pelayanan Kurang Ramah .....	39
6.4	Gambaran Proses Pengambilan Keputusan Penanganan Keluhan.....	45
6.5	Gambaran Keputusan yang Ditetapkan.....	49
6.6	Gambaran Evaluasi Keputusan .....	52
<b>BAB VII</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	
7.1	Analisis Kegiatan Survei Pasien dan Keluhan Pelayanan Kurang Ramah.....	54
7.2	Analisis Proses Pengambilan Keputusan Penanganan Keluhan Pelayanan Kurang Ramah.....	55
7.3	Analisis Keputusan Penanganan Keluhan Pelayanan Kurang Ramah.....	59
7.4	Analisis Evaluasi Keputusan yang Diambil.....	61
<b>BAB VIII</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
8.1	Kesimpulan .....	63
8.2	Saran.....	64
	<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>66</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Komposisi dan Jumlah Personel di Unit Marketing&PR RS “BUNGA” per Juni 2009 .....	28
Tabel 6.1	Karakteristik Informan Penelitian .....	39
Tabel 6.2	Distribusi Keluhan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Menurut Area Pelayanan Periode Januari – April 2009 di RS “BUNGA” .....	43
Tabel 6.3	Deskripsi Keluhan Pada Area Keramahan Pelayanan Petugas <i>Front Office/Counter</i> pendaftaran poliklinik, ranap dan informasi Periode Januari – April 2009 di RS “BUNGA” .....	44
Tabel 6.4	<i>Corrective action</i> Berdasarkan Analisis Keluhan .....	50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Elemen-Elemen Dasar Sistem (Gibson dkk, 1985).....	15
Gambar 2.2	Hubungan Unsur-Unsur Sistem (Azwar, 1996).....	16
Gambar 2.3	Hubungan Antara Siklus Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan (Sabarguna, 2006).....	22
Gambar 4.1	Kerangka Konsep Penanganan Keluhan Pasien.....	33



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Struktur Organisasi RS “BUNGA”
2. Struktur organisasi unit marketing&PR RS “BUNGA”
3. Pedoman wawancara mendalam
4. Matriks hasil wawancara mendalam
5. Produk yang dihasilkan RS “BUNGA”

