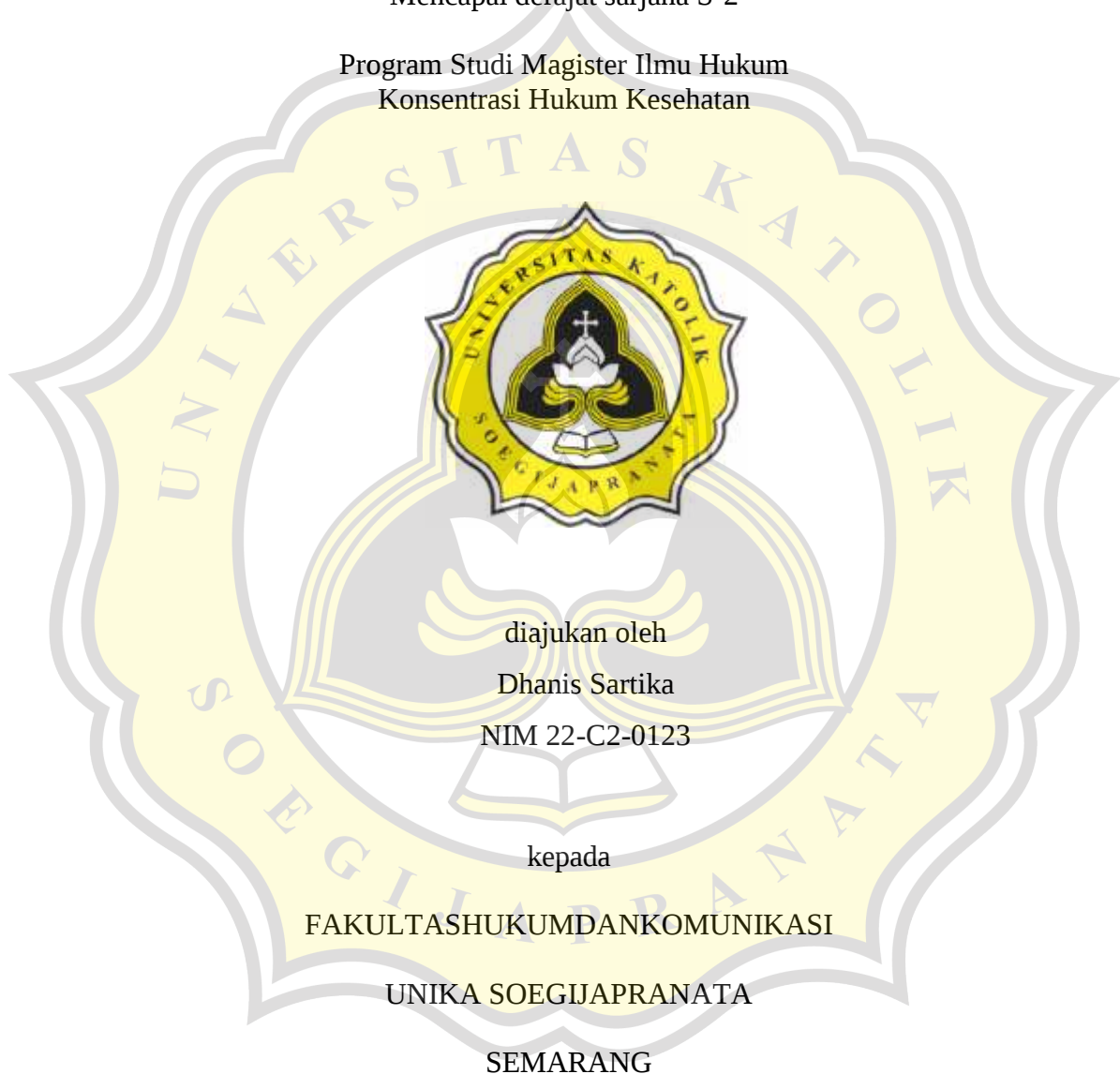


**PENYELESAIAN KELUHAN PASIEN MELALUI MEDIA SOSIAL PADA
PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT RESTU IBU**

TESIS

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat sarjana S-2

Program Studi Magister Ilmu Hukum
Konsentrasi Hukum Kesehatan



diajukan oleh
Dhanis Sartika
NIM 22-C2-0123

kepada

FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI

UNIKA SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2024

ABSTRAK

Pemanfaatan media sosial oleh pasien dan keluarga pasien yang menjalani pelayanan kegawatdaruratan di Rumah Sakit Restu Ibu sebagai media penyampaian penilaian performa atas pengalaman dari pelayanan yang diperoleh pasien.

Tujuan penelitian adalah untuk menjelaskan pengaturan, pelaksanaan, hambatan dalam penyelesaian keluhan pasien melalui media sosial pada pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) Rumah Sakit Restu Ibu.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis sosiologis. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara terhadap responden. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Penyelesaian keluhan pasien melalui media sosial pada pelayanan UGD Rumah Sakit Restu Ibu ditinjau dari UU No. 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, KUHP, KUHPerdata, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan SOP *handling complain* Rumah Sakit Restu Ibu. 2) Tindakan Rumah Sakit Restu Ibu dalam menghadapi keluhan mengacu pada *Standar Operational Procedure (SOP) handling complain*. 3) Hambatan dalam penyelesaian keluhan pasien melalui media sosial pada pelayanan UGD Rumah Sakit Restu Ibu meliputi: a. Perlindungan Data Pribadi. b. Etika dan Pencemaran Nama Baik. c. Keterbatasan Mekanisme Pengaduan. d. Sumber Daya yang Terbatas. e. Ketidakpastian Jalur Resmi. f. Kecepatan Respons yang Lambat. g. Penyalahgunaan Media Sosial. Konsep ideal dalam menyelesaikan permasalahan keluhan atas pelayanan UGD Rumah Sakit Restu Ibu dengan prinsip keadilan, kecepatan, transparansi, dan profesionalisme.

Kata kunci: Penyelesaian Keluhan Pasien; Media Sosial; Unit Gawat Darurat; Rumah Sakit Restu Ibu.

ABSTRACT

Utilization of social media by patients and families of patients undergoing emergency services at Restu Ibu Hospital as a medium for conveying performance assessments of the experience of services received by patients.

The purpose of the study was to explain the arrangement, implementation, and obstacles in resolving patient complaints through social media in the Emergency Unit (UGD) services at Restu Ibu Hospital.

This study is a descriptive analytical study with a sociological legal approach. Primary data collection was carried out by interviewing respondents. Secondary data was obtained through a literature study which was analyzed descriptively qualitatively.

The results of this study indicate that: 1) Resolving patient complaints through social media in the ER services at Restu Ibu Hospital is reviewed from Law No. 1 of 2024 concerning Information and Electronic Transactions, Law No. 17 of 2023 concerning Health, the Criminal Code, the Civil Code, Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 28 of 2024 concerning Implementing Regulations of Law No. 17 of 2023 concerning Health and SOP for handling complaints at Restu Ibu Hospital. 2) Restu Ibu Hospital's actions in dealing with complaints refer to the Standard Operational Procedure (SOP) for handling complaints. 3) Obstacles in resolving patient complaints via social media in the Restu Ibu Hospital's Emergency Room services include: a. Personal Data Protection. b. Ethics and Defamation. c. Limited Complaint Mechanisms. d. Limited Resources. e. Uncertainty of Official Channels. f. Slow Response Speed. g. Misuse of Social Media. The ideal concept in resolving complaints about the Restu Ibu Hospital's Emergency Room services with the principles of justice, speed, transparency, and professionalism.

Keywords: Resolution of Patient Complaints; Social Media; Emergency Unit; Restu Ibu Hospital.