



**Sulistini**

**Handling Complaint  
Sengketa Medik Melalui Mediasi Berbasis  
Restorative Justice dan Universal Health Coverage**

Beberapa alasan akademik mengkaji *handling complain* sengketa medik berbasis mediasi sebagai fokus disertasi, salah satu di antara berbagai pertimbangannya adalah dari perspektif akademis, mediasi merupakan amanat hukum Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Fokus dalam disertasi ini berupaya mengelaborasi, menganalisis dan menemukan basis mediasi *handling complain* sengketa medik pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Isak Tulungagung. Selanjutnya fokus penelitian di *breakdown* menjadi tiga pertanyaan penelitian sebagai berikut; 1) Bagaimana fenomena sengketa medik pada RSUD dr. Isak Tulungagung? 2) Mengapa terjadi sengketa medik pada RSUD Dr. Isak Tulungagung? 3) Bagaimana prosedur *handling complain* sengketa medik pada RSUD Dr. Isak Tulungagung? 4) Bagaimanakah basis mediasi *handling complain* sengketa medik pada RSUD Dr. Isak Tulungagung?

Disertasi ini merupakan *qualitative research* dengan menggunakan *case study*. Penelitian dilakukan di RSUD DR. Isak Tulungagung dalam rentang waktu 3 tahun (2019-2022). Data primer penelitian bersumber dari *key informan*, informan dan narasumber, sumber sekunder dari hasil observasi dan data dokumentasi *complain* dan *handling complain*, data tersier bersumber dari referensi primer, artikel jurnal bereputasi dan website. Teknik Analisa data melalui teknik spiral analisa data yang dimulai dengan mengatur dan mengelola data; memahami dan menganalisis basis data; mendiskripsikan, mengklasifikasikan dan menginterpretasikan data. Langkah analisa studi kasus dilengkapi dengan analisis data versi Atkinson dengan pembuatan repositori data menggunakan teori basis data relasional dasar, pembuatan kode untuk mengidentifikasi 'bongkahan' data; menganalisa data studi kasus dan menyusun proposisi teori baru. Pengecekan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi metode, triangulasi data dan forum grup discussion. Proposisi teori yang ditemukan adalah mediasi berbasis keadilan restoratif-resiprosikal dan *universal health coverage*. Prosi teori ini menjelaskan bahwa hubungan sosial (manatol) yang melibatkan pasien dan tenaga medis tidak terlepas dari sengketa medik. Penyelesaian sengketa yang berkeadilan dapat diwujudkan melalui mediasi yang merupakan langkah progresif menuju keadilan restoratif dan keadilan resiprosikal yang dilaksanakan dengan mengedepankan amanat jaminan kesehatan semesta/*universal health coverage*.

**PROGRAM STUDI  
STUDI ISLAM  
PASCASARJANA UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
DESEMBER 2022**



**DISERTASI**

**HANDLING COMPLAIN SENKETA MEDIK MELALUI MEDIASI  
BERBASIS RESTORATIVE JUSTICE DAN UNIVERSAL HEALTH COVERAGE**



**Sulistini**

**Handling Complaint Sengketa Medik  
Melalui Mediasi Berbasis  
Restorative Justice Dan  
Universal Health Coverage**

**PROGRAM STUDI  
STUDI ISLAM  
PASCASARJANA UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
DESEMBER 2022**



**DISERTASI**

SULISTINI

NIM 12602195009

***HANDLING COMPLAINT SENGKETA MEDIK  
MELALUI MEDIASI BERBASIS  
RESTORATIVE JUSTICE DAN UNIVERSAL  
HEALTH COVERAGE***

Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna  
Memperoleh Gelar Doktor Studi Islam

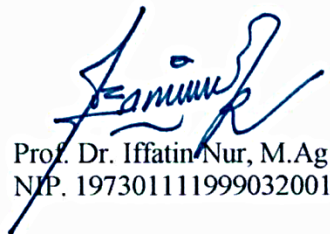
**PROGRAM DOKTOR STUDI ISLAM  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG  
DESEMBER 2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Disertasi dengan judul “*Handling Complain Sengketa Medik Melalui Mediasi Berbasis Restorative Justice dan Universal Health Coverage*” yang ditulis oleh Sulistini NIM 12602195009 telah mendapatkan persetujuan promotor untuk diujikan dalam Ujian Disertasi Terbuka.

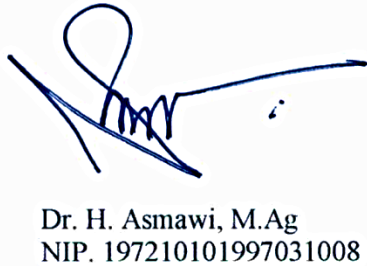
Tulungagung, Nopember 2022

Promotor I



Prof. Dr. Iffatin Nur, M.Ag  
NIP. 197301111999032001

Promotor II



Dr. H. Asmawi, M.Ag  
NIP. 197210101997031008

## PENGESAHAN

Disertasi dengan judul “*Handling Complain Sengketa Medik Melalui Mediasi Berbasis Restorative Justice dan Universal Health Coverage*” oleh Sulistini NIM 12602195009, telah diujikan dalam Ujian Disertasi Tertutup pada hari Jum’at, 11 Nopember 2022

### DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Prof. Dr. Maftukhin, M.Ag.  
NIP. 19670717 200003 1 002

2. Sekretaris : Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag  
NIP. 19671029 199403 1 004

3. Penguji Utama : Prof. Dr. H. Ahmad Rofiq, M.A  
NIP.195907141986031004

4. Penguji : Prof. Dr. Ngainun Naim, M.HI  
NIP. 197507192003121002

5. Penguji : Dr. H. Akhmad Rizqon Khamai, Lc, MA  
NIP. 197408292008011006

6. Penguji/Promotor : Prof. Dr. Iffatin Nur, M.Ag  
NIP.19730111199903200

7. Penguji/Promotor : Dr. H. Asmawi, M.Ag  
NIP. 197509032003121004

Tulungagung, Nopember 2022

Mengesahkan,  
Direktur Pascasarjana

  
**Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag**  
**NIP. 196710291994031004**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini saya :

Nama : Sulistini

NIM. : 12602195009

Program : Studi Islam

Institusi : Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa DISERTASI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Tulungagung, Desember 2022  
Saya yang menyatakan



Sulistini  
NIM. 12602195009