

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM  
PENANGANAN KOMPLAIN DI RSUD dr. ACHMAD DIPONEGORO**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat S-2**

**Minat Kebijakan Manajemen Pelayanan Kesehatan  
Program Studi Kebijakan dan Manajemen Kesehatan**



**Sarini**

**NIM : 22/499959/PKU/20369**

Kepada :

**PROGRAM PASCA SARJANA  
FAKULTAS KEDOKTERANKESIHATAN MASYARAKAT DAN  
KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA  
2024**

## Tesis

**Penerapan Total Quality Manajement dalam Penanganan Komplain di RSUD dr.  
Achmad Diponegoro Putussibau**

dipersiapkan dan disusun oleh

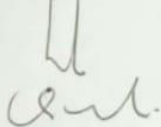
**SARINI**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 19 Juni 2024

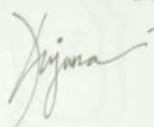
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



**Dr. dr. Mubasysyir Hasanbasri, M.A.**

Ketua Dewan Penguji



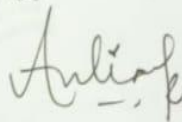
**Tony Arjuna, M.NutDiet., Ph.D.,  
AN., APD**

Pembantu Pembimbing



**dr. Likke Prawidya Putri, MPH, PhD**

Penguji



**drg. Puti Aulia Rahma, MPH, CFE**

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar *Master of Health Policy and Management*



**dr. Lutfan Lazuardi, M.Kes., Ph.D**

Ketua Program Studi: Magister Kebijakan dan Manajemen Kesehatan