

LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER
REVIEW KARYA ILMIAH: JURNAL ILMIAH

Judul Artikel Ilmiah : **Management of Hospital Customer Complaint Using E-Complaint**
 Nama semua penulis : **Ajeng Fitri Setyani, Bagoes Widjanarko, Farid Agushyana**
 Status Pengusul (coret yg tidak perlu) : ~~Penulis Utama/ Penulis Utama & Korespondensi / Penulis Korespondensi/ Penulis Anggota~~

Status Jurnal:

• Nama Jurnal : MMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)
 • Tahun terbit/Vol/No/halaman : 2019/ Vol 8/ No 2/ halaman 129-137
 • Edisi (bulan, tahun) : Agustus 2019
 • ISSN : ISSN: 2541-6715 (online) and 2088-2831 (print)
 • DOI : <https://doi.org/10.18196/jmmr.8298>
 • Alamat WEB Jurnal/ Proceeding : <https://journal.ums.ac.id/index.php/mrs/article/view/6916>
 • Terindex di : Sinta 2 (SK) 36/E/KPT/2019.

Kategori Publikasi (beri tanda V yang sesuai)

• Jurnal Internasional [] Jurnal internasional bereputasi & memiliki impact factor
 [] Jurnal internasional bereputasi
 [] Jurnal Internasional WOS Emerging Sources Citation Index
 • Jurnal Nasional [✓] Jurnal Nasional Terakreditasi Dikti Peringkat 1 atau 2
 [] Jurnal Nasional berbahasa Inggris Terindeks CABI atau Copernicus, atau Berbahasa Inggris Terakreditasi Peringkat 3 atau 4
 [] Jurnal Nasional berbahasa Indonesia Terakreditasi peringkat 3 atau 4
 [] Jurnal Nasional

Hasil Penilaian Peer Review:

No	Komponen yang dinilai	Jurnal Nasional Terakreditasi Dikti Peringkat 1 atau 2	Nilai yang didapat artikel
a	Kelengkapan unsur isi artikel (10 %)	2,5	2,4
b	Ruang lingkup & kedalaman pembahasan (30 %)	7,5	7
c	Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30 %)	7,5	7
d	Kelengkapan unsur dan kualitas jurnal (30%)	7,5	7
	Nilai Total	25	23,4
	Nilai yang didapat pengusul: 23,4 X 0,4= 9,36 / 2 = 4,68		

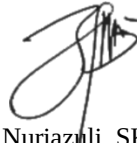
Catatan Penilaian artikel oleh Reviewer

a	Kelengkapan unsur isi artikel	Abstract, introduction, research method, result and discussion, conclusion, and references. Memenuhi unsur artikel jurnal ilmiah.
b	Ruang lingkup & kedalaman pembahasan	Artikel membahas mengenai pengelolaan komplain pelanggan rumah sakit dalam memberikan pelayanan dengan pendekatan HOT FIT. Artikel dipublish pada MMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit). Ruang lingkup jurnal sesuai dengan substansi artikel aspek pelayanan rumah sakit terkait dengan pelanggan). Pembahasan sangat baik dengan melakukan analisis hasil temuan dan membandingkan dengan referensi-referensi yang relevan sebanyak 17 rujukan.
c	Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi	Data hasil penelitian disajikan secara detail dalam tabel, gambar, dan narasi yang informatif terkait komplain pelanggan rumah sakit. Analisis disertai dengan pemodelan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Subyek penelitian kualitatif menggunakan 8 informan utama dan 3 informan triangulasi. Di akhir pembahasan, penulis menyatakan bahwa pendekatan penanganan komplain pelanggan menggunakan pendekatan teknologi HOT FIT tidak akan bermanfaat tanpa

		didukung oleh komitmen organisasi guna menyelesaikan komplain pelanggan rumah sakit.
d	Kelengkapan unsur dan kualitas jurnal	Artikel diterbitkan di jurnal nasional akreditasi Sinta 2 dengan unsur-unsur terbitan yang cukup lengkap, dan memenuhi kualitas jurnal terakreditasi. Ada e-ISSN, DOI, corresponding author, ada article history, ada Vol dan No, serta daftar Pustaka sebanyak 21.

Semarang, 7-7-2021

Reviewer 1



Dr. Nurjazuli, SKM., M.Kes

NIP. 196308121995121001

Unit kerja : Fakultas Kesehatan Masyarakat UNDIP

Jabatan : Lektor Kepala

LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER
REVIEW KARYA ILMIAH: JURNAL ILMIAH

Judul Artikel Ilmiah : **Management of Hospital Customer Complaint Using E-Complaint**
 Nama semua penulis : **Ajeng Fitri Setyani, Bagoes Widjanarko, Farid Agushyana**
 Status Pengusul (coret yg tidak perlu) : **Penulis Utama/ Penulis Utama & Korespondensi /Penulis Korespondensi/ Penulis Anggota**

Status Jurnal:

• Nama Jurnal : MMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)
 • Tahun terbit/Vol/No/halaman : 2019/ Vol 8/ No 2/ halaman 129-137
 • Edisi (bulan, tahun) : Agustus 2019
 • ISSN : ISSN: 2541-6715 (online) and 2088-2831 (print)
 • DOI : <https://doi.org/10.18196/jmmr.8298>
 • Alamat WEB Jurnal/ Proceeding : <https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/6916>
 • Terindex di : Sinta 2 (SK) 36/E/KPT/2019.

Kategori Publikasi (beri tanda V yang sesuai)

• Jurnal Internasional [] Jurnal internasional bereputasi & memiliki impact factor
 [] Jurnal internasional bereputasi
 [] Jurnal Internasional WOS Emerging Sources Citation Index
 • Jurnal Nasional [✓] Jurnal Nasional Terakreditasi Dikti Peringkat 1 atau 2
 [] Jurnal Nasional berbahasa Inggris Terindeks CABI atau Copernicus, atau Berbahasa Inggris Terakreditasi Peringkat 3 atau 4
 [] Jurnal Nasional berbahasa Indonesia Terakreditasi peringkat 3 atau 4
 [] Jurnal Nasional

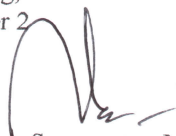
Hasil Penilaian Peer Review:

No	Komponen yang dinilai	Jurnal Nasional Terakreditasi Dikti Peringkat 1 atau 2	Nilai yang didapat artikel
a	Kelengkapan unsur isi artikel (10 %)	2,5	2
b	Ruang lingkup & kedalaman pembahasan (30 %)	7,5	7,2
c	Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30 %)	7,5	7
d	Kelengkapan unsur dan kualitas jurnal (30%)	7,5	7,2
	Nilai Total	25	23,4
Nilai yang didapat pengusul: $23,4 \times 0,4 = 9,362 = 9,68$			

Catatan Penilaian artikel oleh Reviewer

a	Kelengkapan unsur isi artikel	artikel mencakup unsur-unsur sesuai with publication ilmiah
b	Ruang lingkup & kedalaman pembahasan	ruang lingkup Hospital Customer Complaint yg dibahas secara cukup mendalam.
c	Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi	penelitian didukung oleh data dan metodologi yg sesuai with ilmu
d	Kelengkapan unsur dan kualitas jurnal	jurnal terakreditasi peringkat 2, dimana penulis merupakan salah 1 co-author yg sesuai bidang ilmu.

Semarang,
 Reviewer 2



dr. Antono Suryoputro, MPH, Ph.D
 NIP. 195703061987031002

Unit kerja : Fakultas Kesehatan Masyarakat UNDIP
 Jabatan : Lektor Kepala