

# IMPLEMENTASI MANAJEMEN *HANDLING COMPLAINT* DAN PENYELESAIAN SENGKETA MEDIS DI RUMAH SAKIT: UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN KESEHATAN YANG RESPONSIF DAN BERKUALITAS

<sup>1</sup> dr. Erwinsyah H, Harahap, <sup>2</sup> Lidia Dwi Juniastuti, <sup>3</sup> Ardenila Indrayani

Komite Etik & Hukum Rumah Sakit Pusat Pertamina  
Email: erwinharahap71@gmail.com

## A. Ringkasan

Penanganan keluhan (*handling complaint*) dan penyelesaian sengketa medis merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dan menjaga kepercayaan masyarakat. Keluhan pasien yang tidak ditangani secara tepat dapat berkembang menjadi konflik hukum atau sengketa medis yang merugikan berbagai pihak. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengimplementasikan sistem manajemen komplain yang terstruktur, responsif, dan empatik, serta memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang mengedepankan mediasi dan komunikasi terbuka.

Makalah ini membahas tujuan, tantangan, strategi pelaksanaan, serta hasil dari implementasi inovasi *handling complaint* yang efektif di lingkungan rumah sakit.

## B. Latar Belakang

Dalam era pelayanan kesehatan modern yang semakin menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan (*patient-centered care*), keberhasilan rumah sakit tidak hanya diukur dari sisi medis atau klinis, melainkan juga dari bagaimana rumah sakit mampu menangani keluhan, masukan, dan ketidakpuasan pasien secara profesional dan manusiawi. Manajemen *handling complaint* (penanganan keluhan) dan penyelesaian sengketa medis menjadi salah satu komponen penting dalam menjaga mutu pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat.

Keluhan pasien bisa menjadi sumber informasi berharga untuk meningkatkan kualitas layanan, jika ditangani dengan baik. Namun, apabila keluhan diabaikan, ditangani secara tidak empatik, atau tidak ditindaklanjuti, maka bukan hanya kepuasan pasien yang menurun, tetapi juga dapat menimbulkan konflik, bahkan sengketa hukum. Oleh karena itu, pengelolaan keluhan dan sengketa medis secara terstruktur dan sistematis merupakan kebutuhan mendesak dalam pengelolaan rumah sakit modern.

## C. Tujuan Inovasi

Tujuan dari implementasi manajemen *handling complaint* dan penyelesaian sengketa medis di rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. **Membangun sistem penanganan keluhan yang efektif, cepat, dan empatik.**
2. **Meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien** terhadap pelayanan rumah sakit.
3. **Mengurangi risiko sengketa medis** melalui penyelesaian keluhan secara dini dan terbuka.
4. **Melindungi tenaga medis dan institusi** dari potensi tuntutan hukum yang merugikan.
5. **Menjadikan keluhan sebagai bagian dari mekanisme peningkatan mutu layanan** dan keselamatan pasien.

6. **Mendukung pencapaian standar akreditasi rumah sakit** nasional maupun internasional.

#### D. Masalah

Beberapa masalah yang umum ditemukan di rumah sakit terkait *complaint* dan penyelesaian sengketa medis antara lain:

1. **Belum adanya sistem *handling complaint* yang terintegrasi** dan terdokumentasi dengan baik.
2. **Tenaga kesehatan belum memiliki keterampilan komunikasi empatik** dan manajemen konflik.
3. **Keluhan seringkali dianggap sebagai ancaman**, bukan masukan untuk perbaikan.
4. **Tidak adanya mekanisme tindak lanjut yang jelas** terhadap keluhan yang disampaikan pasien.
5. **Risiko sengketa medis meningkat** akibat tidak adanya komunikasi efektif antara pasien dan petugas medis.

#### E. Tantangan

Tantangan yang dihadapi rumah sakit dalam implementasi *handling complaint* dan penyelesaian sengketa medis antara lain:

1. **Budaya organisasi yang belum terbuka terhadap kritik** dan evaluasi.
2. **Stigma terhadap pengaduan** sebagai beban, bukan potensi perbaikan mutu.
3. **Keterbatasan SDM yang kompeten** dalam manajemen keluhan dan mediasi.
4. **Kurangnya sistem digital** untuk pelaporan dan pemantauan keluhan secara real-time.
5. **Minimnya pemanfaatan jalur non-litigasi** (seperti mediasi internal) dalam penyelesaian sengketa medis.

#### F. Langkah-langkah

Implementasi manajemen *handling complaint* dan penyelesaian sengketa medis yang efektif memerlukan pendekatan sistematis, terintegrasi, serta melibatkan berbagai pihak.

Berikut adalah langkah-langkah utama yang dapat dilakukan oleh rumah sakit:

1. **Pembentukan Tim Khusus Pengelola Pengaduan dan Sengketa Medis**  
Langkah pertama adalah membentuk tim pengelola pengaduan dan penyelesaian sengketa medis. Tim ini terdiri dari unsur lintas bidang seperti mutu, hukum, humas, perwakilan medis dan keperawatan.
2. **Penyusunan Kebijakan dan SOP Pengelolaan Pengaduan**  
Rumah sakit memiliki **kebijakan tertulis dan SPO** terkait:
  - a. Prosedur penerimaan keluhan (lisan, tulisan, digital).
  - b. Tata cara pencatatan dan dokumentasi keluhan.
  - c. Proses analisis keluhan secara objektif.
  - d. Mekanisme respon dan penyelesaian.
  - e. Eskalasi keluhan jika mengarah pada sengketa medis.
  - f. Tata cara mediasi internal.

SOP ini telah disosialisasikan kepada seluruh staf agar dipahami dan dijalankan secara seragam.

### 3. **Penyediaan Saluran Pengaduan yang Mudah Diakses**

Saluran pengaduan disediakan secara **beragam, mudah diakses, dan bersifat ramah pengguna**, antara lain:

- a. Kotak saran di area publik rumah sakit.
- b. Formulir digital melalui website atau aplikasi mobile.
- c. Hotline pengaduan atau WhatsApp resmi rumah sakit.
- d. QR Code untuk akses cepat ke formulir e-complaint.
- e. Petugas khusus (*service officer*) yang membantu pasien membuat laporan.

### 4. **Pencatatan dan Dokumentasi Setiap Keluhan**

Setiap keluhan wajib dicatat secara sistematis dan terdokumentasi, baik melalui sistem digital maupun manual. Data yang dicatat mencakup identitas pelapor, waktu kejadian, unit terkait, kronologi, serta status tindak lanjut. Dokumentasi ini penting sebagai bahan evaluasi mutu dan perlindungan hukum.

### 5. **Respon Cepat dan Komunikasi Empatik**

Setiap keluhan harus segera ditanggapi dalam waktu maksimal 2x24 jam. Petugas yang menangani keluhan wajib memiliki kemampuan **komunikasi empatik**, tidak defensif, dan fokus pada solusi. Prinsip dasar “dengarkan – validasi – klarifikasi – tindak lanjut – beri umpan balik” harus diterapkan.

### 6. **Tindak Lanjut dan Analisis Akar Masalah**

Akar masalah dianalisis secara mendalam untuk menemukan akar penyebabnya (*root cause analysis*).

### 7. **Pelaksanaan Mediasi Internal untuk Sengketa Medis**

Jika keluhan berkembang menjadi sengketa medis, maka dilakukan mediasi internal oleh tim yang ditunjuk. Komunikasi terbuka antara pihak rumah sakit dan pasien/ keluarga difasilitasi untuk mencapai penyelesaian damai.

### 8. **Pelatihan dan Penguatan Kapasitas SDM**

Seluruh tenaga medis dan non-medis, terutama yang berada di garis depan (*frontliner*), perlu mendapat **pelatihan berkala tentang komunikasi efektif, manajemen konflik, dan etika pelayanan**. Hal ini penting agar setiap staf siap menghadapi keluhan dengan sikap profesional.

### 9. **Monitoring, Evaluasi, dan Pelaporan Berkala**

Evaluasi bulanan terhadap data keluhan meliputi jumlah kasus, kategori keluhan, kecepatan penyelesaian, dan tingkat kepuasan pasien terhadap penanganan. Evaluasi ini menjadi dasar bagi manajemen untuk melakukan perbaikan mutu secara berkelanjutan.

### 10. **Publikasi dan Edukasi Pasien**

Rumah sakit perlu secara aktif mengedukasi pasien bahwa mereka memiliki hak untuk menyampaikan keluhan, dan keluhan tersebut akan ditangani secara adil, transparan, dan profesional. Edukasi ini dapat disampaikan melalui leaflet, banner, video edukasi di ruang tunggu, serta informasi hak dan kewajiban pasien.

G. **“Hasil Implementasi Manajemen *Handling Complaint* dan Penyelesaian Sengketa Medis”**

Pelaksanaan langkah-langkah sistematis dalam manajemen pengaduan dan penyelesaian sengketa medis telah memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. Dengan keterlibatan lintas sektor dan penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, serta empati, hasil yang dicapai mencerminkan transformasi signifikan dalam penanganan keluhan pasien dan potensi konflik medis.

Berikut adalah hasil-hasil utama yang diperoleh:

1. **Peningkatan Kepuasan Pasien terhadap Proses Penanganan Pengaduan**

Adanya respon cepat, komunikasi empatik, dan penyelesaian yang terstruktur terhadap setiap keluhan menyebabkan tingkat kepuasan pasien terhadap proses penanganan pengaduan meningkat, pasien menyatakan puas terhadap cara rumah sakit menanggapi dan menyelesaikan keluhan mereka. Pasien merasa dihargai dan didengarkan, sehingga menurunkan risiko eskalasi konflik ke ranah hukum.

2. **Penurunan Jumlah Sengketa Medis**

Dengan adanya intervensi dini melalui proses mediasi internal, banyak kasus yang berpotensi menjadi sengketa berhasil diselesaikan secara kekeluargaan, menunjukkan efektivitas pendekatan preventif dan mediatif dalam meredam potensi konflik.

3. **Perbaikan Proses Layanan Berdasarkan Akar Masalah**

Analisis akar masalah (*root cause analysis*) yang dilakukan terhadap keluhan pasien telah menjadi sumber berharga dalam perbaikan mutu layanan. Misalnya, keluhan terkait keterlambatan informasi hasil laboratorium mendorong optimalisasi sistem komunikasi antar-unit. Sementara itu, keluhan terhadap komunikasi dokter dengan pasien menghasilkan pelatihan ulang tentang komunikasi empatik bagi dokter dan perawat. Pendekatan ini membuktikan bahwa pengaduan merupakan peluang untuk meningkatkan kualitas.

4. **Tersedianya Data dan Tren Keluhan secara Terintegrasi**

Seluruh pengaduan pasien kini terdokumentasi dengan baik, memungkinkan tim mutu dan manajemen melakukan pemantauan tren secara berkala. Dengan data yang terdigitalisasi, manajemen dapat mengenali pola-pola berulang dan menyusun intervensi preventif yang lebih strategis. Ketersediaan data ini juga memperkuat rumah sakit dalam audit eksternal maupun akreditasi.

5. **Meningkatnya Kompetensi SDM dalam Menghadapi Keluhan**

Pelatihan yang diberikan kepada tenaga medis dan non-medis menghasilkan perubahan signifikan dalam sikap dan kemampuan mereka dalam menangani pasien yang mengajukan keluhan. Frontliner lebih percaya diri dalam merespons keluhan dengan pendekatan profesional dan tenang. Sikap defensif berkurang, digantikan oleh komunikasi empatik dan solusi konkret. Hasil ini tidak hanya memperkuat hubungan pasien dengan rumah sakit, tetapi juga meningkatkan moral kerja karyawan.

6. **Meningkatnya Citra Positif Rumah Sakit**

Penanganan pengaduan yang transparan dan humanis turut memperbaiki reputasi rumah sakit di mata masyarakat. Rating Google Review, media sosial, dan umpan balik melalui formulir digital menunjukkan tren positif. Banyak pasien yang sebelumnya menyampaikan

komplain akhirnya menjadi loyal customer karena merasa masalahnya ditangani dengan **baik dan tidak diabaikan.**

**7. Kesiapan Menghadapi Audit dan Akreditasi**

Dengan sistem dokumentasi dan pelaporan keluhan yang terstandarisasi, rumah sakit lebih siap menghadapi audit mutu dan akreditasi dari lembaga terkait seperti KARS maupun Kementerian Kesehatan. Prosedur handling complaint yang berjalan baik menjadi salah satu indikator bahwa rumah sakit menjunjung tinggi keselamatan dan hak pasien.

**8. Budaya Pelayanan Berbasis Pasien (*Patient-Centered Care*)**

Secara menyeluruh, implementasi manajemen pengaduan telah menanamkan budaya pelayanan yang berfokus pada pasien. Staf mulai memahami pentingnya mendengar suara pasien, memperbaiki proses, dan menjaga transparansi. Pasien tidak lagi dianggap sebagai pihak yang “menggangu”, melainkan sebagai mitra penting dalam peningkatan mutu layanan.