

Smart Complaint Handling System untuk Mutu dan Keselamatan Pasien

Di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah

Kategori: Innovation in Healthcare IT
PERSI AWARD – MAKERSI AWARD 2025

Ringkasan

RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo mengembangkan E-Poter Plus (Elektronik Pojok Pengaduan Terintegrasi) sebagai solusi percepatan tindak lanjut pengaduan pasien. Inovasi ini menjawab tantangan keterlambatan respons dan lemahnya dokumentasi aduan dengan memanfaatkan sistem terintegrasi berbasis digital yang menghubungkan RSMS Online, WhatsApp tim komplain, notifikasi otomatis, dan dashboard monitoring *real-time*. Dampaknya adalah penyelesaian pengaduan maksimal 1x24 jam, peningkatan kepuasan pasien dari 80% menjadi 87,5%, efisiensi birokrasi, serta penguatan akuntabilitas rumah sakit. Sistem ini juga menghasilkan data terstruktur sebagai dasar evaluasi mutu layanan, mendukung patient safety, dan meningkatkan reputasi rumah sakit.

Keyword : Komplain, E – poter, mutu

Latar Belakang

Pengaduan pasien merupakan indikator penting kualitas layanan kesehatan, sebagaimana diatur dalam UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik dan Permenkes No. 30/2022 tentang indikator mutu. Namun, di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo, pengelolaan pengaduan sebelumnya menghadapi beberapa masalah:

1. Respons lambat (lebih dari 3x24 jam)
2. Data pengaduan tidak terdokumentasi dengan baik
3. Tidak ada notifikasi otomatis kepada unit terkait
4. Banyak aduan tidak tertangani

Kondisi ini menurunkan kepuasan pasien, meningkatkan risiko publisitas negatif, bahkan potensi tuntutan hukum. Melihat urgensi tersebut, rumah sakit berinovasi melalui E-Poter Plus, sebuah sistem pengaduan elektronik yang terintegrasi dengan manajemen RS dan berbasis teknologi informasi. Dengan pendekatan ini, keluhan dapat ditangani cepat, tuntas, dan transparan.

Inovasi ini sejalan dengan tema PERSI Award 2025 '*Improving Access, Quality, and Safety through Financial Sustainability*', karena memperbaiki akses layanan aduan, meningkatkan mutu dan keselamatan pasien, serta menghemat biaya birokrasi manual.

kerstin@contoso.com

+1-710-555-0144

Tujuan Inovasi

1. Mempercepat respons pengaduan dengan penyelesaian maksimal 1x24 jam.
2. Menyediakan sistem terintegrasi untuk distribusi otomatis aduan ke unit terkait.
3. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui monitoring status pengaduan real-time.
4. Meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga.
5. Menghasilkan data elektronik terstruktur sebagai dasar evaluasi mutu layanan.
6. Mendukung budaya patient safety melalui pengelolaan keluhan yang cepat, tuntas, dan terdokumentasi.

Langkah-langkah Implementasi

Inovasi ini dimulai pada tahun 2019 dengan kegiatan sebagai berikut:

1. FGD dan Analisis Kebutuhan (2019) – Identifikasi masalah, pembentukan tim pengembangan (IT, manajemen, layanan pelanggan).
2. Pembuatan Sistem & Uji Coba – Desain aplikasi berbasis web & mobile dengan fitur: formulir aduan, notifikasi otomatis, pelacakan status real-time, integrasi WhatsApp, dan keamanan data.
3. Pelatihan & Sosialisasi – Staf RS dilatih menggunakan sistem, pasien disosialisasikan melalui media sosial, brosur, dan tutorial digital.
4. Implementasi Bertahap (2020) – Dimulai di beberapa unit lalu diperluas ke seluruh rumah sakit.
5. Evaluasi dan Monitoring – Data jumlah, jenis, dan status penyelesaian aduan dikumpulkan untuk analisis mutu.
6. Integrasi Sistem Manajemen RS – Pengaduan terhubung langsung dengan dashboard evaluasi kinerja rumah sakit.
7. Penyempurnaan & Pembaruan – Penambahan fitur baru, bahasa, dan integrasi lebih lanjut.

Hasil Inovasi

Pengembangan Aplikasi E-Poter Plus dengan desain antarmuka pengguna yaitu desain aplikasi dengan antarmuka yang mudah digunakan oleh pasien, keluarga, dan tenaga medis, baik untuk desktop maupun perangkat mobile. Fitur utama pada aplikasi fitur-fitur penting seperti formulir pengaduan online, pelacakan status pengaduan, sistem notifikasi, dan respons otomatis terhadap pengaduan yang diajukan. Pengembangan sistem *backend* yang terintegrasi dengan manajemen RS untuk mendistribusikan pengaduan ke Bidang bagian terkait secara otomatis dan memastikan sistem memiliki tingkat keamanan yang tinggi untuk menjaga kerahasiaan data pasien dan pengaduan.

1. Aksesibilitas meningkat karena Pasien bisa mengadu kapan saja via aplikasi/web/WhatsApp.
2. Waktu respons lebih cepat dari >3x24 jam menjadi ≤1x24 jam.
3. Transparansi & akuntabilitas, Pasien dapat memantau status aduan; manajemen bisa menilai kinerja unit terkait.
4. Efisiensi birokrasi, Mengurangi proses manual, distribusi aduan otomatis, dan pengarsipan digital.
5. Kepuasan pasien meningkat, dari 80% menjadi 87,5%.
6. Data berbasis elektronik, tren masalah bisa dianalisis, menjadi dasar perbaikan mutu & patient safety.
7. Koordinasi lintas unit lebih baik, aduan langsung diteruskan ke bidang terkait, mengurangi tumpang tindih.
8. Pengakuan eksternal Inovasi memperkuat reputasi RS sebagai rumah sakit responsif & berbasis teknologi.

Untuk memudahkan dalam penyampaian kondisi sebelum dan setelah inovasi kami sampaikan dalam table sebagai berikut:

Tabel 1
Sebelum dan Sesudah Inovasi

Aspek	Sebelum Inovasi	Sesudah Inovasi
Akses Pengaduan	Terbatas	Terintegrasi & elektronik
Waktu Tindak Lanjut	>3x24 jam	≤ 1x24 jam
Dokumentasi	Manual, tidak tercatat	Otomatis, terekam elektronik
Notifikasi	Tidak tersedia	Notifikasi otomatis
Kepuasan Pasien	80%	87,5%

Kesimpulan

Inovasi E-Poter Plus (Elektronik Pojok Pengaduan Terintegrasi) di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo terbukti menjadi solusi efektif dalam meningkatkan mutu layanan dan keselamatan pasien. Dengan sistem berbasis teknologi informasi yang terintegrasi, pengaduan dapat direspons maksimal dalam waktu 1x24 jam, terdokumentasi secara elektronik, serta didistribusikan langsung ke unit terkait. Dampaknya adalah meningkatnya kepuasan pasien dari 80% menjadi 87,5%, transparansi dan akuntabilitas yang lebih kuat, serta efisiensi birokrasi dalam

penanganan keluhan. Inovasi ini juga memperkuat reputasi rumah sakit sebagai institusi yang responsif, inovatif, dan berkomitmen pada patient safety.

Saran

Pengembangan Berkelanjutan E-Poter Plus perlu terus diperbarui dengan fitur tambahan seperti analitik berbasis AI untuk mengklasifikasi keluhan dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan. Sebagai usulan Integrasi Nasional, Inovasi dapat diperluas dengan integrasi ke sistem pelaporan pengaduan kesehatan nasional, sehingga menjadi model standar pelayanan publik rumah sakit. Peningkatan Literasi Pasien, edukasi berkelanjutan kepada pasien dan keluarga diperlukan agar masyarakat semakin aktif memanfaatkan aplikasi ini dalam memberikan masukan.

Monitoring Mutu dan Patient Safety, data pengaduan yang terekam perlu diolah secara rutin untuk menjadi early warning system bagi potensi risiko keselamatan pasien. Replikasi ke RS Lain, E-Poter Plus dapat dijadikan praktik baik (*best practice*) yang bisa direplikasi oleh rumah sakit lain di Indonesia untuk meningkatkan mutu layanan secara nasional.