

SEHATI

SEHATI (Sistem Evaluasi dan
Harapan Tindaklanjut Keluhan
Terintegrasi)



PERSI AWARD
KATEGORI 7
Quality and Patient Safety



TIM



Latiftita Anggraini, S.H., M.H



Renita Kusuma Mawarni, A.Md.ARS



Nyi. R. Dharani, S.Ikom

Lembar Pengesahan

Quality & Patient Safety SEHATI (Sistem Evaluasi dan Harapan Tindaklanjut Keluhan Terintegrasi)

Depok, 11 Agustus 2025

Direktur Utama
Rumah Sakit Universitas Indonesia



dr. Kusuma Januarto, Sp. OG., Subsp. Obginsos



Telah ditandatangani
secara elektronik oleh:

Ringkasan

SEHATI adalah sistem dashboard RSUI untuk mengelola keluhan pasien secara terintegrasi, mulai dari pengumpulan data harian dari berbagai kanal, pemilahan berdasarkan grading (Merah, Kuning, Hijau), isi, dan tujuan keluhan, hingga analisis dengan Google Looker Studio.

Sistem ini memudahkan pemantauan tren keluhan, evaluasi, serta penyajian data akurat bagi manajemen untuk pengambilan kebijakan antisipatif. Dengan fitur gratis dan mudah dipahami, SEHATI diharapkan menjaga reputasi rumah sakit, mencegah gugatan hukum, dan mendorong perbaikan layanan berkesinambungan sesuai ekspektasi pasien.

Latar Belakang

Saat ini, fenomena *litigious citizen* (masyarakat yang suka menuntut) berkembang di Indonesia. Hal ini dimungkinkan karena pada bidang tertentu model hukum yang berasal dari tradisi hukum Anglo Saxon juga diadopsi di Indonesia, misalnya berbagai aturan di bidang hukum bisnis, model gugatan *class action*, *citizen law suit*, model penalaran hukum yang menghasilkan *judge made law* sehingga membuka peluang dalam masyarakat untuk dapat menuntut. Merujuk pada UU No. 17 Tahun 2023, Pasal 308 ayat 1, Pasien berhak mengajukan gugatan atas dugaan pelanggaran hukum dalam pelayanan kesehatan. Perkembangan teknologi juga membuat masyarakat dapat mengekspresikan berbagai keluhan dan aduan melalui ruang terbuka yaitu sosial media. Hal-hal sebagaimana tersebut diatas tentu saja dapat merusak citra baik dari Rumah Sakit.

Secara garis besar, alasan pasien memberikan keluhan hingga mengajukan tuntutan kepada Rumah Sakit antara lain adalah sebagai berikut:

1. *Lack of Communication*.
2. Pelayanan yang tidak sesuai harapan.
3. Kepercayaan yang hilang terhadap pemberi layanan kesehatan.
4. Kesadaran akan hak pasien yang tinggi.

Faktor-faktor pemicu keluhan tersebut di atas tentu saja harus diantisipasi dan ditangani dengan baik. Penanganan yang baik serta putusan antisipatif dari manajemen Rumah Sakit tentu saja harus didasarkan dari data yang komprehensif dan terpercaya. Oleh karena hal tersebut, Rumah Sakit harus membangun sistem evaluasi atas pengaduan pelanggan sehingga dapat diambil strategi yang tepat.

Tujuan

Rumah Sakit diharapkan dapat mengambil kebijakan dan strategi yang tepat dalam mengelola keluhan pasien, sehingga terhindar dari penurunan reputasi dan gugatan hukum di kemudian hari. Keluhan harus ditangani dengan baik, terpantau dan terintegrasi dalam evaluasi. Keluhan yang berasal dari berbagai macam pola komunikasi masyarakat serta dari berbagai kanal harus disaring, dipilah dan dianalisa sehingga menghasilkan data yang akurat.

Data yang akurat dan terkumpul tersebut harus dapat tersaji dengan representatif dan mudah dipahami. Pengumpulan data, pemilahan hingga penyajian data tersebut harus bersifat kontinu sehingga tercipta sebuah sistem dalam pengelolaan keluhan pelanggan.

Langkah- Langkah

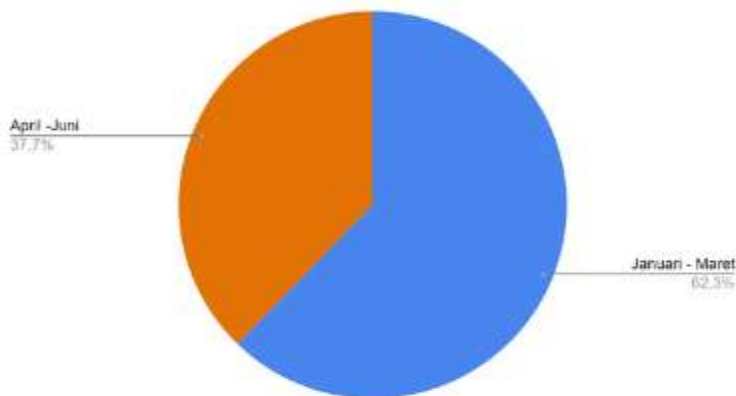
1. Tahapan pengumpulan data keluhan pelanggan. Keluhan pelanggan berasal dari berbagai kanal yang memungkinkan pasien seluas-luasnya dalam menyampaikan masukan maupun keluhan. Data dikumpulkan setiap hari dengan disiplin.
2. Pemilahan data keluhan pelanggan. Data yang terkumpul diklasifikasikan kedalam beberapa jenis sebagai berikut :
 - Jenis keluhan berdasarkan grading. Keluhan diklasifikasikan dalam derajat penanganan yang berbeda sesuai dengan kebijakan internal Rumah Sakit. Derajat dibedakan menjadi tiga, Merah (Tinggi), Kuning (Sedang), Hijau (Ringan).
 - Jenis keluhan berdasarkan isi keluhan. Keluhan diklasifikasikan berdasarkan isi daripada keluhan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan intisari keluhan pasien. Penyampaian keluhan yang menggunakan berbagai macam gaya komunikasi harus dianalisa sehingga didapat intisari atas keluhan.
 - Jenis keluhan berdasarkan tujuan atas keluhan. Keluhan diklasifikasikan berdasarkan tujuan daripada keluhan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan modus seringnya keluhan sehingga dapat ditanggulangi secara terfokus.
3. Analisa atas keluhan tersebut dengan pengolahan menggunakan fitur *Google Looker Studio*.
4. Penyajian atas keluhan tersebut dapat dipantau dengan baik dan dapat dipahami sehingga dapat dijadikan dasar yang tepat dalam mengambil kebijakan antisipatif dikemudian hari.
5. Atas penyajian tersistem tersebut harus disajikan secara formal tertulis kepada Direktur Utama beserta jajarannya setiap periode berkala sehingga pengambil keputusan dapat bertindak cepat dan tepat dalam menyikapi kondisi yang dinamis.

Hasil

Dashboard keluhan Rumah Sakit Universitas Indonesia diberikan nama SEHATI (Sistem Evaluasi dan Harapan Tindak lanjut Keluhan Terintegrasi).

Gambar 1. Dashboard SEHATI

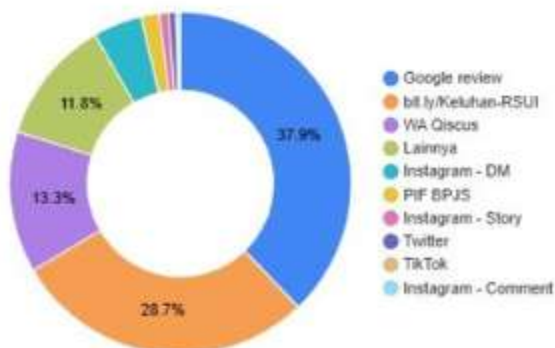
Total Keluhan 2025



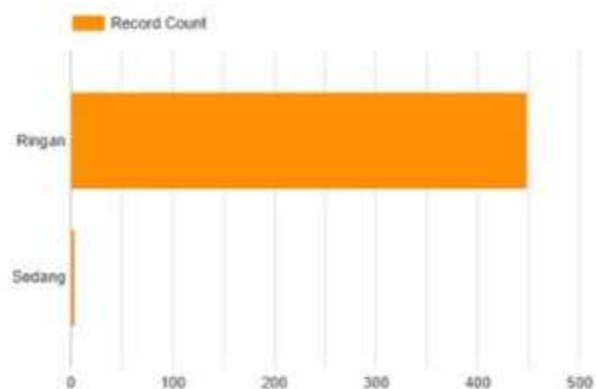
Dashboard tersebut akan menampilkan tren keluhan, jumlah total komplain dari bulan ke bulan. Selain itu, dashboard juga dapat menampilkan data lain yang diperlukan sebagai bahan evaluasi seperti klasifikasi keluhan hingga grading keluhan.

Gambar 2. Dashboard SEHATI

Platform Keluhan



Grading Keluhan



Hasil

Klasifikasi Keluhan

	Klasifikasi	Total
1.	"SDM Kurang Menguasai Komunikasi Efektif (penyampaian tida...	93
2.	Pelayanan Farmasi	63
3.	ADM Lama	55
4.	"Jadwal Dokter Tidak Sesuai / Dokter Tidak Hadir, Dokter Telat"	52
5.	Fasilitas kurang	49
6.	Antrian CS/Pojok JKN	22

Gambar 3. Dashboard SEHATI

Inovasi Dashboard SEHATI memiliki tujuan dan keunggulan sebagai berikut:

1. Menampilkan dan merepresentasikan data dengan tepat dan mudah dipahami
2. Memantau dan memudahkan evaluasi terhadap keluhan/pengaduan pasien
3. Memakai fitur yang tidak berbayar sehingga tidak memberatkan Rumah Sakit dalam hal biaya
4. Membantu pengambilan kebijakan Manajemen dalam mengantisipasi kedepan, misalkan menentukan penjadwalan audit internal berbasis pengaduan pasien atau pengembangan perbaikan layanan berbasis masukan pasien.

Dengan adanya inovasi Dashboard SEHATI, diharapkan pengambilan kebijakan dan strategi manajemen Rumah Sakit dapat tepat dalam pengelolaan pengaduan pasien. Bahkan, diharapkan dapat memberikan langkah perbaikan hingga pengembangan layanan yang kontinu dan dapat memenuhi ekspektasi Pasien. Sebagai contoh, jumlah pengaduan yang menurun sebanyak 39,5% dari periode tiga bulan sebelumnya, setelah adanya inovasi SEHATI.

Bukti Pendukung





Naskah dinas ini telah ditandatangani secara elektronik dengan otorisasi dari Balai Besar Sertifikasi Elektronik. Tanda tangan secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah serta berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan.