

**IMPLEMENTASI PENGADUAN MEDIS DENGAN MEDIASI
SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN PADA RUMAH SAKIT
UMUM PUSAT Dr. JOHANNES LEIMENA AMBON**

Oleh
Poliyanto Rahayaan¹ dan Tata Wijayanta²

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penyelenggaraan implementasi pengaduan medis pada Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Johannes Leimena Ambon sebagai institusi pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang melatarbelakangi pelaksanaan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa pada Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Johannes Leimena Ambon yang belum melaksanakan proses mediasi dengan melibatkan seorang mediator.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif empiris yang didukung dengan wawancara narasumber dan merupakan penelitian kepustakaan dengan menggunakan data sekunder yang bersumber dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Cara dan alat pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan studi dokumen. Analisis data dilakukan secara kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa terdapat permasalahan berbagai bentuk keluhan dan kekecewaan pasien/ keluarga yang dituangkan dalam pengaduan medis terhadap pihak rumah sakit. Ketersediaan fasilitas pendukung sudah memadai, diantaranya saluran pengaduan melalui website, email, via telepon dan kotak saran. Tahapan dan prosedur penanganan pengaduan sudah maksimal, tetapi proses penanganan dan penyelesaian pengaduan medis belum berjalan secara maksimal yaitu tidak melibatkan seorang mediator dalam upaya mediasi antara para pihak. Kesimpulan penelitian ini : 1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan menyebutkan tenaga kesehatan diduga melakukan kelalaian dalam menjalankan profesinya, kelalaian tersebut harus diselesaikan terlebih dahulu melalui mediasi, dan 2) Proses penyelesaian pengaduan medis yang berujung sengketa medis dengan melalui mediasi oleh seorang mediator untuk mendapatkan tujuan yang diharapkan kedua belah pihak, sedangkan saran 1) Pengaduan medis antara dokter dan pasien perlu dikomunikasikan lebih lanjut secara hukum melalui mediasi mengingat perbuatan luhur dokter yang bertugas menjalankan profesinya untuk merawat dan menyembuhkan pasien tidak sampai berakhir di pengadilan dan 2) Pengaduan medis sebagai masukan bagi rumah sakit, sehingga dapat mengevaluasi apa saja kekurangan selama ini dan dapat melakukan perbaikan serta kedepannya menjadi kesan yang positif bagi rumah sakit.

Kata kunci : Implementasi Pengaduan Medis, Mediasi, Rumah Sakit.

¹ Mahasiswa Program S2 Magister Hukum Kesehatan Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada (poliyanto.rahayaan1585@mail.ugm.ac.id).

² Dosen/ Guru Besar Hukum Acara Perdata-Hukum Acara Kepailitan Program S2 Magister Hukum Kesehatan (wijayanta@mail.ugm.ac.id).

IMPLEMENTATION OF MEDICAL COMPLAINTS WITH MEDIATION AS AN ALTERNATIVE FOR HOSPITAL TREATMENT CENTER GENERAL Dr. JOHANNES LEIMENA AMBON

By

Poliyanto Rahayaan³ and Tata Wijayanta⁴

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the implementation of medical complaints at the Dr. Central General Hospital. Johannes Leimena Ambon as a health service institution and the factors behind the implementation of mediation as an alternative dispute resolution at the Dr. Central General Hospital. Johannes Leimena Ambon who has not carried out the mediation process involving a mediator.

This research is empirical normative legal research supported by interviews with informants and is library research using secondary data sourced from primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. Data collection methods and tools were carried out using library research and document study. Data analysis was carried out qualitatively.

The results of the research and discussion show that there are various forms of complaints and disappointments from patients/community expressed in medical complaints against hospitals. The availability of supporting facilities is adequate, including complaint channels via the website, email, telephone and suggestion box. The stages and procedures for handling complaints have been maximized, but the process of documenting reporting, monitoring and evaluating complaint handling has not run optimally and the process for resolving medical complaints does not involve a mediator in mediation efforts between the parties. The conclusions of this research: 1) Law Number 17 of 2023 concerning Health states that health workers are suspected of committing negligence in carrying out their profession, this negligence must be resolved first through mediation, and 2) The process of resolving medical complaints that end in medical disputes is through mediation by a person mediator to obtain the goals expected by both parties, while suggestions 1) Medical complaints between doctors and patients need to be communicated further legally through mediation considering the noble actions of doctors who are tasked with carrying out their profession to care for and cure patients do not end up in court and 2) Medical complaints as input for the hospital, so that it can evaluate any shortcomings so far and can make improvements and create a positive impression for the hospital in the future.

Keywords: Implementation of Medical Complaints, Mediation, Hospital.

³ Mahasiswa Program S2 Magister Hukum Kesehatan Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada (poliyanto.rahayaan1585@mail.ugm.ac.id).

⁴ Dosen/ Guru Besar Hukum Acara Perdata-Hukum Acara Kepailitan Program S2 Magister Hukum Kesehatan (wijayanta@mail.ugm.ac.id).