

**PERANAN MANAJER PELAYANAN PASIEN DALAM
UPAYA MENCEGAH TERJADINYA SENGKETA MEDIK DI
RUMAH SAKIT SANTO BORROMEUS BANDUNG**

TESIS

Diajukan dalam Rangka Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh Derajat Sarjana S-2
Program Studi Magister Hukum Kesehatan



diajukan oleh
David Suwandi
NIM 23.C2.0027

Kepada

**FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2025

**PERANAN MANAJER PELAYANAN PASIEN DALAM
UPAYA MENCEGAH TERJADINYA SENGKETA MEDIK DI
RUMAH SAKIT SANTO BORROMEUS BANDUNG**

TESIS

Diajukan dalam Rangka Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh Derajat Sarjana S-2
Program Studi Magister Hukum Kesehatan



diajukan oleh
David Suwandi
NIM 23.C2.0027

Kepada

**FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2025

ABSTRAK

Dalam mewujudkan hak atas pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata di seluruh Indonesia, pemerintah menetapkan suatu kebijakan untuk melaksanakan Akreditasi Rumah Sakit menurut KEPMENKES Nomor HK.01.07/MENKES/1596/2024 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. Salah satu elemen penilaian sebagai standar adalah Manajer Pelayanan Pasien. Sayangnya, terdapat kesenjangan antara pelaksanaan di lapangan (*das sein*) dengan apa yang seharusnya dilakukan (*das sollen*), terkait dengan pencegahan sengketa medis. Hal ini disebabkan karena ketiadaan pengaturan terkait MPP dalam peraturan perundang-undangan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis hendak menganalisis mengenai kedudukan MPP dalam sistem hukum di Indonesia dan di RS Santo Borromeus serta peranan MPP di RS Santo Borromeus dalam upaya mencegah terjadinya sengketa medik.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis dalam bentuk *statue approach* dan *conceptual approach* dan bersifat preskriptif. Data diambil dari data primer berupa wawancara mendalam terhadap Direktur Utama dan karyawan yang pernah dan sedang menjabat menjadi MPP di RS Santo Borromeus dan data sekunder. Analisis data dilakukan secara kualitatif berdasarkan metode interpretasi dan penafsiran hukum menggunakan teori hukum murni, teori Gustav Radbruch, serta teori perlindungan hukum.

Pengaturan Manajer Pelayanan Pasien tidak terdapat dalam sistem hukum di Indonesia. Manajer Pelayanan Pasien termasuk dalam standar akreditasi rumah sakit sesuai dengan KEPMENKES No. HK.01.07/MENKES/1596/2024 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. Pengaturan MPP di Rumah Sakit Santo Borromeus diwujudkan dalam bentuk Surat Keputusan, Pedoman, dan Standar Prosedur Operasional. Manajer Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Santo Borromeus mampu berperan dalam mencegah terjadinya sengketa medis melalui kegiatan assesmen, proses kolaborasi dan koordinasi serta *clinical meeting*.

Manajer Pelayanan Pasien belum diatur dalam sistem hukum di Indonesia sehingga peranannya terutama dalam mencegah sengketa medik belum dapat dimaksimalkan. Perlu adanya pengaturan terkait MPP dalam sistem hukum di Indonesia dan penelitian serta kajian lebih lanjut mengenai profesi MPP dalam peranannya mencegah sengketa medik. Diharapkan terdapat organisasi yang menaungi MPP seperti layaknya organisasi profesi tenaga medis/tenaga kesehatan lainnya.

Kata kunci : manajer pelayanan pasien, akreditasi, rumah sakit, sengketa medik,

ABSTRACT

In order to fulfill the rights of health services equally throughout the country, Indonesian government has established a policy to implement Hospital Accreditation according to Minister of Health Decree. One of the assessment elements as a standard is Case Manager. Unfortunately, there is a gap between the implementation (das sein) and what should be done (das sollen) regarding the prevention of medical disputes. This is due to the absence of regulations regarding the Case Manager in legislation.

Based on this background, the author aims to analyse the position of Case Manager in the legal system in Indonesia and at Santo Borromeus Hospital, especially in preventing medical disputes.

This research uses a sociological juridical approach in the form of a statue approach and a conceptual approach. This research is a prescriptive study. Data were collected from primary sources in the form of in-depth interviews with the President Director and employees who have served or are currently serving as Case Managers in Santo Borromeus Hospital and also from secondary sources. Data analysis was conducted qualitatively based on legal interpretation using pure legal theory, Gustav Radbruch's theory, and theory of legal protection.

Regulations for Case Manager has not been included in Indonesian legal System. Case Manager becomes one of the hospital accreditation standard in accordance with Minister Health Decree No. HK.01.07/MENKES/1596/2024 concerning Accreditation Standard. The regulation of Case Manager in Santo Borromeus Hospital is manifested in the form of Decrees, Guidelines, and Standard Operating Procedures. Case Manager at Santo Borromeus Hospital are able to play a role in preventing medical disputes through assessment activities, collaboration and coordination process and clinical meeting.

Case Manager is not yet regulated in the Indonesian legal system, thus their role, particularly in preventing medical disputes, is still not maximized. Regulations related to Case Manager within the Indonesian legal system is needed, as well as further research and studies on the role of Case Manager as a profession in preventing medical disputes. It is hoped that there will be an organization that oversees Case Manager like other professional organizations for medical/health workers.

Keywords : case manager, accreditation, hospital, medical dispute