

## Literature Review: Persepsi Pasien dan Tenaga Kesehatan Terhadap Risiko Malpraktik di Rumah Sakit Kabupaten/Kota Sulawesi Tenggara

Nani Yuniar<sup>1</sup>, Wilna Damayanti<sup>2</sup>, Waode Nesa Nur Fadilah<sup>3</sup>, Wa Intan<sup>4</sup>, Zaskia Zabrina Qolbi<sup>5</sup>, Tessa Fidayana<sup>6</sup>, Yuliani<sup>7</sup>, Viviana<sup>8</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7,8</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Indonesia

Received : 9 Januari 2025, Revised :20 Januari 2025, Published : 29 Januari 2026

### Corresponding Author

Nama Penulis: Wilna Damayanti

E-mail: [wilnadamayanti258@gmail.com](mailto:wilnadamayanti258@gmail.com)

### Abstrak

Tindakan malpraktik terjadi ketika tenaga medis tidak memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang berlaku, yang dapat mengancam keselamatan pasien. Seringkali, terdapat perbedaan pandangan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan tentang risiko malpraktik. Pasien cenderung menilai berdasarkan pengalaman pribadi dan hasil dari pengobatan yang mereka terima, sementara profesional kesehatan mengikuti pedoman profesional dan risiko medis yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan merumuskan temuan mengenai bagaimana pasien dan tenaga medis melihat risiko malpraktik di rumah sakit, dengan perhatian khusus pada konteks daerah Kabupaten/Kota di Sulawesi Tenggara. Pendekatan yang digunakan adalah tinjauan literatur dari artikel ilmiah yang diambil dari database Google Scholar dengan menggunakan kata kunci yang berkaitan dengan malpraktik medis dan sudut pandang pasien. Kriteria inklusi menentukan bahwa artikel yang dipilih harus diterbitkan antara tahun 2020 dan 2025, ditulis dalam bahasa Indonesia atau Inggris, dan tersedia dalam format teks lengkap. Dari pencarian tersebut, ditemukan enam artikel yang relevan, yang sebagian besar merupakan studi kasus di wilayah Kabupaten/Kota Sulawesi Tenggara. Temuan penelitian menunjukkan bahwa cara pandang mengenai risiko malpraktik sangat dipengaruhi oleh mutu layanan kesehatan, khususnya terkait konsistensi dan empati, yang berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien. Kesalahan yang signifikan, seperti kesalahan dalam diagnosis dan keterlambatan dalam layanan administratif, dapat meningkatkan risiko kesalahan medis dan keluhan yang berhubungan dengan malpraktik. Sebagai kesimpulan, pandangan tentang risiko malpraktik di rumah sakit di Kabupaten/Kota Sulawesi Tenggara sangat terkait dengan ketidakpuasan atas kualitas layanan. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan mutu layanan dan memperkuat komunikasi antara tenaga medis dan pasien guna mengurangi risiko malpraktik dan membangun kembali kepercayaan masyarakat.

**Kata Kunci** - malpraktik, risiko malpraktik, pandangan pasien, pandangan tenaga medis, kualitas layanan

### Abstract

Malpractice occurs when medical personnel fail to fulfill their responsibilities according to applicable standards, which can threaten patient safety. Often, there are differences in perspectives between patients and healthcare providers regarding the risks of malpractice. Patients tend to base their judgments on personal experiences and the outcomes of their treatments, while healthcare professionals adhere to professional guidelines and established medical risks. This study aims to collect, analyze, and formulate findings on how patients and healthcare

*professionals perceive the risks of malpractice in hospitals, with particular attention to the context of the districts/cities in Southeast Sulawesi. The approach used was a literature review of scientific articles retrieved from the Google Scholar database using keywords related to medical malpractice and patient perspectives. Inclusion criteria stipulated that selected articles must be published between 2020 and 2025, written in Indonesian or English, and available in full-text format. The search identified six relevant articles, most of which were case studies in the districts/cities of Southeast Sulawesi. The study findings indicate that perceptions of malpractice risks are strongly influenced by the quality of healthcare services, particularly consistency and empathy, which are closely related to patient satisfaction. Significant errors, such as misdiagnosis and delays in administrative services, can increase the risk of medical errors and malpractice-related complaints. In conclusion, perceptions of malpractice risk in hospitals in Southeast Sulawesi Regency/City are strongly associated with dissatisfaction with service quality. Therefore, improving service quality and strengthening communication between medical personnel and patients is crucial to reduce the risk of malpractice and rebuild public trust.*

**Keywords** - malpractice, malpractice risk, patient perspectives, healthcare professional perspectives, service quality

**How To Cite :** Yuniar, N., Damayanti, W., Fadilah, W. N. N., Intan, W., Qolbi, Z. Z., Firdayana, T., Yuliani, Y., & Viviana, V. (2026). Literature Review: Persepsi Pasien dan Tenaga Kesehatan Terhadap Risiko Malpraktik di Rumah Sakit Kabupaten/Kota Sulawesi Tenggara. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 2(8), 1529–1539. <https://doi.org/10.59837/jpnumb.v2i8.729>

**Copyright** ©2026 Nani Yuniar, Wilna Damayanti, Waode Nesa Nur Fadilah, Wa Intan, Zaskia Zabrina Qolbi, Tessa Firdayana, Yuliani, Viviana

## PENDAHULUAN

Malpraktik dalam sektor kesehatan adalah masalah krusial yang berhubungan langsung dengan kualitas layanan dan keselamatan pasien. Malpraktik terjadi ketika profesional kesehatan tidak berhasil melaksanakan tanggung jawab mereka sesuai dengan standar hukum, etika, dan prosedur yang diatur, baik melalui kelalaian, keputusan klinis yang tidak tepat, maupun tindakan yang kurang memenuhi syarat, yang pada akhirnya merugikan pasien. Isu ini mencakup tidak hanya kesalahan dalam tindakan medis, tetapi juga ketidakpatuhan terhadap pedoman profesional yang seharusnya diikuti dalam praktik kesehatan sehari-hari(Fitria & Andinta, 2025).

Beragam penelitian mengungkapkan bahwa malpraktik sering kali disebabkan oleh kurangnya ketelitian dari tenaga kesehatan, seperti kesalahan dalam diagnosis, keterlambatan dalam penanganan, penggunaan peralatan medis yang tidak steril, serta kesalahan dalam pemberian obat. Keadaan ini semakin memburuk karena kurangnya komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien, terutama mengenai penjelasan risiko tindakan medis dan pemberian persetujuan yang diinformasikan. Ketidakoptimalan dalam komunikasi ini dapat menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan meningkatkan tingkat ketidakpuasan pasien(Fitria & Andinta, 2025)

Kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri meliputi aspek keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Persepsi pasien terhadap dimensi-dimensi tersebut sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan serta loyalitas pasien terhadap penyedia layanan kesehatan, termasuk Puskesmas dan rumah sakit. Pelayanan yang tidak memenuhi harapan pasien dapat menurunkan kepuasan dan memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan. Sementara itu, kepercayaan publik sangat penting untuk menjaga kelangsungan dan efektivitas pelayanan kesehatan.

Perbedaan pandangan antara pasien dan tenaga kesehatan juga memperumit isu malpraktik. Pasien sering menilai tindakan medis berdasarkan hasil akhir tanpa mempertimbangkan proses, risiko, dan kemungkinan komplikasi yang mungkin muncul. Rendahnya literasi kesehatan serta dampak berita di media dan media sosial sering kali menciptakan persepsi negatif terhadap tenaga kesehatan, meskipun prosedur dilakukan sesuai standar. Di sisi lain, tenaga kesehatan cenderung beranggapan

bahwa malpraktik hanya terjadi jika ada pelanggaran terhadap standar profesi yang mengakibatkan kerugian nyata, sehingga perbedaan pandangan ini sering menimbulkan konflik dan ketegangan dalam hubungan terapeutik(Widjaja & Harry, 2025).

Konflik persepsi ini memiliki dampak serius, termasuk menurunnya kepercayaan pasien, meningkatnya praktik kedokteran defensif, serta terganggunya efisiensi pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian tentang persepsi malpraktik masih didominasi oleh studi di rumah sakit besar atau rumah sakit rujukan nasional. Penelitian yang mengkaji persepsi malpraktik di rumah sakit tingkat kabupaten atau kota, khususnya di Sulawesi Tenggara, masih sangat jarang, padahal karakteristik penyediaan layanan dan tingkat literasi masyarakat di kawasan tersebut(Noer *et al.*, 2025).

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pandangan pasien mengenai malpraktik serta hubungannya dengan kualitas pelayanan kesehatan, dengan memperhatikan faktor komunikasi, kepercayaan, dan kondisi layanan di fasilitas kesehatan tingkat kabupaten atau kota. Temuan dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan berbagai upaya pencegahan malpraktik dalam sistem kesehatan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Malpraktik dalam Pelayanan Kesehatan

Malpraktik dalam sektor kesehatan diartikan sebagai kekurangan dari tenaga medis dalam melaksanakan tanggung jawab profesional sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan, baik dari sudut pandang hukum, etika, maupun prosedur operasional. Bentuk kekurangan tersebut bisa berupa tindakan yang tidak kompeten, kesalahan dalam keputusan klinis, serta kelalaian dalam melaksanakan prosedur yang mempengaruhi keselamatan pasien. Malpraktik mencakup tidak hanya kesalahan tindakan medis langsung, tetapi juga ketidakpatuhan terhadap norma profesional yang seharusnya menjadi panduan dalam praktik medis harian(Fitria & Andinta, 2025)

Dalam praktik pelayanan kesehatan, malpraktik sering kali terjadi karena kurangnya kehati-hatian dari pihak medis. Beberapa contoh umum meliputi kesalahan dalam diagnosis, keterlambatan dalam memberikan pertolongan, penggunaan alat medis yang tidak bersih, serta kesalahan dalam pemberian obat. Faktor lain yang memperburuk situasi ini adalah komunikasi yang lemah antara tenaga kesehatan dan pasien, seperti ketidakjelasan dalam menjelaskan risiko dari tindakan medis atau pelaksanaan informed consent yang tidak memadai. Situasi ini menyoroti pentingnya penerapan standar kompetensi dan profesionalisme dalam tenaga kesehatan untuk mencegah kerugian pada pasien(Fitria & Andinta, 2025)

### Persepsi Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Persepsi terhadap mutu pelayanan kesehatan mencakup beberapa dimensi kunci, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pandangan pasien mengenai kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Ketika layanan yang diperoleh memenuhi atau melampaui ekspektasi, pasien cenderung merasa puas dan lebih setia kepada fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk Puskesmas. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memenuhi ekspektasi dapat mengurangi tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien(Kojongian, Tucunan, & Korompis, 2025).

Mutu pelayanan kesehatan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan individu dan masyarakat melalui penyediaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi, menggunakan sumber daya secara optimal dan efisien, serta tetap memperhatikan keamanan, etika, dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan yang muncul setelah mereka membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan ekspektasi mereka. Oleh karena itu, kepuasan pasien sangat terkait erat dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan(Kojongian *et al.*, 2025).

### **Persepsi Pasien dan Tenaga Kesehatan terhadap Malpraktik**

Pasien dan tenaga kesehatan memiliki latar belakang pengalaman, pengetahuan, dan pemahaman yang berbeda dalam menilai pelayanan kesehatan. Dari perspektif pasien, pandangan mengenai malpraktik sering terbentuk melalui pengalaman pribadi, cerita yang didengar dari lingkungan sekitar, serta media yang biasanya menyoroti kasus kesalahan medis. Rendahnya literasi kesehatan menyebabkan banyak pasien kesulitan untuk memahami prosedur medis secara menyeluruh, sehingga mereka cenderung menganggap risiko malpraktik lebih tinggi daripada kenyataannya (Widjaja & Harry, 2025).

Umumnya, pasien menilai tindakan medis berdasarkan hasil akhir, bukan proses pelayanan yang dijalani. Ketika hasil tidak sesuai harapan, tindakan medis sering dianggap sebagai kesalahan, meskipun prosedur telah dilaksanakan sesuai dengan standar dan risiko medis sebelumnya telah dijelaskan. Ketidakmampuan untuk membedakan antara efek samping, komplikasi, dan malpraktik semakin memperbesar kemungkinan munculnya pandangan negatif terhadap tenaga kesehatan (Widjaja & Harry, 2025).

Di sisi lain, tenaga kesehatan memandang malpraktik sebagai tindakan yang sangat menyimpang dari norma profesi dan menyebabkan kerugian nyata bagi pasien. Namun, tekanan dari pekerjaan, beban administratif, serta kekhawatiran akan kemungkinan tuntutan hukum dapat mempengaruhi cara tenaga kesehatan berkomunikasi dengan pasien. Komunikasi yang singkat dan kurang empatik justru berpotensi meningkatkan kecurigaan pasien dan menambah konflik persepsi (Widjaja & Harry, 2025).

### **Persepsi Pasien dan Tenaga Kesehatan tentang Malpraktik**

Pasien dan tenaga kesehatan memiliki latar belakang yang berbeda dalam pengalaman, pengetahuan, dan cara pandang terhadap layanan kesehatan. Dari sudut pandang pasien, pemahaman tentang malpraktik sering kali dibentuk oleh pengalaman pribadi, cerita yang beredar di sekitar mereka, serta media yang biasanya menyoroti kejadian kesalahan medis. Rendahnya tingkat literasi kesehatan membuat banyak pasien kesulitan untuk sepenuhnya memahami prosedur medis, sehingga mereka cenderung menilai risiko malpraktik lebih tinggi daripada yang sebenarnya terjadi (Widjaja & Harry, 2025).

Secara umum, pasien mengevaluasi tindakan medis berdasarkan hasil akhir yang mereka terima, bukan pada proses pelayanan yang dihadapi. Apabila hasil tidak sesuai dengan harapan, tindakan medis sering dianggap sebagai suatu kesalahan, meskipun prosedur sudah dilakukan sesuai dengan standar dan risiko medis yang telah dijelaskan sebelumnya. Ketidakmampuan untuk membedakan antara efek samping, komplikasi, dan malpraktik semakin memperburuk kemungkinan munculnya pandangan negatif terhadap tenaga kesehatan (Widjaja & Harry, 2025).

Sebaliknya, tenaga kesehatan melihat malpraktik sebagai tindakan yang sangat bertentangan dengan norma profesi dan dapat mengakibatkan dampak negatif bagi pasien. Namun, tekanan dari pekerjaan, beban administratif, serta kekhawatiran akan kemungkinan gugatan hukum bisa memengaruhi cara komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien. Komunikasi yang singkat dan kurang menunjukkan empati justru berpotensi meningkatkan kecurigaan pasien dan menambah munculnya konflik dalam persepsi (Widjaja & Harry, 2025).

## **METODE**

Penelitian ini menerapkan desain tinjauan literatur yang mengevaluasi dan menyatakan berbagai hasil studi mengenai sudut pandang pasien dan tenaga medis terhadap potensi malpraktik di rumah sakit. Metode ini dipilih karena dapat memberikan gambaran komprehensif berkaitan dengan isu yang telah diteliti sebelumnya, termasuk pola, kecenderungan, serta kekurangan dalam penelitian yang masih perlu diatasi.

Tinjauan pustaka adalah langkah umum yang dilakukan untuk mengeksplorasi teori yang ada sebelumnya. Aktivitas ini, yang juga dikenal dengan kajian pustaka, merupakan proses untuk mereview dan mengevaluasi berbagai literatur yang sudah diterbitkan oleh para akademisi atau peneliti yang relevan dengan topik yang akan diinvestigasi. Kajian pustaka memiliki peranan yang sangat penting untuk diperhatikan. Ini dikarenakan, dalam penyusunan karya ilmiah, kajian pustaka selalu menjadi elemen yang tak terpisahkan di dalamnya (Aprilyada, Zidan, Nurlia, Ainunisa, & Winarti, 2023)

Sumber yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari beragam referensi ilmiah yang terpercaya, termasuk jurnal nasional yang telah terakreditasi dan jurnal internasional berprestasi. Proses pencarian dilakukan melalui berbagai database seperti Google Scholar. Untuk mendapatkan artikel yang relevan, digunakan kombinasi kata kunci seperti "malpraktik tenaga kesehatan", "medical malpractice", "persepsi pasien", "patient perception", "persepsi tenaga kesehatan", "healthcare workers perception", dan "risiko malpraktik", yang saling dihubungkan dengan operator Boolean AND dan OR.

Prosedur pengumpulan data dimulai dengan penyaringan judul dan abstrak guna mengevaluasi kesesuaian awal. Artikel yang memenuhi syarat kemudian dibaca secara mendalam. Dari artikel yang terpilih, dilakukan ekstraksi informasi terkait identitas penelitian, metode yang diterapkan, karakteristik responden, serta hasil utama mengenali persepsi pasien, persepsi tenaga kesehatan, dan faktor-faktor yang meningkatkan risiko malpraktik di rumah sakit.

Artikel yang dipilih adalah yang memenuhi kriteria inklusi: batas waktu penerbitan jurnal maksimal 5 tahun (2020-2025), menggunakan bahasa Indonesia serta bahasa Inggris, berupa artikel original (artikel penelitian), dengan subjek penelitian adalah remaja madya dan tersedia dalam bentuk teks lengkap. Pencarian artikel penelitian yang dipublikasikan secara online dilakukan melalui platform yang open access seperti Google Scholar.

## PEMBAHASAN

### A. Hasil

Setelah melakukan penelusuran artikel ilmiah melalui kanal Google Scholar, ditemukan 6 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan penelitian yang dipublikasikan antara tahun 2021 hingga 2024, yaitu sebagai berikut.

**Tabel 1.**  
Karakteristik Artikel yang Dianalisa

NO.	Nama Pengarang dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil & Temuan
1	(Akib, Limijadi, & Purwanto, 2022)	Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Medis Non Litigasi Antara Pasien, Dokter dan Rumah Sakit Di Kabupaten Konawe.	Desain dan metode pengambilan data: Pendekatan yuridis-sosiologis dengan spesifikasi deskriptif-analitis; data primer (wawancara) dan sekunder (studi kepustakaan dan dokumen).	Penyelesaian konflik di luar jalur hukum belum mematuhi norma yang ada karena pertemuan antara pihak rumah sakit dan keluarga tidak dilakukan oleh mediator yang terakreditasi, sehingga tidak dapat dianggap sebagai mediasi formal dan hanya diakhiri melalui kesepakatan

				setempat tanpa adanya proses yang sistematis.
2	(Amiruddin, Meilani, Subhan, & Rahmat, 2021)	Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Lowu-Lowu.	Penelitian ini adalah suatu kajian analitik yang menggunakan metode potong lintang. Sebanyak 263 pasien diambil dari total 768 pasien dengan menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana. Data yang diperoleh, baik primer maupun sekunder, dianalisis secara univariat dan bivariat dengan menggunakan perangkat lunak SPSS.	Setiap aspek dari kualitas layanan memiliki dampak yang besar terhadap niat pasien untuk berkunjung kembali ke Puskesmas Lowu-Lowu ( $p < 0,05$ ), di mana pandangan positif terhadap kualitas layanan yang diberikan meningkatkan harapan pasien untuk melakukan pengobatan ulang.
3	(Qaryahwati , Yusran, & Larisu, 2022)	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dalam Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Kendari.	Penelitian analitik observasional dengan pendekatan cross sectional. Teknik pengambilan sampel menggunakan insidental sampling. Analisis dilakukan secara Univariat (distribusi frekuensi responden) Bivariat menggunakan uji Spearman's Rho Correlation dengan $\alpha = 0,05$ .	Kualitas layanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Kendari ( $p = 0,004$ ). Rendahnya tingkat keandalan layanan dapat berpotensi menaikkan risiko terjadinya kesalahan medis hingga malapraktik.
4	(Malik et al., 2025)	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rsud Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2024.	Penelitian ini menerapkan desain kuantitatif dengan metode cross sectional. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik simple random sampling mengikuti rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang sudah teruji validitasnya	Hasil uji chi-square menunjukkan bahwa: Memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien: Keandalan (Reliability) ( $p=0,006$ ) dan Empati (Empathy) ( $p=0,000$ ). Tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien: Bukti Fisik (Tangibles) ( $p=0,395$ ), Daya Tanggap (Responsiveness) ( $p=0,614$ ),

			dengan skala Likert 5 poin, lalu dianalisis dengan uji Chi-Square pada level kepercayaan 95%.	dan Jaminan (Assurance) ( $p=0,258$ ).
5	(Sulhastiiawati & Amanah, 2024)	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Blud Uptd Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka	Penelitian ini adalah suatu analisis observasional dengan desain potong lintang yang dilaksanakan di BLUD UPTD Puskesmas Kolakaasi. Sebanyak 60 orang responden dipilih melalui purposive sampling, dengan evaluasi data menggunakan uji Chi-Square.	Sebagian besar partisipan memberikan penilaian yang baik terhadap komunikasi perawat, rasa empati, keterampilan klinis, kecepatan respon, serta fasilitas yang ada, namun tidak ada hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ( $p > 0,05$ ). Hal ini kemungkinan disebabkan oleh efek puncak, meskipun faktor-faktor tersebut masih penting untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.
6	(Dhamanti, Rachman, & Amiati, 2024)	Analisis Kasus Malapraktik di Rumah Sakit di Indonesia	Penelitian ini menerapkan analisis deskriptif yang berlandaskan data sekunder dari Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia untuk mengenali tipe kasus, profesi tenaga kesehatan, klasifikasi rumah sakit, dan keadaan akreditasi.	Sebagian besar insiden malapraktik berujung pada cedera permanen (37,5%), dengan mayoritas melibatkan tenaga medis (95,8%), yang terjadi di rumah sakit swasta tipe B yang sudah mendapatkan akreditasi penuh. Hasil ini menandakan bahwa tingkat akreditasi yang tinggi tidak selalu memastikan bahwa insiden malapraktik dapat dihindari.

## B. Pembahasan

Berdasarkan analisis literatur yang telah dilakukan oleh para peneliti, pandangan pasien serta tenaga medis mengenai risiko malpraktik di rumah sakit daerah sangat dipengaruhi oleh struktur dan mutu layanan yang tersedia. Dalam hal ini, berbagai masalah yang dihadapi rumah sakit di kabupaten/kota di Sulawesi Tenggara berkontribusi pada timbulnya kecemasan terkait potensi malpraktik. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa rumah sakit di wilayah tersebut umumnya mengalami berbagai tantangan struktural seperti jumlah tenaga kesehatan spesialis yang terbatas, peralatan medis yang tidak memadai, serta beban kerja yang sangat tinggi. Selain itu, kondisi geografis serta aksesibilitas kawasan juga berdampak pada mutu dan kecepatan layanan. Dalam sejumlah situasi, pasien harus dirujuk ke luar daerah disebabkan oleh keterbatasan fasilitas, dan situasi tersebut sering menimbulkan rasa kecewa yang dapat mempengaruhi pandangan pasien mengenai kualitas

layanan rumah sakit daerah. Keadaan-keadaan ini secara tidak langsung dapat meningkatkan kewaspadaan pasien terhadap kemungkinan kesalahan medis, sedangkan bagi tenaga kesehatan, hal ini bisa menambah beban psikologis dan meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan klinis. Maka dari itu, tantangan struktural yang dihadapi rumah sakit di daerah memberikan dampak yang signifikan dalam membentuk pandangan kedua belah pihak tentang risiko malpraktik(Noer et al., 2025)

Selain faktor fasilitas, elemen sosial budaya di Sulawesi Tenggara juga menjadi komponen krusial yang memengaruhi pandangan tentang risiko malpraktik. Perbedaan dalam tingkat pendidikan, tradisi, kepercayaan lokal, serta cara masyarakat memahami penyakit dan pengobatan sangat mempengaruhi penilaian mereka terhadap tindakan medis. Contohnya, sejumlah masyarakat masih memiliki harapan bahwa tenaga medis harus selalu bisa memberikan kesembuhan, sehingga jika hasil perawatan tidak sesuai harapan, mereka seringkali cenderung menyalahkan tenaga kesehatan(Noer et al., 2025)

Pandangan tenaga kesehatan juga dipengaruhi oleh lingkungan hukum dan pengalaman maupun ketakutan akan tuntutan hukum. Ketidakpastian mengenai perlindungan hukum, atau adanya berita tentang kasus malpraktik, dapat meningkatkan kewaspadaan tenaga medis dan mengubah cara mereka berpraktik (misalnya, dengan menerapkan pengobatan defensif atau perilaku yang terlalu berhati-hati). Literatur mengenai hukum kesehatan di Indonesia dan artikel tentang pelaksanaan regulasi menunjukkan bahwa kepastian dan sosialisasi terkait aturan hukum dalam praktik kesehatan memiliki peran vital dalam mengurangi kecemasan profesional serta memengaruhi pandangan tenaga kesehatan mengenai risiko(Siregar, 2025).

Kurangnya penelitian yang secara sistematis merekam pandangan masyarakat serta tenaga medis di kawasan ini mengakibatkan minimnya data spesifik yang bisa digunakan sebagai dasar untuk kebijakan lokal. Pemerintah daerah, pengelola rumah sakit, dan tenaga kesehatan membutuhkan informasi yang akurat untuk merumuskan strategi perbaikan mutu layanan, termasuk dalam aspek komunikasi, sistem keselamatan pasien, serta pencegahan konflik atau keluhan yang berkaitan dengan dugaan malpraktik. Namun, tanpa penelitian yang mendalam, kebijakan yang dirumuskan berpotensi menjadi tidak tepat sasaran karena tidak mencerminkan realitas di lapangan(Noer et al., 2025).

Pandangan pasien mengenai layanan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara dibentuk oleh berbagai dimensi bukti fisik seperti kenyamanan ruang perawatan, kerapihan fasilitas, dan penampilan tenaga medis; keandalan yang mencakup ketepatan waktu pendaftaran dan durasi pemeriksaan dokter; daya tanggap yang berkaitan dengan kecepatan staf dalam merespons keluhan serta kesiapsiagaan petugas; jaminan yang meliputi kompetensi medis, sikap sopan staf, dan penjelasan mengenai protokol perawatan; dan empati yang mencerminkan perhatian individual, kepedulian terhadap kondisi pasien, kemudahan dalam administrasi, serta proses pembayaran(Malik et al., 2025).

Keluhan yang diajukan oleh pasien dalam survei awal mencakup isu seperti panjangnya waktu antrian, minimnya jumlah kursi di ruang tunggu, dan kurangnya keramahan dari petugas pendaftaran. Ini semua berkontribusi pada terbentuknya pandangan negatif yang mempengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan, walaupun analisis chi-square hanya mengindikasikan bahwa keandalan dan empati memiliki hubungan signifikan. Dari temuan tersebut, bisa disimpulkan bahwa pasien di rumah sakit di Sulawesi Tenggara cenderung mengaitkan kemungkinan malpraktik dengan kualitas layanan keseluruhan, khususnya pada aspek keandalan yang mencakup pelayanan yang bebas dari kesalahan diagnosis atau tindakan medis. Riset yang dilakukan di RSUD Kota Kendari menyimpulkan bahwa 71,4% pasien menilai keandalan pelayanan baik, dengan perhatian khusus pada layanan yang tepat tanpa adanya malpraktik seperti kesalahan dalam hasil tes laboratorium, walaupun 28,6% pasien merasa ragu akibat keterlambatan atau ketidakakuratan. Di RSUD Bahteramas, ada hubungan signifikan antara dimensi keandalan dan kepuasan pasien ( $p=0,006$ ), di mana keluhan mengenai proses

pendaftaran yang lambat dianggap dapat meningkatkan risiko kesalahan administratif yang berhubungan dengan malpraktik.

Tenaga kesehatan melihat bahwa risiko malpraktik terkait dengan kurangnya pelatihan yang berkelanjutan serta infrastruktur yang memadai untuk mencegah kesalahan, sebagaimana yang terungkap dalam dimensi keandalan, yang mana pelayanan seharusnya "tanpa cacat" untuk menghindari malpraktik. Dokumen-dokumen yang ada menekankan bahwa rendahnya tingkat keandalan, misalnya akibat kelalaian dalam penanganan atau evaluasi, dapat berujung pada tuntutan hukum, dan ada rekomendasi untuk meningkatkan edukasi serta infrastruktur pendukung. Dalam konteks Sulawesi Tenggara, survei Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Bahteramas mengungkapkan adanya variasi dalam kepuasan (antara 75,6%-87,0%) yang dipicu oleh keluhan terhadap perilaku petugas, yang pada gilirannya meningkatkan persepsi tentang risiko malpraktik terutama ketika empati rendah ( $p=0,000$ ).

Kualitas pelayanan yang kurang baik, khususnya dalam hal responsivitas dan jaminan, memiliki korelasi dengan persepsi risiko malpraktik karena adanya ketidaksesuaian antara harapan pasien dan kenyataan pelayanan yang diterima. Analisis SERVQUAL di RSUD Kendari mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien ( $p=0,004$ ), dimana rendahnya aspek keandalan berpotensi mengarah pada risiko malpraktik, seperti kesalahan dalam pengobatan. Sementara itu, di Puskesmas Kolakaasi (Sulawesi Tenggara), tidak ditemukan hubungan signifikan antara berbagai faktor, termasuk empati ( $p=0,317$ ), dengan kepuasan pasien akibat adanya efek batas atas (ceiling effect), tetapi tetap menekankan perlunya peningkatan untuk meminimalkan risiko.

Keselamatan pasien menjadi hal yang sangat penting dan merupakan fokus utama dalam sistem kesehatan di seluruh dunia dalam memberikan perawatan kepada pasien saat layanan kesehatan berlangsung. Implementasi keselamatan pasien adalah aspek krusial yang harus terus diupayakan dalam pelayanan kesehatan untuk meminimalkan terjadinya insiden yang berkaitan dengan keselamatan pasien. Insiden keselamatan pasien merupakan dampak negatif yang dapat dicegah dalam proses medis, baik yang jelas mengancam keselamatan pasien maupun yang tidak terdeteksi. Berdasar pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 mengenai Keselamatan Pasien, insiden ini dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, yaitu kejadian yang berpotensi menyebabkan cedera, kejadian hampir mengalami cedera, kejadian yang tidak menimbulkan cedera, dan kejadian yang tidak diinginkan. Insiden keselamatan pasien lebih banyak terjadi di rumah sakit dibandingkan dengan fasilitas kesehatan yang lain, sebab rumah sakit memiliki kapasitas perawatan serta jumlah tenaga kesehatan yang lebih tinggi. Insiden keselamatan pasien bisa muncul akibat kelalaian yang dilakukan oleh tenaga medis. Tenaga kesehatan yang lalai dapat dianggap melakukan praktik yang tidak sesuai. Malapraktik medis menjadi salah satu penyebab utama angka kematian dan penyakit di berbagai belahan dunia. Malapraktik ini merupakan suatu bentuk pelanggaran, kesalahan, dan kegagalan yang berkaitan dengan penyampaian pelayanan kesehatan. Penelitian mengenai malapraktik yang terjadi di rumah sakit di Indonesia sampai saat ini masih sangat terbatas, khususnya yang berhubungan dengan keselamatan pasien dan status akreditasi dari rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memetakan insiden malapraktik yang terjadi di rumah sakit di Indonesia. (Dhamanti et al., 2024)

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap kumpulan sumber yang tersedia, ditemukan bahwa sudut pandang pasien dan tenaga kesehatan tentang ancaman malpraktik di rumah sakit di Sulawesi Tenggara sangat tergantung pada kualitas layanan secara keseluruhan. Lebih spesifik, aspek kualitas layanan yang paling relevan dengan potensi keluhan atau indikasi malpraktik adalah Kehandalan dan Empati. Ketidakkuatan dalam kehandalan—seperti kesalahan dalam diagnosis atau penanganan—

dapat secara langsung memicu kesalahan medis, sementara rendahnya tingkat empati dapat meningkatkan persepsi akan risiko dan ketidakpuasan di antara pasien. Persepsi mengenai risiko malpraktik ini diperburuk oleh berbagai kendala struktural, di antaranya terbatasnya jumlah tenaga kesehatan yang berspesialisasi dan peralatan, serta pengaruh sosial dan budaya yang ada di masyarakat lokal yang cenderung memiliki harapan penyembuhan yang sangat tinggi.

Di samping itu, perbedaan pandangan antara pasien—yang menilai berdasarkan hasil akhir—and tenaga kesehatan—yang mengevaluasi berdasar pada prosedur standar—menyebabkan ketegangan dan memicu praktik pengobatan defensif. Studi kasus menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa non-litigasi di daerah belum sepenuhnya mematuhi regulasi yang ada, dengan banyaknya kasus yang diselesaikan melalui pertemuan lokal yang tidak formal, yang mengindikasikan perlunya pengembangan prosedur mediasi yang resmi.

Manajemen rumah sakit di tingkat kabupaten/kota perlu melakukan upaya meningkatkan Kehandalan melalui pelatihan yang berkelanjutan untuk mengurangi kesalahan diagnosis, serta memperkuat Empati melalui pelatihan komunikasi dan peningkatan respons petugas. Peningkatan sistem antrean, waktu tunggu, dan aspek administrasi juga harus menjadi fokus utama. Rumah sakit disarankan untuk segera memberlakukan mekanisme mediasi atau membentuk Komite Etik/Medis agar penyelesaian sengketa non-litigasi dapat berlangsung lebih teratur.

Tenaga kesehatan harus berupaya memperbaiki komunikasi mereka dengan pasien, terutama dalam hal memberikan persetujuan informasi dan menjelaskan perbedaan antara komplikasi dan malpraktik, untuk meminimalkan kesalahpahaman dan mencegah praktik pengobatan defensif. Pemerintah daerah serta dinas kesehatan perlu mendorong kebijakan yang didasarkan pada bukti, termasuk penelitian yang lebih lanjut terkait persepsi malpraktik yang relevan dengan konteks sosial budaya setempat, serta menangani kekurangan tenaga spesialis dan sarana medis.

Para peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang lebih mendalam, dengan fokus pada persepsi risiko malpraktik, guna mendapatkan informasi yang lebih menyeluruh sebagai dasar penyusunan kebijakan lokal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akib, M., Limjadi, E. K., & Purwanto, I. H. (2022). Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Medis Non Litigasi Antara Pasien, Dokter dan Rumah Sakit Di Kabupaten Konawe. *SOEPRA Jurnal Hukum Kesehatan*, 8(2), 296–304.
- Amiruddin, E. E., Meilani, N., Subhan, M., & Rahmat, R. (2021). Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Lowu-Lowu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 3(2), 99–108. <https://doi.org/10.36590/jika.v3i2.158>
- Aprilyada, G., Zidan, M. A., Nurlia, Ainunisa, R. A., & Winarti, W. (2023). Peran Kajian Pustaka Dalam Penelitian Tindakan Kelasea Aprilyada Muhammad Akbar Zidan Nurlia Risna Ad. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 165–173.
- Dhamanti, I., Rachman, T., & Amiati, M. (2024). Analisis Kasus Malapraktik di Rumah Sakit di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(2), 100–106. <https://doi.org/10.22146/jkki.93363>
- Fitria, A., & Andinta, S. (2025). Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Akibat Malpraktik Medis (Studi Putusan Nomor1324/Pdt.G/2021/Pn Tng) INFO. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 5(2), 2445–2453. Retrieved from <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajshhttp://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- Kojongian, P. A., Tucunan, A. A. T., & Korompis, G. E. C. (2025). Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 14(3), 102–111.

- Malik, M. F., Rasma, Supriyadi, Handrianti, I., Misdayanti, Anasari, W., & Azim, L. O. L. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BpjS Rawat Jalan Di Rsud Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2024. *Ovum : Journal of Midwifery and Health Sciences*, 5(1), 1–15.
- Noer, M. R., Fayza, S., Sitohang, C. E., Sitanggang, N. H. U., Ginting, H. N. B., & Pratama, L. S. (2025). Analisis Indeks Centralitas Skalogram Terbobot Untuk Penentuan Sistem Hierarki Wilayah Di Pulau Sulawesi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(8.A), 160–177.
- Qaryahwati, Yusran, S., & Larisu, Z. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dalam Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Kendari. *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat (JKKM)*, 1(2), 88–102.
- Siregar, R. A. (2025). Pandangan Hukum Kesehatan Terhadap Dugaan Malpraktek Versus Komplikasi Tindakan Kedokteran Health Law ' s View of Alleged Malpractice Versus Complications of Medical Procedures. *Kolaboratif Sains*, 8(6), 2897–2909. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i6.7815>
- Sulhastiiawati, A., & Amanah, I. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Blud Uptd Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka. *Mega Buana Journal of Public Health*, 3(2), 58–74.
- Widjaja, G., & Harry, A. (2025). Analisis Mekanisme Penyelesaian Sengketa Medis Antara Pasien Dan Tenaga Kesehatan: Perbandingan Jalur Profesi Dan Jalur Pengadilan. *JK: Jurnal Kesehatan*, 3(2), 244–255.