

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN RAWAT INAP SEBAGAI KONSUMEN JASA PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT

Mirna¹, Diana Lestari², Khairuman³, Dian Rahayu⁴, Ambia Nurdin⁶, Ristiani⁷

¹ Mahasiswa Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Abulyatama, Aceh, Indonesia

² Dosen Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Abulyatama, Aceh, Indonesia

³ Jurusan Kebidanan, Akademi Kebidanan Nusantara 2000, Indonesia Dosen Pada Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan Program Sturdi Kesehatan Masyarakat, Universitas

* Corresponding Author: diana_fikes@abulyatama.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 02-02-2024

Revised : 11-03-2024

Accepted : 27-03-2024

Available online

Kata Kunci:

Perlindungan Terhadap Pasien

Keywords:

Protection of Patients

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kewajiban, hak dan tanggung jawab rumah sakit terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan dan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap hak pasien rawat inap sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Dengan metode penelitian yuridis normatif, kesimpulan yang didapat: 1. Hak Rumah sakit yaitu segala sesuatu yang menjadi kepentingan Rumah Sakit dan dilindungi oleh hukum, sedangkan kewajiban Rumah Sakit adalah

memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan Pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sedangkan tanggung jawab Rumah Sakit adalah untuk melaksanakan kewajiban demi memenuhi apa yang menjadi hak orang lain. 2. Setiap orang berhak menerima atau memperoleh sebagian atau seluruh tindakan pertolongan yang akan diberikan kepadanya setelah menerima dan memahami informasi mengenai tindakan tersebut secara lengkap. Hak lain yang dimiliki pasien atau masyarakat adalah menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya. Tuntutan ganti rugi merupakan perlindungan hukum yang diberikan undang-undang kepada pasien yang merasa dirugikan akibat tidak terpenuhi haknya sebagai seorang pasien di rumah sakit.

ABSTRACT

The aim of the research is to find out the obligations, rights and responsibilities of hospitals towards inpatients as consumers of health services and to find out how the law protects the rights of inpatients as consumers of health services. Using normative juridical research methods, the conclusions obtained are: 1. Hospital rights are everything that is in the interests of the hospital and is protected by law, while the hospital's obligation is to provide safe, quality, anti-discrimination and effective health services by prioritizing the interests of patients. in accordance with hospital service standards, while the hospital's responsibility is to carry out obligations to fulfill other people's rights. 2. Every person has the right to receive or obtain some or all of the

assistance measures that will be given to him after receiving and understanding the information regarding these measures in full. Another right that patients or the public have is to demand compensation from a person, health worker, and/or health provider who causes losses due to errors or negligence in the health services they receive. Compensation claims are legal protection provided by law to patients who feel disadvantaged due to their rights as a patient in a hospital not being fulfilled.

PENDAHULUAN

Semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam dunia bisnis menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan memaksa pelaku bisnis untuk dapat mengikuti persaingan tersebut agar bisa tetap bertahan dan tumbuh dalam menjalankan suatu bisnis tertentu. Persaingan ketat yang terjadi tidak hanya pada bisnis yang bergerak dibidang perdagangan dan industri, akan tetapi hal ini juga terjadi pada perusahaan yang bergerak di bidang layanan kesehatan. Jika dalam suatu bisnis yang ditekuni merupakan jasa maka suatu perusahaan harus memperhatikan tiap konsumen (pengguna jasa), karena karakteristik yang ditawarkan sangat menentukan konsumen tersebut menjadi pelanggan potensial.

Jasa mendominasi ekonomi dunia yang berkembang pesat dan tidak ada yang tidak bergerak. Teknologi terus berkembang secara dramatis. Industri yang mapan dan perusahaan yang tua dan terkenal mulai menurun dan mungkin akan menghilang seiring dengan munculnya model bisnis dan industri baru. Kompetisi sangat ketat, dimana perusahaan sering menerapkan strategi dan taktik baru untuk merespon kebutuhan, harapan, dan perilaku pelanggan yang terus berubah. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut memuaskan konsumennya. Pelayanan konsumen hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan serta kepuasan konsumen secara individual sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan konsumen, namun perlu diadakan pendekatan solusi optimal.

Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi kedokteran, hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh dari situs resmi pemerintah Surabaya, terdapat lebih dari 50 (lima puluh) rumah sakit yang ada di kota Surabaya, baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta. Hal ini membuktikan bahwa tuntutan kebutuhan akan pelayanan kesehatan masyarakat meningkat. Dalam pembangunan kesehatan di bidang pelayanan yang langsung seperti rumah sakit, yang bertujuan untuk

meningkatkan mutu, cakupan dan efisiensi pelaksanaan rujukan medis dan rujukan kesehatan secara terpadu serta meningkatkan dan memantapkan manajemen pelayanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang memberikan pelayanan jasa yang memiliki keunikan tersendiri karena selain mempunyai misi sosial, juga harus menjalankan fungsi bisnisnya agar dapat tumbuh dan berkembang. Perkembangan pengelolaan rumah sakit, baik dari aspek manajemen maupun operasional sangat dipengaruhi oleh beberapa tuntutan baik lingkungan eksternal maupun internal. Tuntutan eksternal antara lain adalah rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan biaya pelayanan yang terkendali yang berujung pada kepuasan pasien. Sedangkan tuntutan dari pihak internal antara lain adalah memberikan peningkatan kesejahteraan untuk staf dan perkembangan teknologi untuk menunjang pelayanan rumah sakit itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hukum positif Indonesia yaitu Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan belum sepenuhnya memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha pelayanan kesehatan tradisional yaitu penyehat tradisional atau tenaga kesehatan tradisional maupun untuk konsumen pelayanan kesehatan tradisional yaitu pasien/klien pelayanan kesehatan tradisional. Oleh karenanya, pemerintah hendaknya membentuk perundangan-undangan khusus yang mengatur pelayanan kesehatan tradisional secara khusus dikarenakan pelayanan kesehatan tradisional semakin beragam teknik pengobatannya dan semakin dipercaya manfaatnya oleh masyarakat Indonesia.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan negara sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah sebagai pemegang kekuasaan tertinggi memiliki kewenangan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat dengan menyelenggarakan upaya kesehatan yang terpadu menyeluruh dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Mengkaji pokok pokok permasalahan sesuai dengan ruang lingkup dan identifikasi masalah melalui Pendekatan Yuridis Normatif dengan sifat penelitian

deskriptif analitis. Perlindungan hukum adalah upaya untuk menaungi hak asasi manusia yang telah dirugikan serta memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban. Melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum adalah merupakan perlindungan hukum korban kejahatan yang terjadi dalam lingkup masyarakat. Bentuk perlindungan hukum pelayanan medis di Rumah Sakit Umum terhadap pasien dalam hal perlindungan pasien, berhubungan dengan tindakan medis, tenaga kesehatan akan menyampaikan pemahaman terhadap pasien terlebih dahulu.

Pelaksanaan penerapan pelayanan medis di Rumah Sakit Umum berdasarkan hukum positif yang telah diterapkan di Rumah Sakit dalam memenuhi hak hak pasien tersebut yang dilakukan dengan penuh komitmen dan sesuai tugas dan fungsi pada umumnya dalam mengayomi masyarakat. Dalam penelitian ini penulis mengkaji sejauh mana perlindungan hukum terhadap pasien dalam pelayanan medis serta pelaksanaan medis berdasarkan hukum positif tersebut dilaksanakan di Rumah Sakit Umum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kewajiban, Hak Dan Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Pasien Rawat Inap Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki hak dan kewajiban yang perlu diketahui oleh semua pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit agar dapat menyesuaikan dengan hak dan kewajiban di bidang profesi masing-masing. Karena hak dan tanggung jawab ini berkaitan erat dengan pasien sebagai penerima jasa, maka masyarakat pun harus mengetahui dan memahaminya. Menurut Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Pasal 29 ayat (1) dan 30 ayat (1), disebutkan bahwa Rumah Sakit memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut:

1. Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban:
 - a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat.

- b. Memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standard pelayanan Rumah sakit
- c. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu.
- d. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit sebagaimana acuan melayani pasien.

2. Setiap Rumah Sakit Mempunyai Hak

- a. Menentukan jumlah, jenis, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi Rumah Sakit
- b. Menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif, penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka mengembangkan pelayanan.
- d. Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

1. Tanggung Jawab Perdata

Hubungan hukum yang terjalin antara Rumah Sakit dengan pasien dalam perspektif hokum perdata merupakan hubungan yang menimbulkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Dari berbagai kasus pada umumnya terjadi masalah-masalah keperdataan dan wanprestasi. Dalam hukum dikenal ada tiga bentuk dari perbuatan ingkar janji (wanprestasi) yaitu sama sekali tidak melakukan prestasi, tidak melakukan pada waktunya, dan salah atau keliru dalam melakukan prestasi pertanggungjawaban hukum perdata adalah bahwa barang siapa menimbulkan kerugian kepada pihak lain akibat dari perbuatannya, maka diwajibkan untuk mengganti.

Dalam hubungan antara subjek hukum dengan subjek hukum lain dalam hukum perdata, misalnya hubungan antara rumah sakit dengan pasien, maka pedomannya adalah bagaimana untuk dapat melaksanakannya hak dan kewajiban masing-masing secara baik. Oleh karena itu, apabila terjadi sengketa maka, subjek-subjek hukum ini memiliki tanggung jawab hukum dan wajib menyelesaikan sengketa tersebut.

2. Tanggung Jawab Pidana

Berkaitan dengan pelayanan di Rumah Sakit, maka untuk timbulnya Tanggung jawab pidana dalam pelayanan kesehatan oleh Rumah Sakit, harus ada bukti adanya pelayanan kesalahan profesional yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang melaksanakan upaya pelayanan kesehatan di Rumah sakit.

Tindak pidana pelayanan kesehatan berbeda dengan tindak pidana biasa terlebih lagi tindak pidana dalam ruang lingkup pelayanan Rumah Sakit karena fokus pada tindak pidana pelayanan kesehatan adalah pada sebuah atau kuasa dari tindak tersebut, sedangkan pada tindak pidana umum terletak pada akibat dari tindak pidana tersebut. Dalam tindak pidana pelayanan kesehatan untuk adanya pertanggung jawaban pidana harus dapat dibuktikan dengan adanya kesalahan profesional. Demikian pula halnya dengan tanggung jawab Rumah Sakit dalam ruang lingkup hukum pidana apabila tenaga kesehatan yang menjadi pelaksana tugas pelayanan di Rumah Sakit melakukan kesalahan professional.

3. Tanggung Jawab Administrasi

Tanggung jawab rumah sakit dalam ruang lingkup hukum administrasi, yaitu :

- a. Melayani Kebutuhan Administrasi Pasien Tugas administrasi rumah sakit adalah melakukan pencatatan administrasi penerimaan pasien di rumah sakit. Pencatatan pasien dibedakan atas beberapa hal, yaitu pasien rawat inap, pasien rawat jalan, dan pasien pelayanan gawat darurat. Tiga jenis layanan itu pastinya membutuhkan pengarsipan administrasi yang berbeda.
- b. Mengatur Administrasi Kepegawaian di Rumah Sakit Pencatatan segala bentuk administrasi terkait kegiatan para pegawai di rumah sakit termasuk dalam tugas administrasi rumah sakit. Belanja pegawai dan hal-hal tentang peningkatan sumber daya manusia di internal rumah sakit juga membutuhkan pencatatan
- c. Mencatat Seputar Fasilitas Kesehatan di Rumah Sakit Tugas administrasi rumah sakit juga mencakup pencatatan tentang fasilitas kesehatan yang tersedia di rumah sakit, mulain dari penambahan, perbaikan berbagai jenis fasilitas dan perlengkapan, obat-obatan, dan lainnya.
- d. Mengatur Jadwal Dokter Juga Tugas Administrasi Rumah Sakit

Juga menjadi tanggung jawab dari staf administrasi rumah sakit. Mereka bertugas mengatur jadwal seluruh dokter di rumah sakit. Tentunya ini membutuhkan ketelitian agar mampu memberikan jadwal yang sesuai serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

e. Mencatat Administrasi Keuangan Rumah Sakit

Tugas ini termasuk penting mengingat catatan keuangan rumah sakit dapat menjadi penilaian bagaimana kondisi rumah sakit secara umum, apakah dalam kondisi baik atau tidak. Pencatatan keuangan harus dilakukan secara transparan dan terstruktur sehingga proses penilaian, koordinasi, dan pengaturan dapat dilakukan lebih mudah.

e. Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pasien Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan

Perlindungan konsumen punya cakupan yang sangat luas karena meliputi perlindungan terhadap segala kerugian akibat penggunaan barang dan atau jasa. Perlindungan perlu diberikan kepada konsumen sebab secara umum keberadaannya atau kedudukannya selalu lemah. Pasal 1 ayat (2) UUPK, menyatakan bahwa : "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak di perdagangan. Sedangkan jasa adalah setiap pelayanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang di perdagangan dalam masyarakat untuk di dimanfaatkan konsumen, contohnya jasa pengacara, dokter, guru, dan lain-lain". Jadi subjek yang disebut sebagai konsumen adalah setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa.

Pasien adalah seorang konsumen karena merupakan seorang pemakai jasa, yaitu jasa seorang dokter. Pasien sebagai konsumen dalam jasa pelayanan kesehatan dapat dikategorikan sebagai konsumen akhir, karena pasien tidak termasuk kedalam bagian dari produksi. Sifat konsumeristik dari pelayanan kesehatan terlihat dari adanya pergeseran paradigma pelayanan kesehatan dari yang semula sosial berubah menjadi sifat komersial karena pasien harus mengeluarkan biaya cukup tinggi untuk upaya kesehatannya. Pasien memiliki hak-hak seperti yang diatur dalam Pasal 4 UUPK, yang menyatakan bahwa pasien berhak atas kenyamanan, hak keamanan, hak keselamatan, hak memilih, hak informasi, hak didengar, hak mendapatkan advokasi, hak atas

pelayanan yang tidak diskriminatif, hak mendapatkan ganti rugi, dan hak yang diatur dalam perundang-undangan.

Hak lain yang dimiliki pasien atau masyarakat adalah menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya. Pasal 52 Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, menyebutkan hak pasien, yaitu mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis, meminta pendapat dokter, mendapatkan pelayanan sesuai.

SIMPULAN DAN SARAN

Hak Rumah sakit yaitu segala sesuatu yang menjadi kepentingan Rumah Sakit dan dilindungi oleh hukum, sedangkan kewajiban Rumah Sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan Pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sedangkan tanggungjawab Rumah Sakit adalah untuk melaksanakan kewajiban demi memenuhi apa yang menjadi hak orang lain. Rumah Sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit. Maka ruang lingkup tanggung jawab rumah sakit meliputi tanggung jawab hukum perdata yaitu apabila dalam penanganan medis terdapat kesalahan dan menimbulkan akibat kerugian maka pasien berhak menuntut adanya penggantian kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum.

1. Perlu adanya penyuluhan yang berkesinambungan mengenai Undang-undang Kesehatan kepada masyarakat, sehingga masyarakat semakin mengetahui hak dan kewajibannya untuk menerima pelayanan kesehatan yang baik dan bertanggungjawab. Karena keluhan pasien yang sering terjadi terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat oleh tenaga kesehatan yang disebabkan pengetahuan masyarakat yang kurang terkait dengan prosedur pelayanan kesehatan.
2. Hendaknya pihak rumah sakit membuat suatu prosedur atau alur yang jelas bagi pasien untuk menyalurkan keluhan mereka kepada pihak manajemen atau pihak rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, 2015. *Standar Pelayanan Medis Materi Penerapan Standar Pelayanan Rumah Sakit, Medis dan Pengawasan Etik*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Alexandra Indriyanti, 2008. *Etika dan Hukum Kesehatan*, Pustaka Book Publisher, Yogyakarta.
- Andrian Sutendi, 2008. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor, Ghalia Indonesia
- Budiyanti, Rani Tiyas, and Penggalih Mahardika Herlambang. "Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online." *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia* 1.01 (2021): 1-10.
- BUDIYANTI, Rani Tiyas; HERLAMBAANG, Penggalih Mahardika. Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 2021, 1.01: 1-10.
- Budiyanti, R. T., & Herlambang, P. M. (2021). Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 1(01), 1-10.
- ANJARYANI, Wike Diah. Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. 2009. PhD Thesis. Universitas Diponegoro.
- Anjaryani, W. D. (2009). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Anjaryani, Wike Diah. Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Diss. Universitas Diponegoro, 2009.
- SIMAMORA, Tri Putri, et al. Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pelayanan Medis Di Rumah Sakit Umum. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 2020, 12.2: 270-279.
- SIMAMORA, Tri Putri, et al. Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pelayanan Medis Di Rumah Sakit Umum. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 2020, 12.2: 270-279.
- Simamora, Tri Putri, et al. "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pelayanan Medis Di Rumah Sakit Umum." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 12.2 (2020): 270-279.
- Ivana, Azza, Baju Widjasena, and Siswi Jayanti. "Analisa komitmen manajemen rumah sakit (RS) terhadap keselamatan dan kesehatan kerja (K3) pada RS Prima Medika Pemalang." *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)* 2.1 (2014): 35-41.
- Ivana, A., Widjasena, B., & Jayanti, S. (2014). Analisa komitmen manajemen rumah sakit (RS) terhadap keselamatan dan kesehatan kerja (K3) pada RS Prima Medika Pemalang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), 35-41.
- IVANA, Azza; WIDJASENA, Baju; JAYANTI, Siswi. Analisa komitmen manajemen rumah sakit (RS) terhadap keselamatan dan kesehatan kerja (K3) pada RS Prima Medika Pemalang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2014, 2.1: 35-41.