

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah harus melakukan upaya dan aktivitas memenuhi kebutuhan dan mensejahterahkan masyarakat atau warga Negara.¹ Fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat adalah mewujudkan pelayanan publik yang baik. Selanjutnya pelayanan publik juga diketahui sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk terhadap jasa, barang, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public berdasarkan peraturan perundang-undangan.²

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan suatu pelayanan, dapat pula dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Salah satunya yang menjadi perhatian pemerintah adalah pelayanan kesehatan. Levey dan Loomba menyimpulkan bahwa Pelayanan Kesehatan adalah suatu organisasi yang menyelenggarakan secara bersama-sama maupun perorangan untuk menyembuhkan, mencegah, memelihara, dan meningkatkan kesehatan terhadap seseorang, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang, maka dari itu pemerintah menyediakan sebuah instansi yang disebut rumah sakit. Menurut Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah sakit menyebutkan bahwa “ Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang

¹ Rodiyah, *et al.*, 2021, *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*, Umsida Press, hal. 89.

² Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat".

Kebutuhan dasar masyarakat saat ini yaitu memerlukan pelayanan kesehatan yang bermutu. Dengan meningkatnya pengetahuan dan pendidikan masyarakat sebagai pengguna layanan menyebabkan pergeseran perilaku, termasuk tuntutan pelayanan kesehatan public.³ Oleh karena itu, rumah sakit sebagai wadah pelayanan public diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang bermutu, cepat dan professional. Sementara itu untuk meningkatkan status kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan di rumah sakit harus memiliki tingkat kompleksitas tinggi (padat karya, padat modal, dan padat teknologi). Selain itu perlindungan hukum terhadap pasien di Rumah Sakit juga diperlukan untuk meningkatkan kualitas kesehatan.

Perlindungan hukum merupakan kumpulan peraturan atau kaidah yang memberikan perlindungan suatu hal dari hal lainnya berdasar kepada ketentuan hukum, melindungi harkat dan martabat, serta memiliki subyek hukum untuk mengakui hak-hak asasi manusia. Dengan menuntut hak-hak yang tidak terpenuhi oleh konsumen, ini berarti bahwa hukum berhak melindungi hak-hak pelanggan dari penyelewengan.⁴

Setiono menyimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang oleh penguasa yang melanggar hukum untuk menjaga ketertiban dan ketentraman sehingga semua

³ Susatyo Herlambang dan Arita Murwani, 2012, *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gosyen Publishing, Hlm. 114.

⁴ Philipus M. Hadjon. 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, Hlm. 25.

orang dapat menikmati martabat manusianya.⁵ Perlindungan hukum juga menaungi hak asasi manusia yang telah dirugikan dan mampu memberikan rasa aman kepada saksi atau korban. Maka dari itu melalui pemberian restitusi, kompensasi, serta pelayanan medis pada bantuan hukum merupakan perlindungan hukum korban kejahatan dalam lingkup masyarakat.⁶

Amanat Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara republic Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian Pasal 34 ayat (3) menyatakan Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Dalam UU Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Pasal 29 huruf b menyebutkan, "*bahwa Rumah Sakit wajib memberikan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit*".⁷ Dalam Pasal 40 ayat 1 juga disebutkan bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit wajib dilakukan akreditasi berkala minimal tiga tahun sekali.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan peraturan perundang-undangan yang tepat, peraturan diterbitkan dan dilaksanakan dengan cara dan metode tertentu, sehingga memberikan kewenangan untuk membentuk peraturan perundang-undangan yang mengikat sebuah Lembaga. ⁸ Pada regulasi yang di atur Rumah Sakit menjamin perlindungan hukum terhadap tenaga kesehatan dan

⁵ Setiono. 2004, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta. Hlm. 3

⁶ Soerjono Soekanto. 2014, *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Hlm. 133.

⁷ Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

⁸ Andi Bau Inggit AR, 2019, *Asas-asas Pembentukan Peraturan Perundang-undangan Dalam Penyusunan Rancangan Peraturan Daerah*, Jurnal Restorative Justice, Volume 3 Nomor 1, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, hlm. 2.

dokter, tujuannya agar tidak menimbulkan kesalahan medik dalam menangani pasien . Namun pasien juga mendapatkan pertanggung jawaban dari Rumah Sakit sebagai bentuk perlindungan hukum atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Rumah sakit juga memiliki suatu standar pelayanan kesehatan salah satunya di atur pada Rumah Sakit Umum daerah Tenriawaru Kabupaten Bone yang mengacu pada Peraturan Direktur UPT Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pelayanan Dalam Lingkup UPT Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone.

Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Bone sebagai instansi yang memberikan pelayanan di bidang kesehatan. Namun bukan hanya pelayanan kesehatan di bidang teknis medis yang menjadi tolak ukur masyarakat. Melainkan pelayanan yang paling mudah dan murah serta pelayanan yang ramah, sopan, gesit, terampil serta peduli terhadap keluhan pasien. Adapun upaya intansi tersebut yaitu dengan peningkatan mutu layanan kesehatan yang di atur dalam Peraturan Bupati Bone Nomor 74 Tahun 2022 Tentang Peraturan Internal Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone, Pasal 6 ayat (2) huruf f dan i menyebutkan "*meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien baik rawat inap maupun rawat jalan dan meningkatkan kualitas pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative*". Regulasi-regulasi di atas di buat agar memberikan rasa aman dan nyaman terhadap masyarakat.

Akan tetapi kenyataan yang terjadi saat ini, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instansi pemerintah tersebut menurun. Telah banyak laporan dari masyarakat pengguna layanan Kesehatan di UPT RSUD Tenriawaru Kabupaten bone, terkait pelayanan yang kurang baik, pembayaran membengkak dan sampai

tidak diberikan pelayanan atau Tindakan medis. Salah satunya oknum dari Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru itu melakukan suatu kelalaian. Dalam kasusnya seorang balita berumur 4 bulan 11 hari inisial AH meninggal diduga terlambat mendapatkan tindakan medis dari pihak Rumah Sakit. Konfirmasi ayah sang bayi mengatakan bahwa peristiwa terjadi pada Senin, 10 April 2023 bermula saat dirinya beserta istri membawa sang bayi ke RSUD Tenriawaru Bone untuk berobat. Setelah sampai di rumah sakit pihak keamanan menghampiri ayah dan ibu bayi AH dan menayakan keperluan mereka.⁹

Pihak keamanan tersebut menahan keluarga bayi AH dan mewajibkan agar mengambil rujukan dari puskesmas setempat terlebih dahulu. Akhirnya ayah dan ibu bayi AH kembali ke Puskesmas Watampone untuk mengambil surat rujukan. Akan tetapi pihak Puskesmas langsung menyarankan untuk di bawa secepatnya ke Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru. Karena keadaan bayi AH sudah darurat, sekitar pukul 11.30 Wita bayi AH kembali di bawa ke Rumah Sakit Umum Daerah dan ayah bayi AH menyampaikan bahwa bayinya sedang dalam keadaan darurat sehingga ayah korban dibantu oleh beberapa masyarakat disekitar untuk menyampaikan kepada pihak keamanan barulah mereka mendapatkan tindakan medis. Tindakan menghalangi pasien untuk berobat yang dilakukan oleh oknum pihak keamanan dengan dalih tidak mempunyai surat rujukan tersebut melanggar prosedur pelayanan yang diaturkan dalam regulasi Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone, serta melanggar ketentuan yang telah diatur dalam amanat pasal 28 H ayat 1 dan pasal 34 ayat 3.

⁹ detikSulsel. "Pilu Bayi Meninggal di RSUD Tenriawaru Bone Usai Sekuriti Persulit Masuk IGD [Pilu Bayi Meninggal di RSUD Tenriawaru Bone Usai Sekuriti Persulit Masuk IGD \(detik.com\)](https://www.detik.com/indonesia/sulsel/news/detik/6444444-pilu-bayi-meninggal-di-rsud-tenriawaru-bone-usai-sekuriti-persulit-masuk-igd). Diakses pada Rabu, 12 April 2023 pukul 06:10 WIB

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis menduga Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone tidak melaksanakan prosedur pelayanan kesehatan terhadap masyarakat sesuai SOP atau ketentuan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu penulis tertarik dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Bone”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Pengaturan Hukum pelayanan kesehatan terhadap Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone?
2. Apa Sajakah Faktor Penghambat Pelayanan Kesehatan yang di Lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru di Kabupaten Bone?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dicapai pada penulisan ini, yaitu :

1. Mampu menganalisis pengaturan hukum terhadap pelayanan kesehatan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone
2. Mampu menganalisis faktor penghambat pelayanan kesehatan yang di lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Bone

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, sebagai bahan bacaan atau kajian hukum serta menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan hukum dalam bidang Hukum Administrasi Negara, khususnya Hukum Pelayanan Publik mengenai hal-hal

yang berkaitan dengan pengaturan hukum dan prosedur pelayanan di lingkup Rumah Sakit Umum Daerah

2. Manfaat Praktis, sebagai bahan referensi kepastakaan dan sebagai bahan informasi kepada peneliti lainnya dalam menyusun suatu karya ilmiah yang ada kaitannya dengan judul tersebut, juga sebagai masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bone khususnya Dinas Kesehatan dan UPT Rumah Sakit Umum Daerah dengan mengacu pada regulasi pelayanan kesehatan yang berlaku.

E. Orisinalitas/ Keaslian Penelitian

Nama Penullis	:	Asna Rahayu	
Judul Tulisan	:	Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Akibat Stok Obat Habis di RSUD Kabupaten Barru	
Kategori	:	Skripsi	
Tahun	:	2022	
Perguruan Tinggi	:	Universitas Hasanuddin	
Uraian			
		Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	:	Isu dan permasalahan dari Skripsi tersebut membahas tentang :	Skripsi Penulis akan membahas tentang : 1. Prosedur pelayanan kesehatan yang ada

	<p>1. Perlindungan hukum terhadap pasien pengguna kartu JKN-KIS dan BPJS Kesehatan sebagai konsumen akibat stok obat yang dibutuhkan pasien habis di RSUD Kabupaten Barru.</p> <p>2. Tanggung jawab RSUD Kabupaten Barru terhadap pasien pengguna kartu JKN-KIS dan BPJS Kesehatan sebagai konsumen yang membeli obat di luar instalasi farmasi rumah sakit.</p>	<p>di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone</p> <p>2. Faktor penghambat pelayanan kesehatan yang dilakukan di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone</p>
<p>Metode Penelitian</p>	<p>: Penelitian Hukum Empiris</p>	<p>Penelitian Hukum Empiris</p>

Hasil dan Pembahasan	:	Skripsi tersebut membahas terkait perlindungan hukum terhadap pasien pengguna kartu JKN-KIS dan BPJS Kesehatan yang mengalami kehabisan stok obat yang dibutuhkan pasien habis di rumah sakit tercantum dalam Undang-undang Kesehatan, Undang-undang Praktik Kedokteran, Undang-undang Rumah sakit, dan Undang-undang Konsumen. Selain itu juga terhadap perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif. Selanjutnya terkait tanggung jawab RSUD Kabupaten Barru terhadap pasien selaku konsumen yang membeli obat di luar rumah sakit diatur dalam Pasal 19 UUPK yaitu memberikan ganti kerugian kepada konsumen.
----------------------	---	---

Nama Penullis	:	Rahma Chumaerah Agussalim
Judul Tulisan	:	Tinjauan Yuridis Terhadap Pemenuhan Hak Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar
Kategori	:	Skripsi
Tahun	:	2020

Perguruan Tinggi	:	Universitas Hasanuddin	
Uraian		Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	:	<p>Isu dan permasalahan dari Skripsi tersebut membahas tentang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemenuhan hak pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap di RSUD H Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar 2. Implikasi pemenuhan hak pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap di RSUD H Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar 	<p>Skripsi penulis akan membahas tentang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone 2. Faktor penghambat pelayanan kesehatan yang dilakukan di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone
Metode Penelitian	:	Penelitian Hukum Empiris	Penelitian Hukum Empiris

<p>Hasil dan Pembahasan :</p>	<p>Pada skripsi ini membahas terkait perawat yang sudah memberikan pemenuhan hak-hak pasien dengan baik tetapi masih memerlukan perbaikan dalam pemenuhan hak pasien khususnya hak pasien rawat inap yang lebih manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi dan dalam pemenuhan hak pasien rawat inap yang harus bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional karena masih ada pasien yang merasa hak tersebut belum terpenuhi. Terkait implikasi dari pemenuhan hak pelayanan kesehatan pada rawat inap RSUD H Padjonga Daeng Ngalle adalah terpenuhinya hak-hak pasien rawat inap, akan tetapi masih ada hak pasien tidak terpenuhi sehingga pasien merasa dibedakan dengan pasien lainnya. Masih ada pula keterlambatan perawat dalam menanggapi laporan yang disampaikan keluarga pasien.</p>
-------------------------------	---

<p>Nama Penullis :</p>	<p>Asram A. T Jadda</p>
<p>Judul Tulisan :</p>	<p>Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan</p>
<p>Kategori :</p>	<p>Skripsi</p>

Tahun	:	2017	
Perguruan Tinggi	:	Universitas Muhammadiyah Parepare	
Uraian		Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	:	<p>Isu dan permasalahan dari Skripsi tersebut membahas tentang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen 2. Pelaksanaan pelayanan kesehatan akan membawa risiko pada kesehatan pasien 	<p>Skripsi penulis akan membahas tentang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone 2. Faktor penghambat pelayanan kesehatan yang dilakukan di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone 3.
Metode Penelitian	:	Penelitian Hukum Normatif	Penelitian Hukum Empiris

Hasil dan Pembahasan	:	Skripsi ini membahas
----------------------	---	----------------------

Berdasarkan tabel yang ada, dapat disimpulkan bahwa skripsi Rahma Chumaerah Agussalim dan Asna Rahayu memiliki kesamaan dengan skripsi penulis terkait perlindungan hukum pada layanan kesehatan. Adapun perbedaan skripsi penulis dengan skripsi Rahma Chumaerah Agussalim dan Asna Rahayu yakni penulis membahas tentang prosuder pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Bone Tenriawaru Kabupaten Bone serta membahas terkait faktor apa yang menghambat pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Segala upaya atau tindakan untuk menjaga hak dan rasa aman saksi atau korban pasien dikenal sebagai perlindungan hukum. Adanya pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum merupakan bentuk perlindungan hukum.¹⁰ SjachranBasah menyimpulkan bahwa, perlindungan hukum terhadap administrasi Negara itu sendiri dilakukan terhadap sikap tindakannya dengan baik dan benar menurut hukum.¹¹ Menurut Muchsin perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Perlindungan hukum preventif, perlindungan ini diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini dituangkan dalam peraturan perundang-undang dengan tujuan mencegah suatu pelanggaran serta memberikan batasan dalam melakukan suatu kewajiban.
2. Perlindungan hukum represif, perlindungan ini berupa perlindungan akhir yang mencakup sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau pelanggaran.

Pemerintah bertanggung jawab untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat akan tetapi peran serta masyarakat tetap diperlukan sebagai upaya pemenuhan hak-hak kesehatan masyarakat, sesuai dengan nilai-nilai HAM. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana

¹⁰ *Ibid*, hlm. 133.

¹¹ Ridwan HR, 2018, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Pers, *Revisi Cetakan ke-6*. Hlm. 277

Pembangunan Jangka Panjang Pembangunan Nasional (RPJN) tahun 2005-2025, pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang. Hal ini dimaksudkan agar peningkatan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dapat terwujud.¹²

2. Dasar Hukum Perlindungan Hukum

Dalam dua puluh tahun terakhir, pembangunan kesehatan yang diselenggarakan secara berkesinambungan, berkelanjutan, menyeluruh, terarah dan terintegritas berdasarkan pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yang ditetapkan pada tahun 2009. SKN tersebut secara nyata telah dipergunakan sebagai acuan dalam penyusunan Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan yang merupakan acuan dalam penyusunan berbagai kebijakan, pedoman, arah pelaksanaan pembangunan kesehatan¹³. Maka Rumah sakit menjamin perlindungan bagi dokter, tenaga kesehatan agar tidak menimbulkan suatu kesalahan.

Peran serta fungsi rumah sakit sebagai tempat untuk melakukan pelayanan medis yang professional akan erat kaitannya dengan 3 (tiga) unsur yaitu : 1) Unsur mutu yang dijamin kualitasnya; 2) Unsur keuntungan atau manfaat yang tercermin dengan mutu pelayanan; dan 3) hukum yang mengatur perumahsakitannya secara umum kedokteran dan medic khususnya.¹⁴ Unsur-unsur yang dimaksudkan akan bermanfaat bagi pasien dan dokter atau tenaga kesehatan serta rumah sakit, disebabkan karena adanya hubungan yang saling melengkapi unsur tersebut. Dan

¹² Undang-undang Nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Pembangunan Nasional (RPJN) tahun 2005-2025

¹³ *Ibid.* Hlm. 277

¹⁴ Trini Handayani, 2012. *Fungsionalisasi Hukum Pidana Terhadap Perbuatan Perdagangan Organ Tubuh Manusia*, Bandung: Mandar Maju, Hlm. 3

menjamin kemungkinan-kemungkinan adanya kelalaian atau kekeliruan yang dilakukan tenaga kesehatan.

Banyak terjadi perubahan terhadap kaidah-kaidah kesehatan, hal utama terkait hak dan kewajiban pihak mengenai upaya kesehatan serta perlindungan hukum bagi para pihak yang bersangkutan. Sementara itu, di tinjau dari hubungan hukum yang ada antara pasien dan rumah sakit dibedakan menjadi dua jenis perjanjian yakni : *pertama*, Perjanjian perawatan dimana terdapat kesepakatan antara pasien dan rumah sakit bahwasanya pihak rumah sakit menyiapkan fasilitas perawatan dan tenaga perawatan melakukan tindakan perawatan. *Kedua*, Perjanjian pelayanan medis adanya kesepakatan antara rumah sakit dan pasien bahwa tenaga medis pada rumah sakit akan dilakukan secara maksimal untuk proses penyembuhan pasien melalui tindakan medis.¹⁵

Perlindungan hukum terhadap pasien mendapatkan perhatian cukup, namun sangat disayangkan karena regulasi dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan masih belum terealisasi secara sepenuhnya. Dalam kaitan tanggung jawab rumah sakit dalam mengatasi wanprestasi dan perbuatan melawan hukum tertuang dalam KUHPerdara 1243, 1370, 1371, dan 1365. Apabila terjadi penyimpangan dalam ketentuan pelayanan kesehatan, pasien atau penerima jasa pelayanan kesehatan maka korban dapat menuntut haknya.

Dokter atau tenaga kesehatan dan pihak rumah sakit terkait dapat dimintakan pertanggung jawaban hukum, apabila melakukan kelalaian atau kesalahan yang menimbulkan kerugian bagi pasien sebagai konsumen jasa

¹⁵ Fred Ameln. 1991, *Kapita Selekta Hukum Kesehatan*, Jakarta: Grafikatam, Hlm. 75-76.

pelayanan kesehatan. Pasien yang menjadi korban dapat menggugat tanggungjawab hukum kedokteran, dalam hal ini dokter berbuat kesalahan atau kelalaian dengan terlambat menangani pasien. Dokter tidak dapat berlindung dengan dalih perbuatan yang tidak disengaja sebab perbuatan yang dilakukan menimbulkan kerugian terhadap korban (pasien) sehingga hak bagi pasien untuk meminta ganti rugi.¹⁶

Pasien mempunyai kedudukan yang sama dengan dokter, warga Negara seperti dokter juga tidak boleh melanggar hukum dan dokter tidak boleh melanggar hak atas pelayanan kesehatan. Maka dokter memiliki kewajiban hukum untuk melayani para warga Negara yang menjadi konsumen layanan kesehatan. Akan tetapi kewajiban ini tidaklah mutlak karena dokter bisa saja tidak memberikan layanan kesehatan apabila pasien menolak tindakan dokter, hak ini dikenal dengan hak kebebasan atas diri sendiri.¹⁷ Hak pasien adalah memperoleh ganti rugi terhadap pelayanan yang diterima tidak sebagaimana mestinya. Masyarakat sebagai konsumen bisa menyampaikan keluhannya terhadap rumah sakit sebagai upaya perbaikan interen rumah sakit dalam pelayanannya atau kepada lembaga yang memperhatikan konsumen kesehatan.¹⁸

Pasal 1365 KUHPerdara memuat dasar hukum dari gugatan pasien atau konsumen penerima layanan kesehatan yang diperoleh dari dokter atau tenaga kesehatan dan rumah sakit. Ketika pasien merasa dirugikan, maka pasien sebagai penerima layanan kesehatan dan rumah sakit sebagai wadah pemberi layanan kesehatan dalam bidang keperawatan kesehatan. Oleh karena itu perlindungan

¹⁶ Wila Chandrawila Supriadi. 2001, *Hukum Kedokteran*, Bandung: Mandar Maju. Hlm. 31

¹⁷ Bahar Azwar. 2002, *Buku Pintar Pasien: Sang Dokter*. Jakarta: Kesaint Blanc, Hlm. 3

¹⁸ Astuti. 2003, *Hubungan Antara Dokter dan Pasien Dalam Upaya Pelayanan Medis*, Hlm. 26

hukum sangat dibutuhkan, perlindungan hukum bagi pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan dan rumah sakit sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan berkewajiban untuk memberikan pelayanan sesuai standar perawatan kesehatan. Keluarga pasien dapat melakukan gugatan terhadap Majelis Kode Etik Kedokteran (MKEK) dan pengadilan terhadap pihak yang bersangkutan, atas kerugian dan perlakuan yang tidak semestinya. Maka pihak keluarga pasien dapat menggugat ganti rugi kepada pihak dokter atau tenaga kesehatan dan rumah sakit atas perlakuan perbuatan melawan hukum dengan menimbulkan kerugian oleh kelalaian dalam melakukan tindakan medis.¹⁹

Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan perlu direalisasikan untuk perlindungan terhadap pasien sebagai penerima jasa layanan kesehatan dan pemberi jasa layanan kesehatan. Hal ini di aturkan dalam pasal 53, 54 dan 55 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992. Dimana jika terjadi sengketa atau wanprestasi dalam pelayanan kesehatan maka penyelesaian mengacu terhadap regulasi yang ada dan prosesnya melalui lembaga peradilan serta mediasi.²⁰

Pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada pasien, hal tersebut sama dengan regulasi yang dituangkan dalam Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik kedokteran yang mengatakan, pengaturan praktik kedokteran bertujuan untuk :²¹

¹⁹ Irwansyah Reza Mohamad, 2019, *Perlindungan Hukum Atas Hak Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Hak Asasi Manusia*, Akademika Jurnal UMGO, Volume 8 Nomor 2, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Hlm. 84

²⁰ Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan

²¹ Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik kedokteran

1. Memberikan perlindungan kepada pasien.
2. Mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan medis yang diberikan oleh dokter dan dokter gigi.
3. Memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dan dokter.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan dokter atau tenaga kesehatan yang berhubungan langsung dengan pasien sudah seharusnya melakukan yang terbaik untuk pasien atau masyarakat. Hal tersebut merupakan suatu kewajiban yang umum dan harus dipenuhi oleh dokter atau tenaga kesehatan. Sebaliknya, pasien dan masyarakat berhak menerima pelayanan kesehatan yang baik juga berkewajiban mematuhi segala aturan dokter maupun tenaga medis lainnya.²²

3. Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dapat berarti perlindungan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan secara berbeda oleh penegak hukum. Perlindungan hukum mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan upaya untuk melindungi hak-hak individu dan masyarakat secara keseluruhan. Oleh sebabnya terdapat banyak macam perlindungan hukum.²³

Philipus M. Hadjon mengatakan perlindungan hukum dibagi menjadi dua yaitu:²⁴

- a. Perlindungan Hukum preventif.

²² Sri Siswati. 2017, *Etika dan Hukum Kesehatan dalam Perpektif Undang-undang kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo, Hlm. 55

²³ Andi Mappatoba, 2022, *Tanggung Jawab Hukum Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah*, Tesis, fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Hlm. 36

²⁴ Roberto Ranto, 2019 "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Elektronik". *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 2 Nomor 2, Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana: Jawa tengah, Hlm. 149

Perlindungan hukum ini ditujukan untuk mencegah suatu sengketa. Oleh karena itu upaya yang dilakukan dengan berkonsentrasi pada pengurangan jumlah masalah yang muncul sekaligus mencegah hasilnya. Adapun subyek hukumnya memberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.

Perlindungan hukum terhadap penerima layanan kesehatan ini dapat ditemukan pada Undang-Undang Dasar RI 1945 yang termuat pada pasal 27 ayat 2 UUD Negara Republik Indonesia 1945, Undang - Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

b. Perlindungan Hukum Represif.

Perlindungan hukum pada tahap ini yaitu pemberian denda atau sanksi. Pada perlindungan ini bertujuan untuk menyelesaikan suatu permasalahan atau sengketa yang timbul. Perlindungan hukum ini melakukan penanganan di pengadilan umum dan pengadilan administrasi di Indonesia.

B. Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian pelayanan

AS. Moenir menyimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan orang lain untuk memberikan layanan baik jasa atau barang terhadap kebutuhan masyarakat lainnya. Jika ditinjau berdasarkan termonologi pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung yang dilakukan oleh seorang, sekelompok ataupun organisasi.²⁵

Menurut Philip Kotler “pelayanan merupakan perlakuan yang diberikan oleh suatu pihak terhadap pihak lain dengan menunjukkan tidak nyata dan tidak

²⁵ Harbani Paolong. 2008, *Teori Administrasi Negara*, Bandung: Alfabeta, Hlm. 128

mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatu". Dari pandangan Kotler tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Maka dapat dikatakan pelayanan yang belum diberikan kepada pengguna oleh pelaksana pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar dan dicium.²⁶

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan yang disediakan oleh pelaksana pelayanan public.²⁷ Saat ini yang menjadi perlu diperhatikan oleh pemerintah dan juga pelaksana pelayanan publik adalah jaminan layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan memang sangat membutuhkan kualitas, mutu pelayanan baik dan maksimal, serta dimanfaatkan oleh penerima jasa dan pemberi jasa pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah aktivitas pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan terhadap masyarakat yang dikelola khusus tenaga kesehatan seperti dokter. Pelayanan kesehatan atau medis merupakan objek persetujuan perawatan dan pengobatan. Peningkatan kualitas hidup baik fisik dan nonfisik manusia dalam bidang kesehatan merupakan suatu usaha yang menyeluruh dan sangat luas.²⁸

²⁶ Husnu Tamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Aswaja Pressindo, Hlm. 28

²⁷ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

²⁸ Bahder Johan Nasution. 2005. *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*. Jakarta Hlm. 1

Maka semua itu di satukan dalam suatu hak dan kewajiban subyek hukum yang diatur oleh hukum.²⁹ Dalam proses pelayanan terdapat tiga komponen penting yang wajib diketahui :

- 1) pelayanan yang diberikan sangat ditentukan oleh pemberi pelayanan,
- 2) siapa yang melaksanakan pelayanan dan,
- 3) penilaian oleh konsumen yang berharap mendapatkan pelayanan yang diinginkan.³⁰

Sebagai tambahan pelayanan kesehatan berdasarkan pada pasal 47 Undang-undang No.36 tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa. *'Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh dan berkesinambungan'*.

1. Pelayanan kesehatan promotif adalah kegiatan atau serangkaian aktivitas pelayanan kesehatan yang bersifat promosi kegiatan.
2. Pelayanan kesehatan preventif merupakan upaya pencegahan suatu masalah penyakit atau kesehatan.
3. Pelayanan kesehatan kuratif adalah kegiatan pengobatan yang bertujuan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
4. Pelayanan kesehatan rehabilitative merupakan serangkaian kegiatan untuk mengembalikan keadaan pasien dalam kondisi semula.³¹

²⁹ Ibid hal. 5.

³⁰ Ibid hal. 11.

³¹ Undang-undang Nomor 36 tahun 2009

Tolak ukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan dinilai pada tiga poin yakni pemakai, penyelenggara dan penyandang pelayanan kesehatan. Bagi pengguna jasa kesehatan, kualitas pelayanan lebih menonjol pada dimensi ketanggapan pihak petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran, komunikasi pihak pemberi layanan kesehatan dengan pasien, keramahtamahan serta keprihatinan petugas melayani pasien.

Bagi pelaksana pelayanan kesehatan kualitas kesehatan lebih terpaut pada kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir atau kebebasan prodesi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, sementara itu terhadap masyarakat yang memiliki dana pelayanan kesehatan lebih terpaut dengan keefisiensi penggunaan sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan atau kemampuan pelayanan kesehatan memangkas kerugian pemilik dana pelayanan kesehatan.³²

Menurut Daemawan (2017) terdapat prinsip utama yang harus diperhatikan dalam penyediaan pelayanan yakni memilih pelayanan yang baik dan dikelola dengan sebaik-baiknya.³³ Pemerintah atau suatu Negara memiliki beberapa pertimbangan untuk melaksanakan pemenuhan layanan kesehatan yang berkualitas. Adapun pertimbangannya sebagai berikut: “1) Layanan kesehatan pusatnya terdapat dimasyarakat; 2) Memilih layanan yang paling besar memberikan dampak kesehatan; 3) Pengguna layanan dapat pertimbangan pembiayaan; 4) Layanan rasional dapat menetapkan layanan prioritas; 5) Pengorganisasian dan penyediaan imbalan atas jasa layanan.”³⁴

³² Ibid Hlm.13

³³ Ede Surya Darmawan. 2017. *Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, Hlm. 23

³⁴ Ibid Hlm. 25

2. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit (Produsen)

Rumah sakit merupakan bagian dari suatu system pelayanan kesehatan yang memerlukan kerja sama yang terkoordinasi dan integrasi dari tenaga kesehatan. Oleh sebab itu perilaku tenaga kesehatan perlu tetap dijaga dalam mempertahankan kode etik, baik kode etik rumah sakit pada umumnya maupun kode etik profesi pada khususnya. Sesuai pasal 1 angka 6 Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan dirinya dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan khusus melalui pendidikan di bidang kesehatan yang memiliki jenis tertentu dan memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.³⁵

Sebagai pemberi pelayanan kesehatan maka perlu diketahui siapa saja yang menjadi tenaga medis atau (produsen) pemberi jasa layanan kesehatan. Menurut Peraturan Pemerintah nomor 32 tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan, tenaga kesehatan terdiri atas :

1. Tenaga medis;
2. Tenaga keperawatan;
3. Tenaga kefarmasian;
4. Tenaga kesehatan masyarakat;
5. Tenaga gizi;
6. Tenaga keterampilan fisik; dan
7. Tenaga keteknisan. ³⁶

³⁵ Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

³⁶ Hendrik, 2011, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Yogyakarta: Buku Kedokteran EGC, Hlm. 169

Fungsi rumah sakit sebagai sarana kesehatan adalah menyediakan dan melakukan pelayanan medis. Hal tersebut dapat dilihat dalam regulasi pasal 5 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
- c. Penyelenggara pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Di dalam pasal 30 ayat (1) Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit diatur mengenai hak dari rumah sakit yaitu :

1. Menentukan jumlah, jenis, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi rumah sakit;
2. Menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif, dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka mengembangkan pelayanan;

4. Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian;
6. Mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan;
7. Mempromosikan layanan kesehatan yang ada dirumah sakit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
8. Mendapatkan intensif paajk bagi rumah sakit public dan rumah sakit yang ditetapkan sebagai rumah sakit pendidikan³⁷

Hak dari rumah sakit memuat peraturan yang berlaku di rumah sakit untuk ditaati oleh seluruh masyarakat, memberikan syarat bahwa pasien harus mentaati segala instruksi yang diberikan dokter kepadanya, rumah sakit berhak memilih tenaga mesid yang akan beekrja di rumah sakit tersebut dan juga dapat menuntut pihak-pihak yang telah melakukan wanprestasi (termasuk didalamnya pasien, pihak ketiga, dan lain-lain).

Sedangkan rumah sakit memiliki kewajiban yang diatur dalam pasal 29 ayat (1) Undang- Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit adalah :

- a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat;
- b. Memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;

³⁷ Undang- Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

- c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- d. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- e. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- f. Melaksanakan fungsi social antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu atau miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana, dan kejadian luar biasa, atau bakti social bagi misi kemanusiaan;
- g. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
- h. Menyelenggarakan rekam medis;
- i. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;
- j. Melaksanakan sistem rujukan;
- k. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
- l. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
- m. Menghormati dan melindungi hak-hak pasien;
- n. Melaksanakan etika rumah sakit;
- o. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan

- bencana;
- p. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;
 - q. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktek kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya;
 - r. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit (hospital by laws);
 - s. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas rumah sakit dalam melaksanakan tugas; dan
 - t. Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok.³⁸

Dalam ketentuan yang telah diuraikan di atas, terlihat jelas bahwa rumah sakit sebagai instansi pelayanan kesehatan juga mempunyai hak dan kewajiban yang perlu diketahui oleh semua orang yang terlibat. Hal tersebut agar dapat menyesuaikan dengan hak dan kewajiban di bidang profesi masing-masing, karena hak dan tanggung jawab ini berkaitan erat dengan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan maka mereka pun harus mengetahui dan memahaminya.

3. Hak dan Kewajiban pasien (Konsumen)

Bukan hanya rumah sakit sebagai instansi dan pemberi jasa layanan kesehatan yang memiliki hak dan kewajiban, pasien yang menjadi penerima layanan kesehatan juga mempunyai hak dan kewajiban yang di atur dalam

³⁸ Undang- Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit juga. Adapun hak dan kewajiban pasien sebagai berikut: ³⁹

1. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit;
2. Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien;
3. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;
4. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;
5. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;
6. Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;
7. Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di rumah sakit;
8. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit;
9. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;
10. Mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan medis, alternatif tindakan, resiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan;

³⁹ Ibid, Hlm. 170

11. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;
12. Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis;
13. Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya;
14. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di rumah sakit;
15. Mengajukan usul, saran, perbaikan, atas perlakuan rumah sakit terhadap dirinya;
16. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya;⁴⁰
17. Menggugat dan/atau menuntut rumah sakit apabila rumah sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata maupun pidana; dan
18. Mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban Pasien :

1. Setiap pasien mempunyai kewajiban terhadap rumah sakit atas pelayanan yang diterimanya. Maksudnya adalah pasien wajib mematuhi peraturan yang berlaku di rumah sakit, melunasi semua

⁴⁰ Ibid. Hlm 170

imbalan atau jasa atas pelayanan yang diterima di rumah sakit atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memberikan informasi lengkap dan sejujur-jujurnya tentang masalah kesehatannya kepada tenaga kesehatan yang di rumah sakit, dan mematuhi kesepakatan dengan rumah sakit.

Pada dasarnya hubungan antara rumah sakit dan pasien didalam pelayanan kesehatan umumnya hanya sebagai hubungan dalam perawatan saja. Namun seiring perkembangannya, fungsi rumah sakit telah mengalami suatu perubahan. Perubahan fungsi rumah sakit tersebut yaitu rumah sakit tidak hanya menyediakan sarana perawatan saja, tetapi rumah sakit juga dituntut untuk menyediakan tenaga kesehatan dan tenaga medic lainnya. Pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan dan rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan dalam bidang kesehatan.⁴¹

Penegasan dan perlindungan hak-hak pasien ini merupakan dasar dari etika medis dan standar pelayanan kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit dan tenaga medis memiliki tanggung jawab untuk menghormati dan melindungi hak-hak pasien selama masa perawatan mereka.

Saat ini marak terjadi kondisi pasien datang ke Rumah Sakit dalam keadaan urgensi. Ketika terjadi keadaan seperti itu maka keputusan cepat seringkali diperlukan untuk memberikan perawatan medis yang tepat waktu. Namun, hal ini dapat menjadi tantangan dalam menjaga hak-hak pasien, terutama hak untuk memberikan persetujuan atau menolak perawatan. Lantas

⁴¹ Tri Putri Simamora, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pelayanan Medis di Rumah Sakit Umum*, Jurnal Hukum, Volume 12 Nomor 2, Fakultas Hukum Universitas Prima Indonesia. Hlm.274

ditemukan bahwa komunikasi yang efektif antara pasien, keluarga dan petugas rumah sakit adalah kunci untuk mengatasi dilema ini.

Penerapan pelayanan medis di Rumah Sakit Umum berdasarkan hukum positif di Indonesia. Pelaksanaan penerapan pelayanan medis yang telah diterapkan di Rumah Sakit harus dilaksanakan dengan cukup baik dalam memenuhi hak-hak pasien tersebut yang dilakukan dengan penuh Komitmen dan sesuai tugas dan fungsi dari Rumah Sakit pada umumnya guna mengayomi masyarakat.⁴²

Memiliki pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu harus dilakukan secara professional berdasarkan bukti dan riset ilmu pengetahuan Kedokteran dan sudah sesuai dengan standar yang ada dalam UU no. 29 tahun 2004 tentang Praktik kedokteran dan Undang-Undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Penerapan pelayanan medis di Rumah Sakit Umum itu sendiri harus berdasarkan Hukum Positif Indonesia, dimana harus sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan. Artinya bentuk perlindungan hukum dapat dipahami dari hak-hak subjek hukum menurut waktu berlakunya.

⁴² Ibid, Hlm 275