

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PAJANG, KECAMATAN LAWEYAN KOTA SURAKARTA

Hanita Mayasari¹⁾, Riyan Setiyanto²⁾

D3 Farmasi Politeknik Indonusa Surakarta
Jl. Palem No. 8, Jati, Cemani, Sukoharjo, Surakarta
Email: ²riyansetiyanto@poltekindonusa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pasien. Menurut Undang-Undang kesehatan No. 36 Tahun 2009 tentang hak kesehatan di Puskesmas Pajang dan untuk mengetahui pelayanan kesehatan berdasarkan pasal 54 Undang-Undang Kesehatan tentang pemberian pelayanan kesehatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris. Penelitian lapangan dengan mencari sumber data-data langsung dari lapangan yakni Puskesmas Pajang melalui pengumpulan data dan wawancara terhadap pihak yang bersangkutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum preventif yakni pihak puskesmas memberikan edukasi terhadap pasien mengenai informasi jika melakukan tindakan medis, resiko serta penanggulangannya dan perlindungan hukum represif yakni dalam hal pasien merasa dirugikan, pasien berhak menuntut ganti rugi terhadap pihak puskesmas. Ganti rugi akan dibicarakan melalui proses mediasi terlebih dahulu. Apabila tidak ditemukan jalan keluar, pasien berhak menempuh ranah litigasi

Kata kunci: perlindungan hukum, pelayanan, pasien

PENDAHULUAN

Dalam pelayanan kesehatan masyarakat dasar perlindungan hukum pasien adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada pasien untuk mendapat pelayanan. Hal ini dapat di lihat dari pelayanan kesehatan termasuk di dalamnya pelaksanaan hak dan kewajiban pasien, pertanggung jawaban puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan bagi pasien serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pasien dalam hal ini adalah pasien pengguna jamkesmas. Pasien secara umum dilindungi dalam undang-undang kesehatan dan juga undang-undang perlindungan konsumen.

Sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah telah mengeluarkan kebijakanyang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah. Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah, seperti pada Puskesmas Pajang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum memuaskan. Puskesmas Pajang Kecamatan Laweyan, Kota Kartasura merupakan salah satu Puskesmas yang

cukup berkembang di daerah Surakarta. Setiap harinya rumah sakit tersebut menangani dan menolong pasien dari berbagai kalangan. Puskesmas Pajang, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta memiliki standar penerapan hak-hak pasien dan bentuk perlindungan yang diberikan kepada pasien guna memberikan pelayanan terbaik mereka kepada pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian survei deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan hanya menggambarkan (mendeskripsikan) fenomena yang ditemukan, baik itu berupa faktor risiko, maupun suatu efek atau hasil (Sentosa, 2008).

Puskesmas Desa Bagu terletak di Jl. Sidoluhur No.29, Pajang, Kec. Laweyan, Kota Surakarta senantiasa memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Dalam menerapkan pelayanan terhadap masyarakat Puskesmas Pajang belum dapat memuaskan masyarakat. Masih banyak kekurangan yang harus dibenahi agar masyarakat lebih mendapatkan kepuasan. Hal ini masih tampak dengan banyaknya permasalahan yang terjadi di Puskesmas Pajang.

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pajang, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pajang, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta?

Peneilitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Pajang terhadap pasien sudah sesuai dengan Undang-Undang dan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pajang. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat historis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa Puskesmas akan terpenuhi apabila puskesmas memberikan pelayanan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan atau mengoptimalkan pelayanan, yaitu dengan melalui peningkatan berbagai kegiatan pelayanan serta berusaha untuk memperbaiki dan sekaligus menambah keamanan dan kenyamanan pasien seperti perlindungan hokum bagi setiap pasien sehingga mereka akan mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pasien, serta untuk memperlancar pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Pasien sebagai sasaran utama atas jasa pelayanan yang diberikan oleh insntansi kesahatan dalam hal ini adalah Puskesmas Pajang maka ia akan menjadi faktor penentu atas keberhasilan pemberian jasa di Puskesmas. Dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Prosedur Pelayanan Kesehatan

Dalam prosedur pelayanan di puskesmas desa bagu seperti yang telah di jelaskan oleh salah satu petugas, untuk pasien rawat jalan mereka harus mendaftar terlebih dahulu di loket, kemudian menuju poliklinik. Di poliklinik oleh perawat akan dilakukan anamnesis pada pasien mengenai keluhannya, dan dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital sepertitensi, suhu, dll. Kemudian dokter akan melanjutkan dengan pemeriksaan fisik. Proses selanjutnya dokter menentukan apakah pasien perlu atau tidak dirujuk ke penunjang medik (radiologi, laboratorium). Bila perlu rujukan, maka pasien akan dibuatkan surat pengantar untuk pemeriksaan penunjang medis. Pasien akan

menuju ruang penunjang medis disertai surat pengantar.

Jenis Pelayanan Kesehatan

1. Loket Pendaftaran
Ketika melakukan pendaftaran, loket akan meminta kartu berobat pasien, jika tidak ada maka akan di buatkan kartu berobatnya. Pasien akan ditanya nama dan alamat kemudian petugas akan mencatatnya pada kartu berobat pasien dan status pasien.
2. Pelayanan IGD
Untuk pelayanan IGD ada beberapa bentuk tindakan atau penanganan kepada pasien pada umumnya telah di tentukan berdasarkan prosedur di puskesmas. Pasien yang datang dalam keadaan gawat darurat akan langsung ditangani oleh tim IGD yang terdiri dari dokter jaga dan beberapa petugas (dalam hal ini perawat piket) untuk dilakukan pertolongan pertama pada pasien.
3. Poliklinik
Adapun sistem kerja poliklinik dalam puskesmas. Proses pertama oleh perawat akan dilakukan amnesis pada pasien mengenai keluhannya, dan dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital sepertitensi, suhu dll. Kemudian dokter akan melanjutkan dengan pemeriksaan fisik
4. Apotek
Apotek merupakan salah satu sarana atau tempat pelayanan pemberian obat-obatan, yang dimana pasien akan diberikan obat setelah menerima perawatan dari petugas puskesmas atau setelah melakukan pemeriksaan oleh dokter.
5. Ruang Rawat Inap
Ruang rawat inap merupakan pelayanan terakhir kepada pasien, dimana pasien akan diberikan perawatan penginapan, pemantauan perkembangan kesehatan pasien dan rekomendasi rujukan pada pasien tertentu.

Perlindungan Hukum bagi Pasien dalam Pelayanan Kesehatan

Banyak pihak yang berpendapat bahwa pasien di dalam pelayanan medis selalu berada pada posisi yang lemah jika dibandingkan dengan tenaga kesehatan, sehingga akibat dari ketidakpuasan salah satu pihak, akan selalu mengakibatkan kerugian yang lebih besar bagi pasien. Hal ini dikarenakan ketidaktahuan atau masih awamnya pengetahuan yang dimiliki

pasien. Dari tindakan yang dilakukan tenaga kesehatan tidak tertutup kemungkinan terjadi kelalaian. Terhadap kelalaian/kesalahan dari tenaga kesehatan di dalam melaksanakan tugasnya, tentu saja sangat merugikan pihak pasien selaku konsumen.

Dari kelalaian/ kesalahan tenaga kesehatan dalam pelayanan medis kemungkinan berdampak sangat besar dari akibat yang ditimbulkan, apakah dari pasien mengalami gangguan-gangguan dari hasil yang dilakukan, atau bias juga menyebabkan cacat/kelumpuhan atau yang paling fatal meninggal dunia. Dan hal tersebut tentu saja sangat merugikan pihak pasien. Kerugian yang dialami pasien dapat diminta ganti kerugian terhadap tenaga kesehatan yang melakukan kelalaian/kesalahan. Tetapi tidak semua kerugian dapat dimintakan penggantian.

Undang-Undang dalam hal ini mengadakan pembatasan, dengan menetapkan hanya kerugian yang dapat dikira-kirakan atau diduga pada waktu perjanjian dibuat dan yang sungguh dianggap sebagai suatu akibat langsung dari kelalaian si pelaku saja dapat dimintakan penggantian.² Apabila terjadi perbuatan melawan hukum, dalam arti tenaga kesehatan melakukan kesalahan/kelalaian, tetapi kesalahan/kelalaian itu tidak menimbulkan kerugian, maka tenaga kesehatan yang melakukan kesalahan/kelalaian tidak perlu bertanggung jawab hukum terhadap pasien, dalam arti tidak perlu membayar ganti rugi kepada pasien. Kerugian yang dialami seseorang akibat dari perbuatan melawan hukum, dapat berupa:

1. Kerugian materil, kerugian ini dapat terdiri dari kerugian yang nyata-nyata di derita dari kerugian berupa keuntungan yang seharusnya diterima.
2. Kerugian in materiil, kerugian yang bersifat in materiil berupa rasa takut, rasa sakit dan kehilangan kesenangan hidup.

Manusia dalam kehidupannya mempunyai hak-hak dasar yang lebih dikenal dengan hak asasi manusia yang harus dihormati oleh pihak lain. Pada dasarnya hak kesehatan adalah: hak untuk hidup, hak untuk mati secara wajar, hak penghormatan terhadap integritas badaniyah dan rohaniyah, dan hak atas tubuh sendiri.

Hubungan antara dokter, rumah sakit dan pasien atau yang dikenal dengan transaksi terapeutik inilah pada umumnya konflik berasal.

Konflik biasanya terjadi manakala para pihak tidak menjalankan perannya sebagaimana diharapkan pihak lain. Pasien sebagai pihak yang membutuhkan pertolongan berada pada posisi yang lemah sehingga sering kali tidak memiliki posisi tawar yang menguntungkan bagi dirinya.

Sebaliknya pihak penyedia layanan kesehatan sering kali tidak dapat menjalin komunikasi yang baik dengan pasien maupun keluarga pasien, akibatnya transaksi terapeutik yang seharusnya dapat berjalan dengan baik menjadi keadaan yang tidak menyenangkan bagi pasien maupun dokter ataupun rumah sakit.

Hak dan Kewajiban para Pihak

Puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan mempunyai hak-hak dan kewajiban-kewajiban dalam hubungan hukum perjanjian terapeutik dengan pasien sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit, yaitu dalam Pasal 30 menyatakan Hak-Hak Rumah Sakit, yaitu:

- a. Menentukan jumlah, jenis dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan kualifikasi rumah sakit.
- b. Menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan renumerasi, insentif dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka mengembangkan pelayanan.
- d. Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan.
- e. Menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian.
- f. Mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan.
- g. Mempromosikan layanan kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- h. Mendapatkan insentif pajak bagi rumah sakit publik dan rumah sakit yang ditetapkan sebagai rumah sakit pendidikan.

Setiap dokter dituntut bertindak secara profesional dan senantiasa mengembangkan ilmunya. Sehingga pekerjaan kedokteran tidak pernah lepas dari riset dan pengembangan ilmunya sendiri. Kadangkala dokter lebih senang menggunakan metode yang sudah- sudah dan tidak mau mencari metode yang terbaik bagi pasiennya. Padahal setiap perkembangan pengobatan akan sangat berguna bagi perkembangan kesehatan pasien dan masyarakat

pada umumnya. Di samping itu seorang dokter tidak diperbolehkan menjalankan kewajibannya atas dasar keuntungan pribadi.

Pada dasarnya kewajiban ini akan sulit dilakukan pada era di mana kapitalisme berkuasa. Pendidikan kedokteran yang harusnya ditempuh dengan biaya murah menjadi sangat mahal. Praktis seorang yang baru saja lulus dari pendidikan kedokteran akan dibebani kewajiban untuk mengembalikan biaya pendidikan yang besar dalam tempo waktu yang sesingkat-singkatnya. Hal tersebut berpengaruh terhadap pasien dan masyarakat pada umumnya. Kesulitan masyarakat saat ini khususnya pasien adalah pembiayaan kesehatan yang mahal.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Setelah diadakan penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pajang, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta, penulis dapat mengambil kesimpulan diantaranya yaitu: Pelaksanaan pelayanan kesehatan hal yang sangat penting dalam menunjang kepuasan pasien dimana hal tersebut sudah diatur dalam pasal 54 UU kesehatan tentang pemberian pelayanan kesehatan yaitu:

1. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilakukan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata dan non diskriminatif; Manajemen Puskesmas Pajang sebagai pemberi pelayanan kesehatan telah membuat aturan berupa Standar Operasional Prosedur tindakan dan kegiatan yang berhubungan dengan pasien.
2. Perlindungan hukum dengan memakai instrument perundang-undangan ternyata menguntungkan bagi pasien. Berdasarkan undang-undang dalam UU No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit yaitu: memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit, memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien, memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi, memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standard profesi dan standard prosedur operasional, memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi

b. Saran

Untuk pihak Puskesmas Pajang, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta, alangkah lebih baiknya jika kenyamanan pasien selalu diutamakan. Sedangkan untuk pasien, pasien diharapkan aktif bertanya kepada petugas medis. Baik itu mengenai hak dan kewajibannya, maupun informasi jika pelayanan di rumah sakit kurang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkartullah. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kalsel: FH Unlan Press.
- Akhmad Muchsin. (2011). *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Kesehatan Dalam Transaksi Terapeutik*. *Skripsi*, Strata Satu Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Baby Sheina, M.R. Umam, S. (2010). *Penyimpanan Obat di Gudang Instakasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit 1*. 4(1), 1–75.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Danny W. (2010). *Penuntun Kuliah Hukum Kedokteran*. Jakarta: Sagung Seto.
- Eddi Junaidi. (2011). *Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Medik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Johan Bahder N. (2013). *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*. Jakarta: Rineka Cipta.
- K. Bertens. (2011). *Etika Biomedis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Much. Nurachmad. (2010). *Buku Pintar Memahami dan Membuat Surat Perjanjian*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Wirjono Projodikoro. (2011). *Azas-Azas Hukum Perjanjian*. Bandung: Mandar Maju.