

# Perlindungan Hukum Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Yuris Tri Naili<sup>1</sup>, Litya Surisdani Anggraeniko<sup>2</sup>, \*Maya Ruhtiani<sup>3\*</sup>, Hesti Ayu Wahyuni<sup>4</sup>  
<sup>1234</sup> Program Studi Hukum, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Harapan Bangsa  
JL. K.H. Wahid Hasyim, No. 274-A, Windusara, Karangklesem, Banyumas 53144, Indonesia  
\*mayaruhtiani@uhb.ac.id.

## ABSTRACT

*This study discusses how the arrangement of patients as consumers in health services are reviewed based on consumer protection laws in force in Indonesia. The research method used sociological juridical or often referred to as empirical juridical approach and by using the 4th concept, by examining Law as it in society, namely law as institutionalized patterns of social behavior. Legal protection of patients in health services based on the perspective of consumer protection law in Indonesia must follow the laws and regulations. Health services are considered good if they meet the patient's rights, namely the fulfillment of information needed by patients, the implementation of security, comfort and safety guarantees, patients are treated equally when given health services by doctors/health workers, the patient's consent in the provision of Health Services is provided with a suggestion box, complaints directly to doctors/nurses and the existence of a service field for patient complaints.*

**Keyword: Consumer, Health Services, Legal Protection**

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana pengaturan mengenai pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan yang ditinjau berdasarkan hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan yaitu yuridis sosiologis atau yang sering disebut dengan pendekatan yuridis empiris dan dengan menggunakan konsep yang ke 4, dengan mengkaji Law as it in society, yaitu Hukum sebagai pola-pola perilaku sosial yang terlembagakan. Perlindungan hukum pasien dalam pelayanan kesehatan berdasarkan perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia secara keseluruhan harus mengikuti peraturan perundang-undang. Pelayanan kesehatan dianggap sudah baik apabila memenuhi hak-hak pasien yaitu terpenuhinya informasi yang dibutuhkan pasien, pelaksanaan jaminan keamanan, kenyamanan dan keselamatan, pasien diperlakukan sama pada saat diberikan pelayanan kesehatan oleh dokter/tenaga kesehatan, adanya persetujuan pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan disediakan kotak saran, pengaduan langsung kepada dokter/perawat dan adanya bidang pelayanan untuk pengaduan pasien.

**Kata Kunci: Konsumen, Pelayanan Kesehatan, Perlindungan Hukum**

## PENDAHULUAN

Upaya Peningkatan kualitas hidup manusia di bidang kesehatan merupakan suatu usaha yang sangat luas dan menyeluruh, usaha tersebut meliputi peningkatan kesehatan masyarakat baik fisik maupun non fisik. Di dalam sistem Kesehatan Nasional disebutkan, bahwa

kesehatan menyangkut semua segi kehidupan yang ruang lingkup dan jangkauannya sangat luas dan kompleks. Hal ini sesuai dengan pengertian kesehatan yang diberikan oleh dunia Internasional sebagai berikut: *A state of complete physical, mental, and social, well being and not merely the absence of*

*deseaseor infirmity* (Hermien Hadiati Koeswadji, 2018).

Banyaknya terjadi kasus-kasus serta gugatan dari pihak pasien yang melibatkan suatu rumah sakit akibat dari pasien tidak puas atau malah dirugikan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit yang merupakan indikasi bahwa kesadaran hukum masyarakat semakin meningkat. Semakin sadar masyarakat akan aturan hukum, semakin mengetahui mereka akan hak dan kewajibannya dan semakin luas pula suara-suara yang menuntut agar hukum memainkan peranannya di bidang kesehatan. Hal ini pula yang menyebabkan masyarakat (pasien) tidak mau lagi menerima begitu saja cara pengobatan yang dilakukan oleh pihak medis. Pasien ingin mengetahui bagaimana tindakan medis dilakukan agar nantinya tidak menderita kerugian akibat kesalahan dan kelalaian pihak medis (Soejami, 2019).

Timbulnya hubungan antara pasien dengan dokter maupun pasien dengan pihak rumah sakit dapat dikarenakan pasien sangat mendesak untuk mendapatkan pertolongan. Dalam keadaan seperti ini pihak rumah sakit terutama dokter langsung melakukan apa yang disebut dengan *zaakwaarneming*, yaitu di mana seorang dengan sukarela tanpa mendapat perintah mewakili urusan orang lain hingga orang yang diwakili kepentingannya dapat menyelesaikan kepentingannya tersebut, selain hubungan antara dokter dengan pasien, peran rumah sakit dalam menerapkan perlindungan hukum terhadap pasien juga sangat diperlukan (Indra Bastian Suryono, 2021).

Tenaga Kesehatan yang diberikan kepercayaan penuh oleh pasien, dan yang dipekerjakan di rumah sakit haruslah memperhatikan baik buruknya tindakan dan selalu berhati-hati di dalam melaksanakan tindakan medis, dengan tujuan agar perlindungan terhadap pasien dapat terealisasikan dan dari tindakan medis tersebut tidak menutup kemungkinan terjadi suatu kesalahan ataupun kelalaian. Kesalahan ataupun

kelalaian yang dilakukan tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas profesinya dapat berakibat fatal baik terhadap badan maupun jiwa dari pasiennya, dan hal ini tentu saja sangat merugikan bagi pihak pasien.

Pasien selaku konsumen, yaitu diartikan "setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa baik kepentingan sendiri maupun kepentingan orang lain". Pasien sudah merasa bahagia apabila kepadanya dituliskan secaraik kertas. Dari resep tersebut secara implisit telah menunjukkan adanya pengakuan atas otoritas bidang ilmu yang dimiliki oleh dokter yang bersangkutan. Otoritas bidang ilmu yang timbul dan kepercayaan sepenuhnya dari pasien ini disebabkan karena ketidaktahuan pasien mengenai apa yang dideritanya, dan obat apa yang diperlukan, dan disini hanya dokterlah yang tahu, ditambah lagi dengan suasana yang serba tertutup dan rahasia yang meliputi jabatan dokter tersebut yang dijamin oleh kode etik kedokteran. Kedudukan yang demikian tadi semakin bertambah kuat karena ditambah dengan faktor masih langkanya jumlah tenaga kesehatan sehingga kedudukannya merupakan suatu monopoli baginya dalam memberikan pelayanan pemeliharaan kesehatan sehingga perlindungan terhadap pasien kurang terjamin. Lebih-lebih lagi karena sifat dari pelayanan kesehatan ini merupakan psikologis pihak-pihak yang saling mengikatkan diri dan tidak berkedudukan sederajat (Wila Chandrawila Supriadi, 2002).

Dari penjelasan yang telah dibahas sebelumnya, maka masalah perlindungan hukum pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan, mengandung permasalahan yang sangat kompleks dan menarik untuk diteliti dan mendorong penulis untuk mengkaji lebih dalam mengenai perlindungan hukum bagi pasien yang tumbuh dan berkembang di kalangan dunia medis khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan.

## METODE

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode yuridis sosiologis atau yang sering disebut dengan pendekatan yuridis empiris dan dengan menggunakan konsep yang ke 4, dengan mengkaji *Law as it in society*, yaitu Hukum sebagai pola-pola perilaku sosial yang terlembagakan. Pengertian dari yuridis sosiologis adalah suatu pendekatan yang memandang hukum sebagai suatu institusi sosial yang dikaitkan secara riil dengan variabel-variabel sosial lainnya (Ronny Soemitro Hanitijo, 2018). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif-analitis yaitu apa yang dinyatakan oleh informan secara tertulis atau lisan, dan juga prilakunya yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Dengan kata lain peneliti yang mempergunakan metode kualitatif, tidaklah semata-mata bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran belaka, akan tetapi untuk memahami kebenaran tersebut.

Dalam penelitian ini data akan dianalisis dengan menggunakan metode Kualitatif, terutama "Content Analysis Method" dan "Constant Comparative Analysis Method". Untuk dapat mengadakan penilaian terhadap setiap data, dilakukan Analisis (*Content Analysis*), agar dapat menjelaskan makna-makna simbolik yang tersirat dalam bunyi setiap data dengan berpedoman pada tujuan utama penelitian.

Selanjutnya dalam menjelaskan hubungan antara konsep-konsep atau kategori simbolik, data akan dianalisis dengan menggunakan metode Constant Comparative Analysis, yaitu suatu interpelasi data dengan cara membandingkan suatu konsep atau kategori simbolik tertentu dengan konsep atau kategori simbolik lainnya, dengan pola pikir secara Induktif-Kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berbicara mengenai perlindungan hukum pasien sebagai konsumen jasa

dalam pelayanan kesehatan, maka harus melihat terlebih dahulu mengenai pengertian dari perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Pasal 1 ayat (1) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Hal ini diartikan bahwa adanya upaya mengenai adanya kepastian hukum itu dengan cara memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Perlindungan hukum pasien sebagai konsumen disini berkaitan dengan adanya jasa yang diberikan oleh tenaga kesehatan, namun sebelumnya perlu diketahui mengenai pengertian jasa. Sebagaimana yang dikemukakan oleh William Stantoa dan Jetzel J. Walker dalam Bukunya Malayu. S. P. Hasibuan menyatakan bahwa (H. Malayu, 2021):

"Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud yang merupakan tujuan penting dari suatu transaksi guna memberikan kepuasan pada konsumen".

Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. (Pasal 1 ayat (5) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Dalam permasalahan yang diangkat penulis mengenai perlindungan pasien, adalah pasien di sini merupakan konsumen dalam bidang jasa medis.

Perjanjian pasien dan dokter menimbulkan adanya hubungan serta akibat hukum berupa hak dan kewajiban masing- masing pihak. Pelaksanaan hak dan kewajiban tersebut mendorong adanya perlindungan hukum terhadap pasien, mengingat pasien sering dirugikan dalam pelayanan kesehatan. Perlindungan hukum terhadap pasien dianggap perlu untuk diatur lebih mendalam dan luas di dalam undang-undang yang berkaitan dengan pasien sebagai konsumen, sehingga tercipta suatu kepastian hukum mengenai perlindungan hukum pasien tersebut.

Hubungan hukum antara dokter dengan pasien telah terjadi sejak dahulu, dokter sebagai seorang yang memberikan pengobatan terhadap orang yang membutuhkannya. Hubungan ini merupakan hubungan yang sangat pribadi karena didasarkan atas kepercayaan dari pasien terhadap dokter yang disebut dengan transaksi terapeutik. Transaksi terapeutik adalah transaksi antara dokter dan pasien untuk menentukan atau mencari terapi yang paling tepat bagi pasien.

Transaksi antara dokter dan pasien menimbulkan hak dan kewajiban yang timbal baik, dan apabila hak dan kewajiban itu tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang sudah bersepakat mengadakan transaksi itu, maka wajarlah apabila pihak yang merasa dirugikan melakukan tuntutan gugatan. Oleh karena konsumen menyangkut semua individu, maka konsumen mempunyai hak untuk mendapat perlindungan hukum. Hubungan dokter pasien dalam transaksi terapeutik itu bertumpu pada dua macam hak asasi, yaitu hak untuk menentukan nasib sendiri dan hak atas informasi (Endang Kusuma Astuti, 2019).

Hubungan tenaga kesehatan dengan pasien dilihat dari aspek hukum adalah hubungan antara subyek hukum dengan subyek hukum. Hubungan hukum selalu menimbulkan hak dan kewajiban yang timbal-balik. Hak tenaga kesehatan (dokter ataupun tenaga kesehatan lain) menjadi kewajiban pasien, dan hak pasien menjadi kewajiban tenaga kesehatan. Hubungan tenaga kesehatan dan pasien adalah hubungan dalam jasa pemberian pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan dan pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan.

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. Tidak hanya dokternya tetapi untuk menjangkau sarana dan prasarana kesehatan juga harus dengan usaha yang tidak sedikit. Sehingga kebanyakan upaya untuk perlindungan terhadap pasien yang merupakan bagian dari masyarakat kurang terjamin. Kepentingan pasien menjadi tolok ukur semua pengobatan. Oleh karena itu seorang dokter wajib untuk merawat pasien sesuai dengan kebutuhan pasien (Hermien Hadiati Koeswadji, 2018).

Didalam Hak dan kewajiban pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan yang lebih menjadi sorotan adalah hak yang didapat oleh pasien sebagai wujud dari perlindungan hukum terhadap pasien. Hak yang sangat berhubungan erat dengan pasien adalah hak untuk menentukan nasibnya sendiri dan hak mendapat informasi. Hal yang berkaitan dengan hak menentukan nasibnya sendiri adalah tindakan dokter terhadap pasien sesuai dengan persetujuan yang diberikan oleh pasien. Sedangkan hal yang berkaitan dengan hak mendapat informasi adalah informasi dari dokter mengenai keadaan yang berhubungan dengan pasien serta langkah-langkah untuk menanganinya (Al Purwohardiwardoyo, 2019).

Persetujuan tindakan medis (*informed consent*) mencakup tentang informasi dan persetujuan, yaitu persetujuan yang diberikan setelah yang bersangkutan mendapat informasi terlebih dahulu atau dapat disebut sebagai persetujuan berdasarkan informasi. *Informed consent* adalah persetujuan yang diberikan oleh pasien atau keluarganya atas dasar penjelasan mengenai tindakan medis yang akan dilakukan terhadap pasien tersebut (Mas Marwan, 2020).

Pada hakekatnya, hubungan antar manusia tidak dapat terjadi tanpa melalui komunikasi, termasuk juga hubungan antara dokter dan pasien dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena hubungan antara dokter dan pasien merupakan hubungan interpersonal, maka adanya komunikasi atau yang lebih dikenal dengan istilah wawancara pengobatan itu sangat penting. Melalui komunikasi, disini disebut sebagai wawancara maka maksud serta kehendak kedua belah pihak dapat jelas tertuang. Dengan begitu pasien mendapatkan pelayanan dan tindakan yang sesuai dengan keadaannya. Dokterpun menjalankan kewajibannya terhadap pasien sesuai dengan persetujuan yang ada, sehingga menghindarkan dari tindakan salah seorang dokter terhadap pasien. Keselamatan atau penanganan yang benar dan kenyamanan pasien adalah suatu perwujudan perlindungan terhadap pasien.

Perlindungan hukum pasien sebagai konsumen memang tidak hanya harus diatur didalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Konsumen tetapi juga harus dikaitkan dengan apa yang diatur didalam UU No. 36 Tahun 2009 yang mana didalamnya diatur secara jelas mengenai hak-hak pasien dan kewajiban pasien, hak-hak tenaga kesehatan dan kewajiban dari tenaga kesehatan itu sendiri sehingga didalamnya terdapat suatu pola hubungan antara pasien sebagai konsumen dan tenaga kesehatan sebagai pemberi jasa kepada konsumen yang akhirnya akan menimbulkan suatu perlindungan hukum terhadap pasien itu sendiri.

Disini peneliti melakukan penelitian secara langsung pada beberapa rumah sakit daerah di Indonesia guna melakukan penelitian mengenai perlindungan hukum pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan, untuk meneliti apakah perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan sudah ada atau dapat dilaksanakan atau belum, peneliti menganalisis dari Undang-undang yang berkaitan dengan pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan yaitu dengan menganalisis hak pasien, karena untuk menilai ada atau tidaknya perlindungan terhadap pasien maka yang lebih diutamakan adalah pemenuhan hak dari pasien itu sendiri dan peneliti menganalisis dengan mengkaji UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen, UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran dan UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Yusuf Sofie, 2019).

Pasien rumah sakit adalah konsumen, sehingga secara umum pasien dilindungi dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Menurut pasal 4 UU No. 8/1999, hak-hak konsumen adalah:

- a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Perlindungan Pasien Dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Pasal 56 yang berbunyi:

- (1) Setiap orang berhak menerima atau menolak sebagian atau seluruh tindakan pertolongan yang akan diberikan kepadanya setelah menerima dan memahami informasi mengenai tindakan tersebut secara lengkap.
- (2) Hak menerima atau menolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku pada:
  - a. penderita penyakit yang penyakitnya dapat secara cepat menular ke dalam masyarakat yang lebih luas;
  - b. keadaan seseorang yang tidak sadarkan diri; atau
  - c. gangguan mental berat.
- (3) Ketentuan mengenai hak menerima atau menolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 57 yang berbunyi:

- (1) Setiap orang berhak atas rahasia kondisi kesehatan pribadinya yang telah dikemukakan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan.
- (2) Ketentuan mengenai hak atas rahasia kondisi kesehatan pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku dalam hal:
  - a. perintah undang-undang;
  - b. perintah pengadilan;
  - c. izin yang bersangkutan;
  - d. kepentingan masyarakat; atau
  - e. kepentingan orang tersebut.

Pasal 58 yang berbunyi:

- (1) Setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya.
- (2) Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku

bagi tenaga kesehatan yang melakukan tindakan penyelamatan nyawa atau pencegahan kecacatan seseorang dalam keadaan darurat.

- (3) Ketentuan mengenai tata cara pengajuan tuntutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran juga merupakan Undang-Undang yang bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi pasien. Hak-hak pasien diatur dalam pasal 52 UU No. 29 Tahun 2004 adalah:

- a) mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis sebagaimana dimaksud dalam pasal 45 ayat (3);
- b) meminta pendapat dokter atau dokter lain;
- c) mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis;
- d) menolak tindakan medis;
- e) mendapatkan isi rekam medis.

Perlindungan hak pasien juga tercantum dalam pasal 32 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yaitu (Fred Ameln, 2021):

- a) memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- b) memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien;
- c) memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;
- d) memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;
- e) memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;
- f) mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;
- g) memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- h) meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit;

- i) mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;
- j) mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan;
- k) memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;
- l) didampingi keluarganya dalam keadaan kritis;
- m) menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya;
- n) memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit;
- o) mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya;
- p) menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya;
- q) menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; dan
- r) mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan keempat Undang-undang tersebut maka peneliti secara garis besar menyimpulkan bahwa ada 5 (lima) jaminan hak pasien yang harus dipenuhi oleh pihak rumah sakit agar perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan dapat terpenuhi yaitu (Soekidjo Notoatmodjo, 2020):

1. Jaminan Untuk Mendapat Informasi Pada Saat Diberikan Pelayanan Kesehatan
2. Jaminan Atas Keamanan, Kenyamanan dan Keselamatan Atas Pelayanan Kesehatan

3. Jaminan Atas Persamaan Hak Dalam Pelayanan Kesehatan
4. Jaminan Atas Kebebasan Memilih Atas Pelayanan Keperawatan
5. Jaminan Atas Kebebasan Untuk Menuntut Hak-hak Yang Dirugikan

Dari penelitian yang telah dilakukan terdapat faktor-faktor yang menghambat perlindungan hukum pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan sebagai berikut:

1. Informasi yang diberikan oleh dokter tidak dapat dimengerti oleh pasien.

Hampir semua pasien yang diwawancarai mengenai apakah pasien sudah mengerti dengan apa yang dijelaskan oleh dokter, dan jawaban dari pasien adalah pasien kurang mengerti dengan apa yang dijelaskan oleh dokter karena dokter menjelaskannya dengan memakai bahasa kedokteran yang susah untuk dimengerti oleh orang awam.

2. Kurangnya pengetahuan pasien mengenai hak kerahasiaan penyakitnya

Dari hasil wawancara semua pasien menjelaskan bahwa mengenai kerahasiaan penyakitnya pasien tidak mengetahui hal tersebut, padahal apabila pasien mengetahui hal tersebut maka pasien secara otomatis akan melindungi dirinya sendiri dan mengetahui hak akan kerahasiaan penyakitnya dan akan menjadi pagar bagi dokter untuk berhati-hati dengan menjaga rahasia dari penyakit pasiennya, karena pasien tidak mempunyai pengetahuan terhadap kerahasiaan penyakitnya maka akan sangat wajar apabila pasien tidak mengetahui apakah penyakitnya diberitahukan kepada orang lain atau tidak.

3. Tata tertib rumah sakit yang kurang dijelaskan kepada pasien

Hal ini dapat dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan kepada pasien, dokter/tenaga kesehatan serta pejabat rumah sakit bahwa tata tertib rumah sakit ditempel disetiap sudut rumah sakit, hal ini tentunya akan menyulitkan pasien mengetahui secara detail dan pasti mengenai tata tertib yang ada dirumah sakit apabila tidak

dijelaskan secara langsung, apalagi jika pasien/keluarga pasien malas untuk membaca peraturan rumah sakit tersebut, lalu bagaimana apabila pasien/keluarga pasien tidak dapat membaca tata tertib tersebut dikarenakan berbagai macam hal seperti : buta huruf, huruf dari tata tertib tersebut terlalu kecil, penempatan disudut rumah sakit yang salah dan menyulitkan pasien/keluarganya tidak dapat membacanya. Adanya tata tertib yang kurang dimengerti dapat menimbulkan kesalahpahaman antara pasien dan pihak rumah sakit, sehingga perlu adanya penjelasan lebih lanjut mengenai tata tertib rumah sakit yang harus dilaksanakan oleh pasien.

4. Kurangnya pengetahuan pasien mengenai pemilihan dokter sebagai haknya

Hal ini dapat dibuktikan dari keterangan yang diberikan oleh pasien yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien hanya mengikuti apa yang diberikan oleh rumah sakit, sebagian besar pasien biasanya tidak menanyakan mengenai dokter yang akan merawatnya dan tidak meminta dokter yang diinginkannya karena pasien merasa itu merupakan ketentuan dari pihak rumah sakit, padahal pasien sebenarnya diperbolehkan memilih dokter yang diinginkannya sebagai haknya, hal ini juga berkaitan dengan kenyamanan dari pasien, karena biasanya jika pasien sudah mengenal dokternya atau dirawat oleh dokter yang sudah terbiasa mengobatinya maka akan lebih mudah untuk terjalin komunikasi yang baik antara dokter dan pasien dan dapat menghindari segala kerugian atau ketidaknyamanan dari pasien.

5. Tidak ada fasilitas khusus yang disediakan rumah sakit sebagai tempat pengaduan pasien

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara kepada, dokter/tenaga kesehatan, pejabat rumah sakit dan bidang pelayanan yang berbeda-beda, tidak ada kepastian bagi pasien untuk mengadukan keluhannya apabila

merasa dirugikan oleh pihak rumah sakit.

Sebagaimana yang disebutkan sebelumnya bahwa pasien diperbolehkan mengadukan keluhannya baik kepada pihak rumah sakit secara langsung, kepada dokter atau perawat yang merawatnya, kotak saran atau dapat melalui bidang pelayanan, namun tidak disediakan tempat khusus di rumah sakit untuk mengadukan keluhan dari pasien bahkan jika ada kerugian yang dialami pasien, pasien akan bingung mengadukan keluhannya tersebut, disini ada ketidakjelasan kemana sebenarnya pasien harus mengadukan keluhannya apabila merasa telah dirugikan oleh pihak rumah sakit.

## KESIMPULAN

Perlindungan hukum pasien dalam pelayanan kesehatan berdasarkan perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia secara keseluruhan harus mengikuti peraturan perundang-undang mengenai konsumen dan kesehatan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan terhadap pasien terutama pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Pelayanan kesehatan dianggap sudah baik apabila memenuhi hak-hak pasien yaitu terpenuhinya informasi yang dibutuhkan pasien mengenai penyakitnya pada saat diberikan pelayanan kesehatan, adanya pelaksanaan jaminan keamanan, kenyamanan dan keselamatan pada saat diberikan pelayanan kesehatan pasien diperlakukan sama pada saat diberikan pelayanan kesehatan oleh dokter/tenaga kesehatan, adanya persetujuan pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan sebagai realisasi pelaksanaan kebebasan pasien memilih tenaga kesehatan dan kelas perawatan dan disediakan kotak saran, pengaduan langsung kepada dokter/perawat dan adanya bidang pelayanan untuk pengaduan pasien.

## SARAN

Kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia harus ditingkatkan

terutama yang berkaitan dengan kepentingan pasien sebagai konsumen dan harus memenuhi standar dalam pelayanan kesehatan yang diberikan dengan memenuhi hak-hak pasien terutama peningkatan pelayanan terhadap pasien di rumah sakit daerah yang dianggap masih kurang dan belum memenuhi standar pemenuhan hak-hak pasien sebagai konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Purwohardiwardoyo. (2019). *Etika Medik*. Kanisius.
- Endang Kusuma Astuti. (2019). *Transaksi Teurapetik Dalam Upaya Pelayanan Medis Di Rumah Sakit*. Citra Aditya Bhakti.
- Fred Ameln. (2021). *Kapita Selektta Hukum Kedokteran*. Grafika Tama Jaya.
- H. Malayu, S. . (2021). *Pelayananan Terhadap Konsumen Jasa*. PT. Bumi Aksara.
- Hermien Hadiati Koeswadji. (2018). *Hukum dan Masalah Medik*. Erlangga.
- Indra Bastian Suryono. (2021). *Penyelesaian Sengketa Kesehatan*. Salemba Medika.
- Mas Marwan. (2020). *Pengantar Ilmu Hukum*. Ghalia Indonesia.
- Ronny Soemitro Hanitijo. (2018). *Metodologi penelitian Hukum dan Jurimetri*. Ghalia Indonesia.
- Soejami. (2019). *Beberapa Permasalahan Hukum dan Medik*. Citra Aditya.
- Soekidjo Notoatmodjo. (2020). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Rieneka Cipta.
- Wila Chandrawila Supriadi. (2002). *Hukum Kedokteran*. Mandar Maju.
- Yusuf Sofie. (2019). *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumennya*. Citra Aditya Bakti.