

**PERTANGGUNG JAWABAN RUMAH SAKIT TERHADAP PASIEN
LOKA PENGAMANAN FASILITAS KESEHATAN (LPFK) SURAKARTA
DALAM PELAYANAN MEDICAL CHECK UP
DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT (RSUP) SURAKARTA**

SITI LESTARI
NPM. 21112057

ABSTRACT

Responsibility for patients at the Surakarta Health Facility Security Center (LPFK) in the Medical Check Up service at the Surakarta Central General Hospital (RSUP) includes legal protection for patients which includes confidentiality of medical record data for patients with the obligation of doctors or officers to keep medical secrets which can only be opened in the interests of the patient's health and the interests of law enforcement officials in enforcing the law, as well as at the patient's own request and based on statutory provisions.

Key words: services, rights, obligations, hospital.

PENDAHULUAN

Hak atas pelayanan kesehatan sering dianggap sebagai hak yang kurang terpenuhi, meskipun secara fundamental mempunyai kedudukan yang sama dengan hak-hak yang lain. Pasien secara relatif seringkali berada dalam posisi yang lebih lemah dalam hubungan dokter, tenaga kesehatan dan pasien. Kekurang mampuan pasien dalam membela kepentingannya dalam situasi kegiatan pelayanan menyebabkan timbulnya berbagai kebutuhan untuk mempermasalahkan hak-hak pasien dalam menghadapi para profesional kesehatan. Persoalan hubungan pelayanan antara dokter atau tenaga kesehatan lain dan pasien dapat terjadi pada semua jenjang dan bentuk pelayanan kesehatan, baik dari tingkat puskesmas dan jaringannya hingga ke rumah sakit (Ramadani, 2019: 545).

Perlindungan terhadap pasien oleh instansi rumah sakit juga merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan selain hubungan antara dokter dengan pasien. Peran rumah sakit dalam dunia medis sangat penting dalam menunjang kesehatan masyarakat di era teknologi kesehatan yang sedang berkembang, karena seorang pasien yang menggunakan jasa pelayanan medis merupakan konsumen (Prameswari dan Andrianto, 2021: 133). Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyebutkan 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 untuk diperdagangkan. Oleh karena itu, secara umum pasien dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan Permenkes Nomor 04 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka penelitian ini mengacu pada pokok permasalahan sebagai berikut ini:

1. Sejauh mana penerapan hak pasien dalam pelayanan Medical Check Up di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta sudah sesuai dengan Undang-Undang?
2. Bagaimanakah bentuk pertanggung jawaban terhadap pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam pelayanan Medical

Check Up di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta?

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang diharapkan dengan adanya penelitian tentang Pertanggung jawaban rumah sakit terhadap pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam pelayanan Medical Check Up adalah:

1. Menganalisis penerapan hak pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam pelayanan Medical Check Up yang diberikan Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta berdasarkan Undang–Undang.
2. Menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam Pelayanan Medical Check Up di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta.

METODE PENELITIAN

Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam penelitian ini, penyusun menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis-empiris. Penelitian yuridis-empiris merupakan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat (Muhammad, 2018: 57). Dalam pendekatan yuridis-empiris yang meneliti tentang Pertanggung jawaban Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta

terhadap pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam pelayanan Medical Ceck Up berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Permenkes Nomor 04 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, dimana pada implementasinya seringkali terjadi kesenjangan pemahaman antara pihak rumah sakit maupun pasien sebagai konsumen.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan *Deskriptif-Analitis* yaitu, menggambarkan gejala atau fenomena yang diteliti dimana pelaksanaannya tidak hanya terbatas pada pengumpulan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi data (Surahmad, 2018: 83).

3. Jenis Data dan Sumber data

Data dalam sebuah penelitian secara umum dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dan dari bahan pustaka.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari kuesioner, dokumentasi dan observasi.

5. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah penggambaran secara kualitatif fakta, data, atau objek material yang bukan berupa rangkaian angka, melainkan berupa ungkapan bahasa atau wacana (apapun itu bentuknya)

melalui interpretasi yang tepat dan sistematis.

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pelayanan medis adalah sarana yang menyediakan pelayanan yang bersifat klinis di bidang diagnostik, dan atau rawat inap. Pelayanan medis ini dapat berupa penegakan diagnosis dengan benar sesuai prosedur, pemberian terapi, melakukan tindakan medik sesuai standar pelayanan medik, serta memberikan tindakan wajar yang memang diperlukan untuk kesembuhan pasiennya. Perlindungan terhadap pasien oleh instansi rumah sakit juga merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan selain hubungan antara dokter dengan pasien. Pasien memiliki hak-hak sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa pasien sebagai konsumen berhak atas hak kenyamanan, hak keamanan, hak keselamatan, hak memilih, hak informasi, hak didengar, hak mendapatkan advokasi, hak atas pelayanan yang tidak diskriminatif, hak mendapatkan ganti rugi.

1. Penerapan hak pasien

Penerapan hak pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam pelayanan Medical Check Up yang diberikan Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta adalah sebagai berikut:

Tabel.1. Hak Mendapatkan Pelayanan bagi Pasien

Hak Pelayanan bagi Pasien	Jumlah	Persentase
Terlaksana	28	82,4%
Kurang Terlaksana	5	14,7%
Belum Terlaksana	1	2,9%
Jumlah	34	100%

Berdasarkan tabel 1. diketahui bahwa penerapan hak pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam pelayanan Medical Check Up yang diberikan Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta khususnya terkait dengan pelayanan bagi pasien sudah terlaksana, hal ini ditunjukkan dengan adanya 82,4% pasien menyatakan bahwa hak-hak pasien sudah ditunaikan yang terkait dengan pelayanan bagi pasien meliputi pemberian pelayanan yang ramah, rapi dan sopan oleh petugas pendaftaran; pemberian penjelasan mengenai alur pemeriksaan dengan baik yang dilakukan oleh petugas; pemberian intruksi kepada pasien tentang pelayanan yang akan dilakukan oleh petugas, penyediaan ruang tunggu yang sudah memenuhi standar serta pemberian pelayanan berupa pemeriksaan penunjang dan hasil MCU yang sesuai dengan data pasien.

Penerapan hak pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam pelayanan Medical Check Up yang diberikan Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta selanjutnya adalah pada aspek hak informasi medis bagi pasien.

Tabel 2. Hak Informasi Medis bagi Pasien

Hak Pelayanan bagi Pasien	Jumlah	Persentase
Terlaksana	24	70,6%
Kurang Terlaksana	10	29,4%
Belum Terlaksana	-	-

Jumlah	34	100%
--------	----	------

Berdasarkan tabel 2. khususnya terkait dengan informasi medis bagi pasien sudah terlaksana, hal ini ditunjukkan dengan adanya 70,6% pasien menyatakan bahwa hak-hak pasien sudah ditunaikan dalam mendapatkan informasi medis. Penerapan hak pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam pelayanan Medical Check Up yang diberikan Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta terkait dengan informasi medis meliputi adanya penjelasan dari dokter atau petugas mengenai diagnosis dan tata cara tindakan medis, alternatif tindakan lain dan risikonya, menghormati pendapat atau tanggapan pasien atas penjelasan yang disampaikan serta tidak menyembunyikan informasi yang dibutuhkan pasien, kecuali untuk kepentingan pasien sehingga informasi disampaikan kepada keluarga.

Penerapan hak pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam pelayanan Medical Check Up yang diberikan Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta selanjutnya adalah pada aspek hak memilih dokter bagi pasien.

Tabel 3. Hak Memilih Dokter bagi Pasien

Hak Pelayanan bagi Pasien	Jumlah	Persentase
Terlaksana	27	79,4%
Kurang Terlaksana	7	20,6%
Belum Terlaksana	-	-
Jumlah	34	100%

Berdasarkan tabel 3. khususnya hak memilih dokter bagi pasien sudah terlaksana, hal ini ditunjukkan dengan adanya 79,4% pasien menyatakan bahwa

hak-hak pasien sudah ditunaikan dalam memilih dokter. Rumah sakit berusaha untuk memenuhi hak pasien dalam memilih dokter atau petugas medis, menyediakan beberapa dokter atau petugas medis untuk dapat dipilih oleh pasien.

Hak atas pelayanan kesehatan sering dianggap sebagai hak yang kurang terpenuhi, meskipun secara fundamental mempunyai kedudukan yang sama dengan hak-hak yang lain. Implementasi terhadap pelayanan kesehatan, terdapat hak dan kewajiban para pihak yaitu pemberi pelayanan kesehatan (tenaga medis, tenaga kesehatan) dan penerima pelayanan kesehatan (pasien) yang timbul karena adanya transaksi terapeutik atau perjanjian terapeutik. Hak dan kewajiban tersebut tentunya harus dapat dipenuhi oleh para pihak yang mengadakan perjanjian. Dalam implementasi pelaksanaan pelayanan kesehatan, masih ditemukan adanya ketidaksesuaian yang mengakibatkan terjadinya permasalahan terhadap hak-hak pasien, seperti kurangnya komunikasi antara pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, kurangnya pemahaman baik pihak pemberi pelayanan kesehatan ataupun penerima pelayanan kesehatan, kurangnya keterbukaan informasi, indikasi kesalahan diagnosa, maupun permasalahan dalam persetujuan medis.

2. Perlindungan hukum terhadap pasien

Perlindungan hukum terhadap pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam Pelayanan Medical Check Up di Rumah Sakit Umum

Pusat (RSUP) Surakarta meliputi kerahasiaan data rekam medik bagi pasien yang dijabarkan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Perlindungan Hukum bagi Pasien

Perlindungan Hukum bagi Pasien	Jumlah	Persentase
Terlaksana	33	97,1%
Kurang Terlaksana	1	2,9%
Belum Terlaksana	-	-
Jumlah	34	100%

Berdasarkan tabel 4. diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam Pelayanan Medical Check Up di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta yang meliputi kerahasiaan data rekam medik bagi pasien sudah terlaksana dengan baik, hal ini ditunjukkan dengan adanya 97,1% pasien menyatakan bahwa perlindungan hukum diterima oleh pasien dengan menjaga kerahasiaan data rekam medik bagi pasien. Perlindungan hukum terhadap pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam Pelayanan Medical Check Up di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta yang meliputi kerahasiaan data rekam medik bagi pasien meliputi kewajiban dari dokter atau petugas untuk menyimpan rahasia kedokteran, rahasia kedokteran dapat dibuka hanya untuk kepentingan kesehatan pasien, rahasia kedokteran dapat dibuka hanya untuk kepentingan aparaturnya penegak hukum dalam penegakan hukum, rahasia kedokteran dapat dibuka atas permintaan pasien sendiri dan berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Pasien memiliki hak-hak sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa pasien sebagai konsumen berhak atas hak kenyamanan, hak keamanan, hak keselamatan, hak memilih, hak informasi, hak didengar, hak mendapatkan advokasi, hak atas pelayanan yang tidak diskriminatif, hak mendapatkan ganti rugi, hak mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis, meminta pendapat dokter, mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis, menolak tindakan medis dan mendapatkan isi rekam medis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pertanggung jawaban rumah sakit terhadap pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta pada Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta dapat ditarik kesimpulan:

1. Penerapan hak pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam pelayanan Medical Check Up yang diberikan Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta meliputi hak mendapatkan pelayanan, pelaksanaan informasi medis serta memilih dokter bagi pasien telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan yaitu, memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat, memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit.

2. Pertanggung jawaban terhadap pasien Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) Surakarta dalam pelayanan Medical Check Up di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta meliputi perlindungan hukum terhadap pasien yang meliputi kerahasiaan data rekam medik bagi pasien dengan adanya kewajiban dari dokter atau petugas untuk menyimpan rahasia kedokteran yang hanya dapat dibuka untuk kepentingan kesehatan pasien dan kepentingan aparaturnya penegak hukum dalam penegakan hukum, serta atas permintaan pasien sendiri dan berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini, maka penulis memberikan saran untuk Pihak Rumah Sakit harus memperhatikan hak dan kewajiban Pasien sebagai konsumen dan yang paling diharapkan adalah peningkatan untuk mutu pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan bagi Pasien. Bagi tenaga kesehatan di RSUP Surakarta diharapkan selalu memberikan pelayanan sesuai dengan wewenangnya dan tidak membeda-bedakan pasien karena pasien pada hakikatnya mempunyai hak yang sama untuk dipenuhi yaitu kesembuhan, dan petugas kesehatan mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien, karena asas keadilan sosial sebagai dasar berbangsa dan bernegara yang menggambarkan tujuan akhir yang harus dicapai, yang mempunyai nilai dasar diwujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia adalah tujuan yang mulia dan berharga. Pihak Rumah Sakit diharapkan selalu mengembangkan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan yang ada.

Bagi pasien diharapkan tidak perlu merasa segan atau sungkan dalam hal memerlukan jasa pelayanan kesehatan paripurna di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta, karena tujuan adalah membantu seluruh masyarakat memberikan pelayanan kesehatan yang tidak diskriminatif dan setara berdasarkan hak asasi manusia mendapatkan persamaan dan kesamaan dengan manusia lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardinata, M. (2020). State Responsibilities Of Health Guarantee In The Perspective Of Human Rights. *Jurnal HAM*. Vol. 11, No. 2, p. 319-333. DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/ham.2020.11.319-332>.
- Abugre, J. B. (2019). Job satisfaction of public sector employees in sub-saharan Africa: Testing the minnesota satisfaction questionnaire in ghana. *International Journal of Public Administration*, 37(10), 655–665. <https://doi.org/10.1080/01900692.2014.903268>.
- Asyhadia, H.Z., 2018. *Aspek-aspek hukum kesehatan di Indonesia*. Depok: Rajawali Pers.
- Barkartullah, A.H. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kalimantan Selatan: FH Unlan Press.
- Bertens, K. (2011). *Etika Biomedis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Berthelot, Robert (2019). Climate change disclosure: An examination of Canadian oil and gas firms. *Issues in Social and Enviromental Accounting*. Vol. 5, No. 1, p. 106-123.
- Charles J.P.Siregar. (2018). *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

- Fatuhu, M.S., Widanti, A.S dan Wibowo, D.B. (2017). Perlindungan Hak Pasien dalam Mendapatkan Standar Fasilitas Pelayanan Kesehatan pada Kelas Rawat Inap di RSUD Kabupaten Lombok Tengah dan RSUD Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Pendidikan Mandala*. 2(2), p. 260-283.
- Flora, H.S. (2022). Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Kesehatan. *Proceeding Justicia Conference*. Vol. 1, p. 94-113. <https://jurnal.unsur.ac.id/PJC/index>.
- Gray, et. al. (2015). Corporate Social and Environmental Reporting: A Review of Literature and a Longitudinal Study of UK Disclosure. *Accounting, Auditng, and Accountability Journal*. Vol. 8. No. 2, p. 47-76.
- Ishad. (2017). *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis Serta Disertasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Junaidi, E. (2011). *Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Medik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Koeswadji, H.H. (2017). *Hukum Untuk Perumahsakit*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- Kunawangsih, T. (2016). *Aspek Dasar Ekonomi Mikro*. Jakarta: PT Grasindo.
- Lailida, T.A., Al Maududdi, A., Septiani, A.W., Febriani, E.LA., Sulistya, I., Nadiro., Katmawanti, S. (2021). Model Pemberdayaan Masyarakat pada Posyandu: Literature Review. *Prosiding Seminar Nasional STARWARS IKM UM*, p.78-85.
- Machmud, S. (2018). *Penegakan Hukum dan Perlindungan Hukum bagi Dokter yang diduga Melakukan Medikal Malpraktek*. Bandung: Mandar Maju.
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman. (2014). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode Baru*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Muhammad, A. (2018). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, A. (2019). *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Prameswari, T dan Andrianto, W. (2021). Pasien: Konsumen yang Unik. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*. Vol. 1, No. 2, p. 132-139. <https://jurnal-mhki.or.id/jhki>.
- Romli, & Zaputra, A. R. R. Z. (2021). Pengaruh Implementasi Green Banking, Corporate Social Responsibility terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Perbankan yang terdaftar di BEI. *In Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 18, No. 2.
- Ramadani, M.I. (2019). Pemenuhan Hak Pasien atas Informasi Penyakit & Tindakan Medis dalam Upaya Mengurangi Risiko Tuntutan Pasien di Rumah Sakit TMC Tasikmalaya. *Aktualitas*. Vol. 2, No. 2, p. 544-556. DOI: <https://doi.org/10.29313/aktualita.v2i2.4991>.
- Singarimbun, M dan Effendi, S. (2019). *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhaidi, E.D.A., Barus, U.M., Ikhsan, E. (2015). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Pengguna Jamkesmas dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD DR. RM. DJOELHAM BINJAI Terkait Berlakunya BPJS di Bidang Kesehatan, *USU Law Journal*. 3(3), p. 152.
- Surahmad, W. (2018). *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Tehnik*. Bandung: Tarsito.
- Tanzeh, A. (2014). *Metode Penelitian Praktis*. Jakarta: PT Bina Ilmu.
- Triwibowo, C. (2014). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Veronica, K. (2019). *Hukum dan Etika Dalam Praktik Dokter*. Bandung: Pustaka Sinar Harapan.
- Yustina, E.W. (2019). Hak Atas Kesehatan dalam Program Jaminan Kesehatan dan Coorporate Social Responsibility (CSR). *Jurnal Hukum Ilmiah*, p. 17.

Daftar Peraturan :

- Amandemen Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Permenkes Nomor 04 Tahun 2023 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien

