



YUSTITIA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS NGURAH RAI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT JIWA PROVINSI BALI

Oleh :

I Made Artana, Kadek Ary Purnama Dewi ,

I Gede Mahatma Yogiswara W, I Dewa Made Adhi Hutama

Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Ngurah Rai

Email : imadeartana.fh@gmail.com, aryartana2213@gmail.com,

yogiswara.winatha@unr.ac.id, adhihutamadewa@gmail.com

ABSTRAK

Dalam aspek hukum kesehatan, hubungan pasien dengan dokter sebagai pihak mempunyai hak dan kewajiban yang harus dihormati. Pasien akan menerima semua tindakan yang akan dilakukan oleh dokter karena dianggap lebih mengetahui dan memahami kondisi kesehatannya dengan tujuan pengobatan atau penyembuhannya. Sebelum dilakukan tindakan perlu diadakan persetujuan terhadap tindakan medis yang akan dilakukan terhadap pasien dapat berupa persetujuan secara tertulis ataupun secara lisan. Namun pada kenyataannya jika terjadi kerugian kepada pasien akibat pelayanan kesehatan, perlindungan hukum terhadap pasien yang berkaitan dengan pelayanan medis dapat dikatakan masih belum maksimal. Oleh karena itu diperlukan perlindungan hukum bagi pasien dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. Bagaimana perlindungan hukum bagi pasien dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. Bagaimana upaya penyelesaian terhadap keluhan pasien dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. Perlindungan hukum bagi pasien dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali sudah dijalankan sesuai peraturan perundang-undangan yang diatur dalam sumber hukum kesehatan yang cukup luas dan kompleks. Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali dalam menjalankan atau memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien memiliki peraturan internal yang menjadi panduan pihak rumah sakit, yaitu *Hospital By Laws* yang digunakan sebagai acuan dalam menyelenggarakan rumah sakit. Upaya penyelesaian terhadap keluhan pasien dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali dapat dilakukan dengan tertulis dan lisan. Dalam penyelesaian keluhan pasien diusahakan diselesaikan dengan melalui proses jalur mediasi dan musyawarah dengan melibatkan Tim Penanganan Pengaduan, Wakil Direktur Pelayanan dan Direktur, dan jika dibutuhkan dalam proses mediasi maka akan berkoordinasi dengan departemen lain. Serta bentuk ganti rugi jika pasien merasa dirugikan selama menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Pasien dan Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

In the legal aspect of health, the relationship between the patient and the doctor as a party has rights and obligations that must be respected. Patients will accept all actions that will be taken by doctors because they are considered to know and understand their health conditions with the aim of treatment or healing. Before the action is taken, it is necessary to have an agreement on the medical action to be carried out on the patient, which can be in the form of written or verbal consent. But in reality, if there is a loss to the patient due to health services, legal protection for patients related to medical services can be said to be still not optimal. Therefore, legal protection is needed for patients in health services at the Mental Hospital Bali Province. How is legal protection for patients in health services at the Bali Provincial Mental Hospital. How are efforts to resolve patient complaints in health services at the Mental Hospital Bali Province. Legal protection for patients in health services at the Mental Hospital Bali Province has been carried out in accordance with the laws and regulations regulated in health law sources which are quite broad and complex. The Mental Hospital Bali Province in carrying out or providing health services to patients has internal regulations that guide the hospital, namely *Hospital By Laws* which is used as a reference in operating hospitals. Efforts to resolve patient complaints in health services at the Mental Hospital Bali Province can be done in writing and orally. In the settlement of patient complaints, efforts are made to resolve them through the process of mediation and deliberation by involving the Complaint Handling Team, Deputy Director of Services and Director, and if needed in the mediation process, they will coordinate with other departments. As well as a form of compensation if the patient feels aggrieved while receiving health services at the Mental Hospital Bali Province.

Keywords: Legal Protection, Patients and Health Services

1) Latar Belakang Masalah

Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Ns. Ta'adi menyatakan "Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh potensi bangsa Indonesia, baik masyarakat swasta, maupun pemerintah."¹

Kesehatan sebagai kebutuhan manusia selain sandang, pangan dan papan, sehingga perannya yang sangat penting ini dalam kehidupan manusia. Hermien Hadiati Koeswadji menyatakan :

"Upaya peningkatan kualitas hidup manusia di bidang kesehatan merupakan satu 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 disease or infirmity.*"²

1 Ns. Ta'adi, 2009, *Hukum Kesehatan : Pengantar Menuju Perawat Profesional*, EGC, Jakarta, h. 6.

2 Hermien Hadiati Koeswadji, 1984, *Hukum dan Masalah Medik*, Airlangga University Press, Surabaya, h. 17.

Rumah sakit sebagai pelayanan jasa kesehatan harus mampu menciptakan pelayanan yang efisien, unggul dalam kualitas, unggul dalam inovasi dan merespon kebutuhan pasien dengan baik. Kepuasan pasien akan tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Jika pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan dan kepercayaan pasien dan pasien juga dapat berproses melalui jalur hukum.

Apabila dalam pelayanan kesehatan menyangkut penyakit yang membutuhkan tindakan medis secara khusus, maka dibutuhkan sebuah persetujuan tindakan medis yang diberikan oleh pasien yang bersangkutan. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran pada Pasal 7 ayat (3) yang berbunyi: "Penjelasan tentang tindakan kedokteran sekurang-kurangnya mencakup diagnosis dan tata cara tindakan kedokteran; tujuan tindakan kedokteran yang dilakukan; alternatif tindakan lain, dan risikonya; risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi; dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan pembiayaan."

Dilihat dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran yang menyangkut perlindungan hak dan kewajiban dokter maupun pasien atau masyarakat. Pengaturan praktik kedokteran bertujuan untuk : 1.) memberikan perlindungan kepada pasien; 2.) mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan medis yang diberikan oleh dokter dan dokter gigi; dan 3.) memberikan kepastian hukum kepada

masyarakat, dokter dan dokter gigi.

Dalam aspek hukum kesehatan, hubungan pasien dengan dokter sebagai pihak mempunyai hak dan kewajiban yang harus dihormati. Pasien akan menerima semua tindakan yang akan dilakukan oleh dokter karena dianggap lebih mengetahui dan memahami kondisi kesehatannya dengan tujuan pengobatan atau penyembuhannya. Sebelum dilakukannya tindakan perlu diadakan persetujuan terhadap tindakan medis yang akan dilakukan terhadap pasien dapat berupa persetujuan secara tertulis ataupun secara lisan. Namun masih banyak pasien yang kurang paham dan di sisi lain masih ada dokter yang malas memberikan informasi tentang tindakan medis seperti apa yang akan dilakukan beserta risikonya yang nantinya dapat memberikan kerugian kepada pasien itu sendiri.

Pada kenyataannya, perlindungan hukum terhadap pasien yang berkaitan dengan pelayanan medis dapat dikatakan masih belum maksimal. Alasannya yaitu masih terdapat hambatan-hambatan dalam upaya menyelesaikan perlindungan hukum terhadap pasien. Salah satu hambatannya adalah terbatasnya informasi yang diberikan oleh pasien atau keluarga pasien atas kondisi kesehatan pasien. Hendrojo Soewono menyatakan :

"Kemampuan pasien untuk memberikan informasi tentang riwayat penyakitnya sangat tergantung pada penyakit yang pernah dialami sebelumnya. Selain disebabkan oleh ketidaksempurnaan daya ingat pasien itu sendiri, juga karena informasi yang tidak cukup, keliru, atau bertentangan dari dokter yang merawat sebelumnya. Hal ini akan mengurangi kecermatan dalam mengumpulkan riwayat penyakit. Informasi yang diberikan oleh pasien secara konsisten dan cermat, akan mengurangi kesalahan yang dapat terjadi dalam praktik kedokteran (Medical Defence Union and Royal College of

Nursing 1961).”³

Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali menyelenggarakan pelayanan kesehatan jiwa dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat. Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis antara lain spesialis jiwa, spesialis penyakit dalam, spesialis anak, spesialis neurologi, spesialis radiologi, spesialis patologi klinik, konsultan anak dan remaja serta konsultan psikiatri komunitas.

2) Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pasien dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali?
2. Bagaimana upaya penyelesaian terhadap keluhan pasien dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali?

3) Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian yuridis empiris. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian hukum yang menyangkut permasalahan interelasi antara hukum dengan permasalahan sosial. Penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan data

seteliti dan selengkap mungkin tentang keadaan, atau gejala lainnya. Maksudnya adalah untuk mempertegas hipotesis agar dapat memperkuat teori-teori dalam kerangka penyusunan tulisan ilmiah.⁴ Teknik pengumpulan data merupakan teknik untuk mengumpulkan data dari salah satu atau beberapa sumber data yang ditentukan. Dalam suatu penelitian, dikenal paling sedikit tiga jenis teknik pengumpulan data yaitu: studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi, dan wawancara atau interview.⁵

4) Hasil dan Pembahasan

4.1. Perlindungan hukum bagi pasien dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali

1. Fungsi dan Sarana Perlindungan Hukum di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali

Menurut Philipus M. Hadjon, “perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak –hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan umum dari kesewangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal lainnya”.⁶

Menurut Philipus M. Hadjon⁷ sarana perlindungan hukum ada dua macam, yaitu:

- a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif
Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan

3 Hendrojono Soewono, 2007, *Batas Pertanggungjawaban Hukum Malpraktik Dokter dalam Transaksi Terapeutik*, Srikandi, Surabaya, h. 83.

4 Soerjono Soekanto, 2001, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 10. (selanjutnya disebut dengan Soerjono Soekanto I)

5 Soerjono Soekanto, 2012, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, h. 45. (selanjutnya disebut dengan Soerjono Soekanto II)

6 C.S.T Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, h. 40.

7 Philipus M. Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia, sebuah studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi, Peradilan*, Jakarta, h. 62.

untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

2. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali

Peraturan atau dasar hukum dalam perlindungan terhadap pasien wajib dilaksanakan sesuai dengan yang telah dituangkan dalam Undang-Undang Nomor

36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, antara lain dalam Pasal 56, 57, dan 58 yaitu :

Pasal 56 ayat (1) bahwa “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.”

Pasal 56 ayat (2) bahwa “Hak menerima atau menolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku pada:

- a. penderita penyakit yang penyakitnya dapat secara
- b. cepat menular ke dalam masyarakat yang lebih luas;
- c. keadaan seseorang yang tidak sadarkan diri; atau
- d. gangguan mental berat.

Pasal 56 ayat (3) bahwa “Ketentuan mengenai hak menerima atau menolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pasal 57 ayat (1) bahwa “Setiap orang berhak atas rahasia kondisi kesehatan pribadinya yang telah dikemukakan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan.”

Pasal 57 ayat (2) bahwa “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 ayat (1) bahwa “Setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya.”

Pasal 58 ayat (2) bahwa “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.

Pasal 58 ayat (3) bahwa “Ketentuan mengenai tata cara pengajuan tuntutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Perlindungan terhadap pasien diatur di beberapa Pasal dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Perlindungan hukum terhadap pasien tersebut antara lain:

a. Hak Atas Pelayanan Kesehatan

Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Pasal 4 dan 5 yang berbunyi sebagai berikut:

Pasal 4

“Setiap orang berhak atas kesehatan.”

Pasal 5

(1) Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan.

(2) Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau.

(3) Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggungjawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.

b. Mendapatkan Lingkungan Yang Sehat

Pasien memiliki hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang berbunyi sebagai berikut: “Setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan”. Dasar hukum lain dari perlindungan pasien ini yaitu terdapat dalam Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi: “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Lingkungan hidup yang

baik dan sehat akan mempengaruhi kualitas hidup perorangan ataupun masyarakat baik dari segi sosial, kesehatan, dan ekonomi.

c. Memperoleh Edukasi Tentang Kesehatan

Edukasi kesehatan wajib didapatkan oleh setiap orang. Hal ini telah diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang berbunyi sebagai berikut: “Setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggungjawab”.

d. Hak Mendapatkan Informasi Tentang Kesehatan Dirinya

Dalam pelayanan kesehatan, pasien berhak untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kesehatan dirinya sebelum ia menentukan tindakan apa yang akan dilakukannya, apakah menerima tindakan yang akan dilakukan oleh dokter atau menolak tindakan tersebut. Hal ini diatur dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang berbunyi: “Setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan”.

e. Menerima atau Menolak Tindakan Kedokteran

Dalam pelayanan kesehatan, pasien memiliki hak untuk menerima ataupun menolak tindakan kedokteran sehingga pasien dapat menentukan nasibnya sendiri, apakah ia akan menerima tindakan tersebut atau mencari alternative lainnya. Hal ini tercantum dalam Pasal 56 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang berbunyi sebagai berikut:

(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.

f. Hak Rahasia Kondisi Pasien

Pasien memiliki hak mengenai kerahasiaan yang berkaitan dengan kondisinya, penyakitnya, dan pengobatan atau perawatan yang dijalannya dijamin oleh dokter. Hal ini diatur dalam Pasal 57 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang berbunyi sebagai berikut:

(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) tersebut tidak berlaku dalam hal:

- a) perintah undang-undang,
- b) perintah pengadilan,
- c) izin yang bersangkutan,
- d) kepentingan masyarakat, atau
- e) kepentingan orang tersebut.

g. Hak Menuntut Ganti Rugi

Dari sudut perdata, apabila dokter melakukan kesalahan dalam hubungannya dengan pemberian prestasi pelayanan medis pada pasien yang menimbulkan kerugian keperdataan, hal itu menjadi dasar terbentuknya pertanggungjawaban hukum perdata bagi dokter.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana pasien sebagai konsumen pelayanan kesehatan, jika seseorang sebagai konsumen melakukan hubungan hukum dengan pihak lain, dan pihak lain itu melanggar perjanjian yang disepakati bersama, maka konsumen berhak menggugat lawannya berdasarkan wanprestasi. Demikian juga dengan perjanjian antara pasien dengan tenaga kesehatan, maupun dengan rumah sakit, pada dasarnya merupakan hubungan keperdataan, yang apabila salah satu pihak tidak melaksanakan perjanjian yang telah disepakati maka dapat digugat untuk membayar ganti kerugian yang timbul akibat kelalaian atau kesalahan. Kesempatan menggugat harus memenuhi 4 unsur yaitu terjadi perbuatan melawan hukum, ada kesalahan (yang dilakukan pihak lain atau tergugat), ada kerugian (yang diderita si penggugat), dan ada hubungan kausal antara kesalahan dengan kerugian itu.

4.2. Upaya penyelesaian terhadap keluhan pasien dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali

1. Prosedur Pengajuan Pengaduan Pelayanan Kesehatan

Sarana Pengaduan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Kotak Pengaduan yang terletak di Instalasi Gawat Darurat, Lobi Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali, Ruang Sri Kresna
- b. Loker Pengaduan : di Ruang Informasi/Admission

- c. Telepon Tol dengan menghubungi Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali (0366) 91073, Direktur Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali (0811881750), dan Humas (081246422848)
- d. Email : admin.rsjiwa@baliprov.go.id
- e. Website : <https://rsjiwa.baliprov.go.id>

Dalam pelayanan kesehatan tentunya tidak luput dari keluhan atau komplain dari pasien. Tindakan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali dalam menerima, mengelola dan mengklarifikasi keluhan pasien dan keluarga yaitu:

a. Keluhan Tertulis

- 1) Klien menyampaikan keluhan melalui kertas saran, surat, email dan website. Petugas akan mengumpulkan keluhan tersebut setiap hari
- 2) Jika dalam kertas saran, surat, email ataupun website yang ditulis ada hal-hal yang perlu ditindaklanjuti, maka petugas informasi/costumer service akan mencatat dan diserahkan kepada Kepala Unit terkait untuk ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam.
- 3) Petugas melakukan seleksi keluhan sesuai dengan jenisnya dan melakukan pemeriksaan kebenaran atas keluhan tersebut.
- 4) Petugas dapat memberi respon/jawaban dengan membalas keluhan di email/website/messenger sosmed secara langsung, dan apabila keluhan tersebut tidak dapat dijawab secara langsung maka petugas akan menyampaikan ke

Tim Penanganan Keluhan dan kemudian hasilnya disampaikan ke klien melalui sarana yang tersedia. Petugas memberi jawaban atas keluhan yang diterima paling lambat 3 hari kerja (tidak termasuk hari libur) dari waktu penyampaian keluhan.

b. Keluhan Lisan

- 1) Petugas mengajak klien ke Ruang Pengaduan/ jika ada
- 2) Petugas memperkenalkan diri dan menanyakan identitas klien
- 3) Petugas mendengarkan keluhan dari klien dengan seksama dan mencatat isi pengaduan yang disampaikan oleh klien.
- 4) Petugas dengan sikap sopan memberi penjelasan terkait isi pengaduan
- 5) Petugas menanyakan kepada klien tentang kepuasan penjelasan dan informasi yang telah diberikan, dan menyampaikan salam dan terimakasih apabila klien sudah puas dengan penjelasan yang disampaikan.
- 6) Petugas akan menindaklanjuti ke atasan/ Tim Pengaduan/ manajemen apabila klien merasa belum puas atau tidak puas terhadap penjelasan sebelumnya
- 7) Petugas merangkum seluruh keluhan pasien per jenis sarana pengaduan dan kemudian dibuat laporan bulanan, disampaikan saat tinjauan manajemen setiap bulan.
- 8) Dari laporan bulanan tersebut, jika ada masalah

- sama berulang/ kronis, untuk masalah yang kemungkinan menjadi besar (tuntutan hukum, media massa) dan untuk masalah-masalah yang dapat mencederai pasien dikoordinasikan ke Wakil direktur Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali.
- 9) Jika masalah tidak bisa diselesaikan Wakil Direktur Pelayanan RSJ Provinsi Bali akan melaporkan pada Direktur untuk ditindaklanjuti.
 - 10) Jika masalah tidak bisa diselesaikan oleh Direktur maka disampaikan pada Humas.
 - 11) Humas akan menindaklanjuti hal tersebut dengan berkoordinasi dengan Departemen lain dan atas saran-saran dari Direksi.
 - 12) Petugas bersama Tim pengaduan memproses tindak lanjut pengaduan dan menghubungi klien kembali dalam waktu maksimal 1x24 jam .
 - 13) Petugas dan Tim pengaduan akan melaporkan ke Wadir Pelayanan sesuai catatan keluhan klien
 - 14) Jika masalah tidak bisa diselesaikan Wakil Direktur Pelayanan RSJ Provinsi Bali akan melaporkan pada Direktur untuk ditindaklanjuti.
 - 15) Jika masalah tidak bisa diselesaikan oleh Direktur maka disampaikan melalui Humas untuk menindaklanjuti hal tersebut dengan berkoordinasi dengan Departemen lain dan atas saran-saran dari Direksi.
 - 16) Petugas menghubungi klien via telepon atau bersurat sesuai hasil penyelesaian pengaduan dari manajemen RS
2. Bentuk Ganti Rugi yang Diberikan oleh Pihak Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali

Dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan mengatur tenaga kesehatan termasuk dokter, apoteker, psikolog, perawat dan lainnya, terdapat begitu banyak perubahan peraturan yang dapat mencakup berbagai profesi dibidang medis yang mengharuskan tenaga medis untuk lebih disiplin.

Berikut kualifikasi dan pengelompokan tenaga kesehatan berdasarkan Undang-undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan pasal 11 ayat (1) :

Pasal 11.

Ayat (1) Tenaga Kesehatan dikelompokkan ke dalam:

 - a. tenaga medis;
 - b. tenaga psikologi klinis;
 - c. tenaga keperawatan;
 - d. tenaga kebidanan;
 - e. tenaga kefarmasian;
 - f. tenaga kesehatan masyarakat;
 - g. tenaga kesehatan lingkungan;
 - h. tenaga gizi;
 - i. tenaga keterampilan fisik;
 - j. tenaga keteknisian medis;
 - k. tenaga teknik biomedika;
 - l. tenaga kesehatan tradisional; dan
 - m. tenaga kesehatan lain

Apabila terjadi penyimpangan dalam ketentuan pelayanan kesehatan, pasien atau penerima jasa pelayanan kesehatan dapat menuntut haknya, yang dilanggar oleh pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit dan dokter atau tenaga kesehatan. “Seperti yang tertuang dalam pasal 322 KUHP bahwa seorang dokter dapat dipidana

karena melanggar kewajibannya untuk merahasiakan apa yang menjadi pengetahuannya”. Masih ada lagi peraturan pidana lainnya yang berkaitan dengan kesalahan atau kelalaian dari seseorang dokter atau tenaga kesehatan seperti pasal 351, 356 KUHP mengenai penganiayaan tersebut dianalogikan dengan sengaja merusak kesehatan dan pasal 359, 360 dan 378 KUHP mengenai tindakan penipuan.

Pasal-Pasal 369,360 KUH Pidana mencakup kesalahan yang didasarkan pada kesengajaan. Sedangkan dasar kealpaan / kelalaian dalam Pasal 267 KUH Pidana dan ketentuan terbaru mengenai sanksi pidana tindak pidana dibidang medis yang dilakukan oleh tenaga medis diatur berdasarkan Undang-undang No.36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan diatur dalam bab XIV Ketentuan Pidana Sebagai Berikut :

Pasal 83

Setiap orang yang bukan Tenaga Kesehatan melakukan praktik seolah-olah sebagai Tenaga Kesehatan yang telah memiliki izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun.

Pasal 84

- (1) Setiap Tenaga Kesehatan yang melakukan kelalaian berat yang mengakibatkan Penerima Pelayanan Kesehatan luka berat dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun.
- (2) Jika kelalaian berat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan kematian, setiap Tenaga Kesehatan dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun.

Pasal 85

- (1) Setiap Tenaga Kesehatan yang dengan sengaja menjalankan

praktik tanpa memiliki STR sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (1) dipidana dengan pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).

- (2) Setiap Tenaga Kesehatan warga negara asing yang dengan sengaja memberikan pelayanan kesehatan tanpa memiliki STR Sementara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 ayat (1) dipidana dengan pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).

Pasal 86

- (1) Setiap Tenaga Kesehatan yang menjalankan praktik tanpa memiliki izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) dipidana dengan pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
- (2) Setiap Tenaga Kesehatan warga negara asing yang dengan sengaja memberikan pelayanan kesehatan tanpa memiliki SIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 ayat (1) dipidana dengan pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).

Sedangkan masalah pertanggungjawaban hukum perdata diatur dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan berupa sanksi administratif berdasarkan pasal 82 ayat (4) :

Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat berupa:

- a. teguran lisan;
- b. peringatan tertulis;
- c. denda administratif; dan/atau
- d. pencabutan izin.

Terkait pengaduan jika adanya keluhan dari pasien kepada rumah sakit sesuai dengan Pasal 32 huruf (f) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dituliskan

bahwa pasien mempunyai hak untuk mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Pasien mempunyai hak, apabila dirasa dalam menerima pelayanan kesehatan, tidak memenuhi kualitas atau standar dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Dalam rangka memenuhi hak Pasien untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien pada :

Pasal 27 ayat (5) bahwa “huruf f dan huruf r, setiap Rumah Sakit wajib menyediakan unit pelayanan pengaduan.” Dalam rangka memenuhi hak Pasien untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f dan huruf r, setiap Rumah Sakit wajib menyediakan unit pelayanan pengaduan.”

Pasal 27 ayat (6) menyebutkan “Unit pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) melakukan pengumpulan informasi, klarifikasi dan penyelesaian keluhan Pasien atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit dan/atau prosedur pelayanan di Rumah Sakit.”

Pasal 27 ayat (7) menyebutkan “Keluhan atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tersebut harus ditindaklanjuti secara cepat, adil dan objektif.”

Dalam hal tenaga kesehatan diduga melakukan kelalaian dalam menjalankan profesinya, kelalaian tersebut harus diselesaikan terlebih dahulu melalui mediasi, sesuai dengan pasal 29 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan yang berbunyi “Dalam hal tenaga kesehatan

diduga melakukan kelalaian dalam menjalankan profesinya, kelalaian tersebut harus diselesaikan terlebih dahulu melalui mediasi.” Mediasi dilakukan bila timbul sengketa antara tenaga kesehatan pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan. Mediasi dilakukan bertujuan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan oleh mediator yang disepakati oleh para pihak.

5) Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dikemukakan diatas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Perlindungan hukum bagi pasien dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali sudah dijalankan sesuai peraturan perundang-undangan yang diatur dalam sumber hukum kesehatan yang cukup luas dan kompleks. Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali dalam menjalankan atau memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien memiliki peraturan internal yang menjadi panduan pihak rumah sakit, yaitu *Hospital By Laws* yang digunakan sebagai acuan dalam menyelenggarakan rumah sakit.
- b. Upaya penyelesaian terhadap keluhan pasien dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali dapat dilakukan dengan tertulis dan lisan. Dalam penyelesaian keluhan pasien diusahakan diselesaikan dengan melalui proses jalur mediasi dan musyawarah dengan melibatkan Tim Penanganan Pengaduan, Wakil Direktur Pelayanan dan Direktur, dan jika dibutuhkan dalam proses mediasi maka akan berkoordinasi dengan departemen lain. Serta bentuk ganti rugi jika pasien merasa dirugikan selama menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali.

2. Saran

- a. Dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, akan tetapi untuk rumah sakit, tenaga kesehatan, dan juga pasien agar lebih ditingkatkan dalam hal berkomunikasi sehingga membangun hubungan kedekatan yang baik sehingga dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan lebih meningkat serta kesadaran dalam mematuhi peraturan yang berlaku supaya tetap dilaksanakan dengan baik.
- b. Untuk penyelesaian jika terjadi keluhan dalam pelayanan kesehatan dapat diselesaikan secara musyawarah terlebih dahulu atau melalui jalur non litigasi yaitu mediasi. Pemberian sosialisasi kepada pasien atau keluarga pasien juga perlu ditingkatkan terkait keluhan atau permasalahan yang terjadi. Namun jika memang dilakukan kelalaian atau malpraktik dalam pelayanan kesehatan, sebaiknya diselesaikan melalui jalur litigasi (penyelesaian melalui peradilan) agar didapatkan keadilan bagi pasien.

DAFTAR BACAAN

Buku

- Bahder Johan Nasution, 2013, *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- C.S.T Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.
- Hendrojono Soewono, 2007, *Batas Pertanggungjawaban Hukum Malpraktik Dokter dalam Transaksi Terapeutik*, Srikandi, Surabaya.
- Hermien Hadiati Koeswadji, 1984, *Hukum dan Masalah Medik*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Ns. Ta'adi, 2009, *Hukum Kesehatan : Pengantar Menuju Perawat Profesional*, EGC, Jakarta.
- Philipus M. Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia, sebuah studi tentang Prinsip-*

Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi, Peradilan, Jakarta.

Soekanto Soerjono, 2001, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

_____, 2012, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan Tahun 2012, UI. Press, Jakarta.

Sri Praptianingsih, 2006, *Kedudukan Hukum Perawat dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 185. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5571.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran