

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan kesehatan lebih mengacu pada penyelenggaraan kesehatan oleh kaum profesional, sedangkan konsumennya bersikap pasif, bahkan menggadaikan serta mempercayakan kesehatan mereka kepada kaum profesional. Dalam fungsi sehari-hari, kaum profesional lebih diharapkan bertindak sebagai fasilitator penyelenggaraan dan pemeliharaan kesehatan oleh masyarakat.

Pelayanan kesehatan pada dasarnya bertujuan untuk melaksanakan pencegahan dan pengobatan terhadap penyakit, termasuk di dalamnya pelayanan medis yang dilaksanakan atas dasar hubungan individual antara dokter dengan pasien yang membutuhkan penyembuhan.

Profesi kedokteran dan tenaga medis lainnya merupakan satu profesi yang sangat mulia dan terhormat dalam pandangan masyarakat. Dokter dan tenaga medis sebelum melakukan praktek kedokterannya atau pelayanan medis telah melalui pendidikan dan pelatihan yang lama. Sehingga profesi ini (khususnya dokter) banyak sekali digantungkan harapan hidup dan/atau kesembuhan dari pasien serta keluarganya yang sedang menderita sakit.

Hubungan dokter dengan pasien pada dasarnya merupakan hubungan hukum keperdataan. Hubungan keperdataan adalah hubungan hukum yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berada dalam kedudukan

yang sederajat, setidaknya pada saat para pihak akan memasuki hubungan hukum tertentu.

Perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen didahului dengan adanya hubungan antara dokter dengan pasien. Dalam dunia medis yang semakin berkembang peranan rumah sakit sangat penting dalam menunjang kesehatan dan masyarakat. Maju atau mundurnya rumah sakit akan sangat ditentukan oleh keberhasilan dan pihak-pihak yang bekerja di rumah sakit, dalam hal ini dokter, perawat dan orang-orang yang berada di tempat tersebut. Dan pihak rumah sakit diharapkan mampu memahami konsumennya secara keseluruhan agar dapat maju dan berkembang. Dalam pelayanan kesehatan rumah sakit juga harus memperhatikan etika profesi tenaga yang bekerja di rumah sakit yang bersangkutan. Akan tetapi, tenaga profesional yang bekerja di rumah sakit dalam memberikan putusan secara profesional adalah mandiri. Putusan tersebut harus dilandaskan atas kesadaran, tanggung jawab dan moral yang tinggi sesuai dengan etika profesi masing-masing.

Problem upaya kesehatan merupakan masalah yang baru, tetapi sekaligus klasik. Disebut baru karena istilah upaya kesehatan sendiri merupakan hal yang baru. Upaya kesehatan dilawankan dengan pelayanan kesehatan dalam rangka memisahkan diri sikap yang sama sekali berbeda. Pelayanan kesehatan lebih-lebih mengacu pada penyelenggaraan kesehatan oleh kaum profesional dan konsumennya bersikap pasif, bahkan menggadaikan serta mempercayakan kesehatan mereka kepada kaum profesional.

Penyelenggaraan kesehatan merupakan urusan komunitas; mereka tidak lagi menggadaikan dan mempercayakan kesehatan mereka ke tangan kaum profesional. Semua pihak dalam masyarakat secara aktif ikut menyelenggarakan dan memelihara kesehatan mereka, dan kasus spesialisistik-yakni saat dibutuhkan campur tangan profesional maka kaum profesional wajib mengatasi kasus itu. Dalam fungsi sehari-hari, kaum profesionalitas lebih diharapkan bertindak sebagai fasilitator penyelenggaraan dan pemeliharaan kesehatan oleh masyarakat.

Pelayanan kesehatan pada dasarnya bertujuan untuk melaksanakan pencegahan dan pengobatan terhadap penyakit, termasuk didalamnya pelayanan medis yang dilaksanakan atas dasar hubungan individual antara dokter dengan pasien yang membutuhkan penyembuhan. 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. Dalam pelayanan medis ini dokter sangat berperan penting. Adanya upaya maksimal yang dilakukan dokter ini adalah bertujuan agar pasien tersebut dapat memperoleh hak yang diharapkannya dan transaksi yaitu kesembuhan ataupun pemulihan kesehatannya.

Sejatinya seorang pasien yang menggunakan jasa pelayanan medis adalah konsumen. Hal ini dibenarkan dalam 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. Sebab itu secara umum pasien dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Rumah sakit Umum Abepura merupakan salah satu rumah sakit swasta yang cukup berkembang di daerah Jayapura. Setiap harinya rumah sakit tersebut menangani dan menolong pasien dari berbagai kalangan. Rumah sakit memiliki standar penerapan hak-hak pasien dan bentuk perlindungan yang diberikan kepada pasien guna memberikan pelayanan terbaik mereka kepada pasien.

Sistem pelaksanaan penerapan hak pasien serta bagaimana bentuk perlindungan yang diberikan kepada pasien yang dalam hal ini penulis mengambil objek di rumah sakit ini bertujuan untuk mencegah kesalahpahaman antara pasien dengan tenaga kesehatan maupun pihak rumah sakit. Hal ini juga untuk menciptakan keseimbangan antara pasien dengan tenaga kesehatan profesional. Dalam penelitian ini penulis berusaha Seobjektif mungkin dengan tidak memihak siapapun dalam melaksanakan penelitian.

Dipilih oleh penulis sebagai lokasi penelitian mengingat rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit yang tentunya keberadaan dan pelayanannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat ditentukan masalah pokok yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan medis pada RSUD di Abepura?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi pasien dalam pelayanan medis pada RSUD Abepura?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan pelayanan medis pada RSUD Abepura.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan hukum bagi pasien dalam pelayanan medis pada RSUD Abepura.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Sebagai sumbangan pemikiran untuk pengembangan ilmu hukum pada umumnya, dan khususnya dalam bidang Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Kesehatan, khususnya mengenai hak-hak pasien sebagai konsumen jasa pelayanan medis.

## **2. Manfaat Praktis**

Sebagai masukan bagi Pemerintah Daerah Kota Jayapura dan Dinas Kesehatan dalam menetapkan derugulasi di bidang kesehatan dan meningkatkan mutu pelayanan bagi pasien selaku konsumen.

## **E. Kajian Pustaka**

Pada sebuah upaya untuk melakukan penelitian maka dibutuhkan sebuah panduan serta dukungan untuk setiap hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya yang akan berkaitan dengan sebuah penelitian yang sedang dilakukan.

Berdasarkan sejumlah literatur yang ada, maka penulis melakukan kajian tentang Perlindungan Hukum terhadap pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Abepura, yang mana harus sesuai dengan prosedur hukum yang ada. Hal ini juga tidak hanya membantu penulis untuk memverifikasi masalah-masalah penelitian, tetapi juga membantu merumuskan masalah, merumuskan hipotesis, dan penyusunan instrument pertimbangan. Hal yang sama penulis terapkan juga pada sejumlah pengkajian dalam pengambilan data tentang Perjanjian Medis dan Pelayanan Medis pada Rumah Sakit Umum Daerah Abepura.

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Secara yuridis, Perjanjian Medis diartikan sebagai hubungan hukum antara dokter dengan pasien dalam pelayanan medis secara

profesional didasarkan kompetensi yang sesuai dengan keahlian dan keterampilan tertentu di bidang kesehatan. Persetujuan yang terjadi antara dokter dan pasien bukan hanya di bidang pengobatan saja tetapi lebih luas, mencakup bidang diagnostik, preventif, rehabilitatif maupun promotif, maka persetujuan ini disebut perjanjian terapeutik atau transaksi terapeutik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu aspek penting bagi Rumah Sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di dalam Rumah Sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen Rumah Sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di dalam Rumah Sakit sangat berpengaruh bagi pasien. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien adalah kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien selaku konsumen dengan harapan mampu memenuhi keinginan, kebutuhan serta tuntutan pasien.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan yang nyata diterimanya dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya. Dengan dilakukannya penilaian terhadap kepuasan maka dapat diketahui

tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Abepura. Alasan dipilihnya lokasi ini adalah untuk mempermudah peneliti menjangkau data dan adanya keterbatasan waktu dan biaya penelitian.

### **2. Pendekatan Masalah**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam melihat hukum sebagai fenomena sosial empirik yang dapat diamati. Dengan demikian, spesifikasi penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif dan yuridis empiris, yang memberi pendekatan pada data lapangan dan terlebih dahulu dengan mempelajari berbagai aturan hukum yang berkenaan dengan pelayanan kesehatan yang merupakan bahan pustaka atau dokumentasi hukum.

### **3. Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Menurut Ronny Hanitijo Soenitro bahwa populasi adalah seluruh obyek atau seluruh individu atau seluruh gejala atau seluruh unit yang akan diteliti.<sup>1</sup> Dengan demikian, dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah rumah sakit

---

<sup>1</sup> Ronny Hanitijo Soenitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988, h. 45.



pemerintah (RSUD) Abepura dan pasien selaku konsumen jasa pelayanan medis dan RSUD Abepura tersebut.

b. Sampel

Adapun pengambilan sampel merupakan proses dalam memilih bagian yang representatif dari sebuah populasi. Cara penarikan sampel dilakukan secara “*Purposive Sampling*”, dimana sampel telah ditentukan sendiri oleh peneliti karena populasi tidak akan terlalu berpengaruh pada sifat data yang akan diperoleh.

Adapun sampel dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

- 1) Pimpinan dan staf Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Abepura sebanyak 4 orang.
- 2) Pasien selaku konsumen jasa pelayanan medis RSUD Abepura sebanyak 20 orang.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, dipergunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Studi dokumen, yaitu mempelajari berbagai sumber data sekunder berupa buku-buku, majalah, surat kabar, bulletin, dan hasil-hasil penelitian, serta menelusuri berbagai dokumen berupa resep dokter.
- b. Studi lapangan, yaitu menggali dan mempelajari keadaan nyata di lapangan yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui:

- 1) Wawancara, yaitu pengumpulan data secara langsung dalam bentuk tanya jawab. Cara ini digunakan untuk menjaring data dan sampel dengan alat bantu pedoman wawancara.
- 2) Observasi, yaitu mengumpulkan data dengan cara mengamati berbagai gejala dan peristiwa yang terjadi sehubungan dengan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Abepura.

## **5. Analisis Data**

Setelah data berhasil dikumpulkan baik melalui penelitian dokumentasi hukum maupun penelitian lapangan, maka data tersebut diolah dengan mengidentifikasikan data itu secara sistematis. Setelah pengolahan data dilakukan, maka kegiatan selanjutnya adalah analisis data yang dilakukan secara kualitatif kemudian disajikan dalam bentuk skripsi.