

Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Anak Dalam Pelayanan Medis di Rumah Sakit UNS

Pambudi Suryo Utomo

Fakultas Hukum, Universitas Islam Batik Surakarta

Pambudisuryoutomo66@gmail.com

ABSTRACT

Medical services are microsocial activities that occur between individuals as the first step in the pre-commercial process of health services. Medical services are services in the form of medical information, types of services and procedures aimed at patients when they want to carry out medical procedures or consume certain health products provided by the hospital. Hospital services include patient rights that must be guaranteed in their implementation, such as the right to security and comfort in the hospital, the right to information, the right to privacy, and so on. Therefore, there is a need for legal protection that can protect patients' rights against things that violate them. What are the legal protections for medical services provided to UNS Hospital patients, and what are the obstacles and problems that arise in ensuring legal protection for medical services for UNS Hospital patients, and what efforts are made by UNS Hospital to resolve problems that arise in the work of UNS Hospital. Providing legal protection to UNS Hospital medical service patients. This research is qualitative legal research whose empirical legal approach is the collection of primary data obtained during observations and interviews as well as documentation of secondary data. The collected data will be reduced and analyzed using qualitative descriptive analysis. The results of this research indicate that the legal protection provided to patients is preventive protection. Before medical services are provided, the hospital first informs the patient about the regulations that apply at the hospital and the risks that may occur. The problems at UNS Hospital are mainly caused by unsatisfactory hospital services, starting from unclear information and patients waiting too long for the inpatient room. Therefore, UNS Hospital strives to prioritize consumer (patient) rights by providing good service, paying attention to the performance of nurses and doctors in providing patient health services.

Keywords : Legal Protection, Medical Services, Children, Consumers

ABSTRAK

Pelayanan medis merupakan kegiatan mikrososial yang terjadi antar individu sebagai langkah awal dalam proses pra-komersial pelayanan kesehatan. Pelayanan medis adalah pelayanan yang berupa informasi medis, jenis pelayanan dan prosedur yang ditujukan kepada pasien pada saat hendak melakukan tindakan medis atau mengkonsumsi produk kesehatan tertentu yang disediakan oleh rumah sakit. Pelayanan rumah sakit mencakup hak-hak pasien yang harus terjamin dalam pelaksanaannya, seperti hak atas keamanan dan kenyamanan di rumah sakit, hak atas informasi, hak atas privasi, dan lain-lain. Oleh karena itu perlu adanya perlindungan hukum yang dapat melindungi hak pasien terhadap hal-hal yang melanggarnya. Apa saja perlindungan hukum terhadap pelayanan medis yang diberikan kepada pasien RS UNS, dan apa saja hambatan dan permasalahan yang timbul dalam menjamin perlindungan hukum pelayanan medis terhadap pasien RS UNS, dan upaya apa yang dilakukan RS UNS untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam kerja RS

UNS. Memberikan perlindungan hukum kepada pasien pelayanan medis RS UNS. Penelitian ini merupakan penelitian hukum kualitatif yang pendekatan hukum empirisnya adalah pengumpulan data primer yang diperoleh pada saat observasi dan wawancara serta dokumentasi data sekunder. Data yang terkumpul akan direduksi dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang diberikan kepada pasien adalah perlindungan preventif. Sebelum pelayanan medis diberikan, pihak rumah sakit terlebih dahulu menginformasikan kepada pasien tentang peraturan yang berlaku di rumah sakit dan risiko yang mungkin terjadi. Permasalahan yang ada di RS UNS terutama disebabkan karena pelayanan RS yang kurang memuaskan, mulai dari informasi yang tidak jelas dan terlalu lamanya pasien menunggu ruang rawat inap. Maka dari itu RS UNS berupaya mengedepankan hak konsumen (pasien) dengan memberikan pelayanan yang baik, memperhatikan kinerja perawat dan dokter dalam pelayanan kesehatan pasien.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pelayanan Medis, Anak, Konsumen

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan kesehatan adalah tanggung jawab negara yang dilaksanakan oleh pemerintah, untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Semua pihak masyarakat aktif dalam menyelenggarakan dan memelihara kesehatan mereka.

Pelayanan Kesehatan bertujuan untuk melaksanakan pengobatan dan pencegahan terhadap penyakit, termasuk yang ada di dalamnya yaitu pelayanan medis yang dilakukan atas dasar hubungan individual antara pasien dengan dokter yang membutuhkan penyembuhan.¹ Pelayanan medis adalah pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungan dengan pencegahan, diagnosis, dan pengobatan gangguan kesehatan tertentu. Pelayanan medis dapat berupa penegakan diagnosis atau keluhan pasien sesuai prosedur, pemberian terapi, melakukan tindakan medik sesuai standar pelayanan medik, kemudian memberikan tindakan selanjutnya yang diperlukan bagi kesembuhan pasien.

Tenaga medis dan profesi dokter merupakan satu profesi mulia dan sangat terhormat dalam sudut pandang masyarakat. Sebagai seorang dokter atau tenaga medis sudah melalui pendidikan dan pelatihan panjang sebelum melakukan praktek atau pelayanan medis. Karenanya profesi inilah yaitu khususnya profesi dokter banyak sekali digantungkan harapan hidup dan atau kesembuhan para pasien serta keluarganya yang sedang sakit.² Hubungan dokter dengan pasien adalah hubungan hukum keperdataan, dimana pasien datang kepada dokter untuk disembuhkan penyakitnya, kemudian dokter akan berusaha mengobati atau menyembuhkan penyakit pasien.

Peran Rumah Sakit sangatlah penting bagi masyarakat karena untuk menunjang kesehatan. Perlindungan pasien sudah seharusnya diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Oleh karena itu hak-hak pasien harus dipenuhi karena kepuasan pasien merupakan salah satu barometer mutu layanan dan dasarnya dalam rangka memberikan perlindungan kepada pasien, namun ketidakpuasan

¹K. Bertens, *Etika Biomedis*, (Yogyakarta: Kanisius, 2011), hlm.133

² Syahrul Machmud, *Penegakan Hukum Dan Perlindungan Hukum Bagi Dokter Yang Diduga Melakukan Malapraktik*, (Bandung: Mandar Maju, 2008), hlm.1

pasien bisa menjadi pangkal tuntutan hukum.

Rumah Sakit UNS merupakan salah satu rumah sakit yang banyak menjadi rujukan masyarakat di wilayah Sukoharjo, Solo, dan sekitarnya. Rumah Sakit UNS memiliki standar penerapan hak pasien dan beberapa bentuk perlindungan yang diberikan kepada pasien untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya.

B. METODE PENELITIAN

Metode adalah pedoman-pedoman, cara seseorang ilmuwan mempelajari dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapi. Metode pendekatan yang dipakai ialah metode pendekatan yuridis empiris dengan mengumpulkan data-data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Data sekunder diperoleh dengan dokumentasi. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian hukum kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit UNS yang merupakan suatu lembaga atau institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna dan terletak di Jl. Ahmad Yani No.200, Dusun II, Makamhaji, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah. Sumber data primer diperoleh dengan teknik observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh dari rumah sakit dan penelitian-penelitian terdahulu yang termuat dalam skripsi, jurnal-jurnal penelitian, artikel, dan buku-buku yang masih terkait dengan tema penelitian. Metode pengumpulan data diperoleh melalui observasi dan wawancara yang dianalisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Dalam Pelayanan Medis terhadap Pasien Anak Di Rumah Sakit UNS

a. Konsep Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya perlindungan dan pemenuhan hak serta rasa aman kepada saksi dan/atau pasien korban. Perlindungan hukum dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum.

Perlindungan hukum terbagi menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan represif. Arti dari perlindungan hukum preventif yaitu perlindungan hukum yang bertujuan untuk terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati di dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi. Kemudian perlindungan hukum represif yaitu perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Pelayanan medis merupakan obyek persetujuan perawatan dan pengobatan. Peningkatan kualitas hidup baik fisik dan nonfisik manusia dalam bidang kesehatan merupakan suatu usaha yang menyeluruh dan sangat luas.³ Hukum diciptakan sebagai sarana atau instrumen untuk mengatur hak dan kewajiban subyek hukum. Dalam setiap penyimpangan atau tindak pidana yang dilakukan oleh tim medis atau oleh seorang dokter

³Bahder Johan Nasution, *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005) hlm. 1

mengakibatkan konsekuensi dalam bentuk sanksi hukum baik secara sanksi pidana, perdata dan sanksi administrasi sebagai upaya bentuk perlindungan hukum terhadap pasien yang telah dirugikannya tersebut.

b. Perlindungan Hukum terhadap Pasien Anak di Rumah Sakit UNS

Perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen didahului dengan adanya hubungan antara dokter dengan pasien selain hubungan hukum antara dokter dengan pasien, sangat perlu diperhatikan bahwa peran rumah sakit dalam menerapkan perlindungan terhadap pasien. Peranan rumah sakit sangat penting dalam menunjang kesehatan masyarakat dan rumah sakit harus memberikan perlindungan hukum terhadap pasiennya yang dalam hal ini bertindak sebagai pihak pengguna jasa.

Pasien adalah seorang konsumen karena ia merupakan seorang pemakai jasa, yaitu jasa seorang dokter. Pasien sebagai konsumen dalam jasa pelayanan kesehatan dapat dikategorikan sebagai konsumen akhir, karena pasien tidak termasuk kedalam bagian dari produksi. Sifat konsumeristik dari pelayanan kesehatan tampak dari adanya pergeseran paradigma pelayanan kesehatan dari yang semula sosial berubah menjadi sifat komersial karena pasien harus mengeluarkan biaya cukup tinggi untuk upaya kesehatannya.

Sebagai seorang pasien juga membutuhkan perlindungan hukum pidana atas kelalaian dokter yang mengakibatkan kerugian atau penderitaan lebih lanjut pada pasien. Perlu juga adanya kewajiban dokter untuk memenuhi tanda sebagai bentuk perlindungan dokter terhadap pasien karena pada hakikatnya pasien tidak mudah membuktikan kesalahan yang telah dilakukan oleh pihak medis, terlebih lagi jika pasien sedikit berkomunikasi dengan dokter.

2. Permasalahan Yang Timbul Dalam Upaya Pemberian Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pelayanan Medis di Rumah Sakit UNS

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat pada pelayanan kesehatan, maka semakin berkembang pula aturan serta dukungan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan yang dilakukan pemerintah, hal ini ialah factor pendorong pada institusi penyelenggara pelayanan kesehatan untuk menerapkan dasar dan peranan hukum pada pelayanan kesehatan yang berorientasi diproteksi serta kepastian aturan pada hak pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pengaturan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di Indonesia, secara filosofis berasal dari Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang menetapkan pelayanan kesehatan sebagai tanggung jawab Negara, dan Pasal 28 H Ayat (1) yang menetapkan mengenai hak warga Negara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kedua pasal tersebut merupakan perwujudan dari sila ke dua, kemanusiaan yang adil dan beradab dan sila ke lima yang berbunyi keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Permasalahan-permasalahan yang timbul dalam upaya memberikan perlindungan hukum dalam pelayanan medis di Rumah Sakit UNS adalah

sebagai berikut:

- a. Adanya kesalahan diagnosa terhadap pasien anak dalam pelayanan medis.
- b. Kesalahan dan kelalaian dalam tindakan medis.
- c. Lambatnya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit UNS sehingga pelayanan kurang memuaskan.
- d. Informasi yang disampaikan kepada pasien dan keluarga tidak jelas dan tidak lengkap.
- e. Masih ada tenaga medis yang kurang peduli terhadap kelengkapan catatan rekam medis pasien.
- f. Masih ada tenaga medis yang lupa untuk memberikan informasi secara jelas tentang prosedur yang akan dilakukan terhadap pasien.
- g. Tenaga medis lalai dalam menjelaskan tentang kondisi, penyakit, dan rencana pengobatan kepada pasien ataupun keluarga pasien.
- h. Banyaknya pasien yang masih berada di IGD atau poliklinik karena terkendala tenaga medis di ruang rawat inap.
- i. Masih banyak tenaga kesehatan yang kurang peduli dengan Undang-Undang Hak Pasien.

Dari penjelasan permasalahan diatas merupakan pelanggaran perlindungan hukum yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit kepada pasien dalam pelayanan medis. Perlindungan hukum berkaitan dengan hak seseorang untuk berada dalam perlindungan secara hukum dan hak atas rasa aman.

Menurut Muchsin, perlindungan hukum adalah suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yakni⁴ :

- a. Perlindungan Hukum Preventif

Adalah suatu perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan mencegah suatu pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan tujuan mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

- b. Perlindungan Hukum Represif

Adalah suatu perlindungan akhir berupa sanksi seperti penjara, denda, serta hukuman tambahan yang diberikan jika hal tersebut sudah terjadi adanya sengketa atau telah dilakukannya suatu pelanggaran.

Perlindungan hukum dalam pelayanan medis termasuk kedalam bentuk perlindungan hukum preventif. Upaya hukum preventif, dimana upaya ini untuk memberikan Perlindungan hukum yang diberikan oleh Rumah Sakit UNS melalui pengawasan terhadap kegiatan pelayanan medis terhadap pasien dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Hal ini agar dapat melindungi hak pasien dalam pelayanan medis di Rumah Sakit UNS.

Wujud perlindungan hukum preventif dapat diwujudkan melalui pengaturan ketentuan tentang penggunaan perjanjian standar atau perjanjian yang lebih rinci mengenai hakekat, karakter, pembagian hak dan kewajiban

⁴ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm. 14.

yang dituangkan dalam bentuk undang-undang yang menjadi wadah atau tempat berlindung bagi pasien dalam pelayanan medis saat melakukan pengobatan di Rumah Sakit UNS. Pelanggaran terhadap pelayanan pasien yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit UNS ini turut serta mencakup ranah perlindungan hukum dan perlindungan konsumen dalam hal ini pasien. Perlu diketahui bahwa pasien rumah sakit itu merupakan seorang konsumen yang memiliki hak sebagai konsumen.

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 dan 9 merumuskan sejumlah hak-hak penting konsumen, diantaranya sebagai berikut:

- a. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan barang dan jasa.
- b. Hak mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur atas barang dan jasa.
- c. Hak untuk memilih barang dan jasa.
- d. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa.
- e. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.
- f. Hak untuk diberlakukan dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif.
- g. Hak untuk pembinaan dan pendidikan konsumen.
- h. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.
- i. Hak mendapat kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan

Adapun hak-hak konsumen (pasien) sudah tertuang pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 yaitu :

- a. Setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan.
- b. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, terjangkau dan bermutu.
- c. Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya sendiri.

3. Kendala dan Permasalahan yang timbul dalam upaya Pemberian Perlindungan Hukum dalam Pelayanan Medis terhadap pasien di Rumah Sakit UNS

Permasalahan yang sering terjadi salah satunya adalah perencanaan kegiatan yang kadang sudah dibuat dengan matang serta baik. Selain kurangnya dana di dalam pelaksanaan, ada juga faktor lain yang menghambat tidak terlaksananya program tersebut yakni belum adanya koordinasi antara petugas kesehatan, kader kesehatan serta masyarakat dan belum ada sistem manajemen yang baik. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, koordinasi yang terjalin terlihat kurang integratif, hal ini dapat dilihat dari kurangnya kontribusi aktif dari pihak kader kesehatan di beberapa program yang dilaksanakan.

Akibat adanya koordinasi yang kurang baik mengakibatkan banyak masyarakat yang tidak mengetahui jadwal pelaksanaan penyuluhan, sehingga dari pihak RS UNS sendiri memilih waktu untuk penyuluhan yang kurang tepat untuk dilaksanakan sehingga yang turut serta hanya sedikit. Kemudian faktor yang terakhir yaitu terdapat dalam sistem manajemennya yang dirasa belum baik. Dimana dalam hal ini perlu adanya keterlibatan antara manager

yang menentukan petugas kesehatan dan memilih kader-kader yang penting dalam kesuksesan program tersebut

Selain itu, adapun faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pemberian pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Lebih kepada faktor anggaran (pendanaan) yang menghambat pihak rumah sakit dalam memberikan upaya promotif serta preventif terhadap masyarakat.
- b. Faktor kurangnya koordinasi dari pihak-pihak terkait termasuk pihak petugas kesehatan dan sistem manajemen yang masih kurang baik juga turut menjadi kendala bagi rumah sakit dalam mengoptimalkan pelayanannya.

4. Upaya yang Dilakukan Rumah Sakit UNS dalam Menyelesaikan Permasalahan Pemberian Perlindungan Hukum terhadap Pasien Anak

Dari permasalahan yang sudah di jelaskan di BAB sebelumnya tentunya pihak rumah sakit berupaya melakukan penyelesaian masalah dalam hal pelayanan medis, sebagai berikut :

- a. Memperbaiki kinerja tenaga medis dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien.
- b. Memperbarui sistem pelayanan (dari yang sebelumnya manual atau offline ke sistem online) supaya lebih memudahkan pasien dalam pelayanan medis.
- c. Menyediakan pelayanan pengaduan terkait kritik dan saran yang diberikan oleh pasien untuk ditindak lanjuti oleh pihak rumah sakit.
- d. Menyederhanakan sistem pelayanan dan tata letak ruang dari pendaftaran sampai pemeriksaan sehingga memudahkan pasien.
- e. Memberikan ganti rugi sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban akibat kesalahan penanganan medis atau kejahatan yang dilakukan oleh pegawai di lingkungan rumah sakit.

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. Perlindungan hak pasien juga tercantum dalam Pasal 32 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, yaitu:

- 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. Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya.
- m. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit.
- n. Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya.
- o. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya.
- p. Menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; dan
- q. Mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam menyelesaikan sengketa medik, dapat ditempuh dua jalur, yaitu jalur litigasi (peradilan) dan atau jalur non litigasi (di luar peradilan). Pelayanan kesehatan itu sebenarnya tidak hanya meliputi kegiatan atau aktivitas profesional di bidang pelayanan kuratif dan preventif untuk kepentingan perorangan, tetapi juga meliputi misalnya lembaga pelayanannya, sistem kepengurusannya, pembiayaannya, pengelolaannya, tindakan pencegahan umum dan penerangan yang semuanya jelas membutuhkan landasan hukum.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis penelitian mengenai perlindungan hukum pasien anak dalam pelayanan medis di Rumah Sakit UNS, penulis dapat mengambil kesimpulan diantaranya:

- a. Perlindungan hukum terhadap pasien dalam pelayanan medis di Rumah Sakit UNS, sebelum pelaksanaan pelayanan medis terlebih dahulu pihak rumah sakit akan memberi tahu informasi kepada pasien mengenai aturan-aturan yang ada di rumah sakit, serta resiko-resiko yang akan terjadi. Dalam hal ini apabila pasien merasa dirugikan pasien bisa menuntut ganti rugi kepada pihak rumah sakit, dengan memantau pelanggaran SOP yang dilakukan perawat dan dokter. Dalam hal ini bentuk perlindungan hukum preventif yang diberlakukan di Rumah Sakit UNS
- b. Permasalahan-permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit UNS, sebagian besar terjadi di pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kurang

memuaskan, mulai dari informasi yang kurang jelas dan lamanya pasien menunggu ruang rawat inap di IGD atau poliklinik. Ditambah lamanya pasien menunggu antrian obat dan pemeriksaan di poliklinik. Upaya yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit UNS adalah dengan mengedepankan hak pasien dengan memberikan pelayanan yang baik, memperhatikan kinerja perawat dan dokter dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien.

2. Saran

- a. Pentingnya transparansi dari pihak rumah sakit atas segala kepentingan dan kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Transparansi juga diperlukan mengenai kinerja rumah sakit, dalam bentuk laporan evaluasi rumah sakit yang secara rutin dilaporkan ke dinas atau departemen terkait dan dipublikasikan kepada publik.
- b. Untuk pasien dan keluarga pasien sebaiknya dengarkan terlebih dahulu penjelasan dan informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit, supaya informasi yang disampaikan bisa dipahami dan mengurangi adanya kesalahpahaman.
- c. Sebaiknya pasien atau keluarga memberikan informasi yang sebenarnya terhadap kondisi kesehatan yang diderita, agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Karena pihak rumah sakit, dokter ataupun perawat berhak tau kondisi pasien.
- d. Pihak rumah sakit sebaiknya bekerja sesuai SOP yang sudah di buat oleh pihak rumah sakit agar terhindar dari keluhan pasien atau keluarga pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahder Johan Nasution, *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005) hlm. 1.
- K. Bertens, *Etika Biomedis*, (Yogyakarta: Kanisius, 2011), hlm.133.
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm. 14.
- Syahrul Machmud, *Penegakan Hukum Dan Perlindungan Hukum Bagi Dokter Yang Diduga Melakukan Malapraktik*, (Bandung: Mandar Maju, 2008), hlm.1.