

# **PERLINDUNGAN HUKUM HAK-HAK PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI RSUD KAB. BREBES**

Oleh :

**Suci Hartati, Toni Haryadi, Oemi Hartati**

## **Abstrak**

*Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 menetapkan Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Kemudian, Pasal 47 Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, Peserta BPJS Kesehatan berhak atas pelayanan kesehatan yang baik, aman, dan bermutu. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan diperoleh fakta bahwa perlindungan hukum pasien peserta BPJS Kesehatan sebagai konsumen jasa di RSUD Kab. Brebes sudah baik hal ini dapat di buktikan dengan : (1) Terpenuhnya informasi yang di butuhkan pasien mengenai penyakitnya saat diberikan pelayanan kesehatan, (2) Adanya pelaksanaan jaminan keamanan, keselamatan dan kenyamanan pada pada saat di berikan di berikan pelayanan kesehatan, dan (3) Pasien diperlakukan sama dan pada saat diberikan pelayanan kesehatan oleh dokter / tenaga kesehatan.*

**Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Pasien BPJS**

## **A. Pendahuluan**

Di Indonesia, falsafah dan dasar negara Pancasila terutama sila ke-5 juga mengakui hak asasi warga atas kesehatan. Hak ini terkandung dalam UUD NRI Tahun 1945 khususnya Pasal 28H dan Pasal 34, dan diatur pula dalam UU No. 23 Tahun 1992 yang kemudian diganti dengan UU No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan<sup>1</sup>. Dalam UU No.36 Tahun 2009 ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sebaliknya, setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan sosial. Usaha ke arah itu, telah dirintis pemerintah dengan menyelenggarakan beberapa bentuk jaminan sosial di bidang kesehatan, diantaranya adalah melalui PT Askes (Persero) dan PT Jamsostek (Persero) yang melayani antara lain pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, dan pegawai swasta. Untuk masyarakat

---

<sup>1</sup> UU No. 23 Tahun 1992 Tentang kesehatan

miskin dan tidak mampu, pemerintah memberikan jaminan melalui skema Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Namun, skema-skema tersebut masih terfragmentasi, terbagi- bagi sehingga biaya kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali.

Untuk mengatasi hal tersebut, pada tahun 2004, dikeluarkan Undang-Undang No.40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)<sup>2</sup>. UU 40/2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Kemudian, Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 menetapkan Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan<sup>3</sup>. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai 1 Januari 2014. Secara operasional, pelaksanaan JKN dituangkan dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, antara lain : Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI); Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan; dan Peta Jalan JKN (Roadmap Jaminan Kesehatan Nasional). Keentuan-keentuan tersebut pada intinya ingin memberikan perlindungan hukum dan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia seperti yang tertuang dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud perlindungan konsumen adalah<sup>4</sup> segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum bagi rakyat dikenal dengan dua bentuk, yaitu perlindungan yang bersifat preventif (pencegahan terjadinya sengketa) dan perlindungan yang bersifat represif (penyelesaian sengketa). Perlindungan hukum yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum kepada peserta BPJS Kesehatan yang dalam hal ini konsumen jasa kesehatan. Dalam Pasal 1 ayat (2) Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, menyebutkan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disebut sebagai BPJS Kesehatan adalah

---

<sup>2</sup> UU No. 40 Tahun 2004 Tentang SJSN ( Sistem jaminan sosial nasional )

<sup>3</sup> UU No. 14 Tahun 2011 Tentang BPJS ( Badan penyelenggara jaminan sosial )

<sup>4</sup> UU No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen

badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Sedangkan pengertian peserta BPJS Kesehatan menurut Pasal 1 angka 4 UU Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, menyebutkan bahwa peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.

Peserta BPJS Kesehatan berhak atas pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Pelayanan kesehatan tersebut dapat diperoleh oleh peserta BPJS Kesehatan melalui fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit. Sebagai konsumen jasa kesehatan, peserta BPJS Kesehatan memiliki hak-hak yang dilindungi oleh hukum antara lain memperoleh pelayanan kesehatan yang baik, aman, dan bermutu. Hal ini sesuai dengan Pasal 5 UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Pasal 47 Peraturan BPJS Kesehatan No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Dengan dasar-dasar hukum tersebut peserta yang menerima kerugian akibat penolakan pelayanan kesehatan dapat menuntut ganti rugi sebagaimana yang dimaksud Pasal 58 UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Berdasarkan sistem hukum yang ada kedudukan konsumen sangat lemah di banding produsen. salah satu usaha untuk melindungi dan meningkatkan kedudukan konsumen adalah dengan menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam hukum tentang tanggung jawab produsen.<sup>5</sup> Sebagai perusahaan asuransi, BPJS Kesehatan menjamin penyelenggaraan jaminan kesehatan. Untuk hal lain, rumah sakit sebagai penyelenggara program kesehatan juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita pasien atas pelayanan kesehatan yang diselenggarakannya hal ini sesuai dengan Pasal 46 UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Selanjutnya upaya yang dapat dilakukan oleh peserta atas penolakan pelayanan kesehatan tersebut, antara lain; nonlitigasi (pengaduan, kemudian mediasi), litigasi (gugatan ke pengadilan di daerah tempat tinggal peserta). Upaya-upaya tersebut diatur dalam Peraturan BPJS Kesehatan No. 2 Tahun 2014 tentang Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta.

---

<sup>5</sup> Celina Tri siwi K, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar grafika, Jakarta,2008,Hlm 107

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang akan penulis uraikan adalah bagaimanakah perlindungan hukum terkait hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan di RSUD Kab. Brebes?

## **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah penelitian lapangan (field research) yaitu penelitian yang dilakukan dengan mencari data melalui survey lapangan dan dilaksanakan dalam kancah dalam kehidupan yang sebenarnya, dengan teknik W. A. L (Watching, asking, listening )<sup>6</sup> dengan menggunakan metode *purposive random sampling* dan juga menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan *sosio legal research*. Pendekatan ini akan melihat proses hukum baik pada tatanan formulasi maupun implemementasi dalam hubungan dinamika sosial, budaya, ekonomi dan politik.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan peserta BPJS kesehatan dan pihak rumah sakit, sedangkan data data sekunder diperoleh dengan cara menelusuri bahan – bahan hukum secara teliti. Kemudian, data-data tersebut dianalisis dengan metode deskriptif analistis, kualitatif, dan khusus terhadap data dalam dokumen – dokumen kajian isi (conten analys).<sup>7</sup>

## **D. Pembahasan**

Fungsi hukum sebagai instrument pengatur dan isntrument perlindungan ini diarahkan pada satu tujuan, yaitu untuk menciptakan suasana hubungan hukum antar subjek hukum secara harmonis, seimbang, damai, dan adil. Ada juga yang mengatakan bahwa tujuan hukum adalah mengatur masyarakat secara damai. Hukum menghendaki perdamaian. Perdamaian diantara manusia di pertahankan oleh hukum dengan melindungi kepentingan – kepentingan manusia tertentu ( baik materil maupun ideal) kehormatan, kemerdekaan, jiwa, harta benda, dan sebagainya terhadap yang merugikanya). Tujuan- tujuan hukum itu akan tercapai jika masing-

---

<sup>6</sup> Burhan ashsofa, *Metode penelitian hukum*, Rineka cipta, Jakarta, 2010, Hlm 23

<sup>7</sup> Lexy J Moelong, *Metode penelitian kualitatif*, Bandung Remaja Rosda Karya, 2000. Hlm 163 - 165

masing subjek hukum mendapatkan hak – haknya secara wajar dan menjalankan kewajiban- kewajibannya sesuai dengan aturan hukum yang berlaku<sup>8</sup>

Untuk menciptakan perlindungan hukum bagi pasien maka para pihak harus memahami hak yang melekat pada pasien<sup>9</sup>. Dalam hal ini yang dimaksud dengan konsumen adalah pasien. Mengenai hak – hak konsumen di atur dalam Undang – undang perlindungan konsumen, Pasal 4 menyebutkan diantaranya :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan / atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ jasa
- 4) Hak untuk di dengar pendapat dan keluhanya atas barang dan/ jasa yang di gunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian, apa bila barang dan/ jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 8) Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Dari delapan butir hak konsumen yang tercantum diatas, terlihat bahwa masalah keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen merupakan paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Pada hakekatnya, hubungan antar manusia tidak dapat terjadi tanpa melalui komunikasi, termasuk juga hubungan antara dokter dan pasien dalam pelyanan kesehatan. Oleh karena hubungan antara dokter dan pasien merupakan hubungan interpersonal, maka adanya komunikasi atau yang lebih di kenal dengan istilah wawancara pengobatan itu sangat penting. Melalui

---

<sup>8</sup> Sajipto raharjo, *ilmu hukum*, citra aditya bhakti, Bandung, 2000, Hlm 53

<sup>9</sup> <http://m.serambinews.com/news/hak-dan-kewajiban-pasien>, diakses pada tanggal 4 September 2017 pukul 12.00

komunikasi disini, disebut sebagai wawancara maksud serta kehendak kedua belah pihak dapat jelas tertuang. Dengan begitu pasien mendapatkan pelayanan tindakan yang sesuai dengan keadaanya. Dokterpun menjalankan kewajibanya terhadap pasien sesuai dengan persetujuan yang ada, sehingga menghindarkan diri dari tindakan salah seorang dokter terhadap pasien. Keselamatan atau penanganan yang benar dan kenyamanan pasien adalah suatu perwujudan perlindungan terhadap pasien.

Perlindungan pasien dalam undang – undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 56 yang berbunyi :<sup>10</sup>

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 dan menolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku pada :
  - a. Penderita penyakit yang penyakitnya dapat secara cepat menular ke dalam masyarakat yang lebih luas.
  - b. Keadaan seseorang yang tidak sadarkan diri, atau
  - c. Gangguan mental berat
3. Ketentuan mengenai hak menerima atau menolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pasal 57 yang berbunyi :

1. Setiap orang berhak atas rahasia kondisi kesehatan pribadinya yang telah di kemukakan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan.
2. Ketentuan mengenai hak atas rahasia kondisi kesehatan pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku dalam hal
  - a. Perintah undang – undang
  - b. Perintah pengadilan
  - c. Izin yang bersangkutan
  - d. Kepentingan masyarakat, atau
  - e. Kepentingan orang tersebut.

Pasal 58 berbunyi :

1. Setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/ atau penyelenggara kesehatan, kesalahan atau kelalain dalam pelayanan kesehatan yang di terimanya.
2. Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku bagi tenaga kesehatan yang melakukan tindakan penyelamatan nyawa atau pencegahan kecacatan seseorang dalam keadaan darurat.

---

<sup>10</sup> UU No. 39 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

3. Ketentuan mengenai tata cara pengkajian tuntutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Undang – undang No 29 Tahun 2004 tentang Praktek kedokteran juga merupakan Undang – undang yang bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi pasien. Hak – hak pasien diatur dalam pasal 52 UU No. 29 Tahun 2004 adalah :<sup>11</sup>
  - a. Mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis sebagaimana dimaksud dalam pasal 45 ayat (3)
  - b. Meminta pendapat dokter atau dokter lain
  - c. Mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis
  - d. Menolak tindakan medis
  - e. Mendapatkan isi rekam medis

Perlindungan hak pasien juga tercantum dalam pasal 32 undang – undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit, yaitu :<sup>12</sup>

- 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 keehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar proesdur operasional
- e. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik
- f. Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang di dapatkan
- g. Memilih dokter dan kelas perawatan yang sesuai dengan keinginanya 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 di derita 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 di lakukan serta perkiraan biaya pengobatan
- k. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan di lakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang di deritanya
  - l. Di dampingi keluarganya dalam keadaan kritis
- m. Menjalakan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang di anutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya.
- n. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah sakit
- o. Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah sakit terhadap dirinya

---

<sup>11</sup> UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktek kedokteran

<sup>12</sup> UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit

- p. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang di anutnya
- q. Menggugat dan / atau menuntut rumah sakit apabila Rumah sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana dan,
- r. Mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- s. Berdasarkan keempat Undang – undang tersebut maka peneliti secara garis besar menyimpulkan bahwa ada 5 ( lima ) jaminan hak pasien yang harus di penuhi oleh pihak Rumah sakit agar perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan dapat terpenuhi yaitu :
  - 1) Jaminan untuk mendapat informasi pada saat diberikan pelayanan kesehatan
  - 2) Jaminan atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan, atas pelayanan kesehatan
  - 3) Jaminan atas persamaan hak dalam pelayanan kesehatan
  - 4) Jaminan atas kebebasan memilih atas pelayanan keperawatan
  - 5) Jaminan atas kebebasan untuk menuntut Hak – hak yang dirugikan

Setelah menyimpulkan jaminan hak tersebut maka peneliti dalam melakukan penelitiannya menggunakan metode wawancara kepada pasien yang di rawat inap di RSUD Kab. Brebes, dokter/ tenaga kesehatan serta petugas bagian pelayanan umum rumah sakit. Seperti yang di rencanakan di awal peneliti melakukan wawancara kepada 35 informan sebagai narasumber yaitu kepada 30 pasien/ keluarga pasien yang masih di rawat bertempat di RSUD Kab. Brebes masing – masing bangsal di ambil sampel 5 orang, 1 petugas bagian pelayanan umum di RSUD Kab. Brebes, 2 dokter sebagai informan kunci dan 2 perawat. Dari hasil penelitian tersebut kemudian hasil penelitian di buat dalam bentuk Matriks sebagai berikut :

Matriks 1. Jaminan atas informasi dan pelayanan kesehatan

NAMA INFORMAN	MAKNA TEMA	SUBSTANSI JAWABAN SUBYEK PENELITIAN			IMPLIKASI
		YA	TIDAK	TIDAK TAHU	
DOKTER ( A )	a) Pemberian informasi medis b) Penjelasan kondisi penyakit pasien c) Kerahasiaan medis d) Pemberian informasi tata tertib rumah sakit	√ √ √ √			Baik, Jaminan atas informasi medis kerahasiaan medis dapat di laksanakan sepenuhnya oleh dokter/ tenaga medis kepada pasien pada saat di berikan pelayanan kesehatan



PERAWAT ( B )	a) Pemberian informasi medis b) Penjelasan kondisi penyakit pasien c) Kerahasiaan medis d) Pemberian informasi tata tertib rumah sakit	√ √ √ √			Baik, Jaminan atas informasi medis kerasiaan medis dapat di laksanakan sepenuhnya oleh dokter/ tenaga medis kepada pasien pada saat di berikan pelayanan kesehatan
STAFF RSUD ( C )	a) Pemberian informasi medis b) Penjelasan kondisi penyakit pasien c) Kerahasiaan medis d) Pemberian informasi tata tertib rumah sakit	√ √ √ √			Baik, Jaminan atas informasi medis kerasiaan medis dapat di laksanakan sepenuhnya oleh dokter/ tenaga medis kepada pasien pada saat di berikan pelayanan kesehatan
Pasien ruangan Anggrek	a) Pemberian informasi medis b) Penjelasan kondisi penyakit pasien c) Kerahasiaan medis d) Pemberian informasi tata tertib rumah sakit	√  √		√ √	Baik , namun belum dilaksanakan sepenuhnya karena pasien masih tidak mengerti dengan informasi yang diberikan dan tidak mengerti mengenai kerahasiaan medis
Pasien ruangan mawar	a. Pemberian informasi medis b. Penjelasan kondisi penyakit pasien c. Kerahasiaan medis d. Pemberian informasi tata tertib rumah sakit	√ √ √ √			Baik , jaminan atas informasi medis dalam pelayanan kesehatan telah dilaksanakan oleh dokter/ tenaga medis
Pasien ruangan sakura	a) Pemberian informasi medis b) Penjelasan kondisi penyakit pasien c) Kerahasiaan medis d) Pemberian informasi tata tertib rumah sakit	√  √		√ √	Baik , namun belum dilaksanakan sepenuhnya karena pasien masih tidak mengerti dengan informasi yang diberikan dan tidak mengerti mengenai kerahasiaan medis
Pasien ruangan Flamboyan	a) Pemberian informasi medis b) Penjelasan kondisi penyakit pasien c) Kerahasiaan medis d) Pemberian informasi tata tertib rumah sakit	√ √ √		√	Baik , namun belum dilaksanakan sepenuhnya karena pasien masih tidak mengerti dengan informasi yang diberikan dan tidak mengerti mengenai kerahasiaan medis
Pasien ruangan Teratai	a) Pemberian informasi medis	√ √			Baik , namun belum dilaksanakan

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Penjelasan kondisi penyakit pasien</li> <li>c) Kerahasiaan medis</li> <li>d) Pemberian informasi tata tertib rumah sakit</li> </ul>	√		√	seungguhnya karena pasien masih tidak mengerti dengan informasi yang diberikan dan tidak mengerti mengenai kerahasiaan medis
Pasien ruangan Melati	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pemberian informasi medis</li> <li>b) Penjelasan kondisi penyakit pasien</li> <li>c) Kerahasiaan medis</li> <li>d) Pemberian informasi tata tertib rumah sakit</li> </ul>	√		√	Baik , namun belum dilaksanakan sepenuhnya karena pasien masih tidak mengerti dengan informasi yang diberikan dan tidak mengerti mengenai kerahasiaan medis
		√		√	

Di lihat dari matriks, tersebut dapat di jelaskan bahwa salah satu faktor yang paling penting dan untuk melihat sejauh mana adanya perlindungan hukum di suatu rumah sakit adalah terpenuhinya hak – hak pasien yang salah satunya adalah hak untuk mendapatkan informasi. Hak atas informasi ini terproses secara evokasi, sejauh dengan perkembangan dari hak asasi manusia. Inti dari hak atas informasi ini adalah hak pasien untuk mendapatkan informasi dari dokter, tentang hal – hal yang berhubungan dengan kesehatanya, dalam hal terjadi hubungan dokter dan pasien adalah tindakan yang tidak , bila dokter menginformasikan kepada pasien tentang kesehatanya.

Di lihat dari undang – undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 56 ayat ( 1 )

“ setiap orang berhak menerima atau menolak sebagian atau seluruh tindakan pertolongan yang akan di berikan kepadanya setelah menerima dan memahami informasi mengenai tindakan tersebut secara lengkap ”

Sebagai hasil wawancara dari dokter, perawat, dan staff RSUD. Kab. Brebes hampir semuanya menyebutkan bahwa mereka telah memberikan informasi yang di butuhkan oleh pasien sebagai peserta BPJS Kesehatan. Dan dari hasil wawancara, peneliti juga tidak hanya menanyakan hal tersebut kepada dokter atau tenaga kesehatan yang berada dirumah sakit, namun juga kepada pasien atau keluarga pasien mengenai informasi tersebut, apakah memang tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan telah memberikan informasi yang di perlukan oleh pasien, dan

dari hasil wawancara kepada pasien memang semuanya telah mendapatkan informasi yang di butuhkan. Namun, mereka juga belum tahu apa itu kerahasiaan medis.

Hal ini tercantum di dalam undang – undang No. 40 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit , pasal 32 huruf i yaitu :

“mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang di derita termasuk data – data medisnya”

Berkaitan dengan informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah sakit sebagaimana yang tercantum di dalam Undang – undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit yaitu pasien berhak :

“memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah sakit “

Secara keseluruhan pelayanan kesehatan pasien yang berkaitan dengan hak pasien untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur dalam pelayanan kesehatan sudah baik dan dapat di laksanakan secara sepenuhnya hal tersebut dapat di buktikan dengan keterangan dari dokter sebagai informan kunci serta tenaga kesehatan yang lain telah melaksanakan tugasnya dengan baik serta pasien yang menyatakan bahwa dokter / tenaga kesehatan pada saat memberikan pelayanan kesehatan telah memberikan informasi yang di butuhkan oleh pasien.

Berdasarkan temuan peneliti dari hasil wawancara kepada pasien, dokter/ tenaga kesehatan serta pejabat rumah sakit ada terdapat informasi yang berkaitan dengan kerahasiaan medis, pencegahan penyakit menular seperti kode etik sebagai seorang dokter namun yang paling dominan di sini informasi medis, dan hal ini juga menunjukkan bahwa jaminan pasien untuk mendapatkan informasi atas pelayanan kesehatan telah dilaksanakan dengan implikasi baik dan dapat di terima oleh pasien.

Matriks 2. Jaminan atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan

NAMA INFORMAN	MAKNA TEMA	SUBSTANSI JAWABAN SUBYEK PENELITIAN			IMPLIKASI
		YA	TIDAK	TIDAK TAHU	
DOKTER ( A)	Pemberian jaminan keamanan, kenyamanan dan	√			Pemberian jaminan atas hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan telah di laksanakan

	keselamatan di rumah sakit				sepenuhnya oleh pihak rumah sakit
PERAWAT ( B )	Pemberian jaminan keamanan, kenyamanan dan keselamatan di rumah sakit	√			Pemberian jaminan atas hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan telah di dilaksanakan sepenuhnya oleh pihak rumah sakit
STAFF RSUD ( C )	Pemberian jaminan keamanan, kenyamanan dan keselamatan di rumah sakit	√			Pemberian jaminan atas hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan telah di dilaksanakan sepenuhnya oleh pihak rumah sakit
Pasien ruangan Anggrek	Pemberian jaminan keamanan, kenyamanan dan keselamatan di rumah sakit	√			Pemberian jaminan atas hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan telah di dilaksanakan sepenuhnya oleh pihak rumah sakit, dan dapat di terima oleh pasien
Pasien ruangan Mawar	Pemberian jaminan keamanan, kenyamanan dan keselamatan di rumah sakit	√			Pemberian jaminan atas hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan telah di dilaksanakan sepenuhnya oleh pihak rumah sakit, dan dapat di terima oleh pasien.
Pasien ruangan Sakura	Pemberian jaminan keamanan, kenyamanan dan keselamatan di rumah sakit	√			Pemberian jaminan atas hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan telah di dilaksanakan sepenuhnya oleh pihak rumah sakit, dan dapat di terima oleh pasien
Pasien ruangan Flamboyan	Pemberian jaminan keamanan, kenyamanan dan keselamatan di rumah sakit		√		Pemberian jaminan keamanan, sudah baik, tetapi pelayanan medis pada waktu malam hari oleh perawat kepada pasien kurang memuaskan. Respon terhadap kebutuhan medis yang di perlukan oleh pasien lambat.
Pasien ruangan Teratai	Pemberian jaminan keamanan, kenyamanan dan keselamatan di rumah sakit	√			Pemberian jaminan atas hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan telah di dilaksanakan sepenuhnya oleh pihak rumah sakit, dapat di terima oleh pasien
Pasien ruangan melati	Pemberian jaminan keamanan, kenyamanan dan	√			Pemberian jaminan atas hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan telah di dilaksanakan sepenuhnya oleh pihak rumah

	keselamatan di rumah sakit				sakit dan dapat di terima oleh pasien
--	----------------------------	--	--	--	---------------------------------------

Berdasarkan matriks tersebut dapat di jelaskan bahwa keamanan, kenyamanan dan keselamatan adalah sebuah kewajiban yang harus di penuhi oleh dokter dan tenaga medis di rumah sakit kepada pasien. Dan yang paling berperan adalah tentu saja pihak rumah sakit harus memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pada saat memberikan pelayanan kesehatan dan pada saat pasien di rawat di rumah sakit.

Hal ini juga terkandung dalam Undang – undang perlindungan konsumen pada pasal 4 huruf a yaitu konsumen memiliki :

“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ jasa “

Sejalan dengan hal tersebut di dalam Undang – undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, pada pasal 32 huruf n yaitu berhak :

“Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di rumah sakit “

Dari hal tersebut sudah jelas bahwa keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pasien sangat penting. Dari hasil wawancara kepada tenaga kesehatan dirumah sakit semua informan yang di wawancarai mengatakan pihak rumah sakit dan tenaga medis sudah menjalankan tugasnya yaitu memberikan keamanan, kenyamanan dan keselamatan semaksimal mungkin. Dan juga beberapa pasien mengatakan hal yang sama mereka mengatakan bahwa hak mereka untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan sudah terpenuhi, tekecuali dari beberapa pasien di Ruang Flamboyan mereka mengatakan bahwa “Pemberian jaminan keamanan sudah baik, tetapi pelayanan medis pada waktu malam hari oleh perawat kepada pasien kurang memuaskan. Respon terhadap kebutuhan medis yang di perlukan oleh pasien lambat<sup>13</sup>.” Itu artinya tenaga kesehatan di ruangan flamboyan terutama bagian shift malam belum apa yang di harapkan oleh pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan.

<sup>13</sup> Wawancara dengan pasien di ruangan flamboyan : tanggal 13 September 2017, pukul 11.00

Secara keseluruhan pemberian jaminan keamanan, kenyamanan dan keselamatan terhadap pasien mendapatkan pelayanan kesehatan belum semuanya dilaksanakan dengan implikasi baik, hal itu dapat di buktikan dengan wawancara dengan pasien kamar flamboyan. Namun, hampir menyeluruh sudah berjalan dengan baik dapat di terima oleh pasien hal itu dapat di buktikan pula dari hasil beberapa wawancara kepada pasien , dokter/ tenaga kesehatan dan petugas RSUD.

#### **E. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis sebagaimana di kemukakan diatas, dapat di tarik kesimpulan bahwa perlindungan hukum pasien peserta BPJS Kesehatan sebagai konsumen jasa di RSUD Kab. Brebes sudah baik hal ini dapat di buktikan dengan :

- a. Terpenuhnya informasi yang di butuhkan pasien mengenai penyakitnya saat diberikan pelayanan kesehatan
- b. Adanya pelaksanaan jaminan keamanan, keselamatan dan kenyamanan pada pada saat di berikan di berikan pelayanan kesehatan
- c. Pasien diperlakukan sama dan pada saat diberikan pelayanan kesehatan oleh dokter / tenaga kesehatan
- d. Adanya persetujuan pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan sebagai realisasi pelaksanaan kebebasan pasien memilih tenaga kesehatan dan kelas perawatan
- e. Di sediaknya kotak saran, pengaduan langsung kepada dokter / perawat dan adanya bidang pelayanan untuk pengaduan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku :**

Burhan Ashsofa, 2010. *Metode penelitian hukum*, Jakarta : Rineka Cipta.

Celina Tri siwi K, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika

Lexy J Moelong, 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosda Karya.

Sajipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bhakti.

### **Peraturan Perundang-undangan :**

UU No. 14 Tahun 2011 Tentang BPJS ( Badan penyelenggara jaminan sosial )

UU No. 39 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran

UU No. 40 Tahun 2004 Tentang SJSN ( Sistem jaminan sosial nasional )

UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

UU No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan

### **Internet :**

<http://m.serambinews.com/news/hak-dan-kewajiban-pasien>.