



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN BPJS KESEHATAN DI  
RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**

Afghan Nanda\*, Aminah, Sonhaji

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : [Afghanandhah@gmail.com](mailto:Afghanandhah@gmail.com)

**ABSTRAK**

Masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan di Indonesia yang masih tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini tentunya sangat merugikan pihak yang seharusnya dilindungi yaitu peserta BPJS Kesehatan Konsumen perlu dilindungi, karena konsumen dianggap memiliki suatu “kedudukan” yang tidak seimbang dengan para pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *juridic empiris*. Spesifikasi penelitian yang digunakan *deskriptif analitis*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam menganalisis dan mengumpulkan data dilakukan dengan *analisis kualitatif*. Perlindungan hukum pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dalam kategori baik dengan implikasi baik. Hal ini dapat diindikasikan dari penilaian mereka terhadap penerapan biaya pelayanan secara gratis, kualitas produk pelayanan yang cukup baik, ketersediaan sarana prasarana yang lengkap, serta petugas yang kompeten di bidangnya. Jaminan upaya hukum pasien apabila merasa dirugikan hak-haknya sudah dilaksanakan oleh tenaga kesehatan serta rumah sakit dengan implikasi baik, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya kotak surat yang disediakan oleh rumah sakit sebagai sarana menampung keluhan-keluhan pasien, pasien juga dapat mengadukan keluhannya kepada dokter atau perawat apabila merasa dirugikan dengan pelayanan. Rumah Sakit juga harus selalu mementingkan aspek perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit yaitu dengan selalu mementingkan hak-hak dari pasien.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Perlindungan Hukum, Pasien

**ABSTRACT**

*There are still shortcomings in the implementation of BPJS in Indonesia is still not accordance with the expectations of society. This of course is very detrimental to the parties should be protected, namely participants BPJS Kesehatan Consumers need to be protected, because the consumer is considered to have a "position" is not balanced with the perpetrators. In this research using empirical juridical approach. Specifications research used descriptive analytical. Methods of data collection is done with the interview because the empirical research. The types and sources of data used in analyzing and collecting data is done by qualitative analysis. Legal protection of patients as consumers in the service the quality of service in dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Hospital in both categories with implications well. It can be indicated from their assessment of the application of free service cost, product quality good enough service, the availability of complete infrastructure facilities, as well as a competent person. guarantee of legal remedies patients when they feel aggrieved rights are already implemented by health care workers and hospitals with implications well, this can be evidenced by the mailbox provided by the hospital as a proposition accommodate complaints-complaints of the patient, the patient also can make their complaint to the doctor or nurse if it feels aggrieved by the service. Hospitals also should always be concerned with aspects of legal protection to patients as consumers of services in the health services provided by the hospital is always concerned with the rights of patients.*

*Keywords: BPJS Kesehatan, Legal Protection, Patient*



## I. PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan merupakan suatu badan hukum publik yang menggantikan PT. ASKES(Persero) untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk WNA yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. Ada 2 kelompok peserta BPJS Kesehatan yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan kesehatan dan bukan PBI jaminan kesehatan. Kepesertaan BPJS bersifat wajib bagi seluruh penduduk Indonesia paling lambat tahun 2019, meskipun yang bersangkutan sudah memiliki Jaminan Kesehatan lain seperti Asuransi Jiwa.

Demi tercapainya perlindungan kesehatan, maka BPJS Kesehatan melakukan kerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan. RSUP. dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten yang memang sudah sejak dahulu bekerjasama dengan PT. ASKES (Persero) hanya tinggal melanjutkan kerjasamanya dengan BPJS Kesehatan. Perjanjian kerjasama tersebut tidak hanya memuat hak dan kewajiban dari BPJS Kesehatan dan RSUP. dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten saja. Namun terdapat pula beberapa kewajiban rumah sakit yang harus dilaksanakan demi pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan.

Pada implementasinya masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan di Indonesia yang masih tidak sesuai

dengan harapan masyarakat. Bahkan ditemukan kasus dimana pasien BPJS Kesehatan terlantar atau ditolak oleh pihak Rumah Sakit. Hal ini tentunya sangat merugikan pihak yang seharusnya dilindungi yaitu peserta BPJS Kesehatan yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Selain itu, peserta BPJS Kesehatan juga masih sangat kurang pengetahuannya mengenai BPJS Kesehatan. Peserta BPJS Kesehatan adalah konsumen yang menikmati jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perusahaan BPJS Kesehatan. Sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen terdapat lima asas yang menjadi pijakan utama, salah satunya adalah asas keadilan, asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa terwujud secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Serta asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Sangat penting untuk dapat melindungi konsumen dari berbagai hal yang dapat mendatangkan kerugian pada mereka. Konsumen perlu dilindungi, karena konsumen dianggap memiliki suatu "kedudukan" yang tidak seimbang dengan para pelaku usaha. Ketidakseimbangan ini menyangkut bidang pendidikan dan



posisi tawar yang dimiliki oleh konsumen. Sering kali konsumen tidak berdaya menghadapi posisi yang lebih kuat dari para pelaku usaha.<sup>1</sup>

Meskipun didalam Permenkes No. 28 th 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional telah dimuat hak-hak yang didapatkan oleh peserta BPJS Kesehatan, namun banyak konsumen yang kurang peduli akan hak-haknya. Hal ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari, dimana banyak konsumen yang walaupun telah dirugikan oleh pelaku usaha, tetap tidak memiliki niat sedikitpun untuk melakukan klaim maupun melakukan gugatan kepada pelaku usaha. Ini dapat disebabkan oleh berbagai hal, antara lain kurangnya pengetahuan akan hak-haknya dan malasnya atau enggan mereka berpekar di pengadilan.

Oleh karena itu, kajian mendalam mengenai implementasi perjanjian kerjasama antara BPJS Kesehatan dengan RSUP. dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. khususnya dalam hal perlindungan terhadap pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan yang berobat di RSUP. dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten serta bentuk pertanggung jawaban dari rumah sakit apabila pasien mengalami kerugian perlu dilakukan.

Keseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha diperlukan dalam perlindungan konsumen yaitu hak dari konsumen

merupakan kewajiban dari pelaku usaha, begitu juga kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan untuk kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur apa saja yang menjadi hak dan kewajiban dari para pelaku usaha. Pasien merupakan konsumen kategori pengguna jasa, karena sama-sama termasuk dalam kategori konsumen maka apa yang menjadi hak dan kewajiban dari konsumen yang disebutkan dalam Pasal 4 dan 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen juga berlaku untuk pasien peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan di RSUP. dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten?
2. Bagaimanakah jaminan kebebasan pasien peserta BPJS Kesehatan untuk menuntut hak-hak yang dirugikan?

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi dari perlindungan hukum terhadap pasien BPJS Kesehatan di RSUP dr. Soerardji Tirtonegoro.

---

<sup>1</sup> J.Widjantoro, Product Liability dan Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Justitia Et Pax, Juli-Agustus 1998), hal.5

2. Untuk mengetahui jaminan kebebasan pasien peserta BPJS Kesehatan untuk menuntut hak-hak yang dirugikan.

## II. METODE

Penelitian merupakan suatu proses yang terdiri dari suatu rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk memperoleh pemecahan permasalahan atau mendapatkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tertentu. Langkah-langkah tersebut yang satu dengan yang lain, harus sesuai dan saling mendukung agar supaya penelitian yang dilakukan itu mempunyai nilai ilmiah dan menghasilkan kesimpulan-kesimpulan yang tidak meragukan.<sup>2</sup>

### A. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris dalam beberapa literature diartikan sebagai pendekatan yuridis sosiologis yaitu suatu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan cara meneliti data sekunder terlebih dahulu baru kemudian dilanjutkan dengan penelitian menggunakan data primer. Metode ini berarti bahwa dalam penelitian disamping melihat dari segi yuridis dengan melihat peraturan perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan yang berlaku namun juga menelaah kenyataan dalam praktiknya di masyarakat.

---

<sup>2</sup> Soemitro, Ronny Hanitijo, Metodologi Penelitian Hukum, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), hal. 20

### B. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini bersifat deskriptif analisis. Deskriptif analisis adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak<sup>3</sup>

### C. Metode Penentuan Sempel

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik sebagian-sebagian atau seluruh elemen yang akan menunjang dan mendukung penelitian.<sup>4</sup>

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel pasien peserta BPJS Kesehatan yaitu pasien pengguna Jaminan Kesehatan di RSUP. dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Peneliti dalam menentukan sampel menggunakan *non random sampling* karena tidak ada jumlah yang pasti dan teknik tersebut tidak ada ketentuan pasti berapa sampel yang harus diambil untuk mewakili populasinya.

---

<sup>3</sup> Soerjono dan Abdurahman, metodologi Penelitian Hukum, (Jakarta: Rhineka Cipta, 2003) hal 23

<sup>4</sup> M. Iqbal Hasan, Pokok-Pokok Materi Metodologi dan Aplikasinya, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2002) hal 83



#### D. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data diusahakan sebanyak mungkin data yang dikumpulkan mengenai masalah-masalah yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu menggunakan data primer dan data sekunder

##### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat di lapangan melalui wawancara dengan kuesioner. Data primer diperoleh dari wawancara dilakukan dengan para pihak, yaitu manajemen RSUP. dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dan pasien peserta BPJS Kesehatan sebagai pengguna jaminan kesehatan di RSUP. dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Penelitian ini menggunakan wawancara bebas terpimpin yaitu dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan dengan dimungkinkan adanya variasi pertanyaan yang disesuaikan dengan situasi ketika wawancara untuk memperoleh informasi langsung dari narasumber dan juga arsip-arsip atau dokumen-dokumen di RSUP. dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

##### 2) Data Sekunder

Data sekunder ini dilakukan dengan penelitian kepustakaan guna mendapatkan landasan teoritis. Pengumpulan data ini dilakukan dengan studi atau penelitian kepustakaan, yaitu mempelajari peraturan-peraturan, dokumen-dokumen, maupun buku-buku yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti, dan doktrin atau pendapat para sarjana.

Data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

##### (a) Bahan hukum primer

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, buku III
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS
5. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang SJSN;
6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

##### (b) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, diantaranya

- 1) Referensi, yaitu buku-buku perpustakaan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan Rumah Sakit bagipeserta jaminan kesehatan.
- 2) Tulisan atau artikel yang berkaitan dengan judul skripsi

##### (c) Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, diantaranya:



- 1) Kamus Besar Bahasa Indonesia
- 2) Kamus Hukum

#### E. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode ini merupakan metode analisis data yang menggunakan data deskriptif analisis yaitu apa yang dikatakan responden secara tertulis maupun lisan. Data yang diperoleh melalui penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, dikumpulkan kemudian dianalisis secara sistematis untuk disajikan dalam bentuk uraian guna mencari kejelasan dan jawaban terhadap masalah yang dibahas. Analisis data dilakukan secara kualitatif, komprehensif dan lengkap.

Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif, dengan pengertian bahwa data-data yang dihasilkan dapat memberi gambaran yang sesuai dengan kenyataan. Maka analisis datanya merupakan analisis kualitatif, yaitu data yang diperoleh dan disusun secara sistematis kemudian dianalisis secara kualitatif

### III HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Implikasi Perlindungan Hukum Pasien BPJS Kesehatan

Pengertian dari perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Hal ini diartikan bahwa adanya upaya mengenai adanya kepastian hukum itu dengan cara memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Perlindungan hukum pasien sebagai konsumen disini berkaitan dengan adanya jasa yang diberikan oleh tenaga kesehatan, namun sebelumnya perlu diketahui mengenai pengertian jasa. Sebagaimana yang dikemukakan oleh William Statos dan Jetzel J. Walker dalam bukunya Melayu S. P. Hasibuan menyatakan bahwa

“Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud yang merupakan tujuan penting dari suatu transaksi guna memberikan kepuasan pada konsumen”

Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen (Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

Perlindungan hukum pasien sebagai konsumen memang tidak hanya harus diatur didalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tapi juga dikaitkan dengan apa yang diatur di dalam UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan yang mana didalamnya diatur secara jelas mengenai hak-hak pasien dan kewajiban pasien, hak-hak tenaga kesehatan dan kewajiban tenaga kesehatan itu sendiri sehingga didalamnya terdapat suatu hubungan antara pasien sebagai konsumen dan tenaga kesehatan sebagai pemberi jasa konsumen yang pada akhirnya menimbulkan suatu perlindungan hukum terhadap pasien itu sendiri.

Peneliti melakukan penelitian langsung ke RSUP dr. Soeradji





Tirtonegoro Klaten guna meneliti mengenai perlindungan hukum pasien BPJS Kesehatan sebagai konsumen jasa kesehatan, untuk meneliti apakah sudah ada atau dapat dilaksanakan atau belum, peneliti menganalisis dari Undang-Undang yang berkaitan dengan pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan dengan menganalisis hak pasien. Peneliti menganalisis dengan mengkaji UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen, UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, dan UU No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit berkaitan dengan Rumah Sakit sebagai pelayanan publik. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Rumah Sakit sebagai aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Pasien rumah sakit adalah konsumen, sehingga secara umum pasien dilindungi dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999).

Berdasarkan seperangkat peraturan yang mencakup hak-hak pasien, peneliti akan memasukan kedalam komponen pelayanan publik menurut pasal 21 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan menganalisis apakah hak-hak pasien telah dipenuhi. Komponen pelayanan publik tersebut yaitu:

1. Biaya pelayanan
2. Produk pelayanan

3. Sarana dan prasarana

4. Kompetensi petugas

Dari hasil penelitian tersebut kemudian hasil penelitian dibuat dalam subbab sebagai berikut :

1. Penerapan biaya pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Penerapan biaya pelayanan juga merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini juga tercantum di dalam pasal 32 huruf s Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yaitu

“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; “

Terkait dengan penerapan biaya pada pasien, Kepala Bidang Pelayanan Medis RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro menuturkan sebagai berikut:

“Mengenai biaya perawatan hari akan dicover dengan asuransi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Peserta tidak boleh dikenakan iuran dengan alasan apapun dan siapa saja yang memungut biaya kepada penerima pasien tersebut ( pengguna BPJS Kesehatan) akan di beri sanksi hukum dan rumah sakit juga diberi hukuman.”

Penerapan biaya pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Khusus



untuk pasien pengguna Kartu Jaminan Kesehatan/ peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pihak RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro tidak memungut biaya apapun kepada pasien. Hal ini dikarenakan biaya pengobatan pasien telah ditanggung oleh pemerintah. Pembiayaan pelayanan kesehatan rujukan di rumah sakit secara nasional sebesar Rp. 3.6 Trilyun per tahun. Dana untuk penyelenggaraan program jaminan kesehatan di RS/BKMM/BBKPM/BKPM/BP4/BKIM tersebut disalurkan langsung dari Kementerian Kesehatan melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) ke rekening Bank Rumah Sakit/BKMM/BBKPM/BKPM/BP4/BKIM

Untuk pasien pengguna BPJS Kesehatan, rumah sakit di seluruh Indonesia telah menggunakan sistem tarif prospektif secara paket. Besaran tarif sudah ditentukan didasarkan pada diagnosa penyakit. Demikian juga, tindakan dan obat yang mesti digunakan telah ditentukan. Besar tarif tetap atau konstan, apapun dan berapapun tindakan medis yang dilakukan. Sistem paket tarif ini disebut *Indonesia – Case Based Groups* (INA CBGs). Pasien dapat tahu besaran dan jumlah biaya sebelum semua pelayanan dengan didasarkan pada diagnosis atau kasus-kasus penyakit yang relatif sama. Dengan kata lain, rumah sakit tidak lagi merinci tagihan berdasarkan rincian pelayanan yang diberikan, melainkan hanya dengan

menyampaikan diagnosis keluar pasien dan kode DRG.

Kementerian Kesehatan telah melaksanakan sistem INA CBGs untuk program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Tarif ini diberlakukan untuk perhitungan biaya klaim bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan yang dirawat atau mendapat layanan kesehatan di rumah sakit penerima. Sehingga dapat diketahui besaran klaim pembayaran klaim oleh BPJS Kesehatan kepada Rumah Sakit atas paket pelayanan kesehatan yang diberikan.

Pembebasan biaya pasien di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro ternyata tidak hanya berlaku bagi pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Penerima Bantuan Iuran (PBI). Sebagai Rumah sakit Pemerintah yang diharapkan dekat dengan masyarakat atau istilah “Rumah Sakit Pro Rakyat” RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro melakukan pembentukan Hospital Social Responsibility (HSR). Pembentukan ini dilatar belakangi niat untuk membantu mengatasi permasalahan-permasalahan dengan masyarakat kurang mampu yang di rawat di Rumah Sakit. Guna mengefektikan peran HSR ini, RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro telah membuka Dompot Peduli Sehat yang bisa menjadi tujuan donasi bagi para donatur.

Secara umum masyarakat menilai bahwa biaya pelayanan akan mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit. Para peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dapat menikmati fasilitas



pengobatan gratis di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Mereka memahami bahwa biaya pelayanan akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Akan tetapi, mereka bersyukur karena pihak RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien Jaminan Kesehatan. Seorang pasien Jaminan Kesehatan mengatakan sebagai berikut:

“Biaya pelayanan saya kira memang mempengaruhi kualitas pelayanan, karena untuk pasien Penerima Bantuan Iuran seperti saya ini kan hanya bisa berobat sesuai ketentuan, artinya kalau masih bisa ditangani puskesmas ya nggak ke rumah sakit, atau jika harus di rumah sakit juga tidak bisa menikmati ruang VIP. Akan tetapi, secara umum kualitas pelayanan di sini cukup baik. Artinya petugas dan dokter tetap ramah dan peduli dengan pasien, sama seperti pasien non PBI lainnya.”<sup>5</sup>

RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro juga terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui biaya pelayanan. Kepala Bidang Pelayanan Medis menuturkan bahwa upaya tersebut meliputi:

- 1) Biaya pelayanan diberikan seefisien mungkin tanpa mengurangi mutu pelayanan.
- 2) Biaya pelayanan mengacu pada tarif yang berlaku dan sesuai dengan hak pasien

- 3) Pelayanan pengguna Kartu Jaminan Kesehatan/ peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Penerima Bantuan Iuran (PBI), tidak dipungut biaya (gratis).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui biaya pelayanan dengan menerapkan biaya yang efisien dengan mempertimbangkan mutu pelayanan dan hak pasien. RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro juga menggratiskan biaya pengobatan bagi pasien pengguna Kartu Jaminan Kesehatan/ peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Penerima Bantuan Iuran (PBI). Untuk peserta BPJS Kesehatan non-PBI juga mendapatkan pembebasan biaya pelayanan.

## 2. Kualitas produk pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Kualitas produk pelayanan juga merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini juga tercantum di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf a yaitu konsumen memiliki

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

Undang-Undang No. 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran juga bertujuan untuk melindungi bagi pasien dalam hak untuk mendapatkan produk pelayanan kesehatan yang berkualitas pada Pasal 52 huruf c :

<sup>5</sup> Samsi, Pasien Peserta Penerima Bantuan Iuran, wawancara. (Klaten: 8 Agustus 2016)



“mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis”

Sebagian pasien pengguna BPJS Kesehatan mengakui bahwa kualitas produk pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro cukup baik, sehingga mereka merasa cukup puas. Mereka dapat merasakan pelayanan pengobatan yang baik dengan dokter-dokter yang handal dan perlengkapan medis yang cukup memadai. Terkait dengan kualitas produk pelayanan tersebut, seorang pasien Jaminan Kesehatan mengatakan:

“Kualitas produk pelayanan di sini cukup baik ya, artinya ya pelayanan lengkap dibanding rumah sakit lain di daerah sini. Ada beberapa pelayanan yang nggak ada di rumah sakit swasta, karena itu saya bisa puas berobat di sini.”<sup>6</sup>

Sebagai rumah sakit pemerintah yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal, RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro terus berupaya meningkatkan kualitas produk pelayanannya. Produk pelayanan yang ditawarkan cukup beragam, baik untuk pelayanan pasien rawat jalan, rawat inap, rawat darurat, pelayanan 24 jam, pelayanan penunjang, maupun pelayanan umum. RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro juga terus berupaya meningkatkan produk layanannya. Produk pelayanan rumah sakit pada dasarnya berupa jasa. Pihak RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten menyadari bahwa kualitas jasa yang diberikan dapat mempengaruhi

kualitas pelayanan terhadap pasien. Oleh karena itu, RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten terus berupaya meningkatkan produk pelayanan yang ditawarkan. Hal ini antara lain dilakukan dengan terus meningkatkan fasilitas umum maupun perlengkapan medis yang dimiliki.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pasien Jaminan Kesehatan diketahui bahwa mereka produk pelayanan yang ditawarkan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Sejauh ini mereka merasa cukup puas terhadap berbagai produk layanan yang dapat dinikmati oleh pasien. Oleh karena itu, mereka berharap agar ke depannya pihak RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dapat terus meningkatkan berbagai produk pelayanannya.

### 3. Sarana prasarana yang tersedia di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten merupakan salah satu institusi yang bergerak dalam bidang kesehatan yang memberikan jasa pelayanan medik non medik, pelayanan perawatan, pencegahan penyakit serta peningkatan mutu kesehatan masyarakat. Selain itu strategi yang digunakan untuk meningkatkan mutu serta pelayanan terhadap masyarakat, ialah dengan cara mengembangkan sarana dan prasarana pelayanan terpadu, cepat dan informatif, sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang terbaik kepada pasien sebagai mitra usaha Rumah Sakit.

Dalam kegiatan pelayanan kesehatan yang dilakukan rumah sakit

<sup>6</sup>Sukarmi S, *wawancara* ( Klaten : 8 Agustus 2016)

tentunya terdapat kaidah-kaidah atau aturan-aturan yang mengatur. Menurut J. Guwandi merumuskan bahwa

“Kesemua kaidah-kaidah hukum yang mengatur tentang perumahnya sakit dan pemberian pelayanan kesehatan di dalam rumah sakit oleh tenaga kesehatan serta akibat-akibatnya”

Sejalan dengan hal ini di dalam Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pada Pasal 32 huruf n yaitu pasien berhak :

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

Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu

“Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat”

Dari hal diatas sudah jelas bahwa keamanan, kenyamanan dan keselamatan atas sarana dan prasarana di rumah sakit sangat penting. Peserta BPJS Kesehatan mengakui bahwa sarana prasarana yang ada juga mempengaruhi kualitas pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Mereka menuturkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro cukup lengkap, sehingga mereka senang berobat di rumah sakit tersebut. Seorang pasien menuturkan sebagai berikut:

“Ya bagi saya kelengkapan sarana dan prasarana juga mempengaruhi kualitas mas...saya kan nggak mau ya, jauh-jauh dirujuk ke sini, tapi ternyata fasilitasnya seadanya.

Menurut saya pribadi, sarana maupun prasarana di rumah sakit ini sudah lengkap mas...Jumlah polinya di sini banyak, jadi bisa konsultasi dengan berbagai dokter spesialis. Selain itu, data pasien sudah nggak melulu manual karena sudah pake komputer untuk mendata pasien...jadi administrasi datanya juga lebih rapi...”<sup>7</sup>

Wawancara di atas menunjukkan bahwa sarana maupun prasarana di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sudah cukup memadai. RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten memiliki banyak poliklinik, sehingga pasien dapat berkonsultasi dengan berbagai dokter spesialis. Jawaban serupa juga diungkapkan oleh peserta jaminan kesehatan penerima bantuan iuran berikut ini:

“Menurut saya sarana dan prasarana di rumah sakit sini sudah lumayan kok mas...pasien BPJS yang menginap dapat menikmati berbagai fasilitas ruang kelas III. Selain berobat gratis juga mendapat pelayanan makan tiga kali sehari dengan menu yang bervariasi, bahkan hingga cuci darah juga gratis, operasi juga gratis. Sarana yang berkaitan dengan pasien dari mulai ruangan untuk pasien sudah disediakan tempat tidur yang empuk dan nyaman, ruang pemeriksaan gigi juga dilengkapi kursi standar gitu, fasilitas untuk

<sup>7</sup>Agus R, *wawancara* ( Klaten : 9 Agustus 2016)

timbang badan, mengukur tinggi badan, dan lain-lain.”<sup>8</sup>

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sudah cukup lengkap. Pasien Penerima Bantuan Iuran yang dirawat inap dapat menikmati perawatan gratis di ruang kelas III. Pihak RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten telah menyediakan sarana yang berkaitan dengan pasien misalnya tempat tidur yang empuk dan nyaman, ruang pemeriksaan gigi dengan kursi standar, fasilitas untuk menimbang berat badan, mengukur tinggi badan, dan sarana prasarana lainnya. Sarana prasarana yang nyaman dan lengkap merupakan hak dari pasien yang harus dipenuhi dan yang paling berperan tentu saja dari rumah sakit harus memberikan jaminan sarana prasarana yang memuaskan bagi pasien sebagai konsumen. Selain itu juga di dalam pengamatan penulis juga terdapat sarana untuk beribadah.

Untuk selalu meningkatkan mutu dan berorientasi keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan, RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro juga mengembangkan beberapa pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu, RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro terus meningkatkan sarana prasarana yang ada, antara lain pembangunan gedung HCU, ruang inap anak VIP, ruang pelayanan pengunjung, pembangunan ruang publik, Laboratorium Mikrobiologi, dan pembuatan ruang

ATM. Pengembangan sarana prasarana yang dilakukan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro di luar pelayanan medik antara lain membangun pedestrian, jalur khusus pejalan kaki menuju pintu masuk rawat inap, pedestrian sebagai manifestasi dari *green hospital*.

RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro juga terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui sarana dan prasarana. Menurut Kepala Bidang Pelayanan Medis upaya tersebut meliputi pemenuhan kelengkapan kebutuhan pasien, keluarga pasien dan petugas pemberi pelayanan untuk menunjang tercapainya kenyamanan dan pelayanan prima yang meliputi:

- 1) Ruang dan tempat tidur sesuai indikasi medis (penyakit pasien)
- 2) Ruang dan tempat tidur bersih, nyaman dan aman
- 3) Tersedia ruang tunggu pasien yang nyaman
- 4) Alat kesehatan yang dibutuhkan pasien ada dan lengkap
- 5) Alat pemeriksaan pasien lengkap

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro berupaya dalam memberikan sarana dan prasarana yang memadai bagi pasien, antara lain dengan menyediakan ruang tunggu dan tempat tidur yang bersih dan nyaman bagi pasien serta menyediakan alat kesehatan dan alat pemeriksaan yang lengkap. Karena itu merupakan kewajiban dari rumah sakit

Secara keseluruhan sarana prasarana yang memadai bagi pasien baik Penerima Bantuan Iuran maupun non-PBI sudah dilaksanakan dengan

<sup>8</sup>Assa Adatul k, wawancara ( Klaten : 9 Agustus 2016)

implikasi baik dan dapat diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan keterangan Kepala Bidang Pelayanan Medis tentang sarana prasarana pelayanan kesehatan yang memadai dan upaya rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan sarana prasarana seperti yang dijabarkan diatas. Dari keterangan yang diberikan oleh pasien selama pasien diberikan pelayanan kesehatan sudah cukup puas dengan hak-hak sebagai konsumen dalam sarana dan prasarana rumah sakit.

#### 4. Kompetensi petugas di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Pasien selaku konsumen jasa pelayanan kesehatan harus diberikan pelayanan kesehatan yang terbaik oleh petugas di rumah sakit sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf g konsumen memiliki:

“Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”

Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 32 huruf c yaitu pasien berhak:

“memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminatif”

Sesuai dengan hal tersebut, pasien selaku konsumen pelayanan kesehatan harus dilayani oleh petugas yang berkopetensi. Pasien pengguna BPJS Kesehatan umumnya cukup puas terhadap kompetensi petugas di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten,

khususnya kompetensi petugas medis. Rata-rata mereka cocok ketika berobat jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Terkait kompetensi petugas, seorang pasien mengungkapkan sebagai berikut:

“Dari segi kompetensi menurut saya kompetensi petugas cukup baik...mereka terlihat berpengalaman dalam menangani pasien, sehingga dengan jumlah pasien banyak pun mereka bisa tetap cekatan dan ramah dalam menghadapi pasien. Selain berpengalaman, mereka kan juga orang-orang yang berpendidikan dan terlatih, sehingga mereka bisa menangani pasien dengan baik. Saya pribadi puas berobat di sini, ya rasanya lama mengantrinya itu terbayarkan mas”.<sup>9</sup>

Selanjutnya, seorang pasien juga mengungkapkan jawaban serupa berikut

“Kompetensi petugas baik mas. Hal ini tanpak dari sikap mereka yang cekatan dan gesit menangani pasien, meskipun pasien yang datang cukup banyak. Mereka sepertinya juga sudah berpengalaman menangani pasien, jadi nggak kebingungan setiap kali menangani pasien, termasuk ketika pasien menanyakan berbagai informasi. Karena itu saya cukup puas juga berobat di sini.”.<sup>10</sup>

<sup>9</sup>Jawi, *wawancara* ( klaten: 10 Agustus 2016)

<sup>10</sup>Sutarno, *wawancara* ( klaten : 10 Agustus 2016)

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa kompetensi petugas RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro cukup baik. Hal ini tampak dari sikap mereka yang ramah, cekatan dan gesit dalam menangani pasien, meskipun pasien yang datang cukup banyak. Mereka juga berpengalaman menangani pasien, sehingga tidak kebingungan setiap kali menangani pasien, termasuk ketika pasien menanyakan berbagai informasi. Selain berpengalaman, mereka berpendidikan dan terlatih, sehingga dapat menangani pasien dengan baik.

Terkait dengan kemampuan petugas RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro, Bidang Pelayanan Medis menuturkan:

“Secara kompetensi tentunya petugas-petugas kami menurut saya sudah cukup baik..mereka sudah diseleksi berdasarkan latar belakang pendidikan maupun skill yang sesuai dengan pekerjaan mereka masing-masing. Sebagian besar petugas juga sudah berpengalaman menangani pasien, sehingga mereka dapat bekerja dengan cekatan”.

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa petugas RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro memiliki kompetensi yang cukup baik karena mereka diseleksi berdasarkan latar belakang pendidikan maupun skill yang sesuai dengan pekerjaan mereka masing-masing. Sebagian besar petugas juga sudah berpengalaman menangani pasien, sehingga mereka dapat bekerja dengan cekatan.

Kompetensi petugas juga diakui peserta BPJS Kesehatan sebagai salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Mereka menilai bahwa sebagian besar petugas di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, khususnya petugas medis, memiliki kompetensi yang optimal. Oleh karena itu, mereka merasa yakin ketika berobat di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Terkait hal ini, seorang peserta BPJS Kesehatan menuturkan:

“saya juga kan mau berobat ke sini karena dokternya bagus. Mereka terampil menangani pasien, meskipun pasien yang datang cukup banyak. Dokter dan petugas di sini sepertinya juga sudah berpengalaman menangani pasien, jadi nggak kebingungan setiap kali menangani pasien”.<sup>11</sup>

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa kompetensi dokter yang bertugas di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro cukup baik. Hal ini tampak dari keterampilan mereka menangani pasien, meskipun pasien yang datang cukup banyak. Mereka juga berpengalaman menangani pasien, sehingga tidak kebingungan setiap kali menangani pasien.

Pihak manajemen RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui kompetensi petugas

---

<sup>11</sup>Erick Andhi , wawancara ( Klaten 10 Agustus 2016)



pelayanan. Menurut Kepala Bidang Pelayanan Medis upaya tersebut meliputi:

- 1) Setiap karyawan RS harus membuat Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) sebagai pernyataan kontrak kerja kepada atasan langsung yang akan dievaluasi setiap akhir tahun untuk mendapatkan penilaian kerja (pengganti DP3/Daftar Penilaian Pegawai Negeri) sebagai syarat untuk pemberian jasa/remunerasi, kenaikan pangkat, dan promosi jabatan.
- 2) Adanya reward bagi petugas/karyawan yang berprestasi dan punishment bagi karyawan yang kinerjanya buruk.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus meningkatkan kompetensi petugas pelayanan. Hal ini dilakukan dengan melakukan evaluasi kinerja pegawai secara berkala serta menerapkan pemberian reward dan punishment sesuai kinerja pegawai.

Secara keseluruhan hak pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan telah terlaksana dengan baik oleh petugas rumah sakit, baik dokter maupun petugas pelayanan kesehatan lainnya di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dengan implikasi baik, hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan pasien Jaminan Kesehatan bahwa sudah cukup puas dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh dokter/petugas kesehatan, dan dengan upaya Rumah Sakit meningkatkan kualitas pelayanan

dengan terus meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.

### **B. Jaminan Kebebasan Menuntut Apabila Pasien Merasa Dirugikan**

Jaminan Kebebasan untuk menuntut hak-hak yang dirugikan merupakan hak pasien dan hal ini sangat penting karena menyangkut hak pasien apabila merasa dirugikan oleh tenaga kesehatan dan rumah sakit, hal ini juga tercantum didalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf e dan h yang berbunyi:

- e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
  - h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”
- Undang-Undang No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit huruf q dan r yang berbunyi
- q) menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata maupun pidana
  - r) mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Undang-Undang No. 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 58 ayat (1)

“Setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang,

tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya”

Dari ketiga Undang-undang tersebut sudah jelas bahwa hak pasien yang merasa dirugikan untuk menuntut haknya, hal ini ketika ditanyakan kepada Kepala Bidang Pelayanan Medis mengenai apabila pasien merasa dirugikan kemanakah pasien dapat mengadukannya

“pasien dapat mengadukannya di bidang pelayanan, jika ada keluhan biasanya berkaitan dengan bidang pelayanan dan tanggapan tentu saja akan ada dari bidang pelayanan tersebut dan biasanya akan langsung diambil tindakan tertentu. Selain itu sudah disediakan kotak saran untuk menampung keluhan-keluhan dari pasien dan dari pasien yang diterima dari kotak saran nantinya akan menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit”

Sedangkan dari para pasien kebanyakan langsung mengadukannya kepada suster atau dokter yang merawatnya.

“biasanya saya langsung ke dokter yang merawat saya atau ke kepala instalasinya langsung, biasanya dokter langsung menanggapi dan memberikan informasi mengenai apa yang harus saya lakukan dan juga dokter mengambil tindakan secara langsung”<sup>12</sup>

Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa ada 3 (tiga) cara pasien mengadukan keluhan terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan yaitu dengan kotak saran, mengadukannya secara langsung kepada dokter atau perawat yang menanganinya serta kepala bidang pelayanan medik.

Sebagaimana yang tercantum didalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yang disebutkan ada Pasal 4 huruf e dan h serta Undang-undang Nomor 39 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pasal 58 ayat (1) yang menyebutkan bahwa pasien mempunyai hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut dan mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang/jasa tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya. Sudah jelas jika dikaitkan maka pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan harus mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa, begitupula jika dikaitkan dengan Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 32 huruf q dan r yang menyatakan bahwa pasien dapat menggugat dan/atau menuntut rumah sakit apabila diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar dan pasien juga dapat mengeluhkan pelayanan rumah sakit apabila tidak sesuai dengan standar melalui media cetak atau elektronik sesuai peraturan perundang-undangan.

Secara keseluruhan jaminan upaya hukum pasien apabila merasa

---

<sup>12</sup>Jawi, wawancara (klaten: 10 Agustus 2016)

dirugikan hak-haknya sudah dilaksanakan oleh tenaga kesehatan serta rumah sakit dengan implikasi baik, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya kotak surat yang disediakan oleh rumah sakit sebagai sarana menampung keluhan-keluhan pasien, pasien juga dapat mengadukan keluhannya kepada dokter atau perawat apabila merasa dirugikan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan serta adanya bidang pelayanan yang merespon positif terhadap keluhan-keluhan dari pasien dengan baik.

#### IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelindungan hukum pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dalam kategori baik dengan implikasi baik. Hal ini dapat diindikasikan dari penilaian sempel terhadap:
  - a. Penerapan biaya pelayanan secara gratis, implikasinya sesuai dengan pasal 32 huruf s Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
  - b. Kualitas produk pelayanan yang cukup baik sesuai dengan Undang-Undang No. 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran juga bertujuan untuk melindungi bagi pasien dalam hak untuk mendapatkan produk pelayanan kesehatan yang berkualitas pada Pasal 52 huruf c, Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf a ,
  - c. Ketersediaan sarana prasarana yang lengkap, sesuai dengan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pada Pasal 32 huruf n
  - d. Serta petugas yang kompeten di bidangnya, sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf g , dan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 32 huruf c yaitu pasien berhak konsumen memiliki. Upaya RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien meliputi peningkatan kualitas pelayanan dalam hal, menggratiskan biaya pelayanan peserta BPJS, meningkatkan kualitas produk pelayanan melalui pemberian pelayanan dengan kualitas prima, meningkatkan sarana dan prasarana rumah sakit sesuai dengan kebutuhan pasien serta meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pemberian reward bagi karyawan yang berprestasi dan punishmen bagi karyawan yang kinerjanya buruk.
2. Jaminan upaya hukum pasien apabila merasa dirugikan hak-haknya sudah dilaksanakan oleh tenaga kesehatan serta rumah sakit dengan implikasi baik, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya kotak surat yang disediakan oleh



rumah sakit sebagai sarana menampung keluhan-keluhan pasien, pasien juga dapat mengadakan keluhannya kepada dokter atau perawat apabila merasa dirugikan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan serta adanya bidang pelayanan yang merespon positif terhadap keluhan-keluhan dari pasien dengan baik.

## V. DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- A. Junaedy Ganie, 2011, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta, Sinar Grafika,
- J. Widijantoro, 1998, *Product Liability dan Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Justitia Et Pax,
- M. Iqbal Hasan, 2002, *Pokok-Pokok Materi Metodologi dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo,
- Soerjono dan Abdurahman, 2003, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Rhineka Cipta,
- Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo, 2011, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka, Jakarta.
- Sri Rejeki Hartono, 1997, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Jakarta, Sinar Grafika Offset

- Sudikno Martokusumo, 1999. *Mengenai Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty
- Sulastomo, 2007. *Sistem Jaminan Sosial Nasional Sebuah Introduksi*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Titik Triwulan Tutik S.H., M.H. dan Shita Febriana, S. Ked., 2010, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Prestasi Pustaka, Surabaya.
- Wita Chandrawila, 2001, *Hukum Kedokteran*, Bandung, Mandar Maju
- Zaeni Asyhadie, 2007, *Aspek-Aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia*, Rajawali Pers, Mataram.

### B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, buku III
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan;
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang SJSN;
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 44 Tentang Rumah Sakit