



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>

Received: 6 Januari 2024, Revised: 30 Januari 2024, Publish: 3 Februari 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Kota Batu

Silviana Damayanti<sup>1</sup>, Maradona<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Airlangga, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.

Email: [athval15@gmail.com](mailto:athval15@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Airlangga, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Email: [denbagusdona@gmail.com](mailto:denbagusdona@gmail.com)

Corresponding Author: [denbagusdona@gmail.com](mailto:denbagusdona@gmail.com)

**Abstract:** *This study aims to analyze the role of Standard Operating Procedures (SOPs) in protecting the rights of patients at Puskesmas Batu. The research methodology employed is normative law, utilizing legislative and conceptual approaches. Through document analysis and examination of related regulations, this study investigates how SOPs at Puskesmas Batu are designed and implemented to ensure the safeguarding of patient rights, including the right to information, privacy, and access to safe, quality healthcare services. The findings indicate that, although the SOPs at Puskesmas Batu are designed in accordance with national standards, challenges persist in their implementation, notably resource limitations and personnel training. This research provides recommendations for enhancing the SOPs and practices at Puskesmas Batu to optimize patient rights protection.*

**Keywords:** *Patient Protection, Standard Operating Procedures (SOP), Legal Certainty.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Standard Operating Procedure (SOP) dalam melindungi hak pasien di Puskesmas Batu. Metode penelitian yang digunakan adalah hukum normatif, dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Melalui analisis dokumen dan regulasi terkait, penelitian ini mengkaji bagaimana SOP di Puskesmas Batu dirancang dan diterapkan untuk memastikan perlindungan hak pasien, termasuk hak atas informasi, privasi, dan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SOP di Puskesmas Batu telah dirancang sesuai dengan standar nasional, masih terdapat tantangan dalam implementasinya, termasuk keterbatasan sumber daya dan pelatihan personel. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk peningkatan SOP dan praktik-praktik di Puskesmas Batu guna mengoptimalkan perlindungan hak pasien.

**Kata Kunci:** Perlindungan Pasien, Standard Operating Procedure (SOP), Kepastian Hukum.

## PENDAHULUAN

Negara Indonesia dewasa ini menghadapi beragam tantangan dalam menyediakan akses layanan kesehatan yang merata, pentingnya perlindungan hak pasien mendapatkan sorotan khusus. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan telah menetapkan landasan hukum yang signifikan terkait hak-hak pasien dan standar layanan kesehatan. Namun, realitas di lapangan seringkali menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan implementasinya, terutama di tingkat pelayanan kesehatan primer.<sup>1</sup> Puskesmas, sebagai garda terdepan dalam sistem kesehatan di Indonesia, memiliki peran strategis dalam menerjemahkan dan menerapkan kebijakan tersebut di tingkat lokal. Di Kota Batu, Puskesmas berfungsi sebagai jembatan antara kebijakan nasional dan kebutuhan spesifik masyarakat lokal, seringkali dalam kondisi keterbatasan sumber daya. *Standard Operating Procedure* (SOP) menjadi instrumen penting dalam upaya ini, dirancang untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan hak pasien terlindungi. Dengan demikian, penelitian ini menginvestigasi bagaimana SOP di Puskesmas Batu tidak hanya dirancang tetapi juga diterapkan, dan efektivitasnya dalam memastikan perlindungan hak pasien. Studi ini akan mengungkap dinamika antara kebijakan dan praktik di Puskesmas, mengingat peran kriticalnya dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang aman, terjangkau, dan berkualitas di Kota Batu.

Dalam konteks hukum kesehatan di Indonesia, pengakuan dan perlindungan hak pasien merupakan suatu prinsip fundamental. Hak-hak ini, yang mencakup akses terhadap informasi, privasi, dan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas, telah diatur dalam berbagai peraturan dan undang-undang.<sup>2</sup> Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif untuk secara objektif menganalisis bagaimana regulasi ini diterapkan di Puskesmas, khususnya di Kota Batu. Fokus utama adalah untuk memahami bagaimana SOP yang dirancang untuk melindungi hak pasien diimplementasikan dalam praktik sehari-hari di Puskesmas.

Analisis implementasi SOP di Puskesmas Batu mengungkapkan sejauh mana praktik yang ada sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam regulasi. Penelitian ini mengkaji berbagai aspek yang berkontribusi pada efektivitas atau kendala dalam penerapan SOP, termasuk sumber daya yang tersedia, kompetensi tenaga kesehatan, serta interaksi antara petugas kesehatan dan pasien. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang holistik dan objektif mengenai situasi saat ini, tanpa menimbulkan kesan intimidatif atau kritikan yang berlebihan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kota Batu mengikuti pedoman yang ditetapkan oleh regulasi yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, khususnya berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, serta Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 yang secara khusus mengatur tentang Puskesmas. Dalam penyelenggaraan layanan kesehatannya, Puskesmas di Kota Batu beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip yang meliputi tanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayahnya, mendorong kemandirian masyarakat, serta berupaya mengurangi risiko kesehatan bagi individu,

---

<sup>1</sup> Netanael Tampubolon, Hisar Siregar, Kasman Siburian, "Tanggung Jawab Negara terhadap Jaminan Kesehatan dalam Perspektif Hak Asasi Manusia", *Nommensen Journal of Constitutional and Administrative Law*, Vol. 01, No. 01, 2022, h. 28.

<sup>2</sup> Valen Nainggolan dan Tundjung Herning S., "Jaminan Kesehatan bagi Rakyat Indonesia Menurut Hukum Kesehatan", *Sibatik Journal*, Vol. 1, No. 6, 2022, h. 909.

keluarga, dan kelompok masyarakat. Puskesmas di Kota Batu juga aktif mengajak berbagai pemangku kepentingan untuk berpartisipasi dalam Gerakan Masyarakat Hidup Sehat, memfasilitasi akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, menerapkan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan, serta mengelola Puskesmas untuk mendukung penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), dengan koordinasi lintas program dan sektor serta implementasi sistem rujukan yang efektif.

Mengingat posisi geografis dan status Kota Batu sebagai destinasi wisata, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana Puskesmas di kota ini memberikan layanan kesehatan dan memenuhi hak-hak pasien yang mencari perawatan. Kondisi Kota Batu sebagai kota wisata menyebabkan layanan kesehatan di Puskesmas tidak hanya dimanfaatkan oleh penduduk lokal tetapi juga oleh banyak pengunjung atau wisatawan domestik. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Puskesmas menyesuaikan layanannya untuk melayani kebutuhan kesehatan yang beragam dari kedua kelompok ini, dengan mempertimbangkan tantangan unik yang muncul dari status Kota Batu sebagai pusat wisata.

## **METODE**

Metode penelitian hukum yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah metode hukum normatif.<sup>3</sup> Metode ini digunakan untuk menganalisis peraturan-peraturan hukum yang berlaku dan berhubungan dengan perlindungan hak pasien di Puskesmas Batu, khususnya dalam konteks implementasi SOP dan peraturan kesehatan terkait. Langkah pertama dalam metode ini adalah mengumpulkan peraturan hukum yang relevan, termasuk Undang-Undang, peraturan pemerintah, dan peraturan daerah yang berkaitan dengan hak pasien dan SOP di Puskesmas. Setelah peraturan-peraturan ini dikumpulkan, analisis hukum dilakukan untuk memahami substansi dari peraturan-peraturan tersebut, serta bagaimana mereka seharusnya diimplementasikan dalam praktek di Puskesmas. Selanjutnya, akan dilakukan perbandingan antara peraturan hukum yang ada dengan praktik sehari-hari di lapangan, terutama di Puskesmas Batu. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kebijakan dan praktik yang sebenarnya, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang mungkin muncul dalam implementasi SOP.

Selain itu, dalam metode penelitian ini juga akan digunakan pendekatan deskriptif-analitis untuk menggambarkan secara detail bagaimana SOP di Puskesmas Batu dirancang, diimplementasikan, dan sejauh mana efektivitasnya dalam melindungi hak pasien. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami dinamika yang ada di lapangan. Dengan menerapkan metode hukum normatif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana perlindungan hak pasien di Puskesmas Batu diatur dalam peraturan hukum dan bagaimana implementasinya dalam praktik sehari-hari. Pendekatan ini akan memberikan landasan hukum yang kuat untuk membuat rekomendasi yang berbasis bukti untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hak pasien di Puskesmas Batu.<sup>4</sup>

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Beberapa negara di dunia termasuk Indonesia mengakui hak asasi manusia atas standar hidup yang cukup untuk kesehatan dan kesejahteraan keluarganya. Deklarasi Perserikatan

<sup>3</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2021, h. 222.

<sup>4</sup> Jonaedi Effendi dan Johnny Ibrahim, *Metodologi Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*, Depok: Prenadamedia Group, 2018, h. 295.

Bangsa-Bangsa tentang Hak Asasi Manusia tahun 1948 telah mencantumkan pengakuan ini. Pada Pasal 25 ayat (1) Deklarasi PBB menyatakan, setiap orang berhak atas derajat hidup yang memadai untuk Kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya termasuk hak atas pangan, pakaian, perumahan dan perawatan kesehatan serta pelayanan sosial yang diperlukan dan berhak atas jaminan pada saat menganggur, menderita sakit, cacat, menjadi janda/duda, mencapai usia lanjut atau keadaan lainnya yang mengakibatkan kekurangan nafkah, yang berada di luar kekuasaannya.

Kesehatan menjadi salah satu hak yang paling mendasar bagi manusia dan dimasukkan ke dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-undang Dasar Negara Kesatuan RI Tahun 1945, menegaskan pada Pasal 28 H ayat (1) bahwa “setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Lahirnya hak untuk memperoleh “pelayanan kesehatan” dapat dipastikan berasal dari adanya hak sehat itu sendiri. Termasuk untuk menikmati lingkungan hidup yang baik dan sehat sebagai yang tercantum di dalam UU. No. 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Pasal 65 ayat (1) undang undang ini menegaskan bahwa lingkungan hidup yang baik dan sehat merupakan bagian dari Hak Asasi Manusia (HAM). Sebagai kebutuhan dasar masyarakat, maka dituntut adanya pemenuhan dan penyediaan sumber-sumber daya yang memang dibutuhkan oleh masyarakat guna mewujudkan kesehatan tersebut (Undang –undang Dasar Negara Indonesia)

Masyarakat berhak atas derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dikarenakan kesehatan adalah hak asasi manusia. Pelayanan medis merupakan objek persetujuan pengobatan dan perawatan. Oleh karena itu, upaya peningkatan taraf hidup masyarakat di bidang kesehatan menjadi sangat penting, demikian pula peningkatan kesehatan masyarakat baik fisik maupun non fisik. Orang yang menerima perawatan medis adalah pasien dalam hal ini. Sebagai penerima pelayanan medis, pasien berhak mengetahui tentang pelayanan medis, termasuk hasil pemeriksaan dan diagnosa tim medis serta tindakan yang harus dilakukan oleh pasien. Perlindungan hak-hak pasien merupakan topik yang menarik untuk didiskusikan.<sup>5</sup>

Banyak pihak yang berpendapat bahwa pasien di dalam pelayanan medis selalu berada pada posisi yang lemah jika dibandingkan dengan tenaga kesehatan, sehingga akibat dari ketidakpuasan salah satu pihak, akan selalu mengakibatkan kerugian yang lebih besar bagi pasien. Hal ini dikarenakan ketidaktahuan atau masih awamnya pengetahuan yang dimiliki pasien. Dari tindakan yang dilakukan tenaga kesehatan tidak tertutup kemungkinan terjadi kelalaian. Terhadap kelalaian/kesalahan dari tenaga kesehatan di dalam melaksanakan tugasnya, tentu saja sangat merugikan pihak pasien selaku konsumen. Dari kelalaian/ kesalahan tenaga kesehatan dalam pelayanan medis kemungkinan berdampak sangat besar dari akibat yang ditimbulkan, apakah dari pasien mengalamigangguan-gangguan darihasil yang dilakukan, atau bisa juga menyebabkan cacat/kelumpuhan atau yang paling fatal meninggal dunia. Dan hal tersebut tentu saja sangat merugikan pihak pasien. Kerugian yang dialami pasien dapat diminta ganti kerugian terhadap tenaga kesehatan yang melakukan kelalaian/kesalahan. Tetapi tidak semua kerugian dapat dimintakan penggantian. Undang-Undang dalam hal ini mengadakan pembatasan, dengan menetapkan hanya kerugian yang dapat dikira-kirakan atau diduga pada waktu perjanjian dibuat dan yang sungguh dianggap sebagai suatu akibat langsung dari kelalaian si pelaku saja dapat dimintakan penggantian.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Rocy Jacobus, “Hak Pasien Mendapatkan Informasi Resiko Pelayanan Medik”, *Lex Privatum*, Vol. 2, No. 1, 2014, h. 172

<sup>6</sup> Muhammad Afzal, “Perlindungan Pasien atas Tindakan Malpraktek Dokter”, *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, Vol. 3, No. 1, 2017, h. 220.

Dalam Upaya meningkatkan kualitas masyarakat dibidang Kesehatan maka perlu ada penerapan upaya perlindungan hukum terhadap pasien dalam pelayanan medis di Rumah Sakit Kota Batu. Perlindungan hukum adalah Upaya untuk menaungi hak asasi manusia yang telah dirugikan serta memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban. Melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum merupakan perlindungan hukum bagi korban kejahatan yang terjadi dalam lingkup masyarakat. Memperoleh pelayanan kesehatan adalah hak asasi setiap manusia yang tanggung jawab pelaksanaannya ada pada pemerintah. Pemerintah menyadari rakyat yang sehat merupakan aset dan tujuan utama dalam mencapai masyarakat yang adil makmur. Oleh karenanya pemerintah berkewajiban menyelenggarakan Upaya Kesehatan yang merata dan terjangkau oleh Masyarakat dengan membiayai pelayanan Kesehatan bersifat *public goods* seperti imunisasi, pemberantasan penyakit menular, dan kewajiban membiayai pelayanan Kesehatan orang miskin dan usia lanjut.<sup>7</sup>

Apabila terjadi perbuatan melawan hukum, dalam arti tenaga Kesehatan melakukan kesalahan/kelalaian, tetapi kesalahan/kelalaian itu tidak menimbulkan kerugian, maka tenaga kesehatan yang melakukan kesalahan/kelalaian tidak perlu bertanggung jawab hukum terhadap pasien, dalam arti tidak perlu membayar ganti rugi kepada pasien. Kerugian yang dialami seseorang akibat dari perbuatan melawan hukum, dapat berupa:

1. Kerugian materil, kerugian ini dapat terdiri dari kerugian yang nyata-nyata di derita dari kerugian berupa keuntungan yang seharusnya di terima.
2. Kerugian in materiil, kerugian yang bersifat in materiil berupa rasa takut, rasa sakit dan kehilangan kesenangan hidup.

Permintaan ganti rugi ini karena adanya akibat yang timbul, baik fisik maupun nonfisik. Kerugian fisik (materil) misalnya dengan hilangnya atau tidak berfungsinya seluruh atau sebagian organ tubuh. Kerugian non fisik (immateriil) adalah kerugian yang berkaitan dengan martabat seseorang. Peluang untuk menuntut ganti rugi sekarang ini telah ada dasar ketentuannya. Berdasarkan Pasal 46 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang menentukan bahwa rumah sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian dokter di rumah sakit. Ketentuan pasal ini menjadi dasar yuridis bagi seseorang untuk meminta tanggung jawab pihak rumah sakit jika terjadi kelalaian dokter yang menimbulkan kerugian.

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mengatakan bahwa Hukum Kesehatan adalah semua ketentuan hukum yang berhubungan langsung dengan pemeliharaan kesehatan dan penerapannya pada hukum perdata, hukum administrasi, dan hukum pidana. Ruang lingkup hukum kesehatan adalah kaidah-kaidah hukum maupun perilaku teratur yang mengatur bidang kesehatan. Sebagai suatu ilmu, maka ilmu Kesehatan atau ilmu kesehatan masyarakat bertujuan untuk mencegah timbulnya penyakit, memperpanjang masa kehidupan, serta mempertinggi nilai kesehatan. Semua aspek hukum dalam peraturan hukum kesehatan menjadi perangkat hukum yang secara khusus menentukan perilaku keteraturan atau perintah keharusan atau larangan perbuatan sesuatu itu berlaku bagi para pihak yang berkaitan dengan usaha kesehatan sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundangan. Dalam UU Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Pasal 29 huruf b menyebutkan “bahwa Rumah Sakit wajib memberikan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit”. Dalam Pasal 40 ayat 1 disebutkan bahwa dalam upaya peningkatan

---

<sup>7</sup> Tri Putri S., “Perlindungan Hukum terhadap Pasien dalam Pelayanan Medis di Rumah Sakit Umum”, *Al-Adl Jurnal Hukum*, Vol. 12, No. 2, 2020, h. 271.

mutu pelayanan Rumah Sakit wajib dilakukan akreditasi berkala minimal tiga tahun sekali. Hubungan antara dokter, rumah sakit dan pasien atau yang dikenal dengan transaksi terapeutik inilah pada umumnya konflik berasal. Konflik biasanya terjadi saat para pihak tidak menjalankan perannya sebagaimana diharapkan pihak lain.

Pasien sebagai pihak yang membutuhkan pertolongan berada pada posisi yang lemahsehingga sering tidak memiliki posisi yang menguntungkan bagi dirinya. Sebaliknya pihak penyedia layanan Kesehatan sering tidak dapat menjalin komunikasi yang baik dengan pasien maupun keluarga pasien dimana akibatnya transaksi terapeutik yang seharusnya dapat berjalan dengan baik menjadi keadaan yang tidak menyenangkan bagi pasien dan dokter ataupun rumah sakit. Dari aspek hukum, hubungan antara dokter dengan pasien merupakan hubungan antara subjek hukum dengan subjek hukum yang diatur dalam kaidah-kaidah hukum perdata yang pada dasarnya dilakukan berdasarkan atas kesepakatan bersama, maka dalam hubungan ini terdapat hak dan kewajiban yang sifatnya timbal balik Dimana hak dokter menjadi kewajiban pasien dan hak pasien merupakan kewajiban dokter. Pelayanan medis merupakan obyek persetujuan pengobatan dan perawatan. Maka, upaya peningkatan taraf hidup masyarakat dalam bidang kesehatan merupakan suatu keharusan yang menyeluruh diantaranya meningkatkan kesehatan Masyarakat secara fisik maupun non-fisik. Hak pasien sebagai penerima pelayanan medis adalah mendapatkan informasi pelayanan medis untuk mengetahui hasil pemeriksaan/ diagnosa yang telah dilakukan oleh tim medis dan berhak mengetahui Tindakan apa yang harus diterima oleh pasien.

Perlindungan hukum adalah segala upaya perlindungan dan pemenuhan hakserta rasa aman kepada saksi dan/atau pasien korban. Perlindungan hukum dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum. Perlindungan hukum di Indonesia berpegang pada kebijaksanaan umum yang menjadi landasan sekaligus tujuan politik hukum di Indonesia. Sebagaimana tertulis dalam Pembukaan UUD 1945, yaitu: “melindungi segenap bangsa dan untuk memajukan kesejahteraan umum berdasarkan Pancasila”.

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. 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 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.

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 melindungi hak pasien sebagai bentuk perlindungan dokter terhadap pasien karena pada hakikatnya pasien tidak mudah membuktikan kesalahan yang telah dilakukan oleh pihak medis, terlebih lagi jika pasien kurang berkomunikasi dengan dokter.<sup>8</sup>

Penerapan Pelayanan Kesehatan di Kota Batu diterapkan berdasarkan hukum positif di Indonesia. Pelaksanaan penerapan Pelayanan Kesehatan di Kota Batu yang telah diterapkan di Rumah Sakit harus dilaksanakan dengan cukup baik dalam memenuhi hak-hak pasien tersebut yang dilakukan dengan penuh komitmen dan sesuai tugas serta fungsi dari Rumah Sakit Umum yang mengayomi masyarakat. Memiliki pelayanan medis yang baik dan bermutu harus dilakukan secara profesional berdasarkan bukti dan riset ilmu pengetahuan maupun kedokteran dan sudah

<sup>8</sup> Muhammad Afzal, *Op. Cit.*, h. 436.

sesuai dengan standar yang ada dalam UU No 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan UU No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.<sup>9</sup>

Penerapan Pelayanan Kesehatan di Kota Batu itu sendiri berdasarkan Hukum Positif Indonesia dimana harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan (yang berlaku saat ini). Artinya, bentuk-bentuk perlindungan hukum dapat dipahami dari hak-hak subjek hukum yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Salah satu bagian hukum yaitu Hukum Positif ditinjau menurut waktu berlakunya. Hukum positif dikenal dengan istilah *Ius Constitutum* yaitu hukum yang berlaku sekarang bagi suatu masyarakat tertentu dalam daerah tertentu.

Dalam setiap negara didunia tentunya menganut hukum positif yang berbeda sebagaimana jenis-jenis hukum publik. Sebagai negara hukum, Indonesia menganut hukum positif sebagai sistem hukum yang berlaku atau sedang berjalan. Maka dari itu penerapan pelayanan medis di Rumah Sakit Umum berdasarkan hukum positif Indonesia adalah bagaimana aspek hukum yang diterapkan pelayanan medis harus sesuai dengan hukum yang berlaku saat ini. Penerapan pelayanan medis tersebut merupakan hal utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan medis.

Perlindungan hukum meliputi segala upaya untuk menjaga hak dan perasaan saksi dan pasien. Perlindungan hukum dapat dilakukan melalui pemberian restitusi, santunan, pelayanan kesehatan, dan bantuan hukum. Perlindungan hukum di Indonesia menganut kearifan umum yang menjadi landasan sekaligus tujuan politik hukum Indonesia. Yakni, sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 yaitu “melindungi segenap bangsa dan untuk memajukan kesejahteraan umum berdasarkan kesejahteraan umum berdasarkan Pancasila”. Obyek persetujuan perawatan dan pengobatan adalah pelayanan medis. Peningkatan kualitas hidup di bidang kesehatan, baik secara fisik maupun non fisik, merupakan upaya yang menyeluruh dan luas. Hukum diciptakan sebagai sarana atau instrumen untuk mengatur hak dan kewajiban mereka yang berada di bawah yurisdiksi hukum. Setiap penyimpangan atau tindakan kriminal yang dilakukan oleh tim medis atau dokter mengakibatkan sanksi hukum berupa sanksi pidana, perdata, dan administrasi sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap pasien yang dirugikan.<sup>10</sup>

Perlindungan hukum ini bukan hanya semata-mata melindungi hak pasien akan tetapi juga melindungi dokter dalam menjalankan profesinya apakah dokter melakukan tindakan sudah sesuai dengan SOP ataukah tidak. Maksudnya apakah dokter menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan profesinya atau tidak, jika tidak maka dokter tersebut masuk dalam kategori malpraktek. Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>11</sup> Perlindungan hukum menurut Philipus Hadjon ada dua bentuk: pertama, perlindungan hukum preventif yang artinya rakyat diberikan kesempatan menyatakan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang deventiv yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Kedua, perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.<sup>12</sup>

<sup>9</sup> Nurani Ajeng Tri Utami dan Nayla Alawiya, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Kesehatan Tradisional di Indonesia”, *Volkgeist*, Vol. 1, No. 1, 2018, h. 18.

<sup>10</sup> Evander Reland Butar Butar dan Suteki, “Perlindungan Hukum pada Pasien Terhadap Malpraktik Dokter”, *QISTIE*, Vol. 11, No. 1, 2018, h. 43.

<sup>11</sup> Setiono, *Rule of Law (Supremacy Hukum)*, Tesis: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2014, h. 3.

<sup>12</sup> *Ibid.*, h. 4.

Selain itu, berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan disebutkan lebih lanjut bahwa:” Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan”.

1. Pelayanan Promosi Kesehatan adalah Kegiatan dan/atau rangkaian pelayanan yang ditujukan untuk promosi kesehatan.
2. Pelayanan Kesehatan Preventif adalah Kegiatan untuk mencegah suatu masalah kesehatan atau penyakit.
3. Pelayanan kesehatan kuratif adalah pengobatan yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit, mengurangi penderitaan akibat efek samping penyakit, mengendalikan penyakit, atau mengendalikan kecacatan agar kualitas penderita dapat dipertahankan sebaik mungkin.
4. Pelayanan Rehabilitasi adalah serangkaian prosedur untuk mengembalikan keadaan pasien menjadi normal.

Hak pasien atas ganti rugi jika pelayanan yang diterima tidak memadai. Sebagai konsumen pelayanan medis, masyarakat dapat menyampaikan keluhannya kepada tim medis dalam upaya peningkatan pelayanan medis internal. Ketika pasien dirugikan sebagai penerima pelayanan kesehatan, hukum pasien diperlukan. Rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang memadai standar pelayanan medis pasien. Pasien yang mencari pelayanan medis berhak atas pelayanan kesehatan, yaitu pelayanan yang diberikan oleh tim berdasarkan kemampuannya menerapkan ilmu dan teknologi kesehatan, serta hak menentukan nasib sendiri sebagai manusia (*the right to self-determination*). Perlindungan hukum terhadap pasien dapat berupa:

1. Dokter dan pasien telah mencapai kesepakatan tentang tanggung jawab profesi medis, KUHPerdata mengatur perjanjian itu sendiri.
2. Adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur hak dan kewajiban pasien, dokter, dan rumah sakit. KUHPerdata mengatur akibat hukum dari suatu perjanjian yaitu timbulnya hak dan kewajiban masing-masing pihak. Pasal 98 KUHPerdata mengatur perlindungan hukum bagi pasien sebagai konsumen jasa di bidang pelayanan kesehatan.
3. Adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan pasien dengan memberikan ganti rugi kepada pasien yang dirugikan baik secara formal maupun materiil oleh dokter atau orang yang sakit di rumah.

Sebagai pasien, juga memerlukan perlindungan hukum pidana jika dokter lalai dan menyebabkan kerugian atau penderitaan tambahan pada pasien.<sup>13</sup> Di Indonesia, pelayanan medis yang diberikan di rumah sakit berdasarkan hukum positif. Penerapan pelayanan medik yang dilaksanakan di Rumah Sakit harus dilaksanakan dengan cukup baik dalam memenuhi hak-hak pasien yang dilaksanakan dengan penuh komitmen dan sesuai dengan tugas dan fungsi Rumah Sakit pada umumnya melindungi masyarakat. Pelayanan medis yang baik dan bermutu harus diberikan secara profesional, berdasarkan bukti dan penelitian ilmiah dan medis, serta sesuai dengan standar yang ada dalam UU Praktik Kedokteran No. 29 Tahun 2004 dan UU Kesehatan No. 36 Tahun 2009. Layanan Kesehatan yang Digunakan di Rumah Sakit. Berdasarkan Hukum Positif Indonesia, yang harus tunduk pada semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, masyarakat umum sendirilah yang diatur (yang berlaku saat ini). oleh karena itu, bentuk Hak-hak subjek hukum yang telah diatur dengan undang-undang dapat digunakan untuk memahami perlindungan hukum.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Muhammad Afzal, *Op. Cit.*, h. 440

<sup>14</sup> Nurani Ajeng Tri Utami dan Nayla Alawiya, *Op.Cit.*, h. 22.

Hukum positif dikenal sebagai *Ius Constitutum*, atau hukum yang berlaku untuk komunitas tertentu di wilayah tertentu. Setiap negara di dunia pasti menganut hukum positif yang berbeda-beda ditinjau dari jenis hukum publiknya. Indonesia sebagai negara hukum menganut hukum positif sebagai sistem hukum yang berlaku atau sedang berjalan. Akibatnya, aspek hukum diterapkan melalui pemberian pelayanan medis di rumah sakit berdasarkan hukum positif Indonesia. Layanan medis harus mematuhi undang-undang saat ini. Pemanfaatan pelayanan medis Hal ini penting terutama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan medis.

Hak pasien telah diatur dalam hukum positif sejak diundangkannya Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Dengan disahkannya undang-undang ini, pengaturan hak pasien yang sebelumnya mengacu pada Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mulai goyah, apalagi jika dikaitkan dengan bentuk hubungan dokter-pasien yang berbeda dengan konsep konsumen di Indonesia. UU Perlindungan Konsumen. Perubahan Permenkes No.585 tahun 1989 tentang informed consent dan 749a tahun 1989 tentang rekam medis menjadi Permenkes No.290 tahun 2008 dan 269 tahun 2008 semakin memperkuat pengakuan hak pasien. Dengan diundangkannya UU No. 36 tahun 2009 dan UU No. 44 tahun 2009, hak-hak tersebut semakin teraktualisasi.

Oleh karena itu, meskipun UU Praktik Kedokteran telah dibuat lebih awal, UU No. 36 Tahun 2009 akan tetap ditulis sebagai undang-undang dasar dalam konteks masalah kesehatan, termasuk masalah praktik kedokteran. Hak pasien sosial, termasuk hak atas pelayanan kesehatan, dituangkan dalam Pasal 4 UU 36 tahun 2009 yang berbunyi sebagai berikut: “Setiap orang berhak atas kesehatan” Gagasan tentang hak atas kesehatan mengacu pada hak untuk menerima perawatan medis dari fasilitas medis untuk mempertahankan tingkat kesehatan setinggi mungkin. Penjelasan Umum UU No. 36 tahun 2009 mengakui bahwa hak atas kesehatan merupakan komponen hak asasi manusia yang hakiki. Oleh karena itu, setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dari fasilitas manapun yang tersedia saat ini, dan menjadi tanggung jawab negara untuk menyediakan berbagai fasilitas kesehatan sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat/warga negara. Pengakuan ini melahirkan tanggung jawab bagi pemerintah/negara untuk mewujudkannya, Ini termasuk perlindungan hak kesehatan individu. Berbeda dengan hak sosial yang pemenuhannya langsung menjadi tanggung jawab negara, hak atas kesehatan bersifat individual, dan pemenuhannya tergantung pada pihak kedua, yang dalam konteks hak pasien ini adalah dokter.<sup>15</sup>

Perlindungan hukum dan pelayanan kesehatan meliputi: aspek administrasi, aspek pidana, dan aspek perdata. Pertama, aspek administrasi berkaitan dengan jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah untuk menjamin keselamatan pasien di rumah sakit. SPM menjadi acuan penyelenggaraan layanan rumah sakit, yang pada dasarnya adalah bisnis dibidang layanan kesehatan yang dilakukan oleh institusi. Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 bahwa layanan kesehatan rumah sakit dilakukan oleh institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.<sup>16</sup> Kedua, aspek pidana dalam perlindungan warga masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan masyarakat merupakan aspek represif, yaitu ketika teradinya malpraktik oleh dokter rumah sakit. Dalam aspek ini lebih sering menasar kepada dokter rumah sakit daripada rumah sakitnya.

<sup>15</sup> Maskawati, dkk, *Hukum Kesehatan*, Yogyakarta: Litera, 2018, h. 77.

<sup>16</sup> Zahir Rusyad, *Hukum Perlindungan Pasien*, Malang: Setara Press, 2018, h. 30.

*Paradigam governance* membawa pergeseran dalam pola hubungan antara rumah sakit dengan masyarakat sebagai konsekuensi untuk menerapkan prinsip *corporate governance*. Penerapan prinsip *corporate governance* juga berimplikasi pada perubahan manajemen rumah sakit menjadi lebih standarisasi yang harus dipatuhi instansi rumah sakit dalam melaksanakan aktivitasnya. Standar kerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja rumah sakit secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural ini disebut dengan SOP.

Pelayanan kesehatan yang diberikan seorang dokter kepada pasien merupakan tindakan profesi kedokteran. Tindakan kedokteran merupakan suatu tindakan yang penuh dengan risiko. Risiko tersebut dapat terjadi disebabkan oleh sesuatu yang tidak dapat di prediksi sebelumnya atau risiko yang terjadi akibat tindakan dokter yang salah. Diartikan tindakan salah apabila dokter tidak melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar profesi medik & prosedur tindakan medik. Apabila seorang dokter melakukan tindakan salah, maka dokter tersebut dapat dikategorikan melakukan tindakan malpraktik, sehingga dapat menyangkut aspek hukum pidana. Oleh sebab itu hak-hak pasien sangat penting untuk dilindungi, dokter tidak boleh seenaknya mengambil tindakan medis apabila dokter tersebut tidak memiliki keahlian khusus di bidang tertentu dan juga harus sesuai dengan SOP.

Pelayanan Kesehatan di Kota Batu juga mempunyai fungsi pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan nonmedis, perawatan, pendidikan, penelitian, pengembangan, dan administrasi umum dan keuangan. Rumah sakit secara khusus merupakan salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara erasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan.

Pelayanan Kesehatan di Kota Batu tidak hanya sekedar menampung orang sakit, melainkan harus lebih memperhatikan aspek kepuasan pasien. Penilaian terhadap kegiatan rumah adalah hal yang sangat diperlukan dan sangat diutamakan. Kegiatan penilaian kinerja organisasi atau instansi seperti rumah sakit, mempunyai banyak manfaat terutama bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap rumah sakit tersebut. Penerapan SOP Pelayanan Kesehatan di Kota Batu harus mengacu pada dua komponen, yaitu: Kementerian Kesehatan dan Kementerian Keuangan. Kedua komponen tersebut merupakan perpaduan dalam memberikan kontribusi jasa layanan kesehatan dan pelayanan kesehatan. Jasa layanan kesehatan rumah sakit merupakan jasa yang diberikan pihak rumah sakit dalam bentuk fisih organ tubuh manusia seperti organ tubuh yang membutuhkan penanganan tindakan dokter spesialis. Penerapan SOP Pelayanan Kesehatan di Kota Batu terdapat dua prosedur, yaitu prosedur penerimaan kas dan prosedur pengeluaran kas. Prosedur Penerimaan Kas adalah serangkaian proses mulai penerimaan kas di kasir, pencatatan, pengikhtisaran, sampai dengan pertanggungjawaban penerimaan kas atas pendapatan. Prosedur penerimaan kas ditetapkan dengan tujuan untuk memastikan bahwa semua penerimaan kas telah dicatat dengan benar dan lengkap sesuai dengan peraturan/tarif yang berlaku, diklasifikasikan secara tepat serta untuk memperoleh keyakinan yang memadai atas keamanan fisik uang kas itu sendiri.

SOP ini berfungsi untuk membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu SOP juga digunakan sebagai kebijakan dan peraturan yang berlaku umum untuk menjelaskan proses pelaksanaan aktivitas yang berlangsung. SOP secara umum merupakan gambaran untuk melakukan langkah kerja yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan rumah sakit dalam

meningkatkan profit. SOP juga sebagai suatu dokumen yang memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan dokumen manajemen untuk memastikan proses layanan dan pelayanan rumah sakit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

SOP Pelayanan Kesehatan di Kota Batu memuat informasi tentang jangka waktu pelaksanaan kegiatan, pengguna layanan, hirarki struktur organisasi, serta langkah kerja dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Pelaksanaan SOP Pelayanan Kesehatan di Kota Batu memiliki multifungsi baik sebagai alat deteksi potensi penyimpangan tugas pokok dan fungsi sebagai alat koreksi. Setiap penyimpangan yang terjadi sebagai alat evaluasi untuk meningkatkan kinerja yang efektif, efisien, profesional, transparan dan handal. Kinerja satuan unit kerja yang efisien merupakan syarat mutlak bagi rumah sakit untuk mencapai tujuan dan salah satu alat penting untuk mewujudkan visi dan misi Pelayanan Kesehatan di Kota Batu. Pada prinsipnya, standar operasional prosedur lebih diorientasikan pada penilaian kinerja internal kelembagaan, terutama dalam hal proses kerja di lingkungan organisasi termasuk kejelasan unit kerja yang bertanggungjawab. Standar operasional prosedur berbeda dengan pengendalian program yang lebih diorientasikan pada penilaian pelaksanaan dan pencapaian outcome dari suatu program. Namun keduanya saling berkaitan karena standar operasional prosedur merupakan acuan bagi rumah sakit dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, termasuk dalam pelaksanaan program.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pada uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan untuk masyarakat di Indonesia secara filosofi berasal dari Pasal 34 ayat (1) UUD 1945 yang menetapkan pelayanan kesehatan sebagai tanggung jawab Negara, dan Pasal 28H ayat (1) yang menetapkan mengenai hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu perlindungan untuk pasien sebagai konsumen rumah sakit harus dilindungi sesuai dengan undang-undang yang berlaku, karena kebutuhan akan pelayanan kesehatan masyarakat Indonesia telah menciptakan bisnis rumah sakit dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pelayanan kesehatan terdapat Masyarakat. SOP sebagai alat penilaian kinerja yang berorientasi pada penilaian kinerja internal kelembagaan, terutama dalam hal kejelasan proses kerja di lingkungan organisasi termasuk unit kerja yang bertanggungjawab. Tercapainya kelancaran kegiatan operasional dan terwujudnya koordinasi, fasilitasi dan pengendalian yang meminimalkan tumpang tindih proses kegiatan di lingkungan subbagian organisasi yang bersangkutan. SOP berbeda dengan pengendalian program yang lebih diorientasikan pada penilaian pelaksanaan dan pencapaian *outcome* dari sudut kegiatan. Namun keduanya saling berkaitan karena SOP merupakan acuan bagi aparat dalam melaksanakan tugas dan kewajiban termasuk dalam pelaksanaan kegiatan program. Oleh karena itu apabila pedoman yang sifatnya internal ini jika digabungkan dengan pedoman eksternal (penilaian kinerja organisasi publik di mata masyarakat) berupa responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas, maka akan mengarah pada terwujudnya akuntabilitas kinerja Pelayanan Kesehatan di Kota Batu. Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja Pelayanan Kesehatan di Kota Batu memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja Pelayanan Kesehatan di Kota Batu memiliki SOP sebagai acuan dalam bertindak. Melalui penerapan SOP ini akuntabilitas kinerja Pelayanan Kesehatan di Kota Batu dapat dievaluasi dan terukur.

## REFERENSI

- Afzal, Muhammad. 2017. “Perlindungan Pasien atas Tindakan Malpraktek Dokter”. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, Vol. 3, No. 1.
- Butar, Evander Reland Butar & Suteki. 2018. “Perlindungan Hukum pada Pasien terhadap Malpraktik Dokter”, *QISTIE*, Vol. 11, No. 1.
- Effendi, Jonaedi & Ibrahim, Johnny. 2018. *Metodologi Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Depok: Prenadamedia Group.
- Maskawati, dkk. 2018. *Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Litera.
- Nainggolan, Valen & S., Tundjung Herning. 2022. “Jaminan Kesehatan bagi Rakyat Indonesia Menurut Hukum Kesehatan”. *Sibatik Journal*, Vol. 1, No. 6.
- Rocy, Jacobus. 2014. “Hak Pasien Mendapatkan Informasi Resiko Pelayanan Medik”. *Lex Privatum*, Vol. 2, No. 1.
- Rusyad, Zahir. 2018. *Hukum Perlindungan Pasien*. Malang: Setara Press.
- Setiono. 2014. *Rule of Law (Supremacy Hukum)*, Tesis: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- S., Tri Putri. 2020. “Perlindungan Hukum terhadap Pasien dalam Pelayanan Medis di Rumah Sakit Umum”. *Al-Adl Jurnal Hukum*, Vol. 12, No. 2.
- Tampubolon, Netanael. Siregar, Hisar. Siburian, Kasman. 2022. “Tanggung Jawab Negara terhadap Jaminan Kesehatan dalam Perspektif Hak Asasi Manusia”. *Nommensen Journal of Constitutional and Administrative Law*, Vol. 01, No. 01.
- Utami, Nurani Ajeng Tri & Alawiya, Nayla. 2018. “Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Kesehatan Tradisional di Indonesia”, *Volksgeist*, Vol. 1, No. 1.
- Zainuddin Ali. 2021. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.