

# IMPLEMENTASI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PEMENUHAN HAK KELUH PASIEN ATAS PELAYANAN RUMAH SAKIT

*by Anggraeni Endah Kusumaningrum*

---

**Submission date:** 08-Sep-2023 03:27PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2160592426

**File name:** 6359-15281-1-SM.pdf (364.67K)

**Word count:** 4954

**Character count:** 31228



## IMPLEMENTASI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PEMENUHAN HAK KELUH PASIEN ATAS PELAYANAN RUMAH SAKIT

Anggraeni Endah Kusumaningrum

Fakultas Hukum Untag Semarang

e-mail : anggraeniwijayanto@yahoo.com

### Article Info

Received : 14 Juli 2019  
Accepted : 25 Juli 2019  
Published : 10 November 2019

### Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pemanfaatan teknologi informasi terhadap pemenuhan hak keluh pasien atas pelayanan rumah sakit. Rumah Sakit dan pasien adalah subjek hukum yang saling berhubungan, sehingga masing-masing mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Hal yang menarik dari pengaturan hak dan kewajiban yang dimiliki pasien adalah hak keluh atas pelayanan rumah sakit. Hak untuk mengeluh atas pelayanan rumah sakit ini dilindungi oleh undang-undang. Metode penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif melalui pendekatan perundang-undangan, yang akan analisa melalui analisa kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu bahwa pada saat yang lalu keluhan pasien atas pelayanan rumah sakit seringkali di sampaikan secara langsung atau melalui kotak saran yang disediakan. Namun dengan berkembangnya teknologi informasi saat ini menjadikan pasien kadang menyalurkan keluhannya melalui media baik cetak atau elektronik. Keluhan pasien yang disampaikan melalui teknologi informasi utamanya media elektronik akan dengan mudah di ketahui oleh publik, hal ini tentu akan sangat merugikan terkait dengan nama baik dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit yang bersangkutan. Oleh karena itu perlu ada pengaturan penyampaian hak keluh pasien melalui teknologi informasi

**Kata Kunci :** pemanfaatan; teknologi informasi; hak keluh; pasien; rumah sakit.

### Abstract

*This paper aims to determine and analyze the implementation of information technology utilization to fulfill the patient's right to complain about hospital services. Hospitals and patients are interrelated legal subjects, so that each has rights and obligations that must be fulfilled. The interesting thing about regulating the rights and obligations of patients is the right to complain about hospital services. The right to complain about the hospital's services is protected by law. This research method uses a normative juridical method through a statutory approach, which will be analyzed through qualitative analysis. The results of the research obtained were that in the past the patient's complaints about hospital services were often conveyed directly or through the suggestion box provided. But with the*

*development of information technology today makes patients sometimes channel their complaints through media either printed or electronic. Patient complaints that are conveyed through information technology, especially electronic media, will be easily known to the public, this will certainly be very detrimental related to the good name and public trust in the hospital concerned. Therefore there needs to be an arrangement for the delivery of patient's complaint rights through information technology*

**Key words:** utilization; information Technology; complaint rights; patient; hospital.

## PENDAHULUAN

Peran penting rumah sakit sebagai institusi penyelenggara pelayanan kesehatan tentunya adalah menjaga dan meningkatkan standar kualitasnya guna memenuhi kewajibannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien. UU No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit mengatur ada 20 kewajiban yang harus dipenuhi oleh Rumah Sakit dalam kaitannya dengan peningkatan standar kualitas pelayanan tersebut.<sup>1</sup> Disamping itu juga ada 8 hak yang dimiliki oleh rumah sakit.<sup>2</sup> Apabila rumah sakit di berikan beban kewajiban maupun diberikan hak untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan baik, tentunya pasienpun juga harus dibebani kewajiban maupun diberikan hak yang seimbang dengan rumah sakit karena keduanya merupakan subjek hukum yang keduanya terikat dalam suatu hubungan hukum. Hubungan hukum tersebut berupa perikatan atau perjanjian dalam upaya pelayanan medis (perjanjian terapeutik) yang disepakati oleh rumah sakit sebagai pemberi pelayanan medis dan pasien sebagai penerima pelayanan medis.

Pasal 31 ayat (1) UU No. 44 Tahun 2009 mengatur bahwa "Setiap pasien mempunyai kewajiban terhadap Rumah Sakit atas pelayanan yang diterimanya." Pengaturan ini apabila di perhatikan secara teliti ternyata memberikan

pengaturan yang bersifat pasif bagi pasien, artinya pasal 31 ayat 1 UU tahun 2009 tersebut tidak mengatur secara spesifik bentuk kewajiban apa saja yang harus dilakukan oleh pasien terhadap rumah sakit. Baru di dalam penjelasan Pasal 31 Ayat (1) UU No. 44 Tahun 2009 di berikan uraian tentang kewajiban pasien ini meliputi mematuhi ketentuan yang berlaku dalam rumah sakit, memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima di rumah sakit, memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya pada tenaga kesehatan dan mematuhi kesepakatan dengan rumah sakit.

Tujuan dari pengaturan tentang hak dan kewajiban antara rumah sakit dan pasien ini untuk menjamin agar pelayanan kesehatan dapat benar-benar berjalan dengan standar pelayanan yang baik. Hal yang menarik dari pengaturan hak dan kewajiban yang dimiliki pasien adalah hak keluh atas pelayanan rumah sakit di media massa (media elektronik dan media cetak). Hak ini diatur dalam Pasal 32 huruf r. UU No. 44 Tahun 2009 mengakui "setiap pasien memiliki hak untuk mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan media elektronik sesuai dengan peraturan perundang-undangan". Namun demikian UU No. 36 Tahun 2009 tentang

<sup>1</sup> Periksa Pasal 29 UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

<sup>2</sup> Periksa Pasal 30 UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Kesehatan tidak mengenal hak pasien untuk melakukan hak keluh. Pasal 29 UU No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan lebih mengutamakan mekanisme mediasi sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang utama apabila terjadi sengketa antara tenaga kesehatan dengan pasien. Pengaturan hak keluh ini dapat juga dijumpai dalam pasal 4 angka 4 UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa “Konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”

Pengaturan hak keluh dalam pelayanan kesehatan ini sebenarnya merupakan hal yang sangat baru mengingat mekanisme keluhan pasien biasanya disampaikan kepada pihak rumah sakit secara langsung dan tidak disampaikan kepada pihak luar. Di dalam hukum perlindungan konsumen sebenarnya pasien yang adalah konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan informasi yang ditawarkan, apabila pasien melihat terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan informasi maka ia dapat mengajukan permintaan ganti rugi kepada pihak pelaku usaha, yang dalam hal ini adalah rumah sakit. Keberadaan hak keluh ini sendiri jika dilihat dari sisi perlindungan konsumen memang sangat baik karena memberikan jaminan atas kebebasan berbicara bagi konsumen hanya saja bagi pihak rumah sakit, keberadaan hak keluh ini bisa berdampak negatif. Hal tersebut dapat dipahami karena apabila seorang pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan di sebuah rumah sakit berpendapat bahwa pelayanan kesehatannya tidak baik atau kurang memuaskan kemudian menuliskan keadaan itu di media massa tanpa terlebih dahulu menyampaikan keluh kesahnya kepada pihak rumah sakit tentunya hal ini akan sangat

merugikan nama baik rumah sakit. Rumah sakit sebagai sebuah institusi pada hakekatnya tentu akan mengutamakan nama baik (*good will*) sebagai jaminan atas pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu. Nama baik ini tentu akan dijaga dan di upayakan sedemikian rupa sehingga tetap dikenal dan diakui oleh masyarakat atas kualitas pelayanan kesehatannya. Permasalahan timbul manakala usaha untuk menjaga nama baik Rumah Sakit ini berhadapan dengan hak pasien untuk menyampaikan keluhannya di media cetak/elektronik. Pada saat pasien menggunakan hak keluhnya di media massa./elektronik tentang pelayanan rumah sakit yang menurutnya tidak memuaskan, maka secara langsung akan berdampak kerugian imateriil bagi rumah sakit terkait dengan nama baik dan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas perlu dibahas lebih lanjut mengenai bagaimana pelaksanaan dari hak keluh seorang pasien terhadap pelayanan rumah sakit melalui teknologi informasi?.

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah penelitian hukum normatif, karena meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undang serta doktrin, dengan mempergunakan metode pendekatan yuridis, dengan meneliti kaidah atau aturan hukum sebagai suatu bangunan sistem yang terkait dengan suatu peristiwa hukum.<sup>3</sup> Jenis datanya menggunakan data sekunder berupa bahan hukum baik primer, sekunder, dan tersier yang diperoleh dari buku-buku, literatur, makalah, peraturan perundang-undangan dan sumber data lain. Pengumpulan data sekunder

<sup>3</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Cetakan I, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 36

dilakukan menggunakan metode pendekatan literatur. Pengumpulan bahan-bahan hukum dilakukan dengan cara penelusuran, pengumpulan, dan studi dokumen secara konvensional seperti membaca, melihat, mendengarkan, maupun dengan teknologi informasi (media internet). Data sekunder yang telah dikumpulkan dan diolah akan dianalisis menggunakan analisis kualitatif.

## PEMBAHASAN

### Pengertian Tehnologi Informasi Dan Pemanfaatannya

<sup>16</sup> Dewasa ini, diperlukan berbagai macam kajian ilmu serta prakteknya demi mewujudkan efektifitas dan efisiensi dalam seluruh kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Termasuk dengan adanya teknologi informasi, sebuah istilah yang memang sudah akrab dengan telinga kita, teknologi informasi dapat diartikan sebagai teknologi elektronika yang mampu mendukung percepatan dan meningkatkan kualitas informasi, serta percepatan arus informasi sehingga tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu. <sup>18</sup> Martin Walker berpendapat bahwa teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras atau lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi<sup>4</sup>. Williams dan Swayer mengartikan tehnologi informasi sebagai teknologi yang menggabungkan komputasi

<sup>6</sup> (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Sulistiyo Basuki mengartikan<sup>6</sup> bahwa teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah, serta menyebarkan informasi. Informasi ini mencakup 4 kategori yaitu (a) numerik, lazimnya berupa angka; (b) audio, lazimnya berupa suara; (c) teks, lazimnya berupa tulisan; dan (d) citra, lazimnya berupa gambar dan santir (image). Lebih lanjut menurutnya teknologi tidak saja terbatas pada perangkat keras (alat) dan perangkat lunak (program) tetapi juga mengikutsertakan manusia serta tujuan yang ditentukan, nilai yang digunakan untuk memutuskan apakah manusia mengendalikan teknologi dan diperkaya oleh teknologi atau tidak. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapatlah di katakan bahwa teknologi informasi untuk perpustakaan adalah alat (tool) yang berasal dari alat teknologi modern yang mampu meningkatkan dan mempercepat kualitas informasi dan dapat dikendalikan oleh manusia.

Kemudian terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku untuk menggunakan teknologi informasi guna menyelesaikan tugas serta meningkatkan kinerja. Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson et.al. dalam Wijana merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Al-Debie and Walker, Martin. Fundamental Information Analysis: An Extension and UK Evidence. British Accounting Review, Vol 31, No 3, September 1999

<sup>5</sup> Williams dan Sawyer. 2003. Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers and Communications. London: Career Education.

<sup>6</sup> Basuki, Sulisty. 1991. Pengantar Ilmu Perpustakaan. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta. Hal 23

<sup>7</sup> Thomson et.al dalam Wijana., Nyoman. Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruhnya Pada Bank Perkreditan Rakyat Dikabupaten Tabanan. Jurnal ilmiah Akutansi dan Bisnis. Vol.4, No.1. Januari 2009 Universitas Udayana: Bali

Pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Dampak strategis pemanfaatan teknologi informasi bagi organisasi dapat dilihat dari dapat tidaknya teknologi informasi menunjang dan membantu organisasi dalam melaksanakan dan mencapai strategi organisasi secara keseluruhan. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Romney dalam Rahmawati<sup>8</sup> bahwa pemanfaatan teknologi informasi di dalam organisasi bukan merupakan strategi dasar dari organisasi tersebut, implementasi teknologi informasi digunakan untuk membantu dalam pencapaian strategi organisasi.

Berdasarkan pendapat diatas maka apabila tehnologi informasi ini dimanfaatkan tentunya akses terhadap proses suatu pekerjaan atau pelayanan yang dilakukan suatu organisasi/institusi dapat dilakukan dengan cepat sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat dan pada akhirnya tujuan organisasi dapat tercapai, demikian pula tentunya terkait dengan pelayanan rumah sakit.

### Hubungan Hukum Rumah Sakit dan Pasien

Upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit bertolak dari hubungan dasar dalam bentuk transaksi terapeutik<sup>9</sup>. Transaksi terapeutik sebagai suatu transaksi mengikat antara pihak pemberi pelayanan dengan pasien sebagai penerima pelayanan dalam perikatan transaksi terapeutik tersebut. Hubungan hukum yang terjadi karena

perjanjian dalam pelayanan kesehatan tersebut harus dilakukan secara sah yang didasarkan pada Pasal 1320 KUHPerdara, dimana unsur-unsur syarat sahnya perjanjian dalam transaksi terapeutik tersebut meliputi:

- a) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;

maksudnya dalam melakukan transaksi dua pihak dalam hal ini rumah sakit dan pasien harus mempunyai kemampuan yang bebas untuk mengikatkan dirinya. Artinya apa yang dikehendaki oleh salah satu pihak harus juga dikehendaki oleh pihak yang lain tanpa adanya paksaan, kekhilafan serta penipuan.

- b) Kecakapan membuat suatu perjanjian;

Para pihak dalam transaksi terapeutik disyaratkan harus cakap menurut hukum untuk bertindak sendiri. Adapun mereka yang dinyatakan tidak cakap menurut hukum sehingga tidak dapat bertindak sendiri adalah :

- a. Anak yang belum dewasa;
- b. Orang yang ditaruh dibawah pengampuan.

- c) Suatu hal tertentu;

Suatu perjanjian haruslah mempunyai obyek tertentu, sekurang-kurangnya dapat ditentukan bahwa obyek tertentu itu dapat berupa benda (bernilai ekonomis dan dapat dialihkan yang sekarang ada maupun yang nanti akan ada). Suatu hal tertentu merupakan pokok perjanjian atau prestasi (kewajiban-kewajiban atau perbuatan-perbuatan tertentu dari para pihak) yang wajib dipenuhi. Prestasi itu harus hal tertentu atau

<sup>8</sup> Rahmawati, Diana. Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi. Jurnal Ekonomi dan Pendidikan. Vol. 5 No.14 008

<sup>9</sup> Mukadimah Kode Etik Kedokteran Indonesia ( KODEKI ) yang terdapat dalam Keputusan menteri Kesehatan RI Nomor 434/Men.Kes/X/1983 tentang berlakunya Kode Etik Kedokteran di Indonesia yang

<sup>19</sup> mencantumkan tentang transaksi Kedokteran sebagai berikut : transaksi terapeutik adalah hubungan hukum antara dokter dan prnderita yang dilakukan dalam situasi saling percaya ( konfidensial ) serta senantiasa diliputi oleh segala emosi, harapa dan kekhawatiran mahluk insani. Oleh karena itu bersifat menjelaskan, memerinci, ataupun menegaskan berlakunya suatu kode etik untuk melindungi dokter dan pasien

<sup>13</sup> sekurangnya dapat ditentukan. Kejelasan mengenai pokok atau obyek perjanjian adalah untuk memungkinkan pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak. Jika pokok atau obyek perjanjian atau prestasi itu kabur, tidak jelas, sulit atau bahkan tidak mungkin dilaksanakan, maka perjanjian itu batal.

<sup>2</sup> d) Suatu sebab yang halal; yaitu bahwa isi dari perjanjian ini tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan. <sup>3</sup>

Pelaksanaan dan pengaplikasian perjanjian itu sendiri harus dilaksanakan dengan itikad baik sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 dan Pasal 1339 KUHPerduta dan perikatan tersebut berdasarkan perikatan usaha yang berdasarkan prinsip kehati-hatian.

Perikatan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien dapat dibedakan dalam dua bentuk perjanjian yaitu:

- a. Perjanjian perawatan, dimana terdapat kesepakatan antara rumah sakit dan pasien bahwa pihak rumah sakit menyediakan kamar perawatan serta tenaga perawatan melakukan tindakan penyembuhan.
- b. Perjanjian pelayanan medis, di mana terdapat kesepakatan antara rumah sakit dan pasien bahwa tenaga medis pada rumah sakit akan berupaya secara maksimal untuk menyembuhkan pasien melalui tindakan medis.

Secara teoritis proses terjadinya pelayanan kesehatan diawali dengan keputusan pasien dan keluarganya untuk mendatangi dokter dan rumah sakit, kedatangan pasien dapat ditafsirkan untuk mengajukan penawaran (*offer*, *aanbod*) kepada dokter untuk meminta pertolongan dalam mengatasi masalah kesehatan yang dideritanya. Apabila pasien dan keluarganya menyetujui untuk

menjalani pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka rumah sakit bersedia untuk memberikan pelayanan kesehatan yang diperlukan pasien, maka hak dan kewajiban pasien dan rumah sakit timbul sejak pasien masuk ke rumah sakit dan sepakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pasien dengan segala kewajibannya yang telah ditentukan oleh rumah sakit berhak atas pelayanan kesehatan sesuai dengan indikasi penyakit pasien tersebut. Dalam perjanjian ini kewajiban rumah sakit adalah melakukan penyediaan fasilitas perawatan yakni sarana alat kesehatan, dokter, tenaga kesehatan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada pasien.

Perjanjian yang dilakukan antara pasien dan pemberi pelayanan kesehatan berdasarkan Pasal 1320 KUHPerduta dijadikan tolok ukur berdasarkan syarat sah terjadinya perjanjian antara pasien dan pemberi pelayanan kesehatan berdasarkan perjanjian terapeutik yang melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak dalam melaksanakan upaya penyembuhan. Hak-hak rumah sakit adalah segala sesuatu yang menjadi kepentingan rumah sakit yang dilindungi oleh hukum sedangkan kewajiban-kewajiban rumah sakit adalah segala sesuatu yang menjadi beban atau tanggung jawab rumah sakit untuk melaksanakannya demi untuk memenuhi apa yang menjadi hak orang lain. Tidak ada hak tanpa kewajiban dan sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.

Hak Mengandung empat unsur yaitu :

- <sup>4</sup> 1. Subjek Hukum, Subjek Hukum adalah segala sesuatu yang dapat memperoleh hak dan dibebani kewajiban. Kewenangan untuk menyanggah hak dan kewajiban ini disebut kewenangan hukum

2. Objek Hukum, Objek Hukum adalah segala sesuatu yang menjadi fokus atau tujuan diadakannya hubungan hukum

3. Hubungan Hukum, Hubungan hukum terjadi karena adanya peristiwa hukum

#### 4. Perlindungan Hukum

Segala sesuatu yang mengatur dan menentukan hak dan kewajiban masing-masing pihak yang melakukan hubungan hukum, sehingga kepentingannya terlindungi. Setiap upaya pelayanan medis yaitu pengobatan, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit terhadap pasien adalah wujud pelaksanaan dari kewajiban rumah sakit memenuhi hak-hak pasien. Sebaliknya kewajiban pasien untuk memberikan informasi medis yang dibutuhkan, mengikuti nasihat dan pertunjuk dokter yang merawatnya, mengikuti peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh rumah sakit dan juga termasuk memberi imbalan jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan dokter adalah rangkaian untuk memenuhi hak-hak rumah sakit.

Pelaksanaan Hak dan kewajiban antara rumah sakit dan pasien atau sebaliknya merupakan sebuah tanggung jawab yang lahir dari hubungan hukum diantara keduanya. Hubungan hukum tersebut berupa perikatan atau perjanjian dalam upaya pelayanan medis (perjanjian terapeutik) yang disepakati oleh rumah sakit sebagai pemberi pelayanan medis dan pasien sebagai penerima pelayanan medis. Untuk memenuhi persyaratan hubungan hukum, maka masing-masing pihak bertindak sebagai subjek hukum yaitu pihak yang mampu memenuhi kewajibannya yang menjadi hak pihak lain dan sebaliknya yang menerima hak-haknya yang menjadi kewajiban pihak lain untuk memenuhinya.

#### 1. Hak Pasien Menyampaikan Keluhan atas Pelayanan Rumah Sakit

Satu produk hukum di bidang kesehatan yang memang telah lama dinanti-nantikan, baik pasien

maupun tenaga kesehatan agar mendapatkan pengaturan yang jelas dan tegas tentang pelayanan kesehatan yang dilakukan di sebuah institusi bernama rumah sakit adalah UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Lahirnya undang-undang ini juga tidak dapat dilepaskan dari pengaturan dua Undang-undang di bidang kesehatan yang terlebih dahulu ada, yaitu Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan UU No 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran. Secara khusus, UU No. 36 Tahun 2009 memberikan sebuah paradigma sehat yang baru yaitu paradigma kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif tanpa mengabaikan kuratif dan rehabilitatif (Penjelasan Umum UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan). Paradigma ini sangat berbeda jika di bandingkan dengan UU No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan yang menekankan paradigma kuratif saja (pengobatan), masyarakat memandang masalah kesehatan sebagai hal yang bersifat pemborosan dan bukan sebagai hal yang pokok.

Paradigma sehat sebagaimana ditekankan dalam UU No. 36 Tahun 2009 ini memang sesuai dengan UUD 1945 yang mengatuhak atas kesehatan sebagai hak konstitusional. Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 menyebutkan “*Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.*” Paling tidak terdapat 3 (tiga) macam hak atas kesehatan sebagaimana diatur dalam Pasal 28H ayat (1) UUD 1945, diantaranya:

1. Hak diri sendiri atas kesehatan;
2. Hak atas tempat tinggal dan lingkungan hidup yang baik dan sehat;
3. Hak memperoleh pelayanan kesehatan.

Cakupan hak asasi manusia di bidang kesehatan pada dasarnya dapat ditinjau melalui Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia, *International Covenant*, maupun ketentuan hukum



nasional. Roberia dan Siti Maimunah menegaskan hak-hak bidang kesehatan berdasarkan deklarasi universal hak asasi manusia antara lain:<sup>10</sup>

1. Hak Hidup/kehidupan
2. Hak Kebebasan
3. Hak Keamanan
4. Hak pengakuan sebagai Manusia
5. Hak berkeluarga/kawin
6. Hak Kebebasan mencari informasi
7. Hak kebebasan meneruma informasi
8. Hak mendapatkan akses pelayanan umum yang sama
9. Hak Jaminan Sosial baik dari Nasional maupun Internasional
10. Hak memperoleh Tunjangan pelayanan kesehatan yang layak bagi pekerja dan keluarganya
11. Hak perlindungan sosial bagi ibu dan anak-anak
12. Hak memperoleh manfaat dari kemajuan Ilmu Pengetahuan

Ketentuan hukum nasional pun memberikan pengaturan yang spesifik tentang hak-hak di bidang kesehatan, yaitu UU No. 32 Tahun 2009. Berikut adalah penjabarannya :

N o.	Macam Hak di Bidang Kesehatan	Ketentuan Hukum
1.	Hak atas kesehatan: - Hak memperoleh fasilitas atas pelayanan kesehatan	Pasal 4 Penjelasan n Pasal 4

N o.	Macam Hak di Bidang Kesehatan	Ketentuan Hukum
	- Hak untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya	
2.	Hak yang sama dalam akses sumber daya di bidang kesehatan	Pasal 5 ayat (1)
3.	Hak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau	Pasal 5 ayat (2)
4.	Hak untuk menentukan sendiri dan bertanggung jawab pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya	Pasal 5 ayat (3)
5.	Hak atas lingkungan yang sehat untuk mencapai derajat kesehatan	Pasal 6
6.	Hak mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang	Pasal 7

17

<sup>10</sup>Roberia dan Siti Maimunah, "Cakupan Hak Asasi Manusia bidang Kesehatan", Jurnal Hukum Kesehatan, Vol. 2 No.4 Tahun 2009, hlm. 69

No.	Macam Hak di Bidang Kesehatan	Ketentuan Hukum
7.	Hak atas informasi terkait data kesehatan dirinya dan tindakan serta pengobatan yang sudah atau akan diterimanya	Pasal 8

Ketujuh hak di bidang kesehatan dalam Undang-Undang Kesehatan tersebut menjadi dasar bagi pelaksanaan pemenuhan hak pasien atau tenaga kesehatan yang akan menjalankan tugasnya. Mengingat Undang-Undang Praktek Kedokteran telah terlebih dahulu di berlakukan (UU No. 29 Tahun 2004) maka seyogyanya prinsip pemenuhan hak dibidang kesehatan disesuaikan dengan hak kesehatan di dalam Undang-undang Kesehatan 2009.

Sehubungan dengan UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit setidaknya terdapat 2 (dua) macam hak atas kesehatan yang sesuai dengan Pasal 28H ayat (1) UUD 1945, yaitu hak diri sendiri atas kesehatan dan hak memperoleh pelayanan kesehatan. Pengaturan ini mempunyai implikasi bahwa setiap warga negara harus menyadari dan mengusahakan hak ini bukan hanya secara pasif tetapi aktif dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan pada dasarnya adalah hak pasien demi terpenuhinya pemulihan kesehatan bagi tubuhnya. Sebaliknya, merupakan kewajiban penyelenggara kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien sesuai persetujuannya.

Suatu persetujuan tindakan medik dalam suatu pelayanan kesehatan, seringkali menimbulkan hal yang tidak cukup memuaskan pasien. Hal yang

menarik dalam UU No. 44 Tahun 2009 melalui Pasal 32 huruf r yang memberikan 'hak spesial' bagi pasien untuk mengeluhkan pelayanan kesehatan melalui media massa, baik cetak maupun elektronik.<sup>15</sup> Namun demikian bila dicermati penjelasan Pasal 32 huruf r UU No. 44 Tahun 2009, tidak diperoleh penjelasan secara cukup dari maksud dan tujuan hak keluh ini. Pemahaman terdekat dari hak keluh pasi<sup>25</sup> atas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dalam Pasal 4 huruf d. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Berangkat dari dua pengaturan ini maka diperoleh beberapa prinsip hak keluh. Hak keluh ini memang dilakukan setelah pasien/konsumen menerima atau menikmati suatu barang dan/atau jasa, yang dalam hal ini tentunya adalah pelayanan kesehatan dari rumah sakit. Hak keluh tidak dapat diberikan pada konsumen apabila pelaku usaha belum selesai memberikan pelayanan kesehatan kepadanya.

Keberadaan hak keluh ini dipandang penting bagi perlindungan hukum atas hak konsumen mengingat terdapat kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bertanggung jawab. Berdasarkan pengaturan kedua ketentuan hukum ini maka dapat dikemukakan tujuan hak keluh untuk memberikan kedudukan yang kuat bagi konsumen dalam memperoleh barang dan/atau jasa sesuai persetujuan awal. Definisi hak keluh pun sebenarnya dapat dikemukakan sebagai kekuasaan yang dimiliki oleh seseorang untuk menyatakan ketidakpuasannya baik berupa pendapat, kesan, saran, atau pun kritik terhadap barang dan/atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Jika definisi ini diterapkan dalam bidang kesehatan maka pasien mempunyai hak keluh atas

pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan dirinya.

Keberadaan hak keluh yang dimiliki pasien ini jika dilihat latar belakang pengaturannya mempunyai satu maksud agar pasien juga terlibat secara aktif dan bertanggung jawab atas kesehatannya. Di samping itu bagi rumah sakit merupakan kewajiban untuk menghormati hak-hak pasien.

#### 4. Ruang Lingkup dan Tujuan dari Hak Keluh

Pemikiran mengenai hak yang dimiliki manusia di dalam sejarah pemikiran hukum tidak dapat dipisahkan dari perkembangan manusia itu sendiri dalam menilai arti penting dari hak. Paton menyebutkan bahwa terdapat hak yang timbul dari hukum dan ada juga hak yang timbul dari norma yang lain.<sup>11</sup> Ruang lingkup hak dapat dibedakan menjadi hak yang dilindungi berdasarkan hukum (*legal rights*) dan ada juga hak yang tidak berdasarkan hukum tetapi berdasarkan norma yang lain. Keberadaan dari hak disini sangat bergantung pada hukum yang mengaturnya sebagai hak yang dilindungi atukah tidak. Peran legislator menjadi sangat krusial ketika menentukan hak mana yang akan diatur atau dilindungi oleh Undang-undang. Sudikno Mertokusumo juga memberikan definisi tentang hak sebagai “kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi”<sup>12</sup>.

Hukum di tempatkan sebagai alat yang berfungsi untuk menjamin eksistensi dan pelaksanaan hak yang dimiliki manusia karena memang pada dasarnya demikianlah tujuan

hukum. Hukum dalam kaitannya dengan hak memiliki hubungan yang erat tetapi berada dalam kapasitas yang berbeda. Hak sebagai hal esensi (isi) sedangkan hukum seperti wadah yang menjaganya. Peter Mahmud menegaskan hubungan ini dengan mengatakan “hukum diciptakan karena adanya hak”<sup>13</sup> dan bukan sebaliknya. Jika ditinjau dari sisi penggunaan istilah ‘hak’ dan ‘hukum’ sendiri digunakan istilah ‘*recht*’ dalam bahasa Belanda yang dibedakan menjadi *subjectief recht* untuk hak dan *objectief recht* untuk hukum<sup>14</sup>. Oleh karena itu hak terlebih dahulu ada daripada hukum dan keberadaan hukum untuk menjaga pelaksanaan hak, termasuk didalamnya hak keluh.

Hak keluh pasien merupakan hak yang harus diakui oleh Rumah Sakit untuk selanjutnya dikelola dengan profesional karena merupakan bagian penting dari tata kelola klinis yang memenuhi standar. Pasien dapat mengajukan atau menyampaikan keluhannya terkait kekurangan pelayanan yang didasarkan atas standar pelayanan yang ada secara langsung pada rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan. Pengaturan berbeda terdapat dalam pasal 32 huruf r UU No. 44 Tahun 2009, hak keluh tidak disampaikan kepada pemberi pelayanan tetapi secara tidak langsung kepada masyarakat luas melalui media cetak dan media elektronik. Hak pasien untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan kesehatan rumah sakit melalui media cetak dan elektronik ini sangat baru dan tidak konsisten jika dikaitkan dengan semangat Undang-undang Rumah Sakit.

Pasal 3 huruf d UU No 44 Tahun 2009 menegaskan salah satu tujuan pengaturan

<sup>11</sup> G.W. Paton, *A Textbook of Jurisprudence* (Oxford: Clarendon Press, Fourth Editions, 1972).

<sup>12</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, Yogyakarta, 1986), hlm. 40

<sup>13</sup> *Ibid*  
<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 165

penyelenggaraan rumah sakit untuk “memberikan kepastian hukum kepada masyarakat, pasien, sumber daya manusia rumah sakit dan Rumah Sakit”. Perlindungan hukum atas hak rumah sakit juga ditegaskan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan yang didalamnya termasuk pula nama baik rumah sakit. Penyampaian hak keluh melalui media massa jelas sangat merugikan nama baik Rumah sakit yang telah dibangun sejak lama. Memang secara khusus Rumah sakit diberikan hak untuk mengugat pihak yang menyebabkan kerugian baik secara materil maupun imateril (Pasal 30 huruf e UU No. 44 Tahun 2009) tetapi dampak kerugian atas keluhan yang merusak nama rumah sakit jelas tidak dapat dinilai dengan uang. Inkonsistensi pengaturan juga dapat dilihat dalam pasal 29 UU No. 36 Tahun 2009 yang mengharuskan penyelesaian sengketa melalui mediasi bukan dengan penyampaian keluhan media massa (pasal 60 huruf f UU No. 44 Tahun 2009 juncto. Pasal 29 UU No. 36 Tahun 2009).

Hak keluh yang dimiliki pasien ini pada prakteknya sangat berpotensi untuk disalahgunakan. Seorang pasien yang merasa tidak puas atas pelayanan kesehatan rumah sakit dapat secara langsung memberitakan hal ini di media massa tanpa harus meminta keterangan dari Rumah sakit. Bagi pihak Rumah Sakit pengaturan ini mempunyai dampak negatif terhadap nama baik yang dimilikinya karena hanya dalam waktu sekejap nama baik (*good will*) pelayanan rumah sakit langsung hancur. Sebenarnya UU No. 44 Tahun 2009 memberikan perlindungan hukum juga bagi Rumah sakit dalam hal terdapat keluhan pasien melalui Pasal 44 tentang hak jawab rumah sakit.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan pembalasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Hak pasien pada dasarnya

adalah memperoleh pelayanan kesehatan demi terpenuhinya pemulihan kesehatan bagi tubuhnya. Sebaliknya, merupakan kewajiban bagi penyelenggara kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien sesuai persetujuan. UU No. 44 Tahun 2009 melalui Pasal 32 huruf r memberikan ‘hak spesial’ bagi pasien untuk mengeluhkan pelayanan kesehatan melalui media massa, baik cetak maupun elektronik. Oleh karena itu hak keluh ini harus diakui oleh Rumah Sakit dan selanjutnya dikelola dengan profesional karena merupakan bagian penting dari tata kelola klinis yang memenuhi standar. Namun demikian perlu pemahaman akan mekanisme pengajuan pengaduan ataupun keluhan melalui teknologi informasi sehingga penyelesaian yang adil demi tercipta kepastian hukum atas hak-hak yang dimiliki oleh pasien dan rumah sakit

### Rekomendasi

Adapun saran dalam makalah ini adalah bagi rumah sakit sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat untuk meminimalisir adanya keluhan. Untuk pasien yang ingin mengajukan keluhan sebaiknya memperhatikan mekanisme pengajuan pengaduan yang ada sehingga tidak merugikan pihak rumah sakit.

## DAFTAR BACAAN

### Buku

- Ahmadi Miru, 2004, *Prinsi-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, tidak diterbitkan
- Azwar, Azrul, 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi ketiga, Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- \_\_\_\_\_, A, 1994, *Standar Pelayanan Medis*, Materi Pelatihan penerapan Standar Pelayanan

- Rumah Sakit, Medik dan pengawasan , Etik, Ujung Pandang.
- Basuki, Sulistyono. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Fredy Tengker, 2007, *Hak Pasien*, Bandung: Mandar Maju
- 12 G.W. Paton, 1972, *A Textbook of Jurisprudence* (Oxford: Clarendon Press, Fourth Editions, ).
- M. Sofyan Lubis, 2009, *Mengenal Hak Konsumen dan Pasien*, Jakarta : Pustaka Yustika
- 28 Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Cetakan I, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sudikno Mertokusumo, 2009, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta.

#### Jurnal

- 6 Al-Debie and Walker, Martin. *Fundamental Information Analysis: An Extension and UK Evidence. British Accounting Review*, Vol 31, No 3, September 1999
- Nyoman Wijana, *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruhnya Pada Bank Perkreditan Rakyat Dikabupaten Tabanan*. Jurnal ilmiah Akutansi dan Bisnis.Vol.4,No.1. Januari 2009
- 23 Universitas Udayana: Bali
- Rahmawati, Diana. *Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi*. Jurnal Ekonomi dan Pendidikan. Vol. 5 No.1.2008
- 17 Roberia dan Siti Maimunah, “*Cakupan Hak Asasi Manusia bidang Kesehatan*”, Jurnal Hukum Kesehatan, Vo. 2 No.4 Tahun 2009.

# IMPLEMENTASI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PEMENUHAN HAK KELUH PASIEN ATAS PELAYANAN RUMAH SAKIT

## ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ramadhansaukani.blogspot.com">ramadhansaukani.blogspot.com</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://journal.unnes.ac.id">journal.unnes.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://jurnalskripsitesis.wordpress.com">jurnalskripsitesis.wordpress.com</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://indraachmadi.blogspot.com">indraachmadi.blogspot.com</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://journal.feb.unmul.ac.id">journal.feb.unmul.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://ejournal-balitbang.kkp.go.id">ejournal-balitbang.kkp.go.id</a> Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1%
8	<a href="http://www.kompasiana.com">www.kompasiana.com</a> Internet Source	1%

[pdfs.semanticscholar.org](http://pdfs.semanticscholar.org)

9	Internet Source	1 %
10	ferrystoner.blogspot.com Internet Source	1 %
11	je.ejournal.unri.ac.id Internet Source	1 %
12	journal.um-surabaya.ac.id Internet Source	1 %
13	Submitted to UIN Sunan Ampel Surabaya Student Paper	1 %
14	Submitted to Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Student Paper	1 %
15	lhs-lawfirm.com Internet Source	1 %
16	definispengertian.com Internet Source	1 %
17	dinamikahukum.fh.unsoed.ac.id Internet Source	1 %
18	dea47.blogstudent.mb.ipb.ac.id Internet Source	1 %
19	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Student Paper	1 %

20	<a href="http://mcrizzwan.blogspot.com">mcrizzwan.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
21	<a href="http://radarbojonegoro.jawapos.com">radarbojonegoro.jawapos.com</a> Internet Source	1 %
22	<a href="http://www.berandahukum.com">www.berandahukum.com</a> Internet Source	1 %
23	<a href="http://fr.scribd.com">fr.scribd.com</a> Internet Source	1 %
24	<a href="http://repository.unimal.ac.id">repository.unimal.ac.id</a> Internet Source	1 %
25	Ahyuni Yunus, Agustina Ali Bilondatu. "Perlindungan Hukum Konsumen Pada Perjanjian Baku (Standar Contract) PT. Telkomsel Terhadap Penggunaan Kartu Pasca Bayar (Halo Kick)", Kalabbirang Law Journal, 2020 Publication	<1 %
26	M. Feby Saputra. "HAK CIPTA DANCE CHALLENGE YANG DIUNGGAH KE APLIKASI TIKTOK", Jurnal Penegakan Hukum Indonesia, 2021 Publication	<1 %
27	<a href="http://digilib.uinsa.ac.id">digilib.uinsa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://journal.fh.unsri.ac.id">journal.fh.unsri.ac.id</a> Internet Source	<1 %



Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On