

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang buruk mengenai fasilitas pelayanan kesehatan banyak dikeluhkan oleh pasien. Berita dari detik dot com pada 2 Juli 2023, seorang pasien mengeluhkan buruknya pelayanan kesehatan di RSUD Marsidi Judono Kabupaten Belitung. Pasien tersebut tidak dihiraukan oleh salah satu perawat yang bertugas ketika berobat disana. Pasien tersebut menggunakan pe untuk pergi berobat ke rumah sakit tersebut, hal tersebut tidak sejalan dengan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Pasal 276 (b) dan (c), yaitu mendapatkan penjelasan yang memadai dari tenaga kesehatan serta mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan pelayanan yang bermutu, sehingga dapat dinilai bahwa hak dan kewajiban yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, yaitu untuk mendapatkan pelayanan yang bermutu tidak terwujud dan tidak sejalan dengan yang tertuang pada peraturan yang berlaku.^{1,2}

Seorang pasien bernama Prita Mulya Sari mengalami hal yang kurang baik ketika pergi berobat di Rumah Sakit Omni Internasional. Berita menyebutkan bahwa terjadi kesalahpahaman antara pasien dengan dokter yang bertugas. Kesalahpahaman tersebut terjadi karena salah satu hak pasien tidak terwujud, yaitu untuk mendapatkan informasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut, yaitu kurangnya dokter dalam hal komunikatif terhadap pasien, kurangnya *informant consent* pada saat anamnesis, kurangnya pemahaman antara pasien

dengan dokter terkait hak dan kewajibannya masing-masing.³ Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berkaitan dengan hak dan kewajiban pasien. Hak dan kewajiban yang dimaksud pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 52 adalah hak pasien meliputi hak atas informasi, hak memberikan persetujuan tindakan medis, hak atas rahasia kedokteran dan hak atas pendapat kedua, sedangkan kewajiban pasien adalah memberikan informasi yang benar kepada dokter, mematuhi anjuran dokter atau perawat, memberi imbalan jasa yang layak dan tidak memaksakan keinginannya agar dilaksanakan oleh dokter apabila berlawanan dengan kebebasan serta keluhuran profesi dokter.⁴ Menurut Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Pasal 276 dan 277 menyatakan terkait hak dan kewajiban pasien. Hak pasien yang dimaksud Undang-undang tersebut adalah pasien akan mendapatkan penjelasan mengenai kesehatan pasien, mendapatkan informasi yang memadai tentang pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien, mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis, menolak ataupun menyetujui dari tindakan medis yang akan diberikan kepada pasien, mendapatkan informasi tentang kesehatan pasien yang terdapat pada rekam medis, dan meminta pendapat dokter. Kewajiban pasien adalah memberikan informasi dengan jelas dan jujur terhadap masalah kesehatan, mematuhi saran dan petunjuk dokter, mematuhi peraturan yang berlaku, memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima, sehingga Undang-undang tersebut saling melengkapi karena sama-sama membahas mengenai hak dan kewajiban pasien.⁵

Indikator hasil studi yang dilakukan oleh Sudrajat dkk. di Rumah Sakit di Jakarta menyebutkan bahwa pemenuhan hak dan kewajiban pasien belum optimal. Sebanyak 3 pasien setiap bulan mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Data tersebut diperkuat dengan penurunan kunjungan pasien pada UGD dari rerata 120 pasien setiap hari menjadi sekitar 40 hingga 50 pasien perhari pada rumah sakit tersebut. Pemenuhan hak dan kewajiban pasien di rumah sakit tersebut belum terpenuhi, yaitu hak untuk *second opinion*, dan hak untuk mendapatkan *informed consent* menjadi penyebab penurunannya jumlah kunjungan pasien pada rumah sakit tersebut.⁶

Hak menurut kamus besar Bahasa Indonesia dibagi menjadi dua, yaitu benar dan kewenangan. Hak untuk benar dicontohkan sebagai “mereka telah menilai mana yang baik dan buruk”, sedangkan hak untuk kewenangan dicontohkan sebagai “dengan ijazah ia mempunyai kewenangan untuk mengajar”.⁷ Prof. Dr. Notonagoro memberikan pernyataan tentang hak. Hak adalah kekuasaan untuk menerima atau melakukan sesuatu yang seharusnya diterima atau dilakukan hanya oleh pihak tertentu dan bukan oleh pihak lain, yang pada prinsipnya dapat dituntut dengan paksaan.⁸ Kewajiban adalah segala sesuatu yang harus dan wajib dilakukan oleh setiap individu dengan penuh tanggung jawab. Kewajiban warga negara Indonesia telah diatur dalam peraturan perundang-undangan sehingga keberadaannya mengikat dan wajib dilaksanakan.⁹

Pasien menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah orang yang memperoleh pelayanan tinggal atau dirawat pada suatu unit pelayanan tertentu.¹⁰ Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018

Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien menyatakan tentang definisi pasien. Pasien yang dimaksud adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di layanan kesehatan.¹¹

Pelayanan kesehatan buruk yang diberikan oleh tenaga kesehatan, kemungkinan terjadi karena kurangnya pengetahuan dan sikap terkait hak dan kewajiban terhadap pasien yang tertuang pada Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Pemahaman dan sikap tersebut dapat dicapai dengan adanya pengetahuan. Pengetahuan menurut kamus besar Bahasa Indonesia merupakan sesuatu hal mengerti sesudah melihat (menyaksikan, mengalami, dan sebagainya). Definisi pengetahuan menurut Mubarak adalah segala sesuatu yang diketahui berdasarkan pengalaman manusia itu sendiri dan pengetahuan akan bertambah seiring dengan proses pengalaman yang dialami seseorang.¹²

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dkk mengenai tingkat pemahaman pasien rawat inap terhadap hak dan kewajiban mereka di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Sragen, ditemukan bahwa dari 15 responden, mayoritas memiliki pemahaman yang baik mengenai hak-hak mereka. Sebanyak 64% pasien memiliki pemahaman yang baik tentang hak atas informasi medis, sementara 13% masih kurang memahami aspek tersebut. Kemudian, sebanyak 60% pasien memahami hak mereka dalam memberikan persetujuan terhadap tindakan medis, sedangkan 15% lainnya masih kurang memahami hal tersebut. Dalam aspek perlindungan privasi, hanya 39% pasien yang memiliki pemahaman baik mengenai hak atas kerahasiaan medis, sementara 28% masih memiliki tingkat pemahaman yang rendah. Hal

tersebut menandakan bahwa pengetahuan yang baik tentang hak dan kewajiban pasien memungkinkan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, hal tersebut dapat mencegah hambatan dalam proses pelayanan yang seringkali disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap hak dan kewajiban pasien, sehingga mengurangi pemborosan waktu dan tenaga.¹³

Soekidjo Notoatmodjo memberikan pernyataan tentang sikap, yaitu suatu konsep yang sangat penting dalam komponen sosiopsikologi karena merupakan kecenderungan dalam bertindak dan mempersepsi. Definisi lain menurut Saifuddin Azwar, sikap merupakan suatu konstruk multidimensi yang terdiri dari kognisi, afektif, dan konasi.¹⁴

Penelitian yang dilakukan Tina Ferawati dkk, ditemukan bahwa secara keseluruhan, sikap pasien rawat inap terhadap hak dan kewajiban mereka didominasi oleh kategori baik, dengan 24 responden (80%) menunjukkan sikap yang positif. Sementara itu, sebanyak 6 responden (20%) masih memiliki sikap yang kurang baik dalam memahami hak dan kewajibannya selama menjalani perawatan di rumah sakit. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman yang tepat mengenai hak dan kewajiban pasien dapat membantu tenaga kesehatan dalam berkomunikasi secara efektif sehingga sikap tenaga kesehatan kepada pasien dapat mencegah kesalahpahaman yang dapat berujung pada konflik dan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.¹⁵

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menyatakan tentang tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan adalah orang yang mengabdikan diri pada bidang kesehatan dan memiliki pengetahuan maupun keterampilan melalui

pendidikan di bidang kesehatan yang memerlukan kewenangan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan.¹⁶ Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Pasal 19 ayat 2 menyatakan bahwa setiap dokter, dokter gigi, dan tenaga kesehatan wajib menghormati hak pasien dan mengutamakan kepentingan pasien dan keselamatan pasien.¹⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Anisa Kurniasari tentang implementasi hak dan kewajiban terhadap pasien dan keluarga dalam pelayanan pernah dilakukan di RSUD KMRT Wonosonegoro Semarang. Hak dan kewajiban pasien yang diberikan di rumah sakit tersebut telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan. Harapannya pasien harus bisa memahami apa yang telah diresepkan, mendapatkan informasi, memberikan persetujuan atau penolakan untuk melakukan tindakan, dan memahami peraturan dan ketentuan apa saja yang telah diberikan di rumah sakit.¹⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Pujihastuti menyebutkan bahwa sekitar 40% pasien tidak memiliki pemahaman yang kuat mengenai hak dan kewajiannya di rumah sakit. Aturan yang tercantum pada Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Pasal 276 terkait dengan penelitian tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi hak dan kewajiban yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien masih kurang maksimal.¹⁹

Dasar perlindungan hukum terhadap pasien dalam konteks pelayanan kesehatan adalah segala upaya untuk menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap pasien dalam menerima pelayanan. Hal ini terlihat dari pelayanan kesehatan, meliputi pelaksanaan hak dan kewajiban pasien.

Tanggung jawab puskesmas sebagai pemberi pelayanan kesehatan bagi pasien serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pasien. Pasien umumnya dilindungi berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan serta Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.²⁰

Latar belakang yang dijelaskan di atas menjadi dasar dari penelitian ini. Berbagai fenomena pemenuhan terkait hak dan kewajiban pasien oleh tenaga kesehatan yang berada di puskesmas menarik untuk dikaji. Peneliti memilih untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Margahayu Kencana Kabupaten Bandung untuk melihat implementasi pengetahuan mengenai Undang-undang terkait hak dan kewajiban pasien di kabupaten yang diperkirakan akses informasi terkait Undang-undang terbaru lebih sedikit dibandingkan dengan kota. Penulis juga melihat ulasan pasien yang terdapat di *Google Maps* yang menyebutkan pelayanan yang kurang serta sikap dokter yang kurang ramah, sehingga penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengetahuan tenaga kesehatan terkait hak dan kewajiban pasien di Puskesmas Margahayu Kencana Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana sikap tenaga kesehatan terhadap hak dan kewajiban pasien di Puskesmas Margahayu Kencana Kabupaten Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengetahuan tenaga kesehatan terkait hak dan kewajiban pasien di Puskesmas Margahayu Kencana Kabupaten Bandung
2. Mengetahui sikap tenaga kesehatan terhadap hak dan kewajiban pasien di Puskesmas Margahayu Kencana Kabupaten Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang implementasi hak dan kewajiban pasien menurut Undang-Undang, serta memberikan dasar untuk perbaikan kebijakan dan praktik kesehatan yang lebih sesuai dengan prinsip-prinsip hak asasi manusia.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menjadi pedoman bagi peneliti sehingga pasien mendapatkan hak dan kewajiban selama mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas sesuai dengan peraturan yang terkait.

b. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat bagi para pemangku kepentingan guna menganalisis dan mengevaluasi hak dan kewajiban pasien sesuai dengan Undang-Undang .