

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hak memperoleh kesehatan, hak atas pelayanan kesehatan dan perlindungan pasien merupakan hal-hal yang menarik untuk dikaji dan diteliti karena kesehatan adalah salah satu hak dasar setiap manusia. Kesehatan adalah hak setiap warga Negara yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kesehatan adalah elemen terpenting dalam kehidupan yang sangat dibutuhkan manusia. Menurut *World Health Organization (WHO)* atau Organisasi Kesehatan Dunia dalam Piagam Ottawa tahun 1986 untuk promosi kesehatan (*Ottawa Charter For Health Promotion*) kesehatan adalah sumber daya bagi kehidupan sehari-hari bukan tujuan hidup. Kesehatan adalah konsep positif menekankan sumber daya sosial dan pribadi serta kemampuan fisik.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (selanjutnya disebut UU Kesehatan) Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Mengingat pentingnya kesehatan bagi seluruh masyarakat menjadikan instansi-instansi pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting seperti posyandu, puskesmas, praktek dokter, dan rumah sakit.

Rumah sakit sebagai instansi pelayanan kesehatan dalam posisi tertinggi tentu memiliki peran yang sangat penting dalam menyokong kesehatan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (selanjutnya disebut UU Rumah Sakit) Pasal 1 ayat (1) dikatakan bahwa: Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Pelayanan kesehatan haruslah dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Peran rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan menjadi satu posisi yang banyak menarik perhatian masyarakat. Karena pentingnya peran rumah sakit dalam pelayanan kesehatan maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan dapat memenuhi setiap hak-hak pasien.

Hak-hak pasien merupakan tindakan dan pelayanan yang harus disediakan oleh pihak rumah sakit untuk dapat dinikmati oleh pasien. Pasien mempunyai hak-hak yang harusnya diberikan pihak rumah sakit, namun justru terabaikan. Tidak jarang pasien itu sendiri tidak mengetahui hak apa saja yang dapat diperoleh di rumah sakit. Meskipun demikian rumah sakit sudah seharusnya bertindak memenuhi dan melindungi hak pasien yang telah diatur dalam undang-undang.

Rumah sakit sebagai instansi pelayanan kesehatan meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan fasilitas, yang menunjang terpenuhinya hak-hak pasien. Pemenuhan hak pasien mulai dari hak yang tergolong kecil sampai hak yang besar menjadi tanggung jawab rumah sakit. Penyediaan papan informasi, penyediaan ruang perawatan yang nyaman, pelayanan dokter, keamanan data-data

pasien, persetujuan yang diminta dari pasien, penyediaan ruang ibadah dan menerima kritikan pasien adalah contoh bentuk bentuk tindakan rumah sakit dalam memenuhi hak pasien. Pemenuhan hak-hak pasien tidak dapat dilepaskan dari jaminan mutu pelayanan kesehatan. Pohan (2004:48) mengatakan bahwa jaminan mutu layanan kesehatan adalah upaya yang sistematis dan berkesinambungan dalam memantau dan mengukur serta melakukan peningkatan mutu yang diperlakukan agar. Mutu layanan kesehatan senantiasa sesuai dengan standart layanan kesehatan yang disepakati.

Namun dalam menjalankan fungsinya kepada konsumen tidak semua rumah sakit mampu memberi pelayanan yang baik dan memberi nilai kepuasan kepada konsumen. Menurut Pohan (2005:177) adapun faktor yang membuat pelayanan rumah sakit terkesan gagal pada konsumennya antara lain:

atau bahkan menimbulkan kerugian nyawa, fisik dan materil.

1. Tindakan medis yang diberikan tidak tepat, ataupun kurang memuaskan pasien
2. Tenaga medis yang menunda untuk menangani pasien berakibat fatal.
3. Pelayanan pegawai di rumah sakit yang membuat pasien lama mendapat penanganan.
4. Fasilitas yang tidak memadai.
5. Dokter yang jarang berada di rumah sakit.
6. Kebersihan rumah sakit yang tidak baik.
7. Pihak rumah sakit tidak bisa menjaga kewanitaan data-data pasien.

Pelayanan seperti yang disebutkan diatas melahirkan rasa tidak nyaman terhadap konsumen. Masyarakat sebagai konsumen menyimpulkan rumah sakit yang memberi pelayanan seperti itu adalah rumah sakit yang buruk. Terlebih terhadap pasien dan keluarga pasien yang pernah dirugikan oleh pihak rumah sakit baik secara fisik materil atau bahkan membuat pasien meninggal dunia, akan menghilangkan rasa kepercayaan terhadap rumah sakit yang bersangkutan. Disamping itu efek yang berimbas pada rumah sakit sendiri adalah menurunnya angka pasien atau konsumen yang berobat ke rumah sakit.

Kelalaian rumah sakit terhadap pemenuhan dan perlindungan hak pasien adalah satu hal yang perlu dibenahi. Mengingat bahwa kesehatan adalah salah satu hal terpenting dalam hidup manusia, sudah selayaknya rumah sakit yang ada di Indonesia ini memberikan pelayanan terbaiknya untuk warga terlebih memenuhi dan melindungi hak-hak pasien yang banyak terabaikan seperti yang telah diatur dalam UU Rumah Sakit.

Berdasarkan uraian diatas, pemenuhan hak-hak pasien berdasarkan UU Rumah Sakit menjadi perhatian penulis mengingat banyak aspek yang harus harus dipersiapkan untuk mencapainya. Peneliti tertarik melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara (selanjutnya disebut RSUD Tarutung). Berdasarkan uraian permasalahan dan data awal yang diperoleh, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Hak-Hak Pasien Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara)”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka penulis mengidentifikasi masalah masalah yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan hak-hak pasien di RSUD Tarutung berdasarkan UU Rumah Sakit.
2. Kepuasan pasien dalam menerima hak-hak pasien selama mendapat pelayanan kesehatan di RSUD Tarutung.
3. Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai perlindungan hak-hak pasien di Rumah Sakit.
4. Minimnya sosialisasi pihak RSUD Tarutung kepada masyarakat mengenai pentingnya hak-hak pasien di Rumah Sakit.
5. Minimnya ketersediaan fasilitas di RSUD Tarutung dalam memenuhi dan melindungi hak-hak pasien.
6. Rendahnya kinerja para tenaga medis dan tenaga pendukung atau pegawai dalam memenuhi dan melindungi hak-hak pasien di RSUD Tarutung.
7. Minimnya peran pemerintah daerah dalam pemenuhan dan perlindungan hak-hak pasien di Rumah Sakit.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam pelaksanaan penelitian perlu dipertimbangkan materi dan keterbatasan dari peneliti tanpa keluar dari jalur penelitian ilmiah. Karena adanya keterbatasan waktu, biaya, tenaga, teori-teori dan agar penelitian dilakukan sedara mendalam, maka tidak semua masalah yang diidentifikasi diteliti. Oleh karena itu penulis melakukan pembatasan masalah dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan hak-hak pasien di RSUD Tarutung berdasarkan UU Rumah Sakit.
2. Kepuasan pasien dalam menerima hak-hak pasien selama mendapat pelayanan kesehatan di RSUD Tarutung.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian yang jawabannya akan dicari melalui penelitian yang akan dilasanakan. Rumusan masalah ini merupakan panduan awal dalam melaksanakan penelitian. Yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan hak-hak pasien di RSUD Tarutung berdasarkan UU Rumah Sakit?
2. Bagaimana kepuasan pasien dalam menerima hak-hak pasien selama mendapat pelayanan kesehatan di RSUD Tarutung?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Menetapkan tujuan penelitian merupakan poin penting dalam sebuah karya ilmiah. Karena dengan menetapkan tujuan penelitian kita dapat mengetahui apakah hasil akhir dari penelitian sesuai dengan yang dituju. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pelayanan hak-hak pasien di RSUD Tarutung berdasarkan UU Rumah Sakit.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien dalam menerima hak-hak pasien selama mendapat pelayanan kesehatan di RSUD Tarutung.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara umum terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan khususnya lagi terhadap bidang kajian yang diteliti. Maka dari itu, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah wawasan terkhusus terhadap perlindungan hak-hak pasien di rumah sakit.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi pihak rumah sakit yang diteliti sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit dalam hal melindungi dan memenuhi hak-hak pasien.

- b. Bagi masyarakat sebagai konsumen rumah sakit hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan baru dengan tujuan masyarakat memahami hak-nya sebagai pasien di sebuah rumah sakit.