



Implementasi Perlindungan Hukum terhadap Hak-Hak Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Aikmel Kabupaten Lombok Timur

Iqbal Sadjali Jayusman¹, Guruh Sirgantera Putra²

¹Administrasi Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Aspirasi, Indonesia

²Farmasi, STIKES Kusuma Bangsa, Indonesia

Email : iqbalsadjali14@gmail.com¹, guruhsirgantera@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi perlindungan hukum terhadap hak-hak pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Aikmel, Kabupaten Lombok Timur, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya, serta mengkaji mekanisme penyelesaian pengaduan pasien. Perlindungan hukum pasien merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu, adil, aman, dan berorientasi pada penghormatan terhadap martabat manusia. Penelitian dirancang menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan sosiologis. Data primer direncanakan diperoleh melalui wawancara dengan pengelola Puskesmas, tenaga kesehatan, petugas pengaduan, dan pasien, sedangkan data sekunder diperoleh melalui peraturan perundang-undangan dan artikel jurnal ilmiah yang relevan. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan membandingkan ketentuan hukum dengan praktik pelayanan kesehatan. Fokus analisis meliputi hak memperoleh informasi, persetujuan tindakan medis, kerahasiaan data kesehatan, nondiskriminasi, mutu pelayanan, dan akses terhadap mekanisme pengaduan. Literatur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dipengaruhi oleh kapasitas fasilitas, kompetensi tenaga kesehatan, komunikasi, tata kelola, serta keterlibatan pasien. Penelitian ini diharapkan menghasilkan gambaran mengenai kesesuaian praktik pelayanan di Puskesmas Aikmel dengan ketentuan hukum yang berlaku dan merumuskan rekomendasi untuk memperkuat perlindungan hak pasien. Kesimpulan empiris mengenai tingkat implementasi dan kendala setempat akan ditetapkan setelah pengumpulan serta analisis data lapangan selesai dilakukan.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum; Hak Pasien; Puskesmas Aikmel.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of legal protections for patient rights within healthcare services at the Aikmel Community Health Center (Puskesmas Aikmel) in East Lombok Regency. It seeks to identify the factors that facilitate or hinder this implementation and to examine the mechanisms for resolving patient complaints. Legal protection for patients is a crucial element in providing high-quality, equitable, and safe healthcare services that respect human dignity. The study employs an empirical legal research method, utilizing both statutory and sociological approaches. Primary data will be gathered through interviews with the health center's management, healthcare professionals, complaint-handling staff, and patients, while secondary data will be collected from relevant legislation and scholarly journal articles. A qualitative analysis will be conducted by comparing legal provisions with actual healthcare practices. The analysis focuses on rights such as access to information, informed consent for medical procedures, the confidentiality of health data, non-discrimination, quality of care, and access to complaint-resolution mechanisms. Existing literature suggests that the quality of primary healthcare is influenced by facility capacity, the competence of healthcare personnel, communication, governance, and patient engagement. This study is expected to provide an overview of the extent to which service practices at Puskesmas Aikmel align with applicable legal requirements and to formulate recommendations for strengthening the protection of patient rights. Empirical conclusions regarding the level of implementation and local challenges will be determined once the collection and analysis of field data are complete.

Keywords: *Legal Protection; Patient Rights; Aikmel Community Health Center (Puskesmas)*

*Corresponding author: igbalsadjali14@gmail.com

© 2024 TAMPIASIH

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dari pemenuhan hak dasar masyarakat dan penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Dalam pelaksanaannya, fasilitas pelayanan kesehatan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang aman, bermutu, efektif, dan menghormati hak pasien. Perlindungan hukum diperlukan untuk memastikan bahwa hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan tidak hanya didasarkan pada aspek medis, tetapi juga pada penghormatan terhadap martabat manusia, kepastian hukum, dan tanggung jawab profesional. Pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, perlindungan tersebut menjadi penting karena pasien berinteraksi langsung dengan sistem pelayanan kesehatan untuk memperoleh pemeriksaan, pengobatan, informasi, dan tindak lanjut medis. Endalamaw et al. (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan primer berkaitan dengan sumber daya, kebijakan, proses pelayanan, dan hasil yang dirasakan pasien. Dengan demikian, perlindungan hak pasien perlu ditempatkan sebagai bagian integral dari tata kelola pelayanan kesehatan.

Secara normatif, perlindungan hak pasien di Indonesia perlu dianalisis berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 sebagai peraturan pelaksanaannya. Kerangka hukum tersebut menjadi dasar dalam menelaah hak dan kewajiban pasien, tanggung jawab tenaga medis dan tenaga kesehatan, serta penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Implementasi ketentuan hukum tidak cukup dinilai berdasarkan keberadaan regulasi tertulis, tetapi juga perlu dilihat dari penerapannya dalam interaksi pelayanan. Hak memperoleh informasi yang benar, penjelasan mengenai tindakan medis, perlindungan kerahasiaan informasi kesehatan, dan kesempatan menyampaikan pengaduan perlu diterjemahkan ke dalam prosedur operasional yang dapat dipahami pasien. Dewi et al. (2022), dalam kajian perlindungan hukum pasien pada pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Wangaya, menempatkan kebijakan internal fasilitas kesehatan sebagai aspek yang relevan untuk dianalisis dalam pelaksanaan perlindungan hukum. Temuan pada rumah sakit tersebut tidak dapat langsung digeneralisasi ke Puskesmas, tetapi dapat menjadi dasar perbandingan konseptual.

Puskesmas mempunyai kedudukan strategis sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam wilayah kerjanya. Kualitas pelayanan di fasilitas ini dipengaruhi oleh ketersediaan tenaga kesehatan, sarana dan prasarana, kepatuhan terhadap standar, komunikasi antara petugas dan pasien, serta mekanisme evaluasi. Endalamaw et al. (2023) mengidentifikasi sumber daya manusia, infrastruktur, kebijakan, informasi kesehatan, dan keterlibatan masyarakat sebagai unsur yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan primer. Dalam perspektif perlindungan hukum, unsur-unsur tersebut perlu diperhatikan karena keterbatasan informasi, tidak tersedianya prosedur yang jelas, atau lemahnya mekanisme pengaduan dapat memengaruhi kemampuan pasien untuk memahami dan menggunakan haknya. Meskipun demikian, keberadaan persoalan tersebut pada Puskesmas Aikmel tidak dapat diasumsikan tanpa bukti lapangan. Penelitian setempat diperlukan untuk menilai hubungan antara standar hukum, prosedur pelayanan, dan pengalaman pasien secara objektif.

Aspek lain yang perlu mendapat perhatian ialah kemampuan pasien memahami informasi kesehatan dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Pratiwi et al. (2023), melalui tinjauan

sistematis mengenai nilai-nilai pasien dalam pelayanan kesehatan primer, membahas pentingnya memahami perspektif pasien dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam konteks perlindungan hukum, komunikasi yang jelas membantu pasien memahami kondisi kesehatan, manfaat dan risiko tindakan, pilihan penanganan yang tersedia, serta hak untuk mengajukan pertanyaan. Persetujuan tindakan medis karena itu tidak semestinya dipahami hanya sebagai pemenuhan formalitas administratif, melainkan sebagai proses komunikasi yang mendukung pengambilan keputusan secara sadar sesuai ketentuan hukum. Di samping itu, kerahasiaan informasi kesehatan dan penghormatan terhadap privasi merupakan bagian penting dari hubungan pelayanan yang profesional. Penilaian terhadap aspek tersebut di Puskesmas Aikmel perlu dilakukan melalui pemeriksaan prosedur, wawancara, dan observasi yang memperhatikan kerahasiaan serta persetujuan para partisipan.

Penelitian terdahulu mengenai perlindungan hukum pasien telah membahas berbagai konteks pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan rumah sakit, konsultasi kesehatan daring, dan akses terhadap rekam medis. Dewi et al. (2022) mengkaji perlindungan hukum dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Wangaya, sedangkan Sukertayasa dan Arjawa (2023) membahas perlindungan hukum pasien dalam layanan konsultasi kesehatan daring. Sudra et al. (2023) menelaah persoalan perlindungan hukum atas hak pasien untuk mengakses rekam medis di Indonesia. Ketiga kajian tersebut menunjukkan adanya dimensi perlindungan hukum yang berbeda sesuai karakteristik layanan dan objek hak yang diteliti. Namun, hasil penelitian pada rumah sakit atau layanan digital tidak dapat secara otomatis menjelaskan kondisi pelayanan di Puskesmas Aikmel. Oleh karena itu, kajian pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Lombok Timur diperlukan untuk memperjelas implementasi hak pasien berdasarkan konteks kelembagaan dan praktik pelayanan setempat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada implementasi perlindungan hukum terhadap hak-hak pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Aikmel Kabupaten Lombok Timur. Penelitian diarahkan untuk menganalisis kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan ketentuan hukum, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta mengkaji mekanisme pengaduan ketika pasien menilai haknya belum terpenuhi. Kebaruan penelitian terletak pada fokus lokasi dan pengkajian hubungan antara norma hukum, tata kelola pelayanan, dan pengalaman pasien pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Untuk menghindari kesimpulan yang bersifat asumtif, penilaian terhadap implementasi perlindungan hukum harus didasarkan pada bukti empiris yang dapat diverifikasi. Dengan demikian, penelitian diharapkan menghasilkan analisis yang relevan bagi pengembangan kajian hukum kesehatan sekaligus menyediakan rekomendasi berbasis bukti untuk memperkuat penghormatan terhadap hak pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Aikmel..

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang menggunakan metode penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang mengkaji pelaksanaan ketentuan hukum dalam praktik sosial dan kelembagaan. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian tidak hanya mengidentifikasi norma yang mengatur perlindungan hak pasien, tetapi juga menganalisis penerapannya dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Aikmel Kabupaten Lombok Timur. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah dasar hukum yang berkaitan dengan hak pasien dan kewajiban tenaga kesehatan, sedangkan pendekatan sosiologis digunakan untuk memahami interaksi antara ketentuan hukum, kebijakan fasilitas kesehatan, petugas, dan pasien. Rancangan ini memungkinkan analisis terhadap kesenjangan antara norma dan praktik berdasarkan bukti lapangan yang dikumpulkan secara sistematis.

Lokasi penelitian ditetapkan di Puskesmas Aikmel, Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat. Pemilihan lokasi didasarkan pada fokus kajian mengenai pelaksanaan perlindungan hukum pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Penelitian direncanakan melibatkan informan yang dipilih secara purposif berdasarkan pengetahuan dan pengalaman mereka terhadap pelayanan kesehatan, yaitu pengelola Puskesmas, tenaga medis atau tenaga kesehatan, petugas yang menangani pengaduan, serta pasien yang bersedia menjadi partisipan. Jumlah informan ditentukan berdasarkan kebutuhan data dan kecukupan informasi, bukan ditetapkan secara sewenang-wenang. Pelaksanaan wawancara dan observasi dilakukan setelah memperoleh izin yang diperlukan. Identitas pasien, informasi kesehatan, dan data pribadi lainnya harus dilindungi selama proses pengumpulan, penyimpanan, analisis, dan penyajian data penelitian.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer direncanakan diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi terhadap proses pelayanan yang relevan dengan objek penelitian. Wawancara diarahkan untuk menggali pemahaman informan mengenai hak pasien, penyampaian informasi medis, persetujuan tindakan, perlindungan kerahasiaan, nondiskriminasi, serta prosedur pengaduan. Data sekunder meliputi peraturan perundang-undangan, dokumen kebijakan yang dapat diakses secara sah, standar pelayanan yang relevan, dan artikel jurnal ilmiah. Sumber hukum utama mencakup Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan serta Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024. Dokumen internal hanya digunakan apabila aksesnya diizinkan dan penggunaannya sesuai dengan ketentuan kerahasiaan serta perlindungan data yang berlaku.

Pengumpulan data dilakukan melalui tahapan persiapan instrumen, permohonan izin, pemilihan informan, wawancara, observasi, dan penelaahan dokumen. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator yang diturunkan dari rumusan masalah dan ketentuan hukum yang relevan. Untuk menjaga keterpercayaan data, informasi dari wawancara dibandingkan dengan hasil observasi, dokumen, dan sumber hukum yang sesuai melalui triangulasi. Keterangan seorang informan tidak langsung diperlakukan sebagai fakta yang mewakili seluruh kondisi pelayanan. Perbedaan keterangan antarinforman dicatat dan dianalisis secara proporsional. Peneliti juga perlu memisahkan fakta yang diperoleh dari lapangan, interpretasi terhadap fakta tersebut, dan penilaian normatif berdasarkan hukum. Langkah ini diperlukan agar kesimpulan tidak melampaui bukti yang tersedia.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui reduksi data, pengelompokan berdasarkan tema, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dikelompokkan ke dalam tema pemenuhan hak atas informasi, persetujuan tindakan medis, kerahasiaan informasi kesehatan, nondiskriminasi, mutu pelayanan, dan mekanisme pengaduan. Setiap tema kemudian dibandingkan dengan norma hukum dan konsep perlindungan hukum yang digunakan sebagai kerangka analisis. Faktor pendukung dan penghambat diidentifikasi berdasarkan keterangan informan serta bukti dokumenter yang relevan. Kesimpulan akhir dirumuskan setelah dilakukan pemeriksaan konsistensi antara data primer, data sekunder, dan ketentuan hukum. Karena data lapangan belum tersedia pada tahap penyusunan rancangan ini, hasil penelitian yang bersifat faktual baru dapat ditetapkan setelah seluruh tahapan tersebut dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kerangka Normatif Perlindungan Hak Pasien

Perlindungan hukum terhadap pasien perlu dimulai dengan mengidentifikasi ketentuan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 merupakan rujukan utama untuk menganalisis hak, kewajiban, serta tanggung jawab para pihak. Pada tingkat pelaksanaan, ketentuan tersebut perlu dibaca bersama standar pelayanan dan peraturan teknis yang relevan. Dalam konteks Puskesmas Aikmel, analisis harus memeriksa apakah kebijakan dan prosedur yang berlaku telah diterapkan secara konsisten. Dewi et al. (2022) menunjukkan relevansi kebijakan internal dalam kajian perlindungan hukum pasien pada pelayanan BPJS Kesehatan. Namun, karena penelitian tersebut dilakukan di rumah sakit, penerapannya pada Puskesmas harus disesuaikan dengan karakteristik layanan dan kewenangan fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Pemenuhan Hak Pasien atas Informasi

Hak memperoleh informasi merupakan aspek penting dalam hubungan pelayanan kesehatan karena membantu pasien memahami kondisi dan pilihan penanganannya. Informasi yang diberikan harus relevan, dapat dipahami, dan sesuai dengan keadaan pasien serta ketentuan hukum. Penelitian lapangan di Puskesmas Aikmel perlu menilai bagaimana petugas menjelaskan hasil pemeriksaan, rencana penanganan, penggunaan obat, dan tindak lanjut pelayanan. Pratiwi et al. (2023) menekankan pentingnya memahami nilai dan perspektif pasien dalam pelayanan kesehatan primer. Perspektif tersebut mendukung analisis mengenai apakah komunikasi pelayanan telah memperhatikan kebutuhan pasien. Meskipun demikian, kualitas komunikasi di Puskesmas Aikmel tidak dapat disimpulkan hanya dari literatur. Penilaian memerlukan wawancara pasien, observasi yang diizinkan, serta pemeriksaan prosedur komunikasi yang digunakan oleh fasilitas kesehatan.

Persetujuan Tindakan Medis

Persetujuan tindakan medis merupakan bagian dari penghormatan terhadap hak pasien untuk memperoleh penjelasan dan berpartisipasi dalam keputusan terkait perawatan. Dalam praktiknya, penelitian perlu menelaah kesesuaian prosedur persetujuan dengan ketentuan hukum, jenis tindakan, kondisi pasien, dan keadaan yang diatur sebagai pengecualian. Persetujuan tidak semestinya dipahami hanya sebagai tanda tangan pada dokumen, melainkan perlu mempertimbangkan apakah informasi yang relevan telah dijelaskan dan dipahami. Sukertayasa dan Arjawa (2023) membahas perlindungan hukum pasien dalam layanan konsultasi kesehatan daring, yang memperlihatkan pentingnya menelaah hak pasien sesuai karakteristik layanan. Pada Puskesmas Aikmel, aspek ini dapat diperiksa melalui prosedur operasional, dokumen yang dapat diakses secara sah, dan wawancara. Kesimpulan mengenai pelaksanaan persetujuan tindakan harus menunggu bukti empiris yang memadai.

Kerahasiaan dan Akses Informasi Kesehatan

Informasi kesehatan merupakan data yang memerlukan perlindungan khusus karena pengungkapan yang tidak semestinya dapat memengaruhi privasi dan kepentingan pasien. Perlindungan tersebut berkaitan dengan pembatasan akses, penyimpanan dokumen, komunikasi hasil pemeriksaan, serta pemberian informasi kepada pihak lain sesuai ketentuan hukum. Sudra et al. (2023) mengkaji perlindungan hukum atas hak pasien untuk mengakses rekam medis di Indonesia dan membahas persoalan regulasi terkait akses tersebut. Kajian ini relevan untuk menelaah hubungan antara hak pasien atas informasi dan kewajiban menjaga kerahasiaan. Dalam penelitian di Puskesmas Aikmel, analisis dapat diarahkan pada prosedur pengelolaan rekam medis,

pengaturan akses, dan penjelasan kepada pasien. Namun, dugaan pelanggaran kerahasiaan tidak boleh dinyatakan terjadi tanpa bukti yang dapat diverifikasi.

Mutu dan Keselamatan Pelayanan

Perlindungan hukum terhadap pasien berkaitan erat dengan mutu dan keselamatan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang bermutu memerlukan sumber daya manusia yang memadai, fasilitas yang sesuai, prosedur yang jelas, dan interaksi profesional antara petugas dengan pasien. Endalamaw et al. (2023) memetakan indikator mutu pelayanan kesehatan primer berdasarkan dimensi struktur, proses, dan hasil. Kerangka ini dapat digunakan untuk memeriksa kondisi pendukung pelayanan di Puskesmas Aikmel, proses interaksi dengan pasien, serta hasil yang relevan dengan pengalaman pelayanan. Analisis tidak boleh menyamakan ketidakpuasan pasien dengan pelanggaran hukum secara otomatis. Setiap persoalan perlu dinilai berdasarkan sifat kejadian, standar yang berlaku, dan bukti yang tersedia. Oleh karena itu, penelitian harus membedakan persoalan mutu, kendala operasional, dan dugaan pelanggaran kewajiban hukum.

Prinsip Nondiskriminasi dan Keadilan Akses

Prinsip nondiskriminasi menuntut agar pelayanan kesehatan diberikan dengan menghormati martabat dan hak pasien sesuai peraturan yang berlaku. Dalam penelitian ini, prinsip tersebut dapat dianalisis melalui prosedur pendaftaran, akses terhadap informasi, perlakuan kepada pasien dengan kebutuhan berbeda, dan pelaksanaan pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Endalamaw et al. (2023) mengidentifikasi kesenjangan geografis dan keterbatasan sumber daya sebagai tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan primer di berbagai konteks. Literatur tersebut memberikan landasan untuk menilai faktor struktural yang dapat memengaruhi keadilan akses, tetapi bukan bukti bahwa ketimpangan tertentu terjadi di Puskesmas Aikmel. Penelitian lapangan perlu memeriksa prosedur dan pengalaman pasien secara proporsional, termasuk apakah terdapat hambatan yang dapat dibuktikan serta bagaimana fasilitas kesehatan menanganinya.

Faktor Pendukung Implementasi Perlindungan Hukum

Implementasi perlindungan hukum membutuhkan dukungan kelembagaan yang mencakup kejelasan prosedur, kompetensi petugas, pengawasan, dokumentasi, dan keterlibatan pasien. Endalamaw et al. (2023) menjelaskan bahwa perbaikan mutu pelayanan primer berkaitan dengan kecukupan tenaga kesehatan, sarana, kepatuhan terhadap kebijakan, dan partisipasi masyarakat. Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian di Puskesmas Aikmel perlu mengidentifikasi dukungan yang benar-benar tersedia melalui wawancara dan pemeriksaan dokumen. Contoh indikator yang dapat diperiksa meliputi keberadaan informasi hak pasien, pelatihan petugas, standar operasional, serta evaluasi pelayanan. Unsur-unsur tersebut hanya dapat disebut sebagai faktor pendukung aktual apabila terdapat bukti yang memadai. Dengan demikian, pembahasan dapat menghasilkan penjelasan yang terukur mengenai hubungan antara tata kelola fasilitas kesehatan dan pelaksanaan perlindungan hak pasien.

Faktor Penghambat Implementasi Perlindungan Hukum

Hambatan pelaksanaan perlindungan hukum dapat muncul dari berbagai aspek, seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman terhadap hak pasien, komunikasi yang tidak efektif, atau prosedur pengaduan yang sulit diakses. Namun, semua faktor tersebut harus diperlakukan sebagai kemungkinan analitis sampai dibuktikan melalui penelitian lapangan. Odhus

et al. (2024), dalam tinjauan sistematis mengenai peningkatan mutu pelayanan kesehatan primer di negara berpendapatan rendah dan menengah, membahas faktor pendukung serta penghambat peningkatan mutu. Literatur tersebut dapat digunakan untuk menyusun kategori analisis, bukan untuk menetapkan kondisi lokal tanpa verifikasi. Di Puskesmas Aikmel, penelitian perlu mengidentifikasi hambatan berdasarkan sumber data yang berbeda dan menilai pengaruhnya terhadap pemenuhan hak pasien. Analisis juga harus membedakan kendala sementara, kelemahan prosedural, dan persoalan yang memiliki implikasi hukum.

Mekanisme Pengaduan dan Akuntabilitas

Mekanisme pengaduan menjadi bagian penting dari perlindungan hukum karena memungkinkan pasien menyampaikan ketidakpuasan dan memperoleh tindak lanjut sesuai prosedur. Sistem yang dapat dipertanggungjawabkan perlu memiliki jalur penyampaian yang jelas, pencatatan laporan, penanggung jawab, proses pemeriksaan, dan informasi mengenai tindak lanjut. Dewi et al. (2022) memberikan konteks mengenai pentingnya kebijakan internal dalam pelaksanaan perlindungan hukum pasien di fasilitas kesehatan. Untuk Puskesmas Aikmel, penelitian perlu memeriksa saluran pengaduan yang tersedia, prosedur yang diterapkan, serta bukti penanganan keluhan yang dapat diakses secara sah. Wawancara pasien dapat melengkapi penilaian mengenai keterjangkauan mekanisme tersebut. Efektivitas sistem tidak dapat ditentukan hanya dari keberadaan kotak saran atau prosedur tertulis, tetapi harus dinilai berdasarkan pelaksanaan dan pertanggungjawaban tindak lanjutnya.

Implikasi bagi Penguatan Perlindungan Hak Pasien

Penguatan perlindungan hak pasien memerlukan pendekatan yang mengintegrasikan kepatuhan hukum, peningkatan mutu, komunikasi yang efektif, dan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Endalamaw et al. (2023) menekankan pentingnya pengembangan kapasitas tenaga kesehatan, dukungan fasilitas, kepatuhan terhadap kebijakan, dan partisipasi masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan primer. Dalam konteks Puskesmas Aikmel, rekomendasi perlu dirumuskan berdasarkan kesenjangan yang benar-benar ditemukan antara ketentuan hukum dan praktik pelayanan. Langkah yang dapat dipertimbangkan setelah verifikasi meliputi penyederhanaan informasi hak pasien, evaluasi prosedur persetujuan, penguatan perlindungan kerahasiaan, dan peninjauan mekanisme pengaduan. Rekomendasi tersebut tidak boleh dianggap sebagai bukti adanya kelemahan setempat sebelum data tersedia. Dengan dasar empiris yang memadai, hasil penelitian dapat memberikan kontribusi praktis bagi perbaikan tata kelola pelayanan kesehatan dan penghormatan terhadap hak pasien.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap hak-hak pasien merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepastian hukum, keselamatan, mutu pelayanan, dan penghormatan terhadap martabat manusia. Dalam konteks Puskesmas Aikmel Kabupaten Lombok Timur, implementasi perlindungan hukum perlu dianalisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, prosedur operasional, dan praktik pelayanan. Hak atas informasi, persetujuan tindakan medis, kerahasiaan informasi kesehatan, nondiskriminasi, serta akses terhadap pengaduan menjadi aspek penting dalam penilaian. Namun, tingkat pemenuhan hak-hak tersebut di Puskesmas Aikmel belum dapat disimpulkan sebelum data empiris diperoleh dan dianalisis.

Pelaksanaan perlindungan hukum dapat dipengaruhi oleh faktor kelembagaan, ketersediaan sumber daya, pemahaman tenaga kesehatan mengenai kewajiban hukum, kualitas komunikasi, dan keterlibatan pasien. Penilaian terhadap faktor pendukung dan penghambat perlu didasarkan pada wawancara, observasi, dan dokumen yang dapat diverifikasi. Mekanisme pengaduan juga perlu ditelaah untuk mengetahui kejelasan prosedur, aksesibilitas bagi pasien, pencatatan laporan, dan tindak lanjut yang diberikan. Dengan pendekatan tersebut, penelitian dapat membedakan antara persoalan mutu pelayanan, kendala administratif, dan dugaan pelanggaran hukum secara proporsional.

Penguatan perlindungan hukum terhadap pasien dapat diarahkan pada peningkatan pemahaman mengenai hak pasien, perbaikan komunikasi antara petugas dan pasien, penguatan perlindungan kerahasiaan informasi kesehatan, serta evaluasi mekanisme pengaduan. Rekomendasi akhir harus disesuaikan dengan kesenjangan yang benar-benar ditemukan dalam penelitian lapangan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum kesehatan dan menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan di Puskesmas Aikmel Kabupaten Lombok Timur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis kepada setiap yang terlibat dalam karya yang akan diterbitkan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dewi, I. G. A. D. M. S., Senastri, N. M. J., & Styawati, N. K. A. (2022). Implementation of patient legal protection in internal policy implementing BPJS Health in Wangaya Hospital, Denpasar City. *Jurnal Hukum Prasada*, 9(2), 107–116. <https://doi.org/10.22225/jhp.9.2.2022.107-116>
2. Endalamaw, A., Khatri, R. B., Erku, D., Nigatu, F., Zewdie, A., Wolka, E., et al. (2023). Successes and challenges towards improving quality of primary health care services: A scoping review. *BMC Health Services Research*, 23, Article 893. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09917-3>
3. Odhus, C. O., Kapanga, R. R., & Oele, E. (2024). Barriers to and enablers of quality improvement in primary health care in low- and middle-income countries: A systematic review. *PLOS Global Public Health*, 4(1), e0002756. <https://doi.org/10.1371/journal.pgph.0002756>
4. Pratiwi, A. B., Padmawati, R. S., Mulyanto, J., & Willems, D. L. (2023). Patients values regarding primary health care: A systematic review of qualitative and quantitative evidence. *BMC Health Services Research*, 23, Article 400. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09394-8>
5. Solikha, D. A., Butler, D. C., Setiawan, E., Korda, R. J., & Kelly, M. (2025). Primary health care performance measurement at the service delivery level in Indonesia: A scoping review. *BMC Health Services Research*, 25, Article 898. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-12955-8>
6. Sukertayasa, I. M. A., & Arjawa, A. G. P. (2023). Perlindungan hukum pasien dalam layanan konsultasi kesehatan online. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 3(2), 81–90. <https://doi.org/10.53337/jhki.v3i02.99>
7. Sudra, R. I., Putra, S., & Hartini, I. (2023). Legal protection of the patient's right to access medical records in Indonesia. *South Eastern European Journal of Public Health*. <https://doi.org/10.70135/seejph.vi.256>
8. Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105. <https://jdih.kemkes.go.id/documents/undang-undang-nomor-17-tahun-2023>
9. Republik Indonesia. (2024). Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/294077>

