

PELAYANAN KESEHATAN YANG BERKEADILAN: PERAN TENAGA KESEHATAN DALAM MENJAMIN HAK SETIAP PASIEN

Ontran Sumantri Riyanto^{1*}

Fuad²

Edy Chrisjanto³

*Email : ontran27@yahoo.co.id

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta

^{2,3}Universitas Widya Mataram Yogyakarta

Naskah diterima 19 September 2023 ; disetujui 26 November 2023 ; diterbitkan 27 Desember 2023

Abstrak

Peranan negara dalam memenuhi kebutuhan dasar rakyat, terutama dalam bidang pelayanan kesehatan secara menyeluruh, sangat penting. Kesehatan diakui sebagai salah satu hak asasi manusia, yang merupakan seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa. Undang-undang Kesehatan mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia, termasuk perlindungan hukum terhadap hak pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, di mana metodologi penelitian didasarkan pada analisis bahan pustaka. Metode penelitian normatif menggunakan pendekatan Perundang-Undangan dan konseptual, dengan memanfaatkan sumber hukum Primer dan Sekunder untuk menganalisis dan menginterpretasikan data. Peran tenaga kesehatan dalam menjamin hak setiap pasien sangat terkait dengan landasan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Kesehatan. Undang-Undang tersebut bukan hanya menjadi panduan bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, tetapi juga merupakan instrumen yang penting untuk melindungi hak-hak pasien dalam konteks pelayanan kesehatan yang adil dan bermartabat.

Kata kunci: Pelayanan Kesehatan, Tenaga Kesehatan, Hak Pasien

Abstract

The state's role in fulfilling the people's basic needs, especially in comprehensive healthcare services, is crucial. Health is recognized as one of the fundamental human rights, which comprises a set of rights inherent to the nature and existence of humans as creatures of the Almighty. Healthcare Law regulates healthcare services in Indonesia, including legal protection for patients' rights to receive healthcare services according to established standards. The methodological approach used in this research is normative juridical, where the research methodology is based on literature analysis. Normative research methods employ Legislative and conceptual approaches, utilizing Primary and Secondary legal sources to analyze and interpret data. The role of healthcare personnel in ensuring the rights of every patient is closely related to the legal foundation regulated in the Healthcare Law. This law serves as a guide for healthcare personnel in providing quality services and as a crucial instrument for protecting patients' rights in the context of fair and dignified healthcare services.

Keywords: Healthcare Services, Healthcare Professionals, Patient Rights

1. Pendahuluan

Kesehatan adalah hal yang paling penting dalam kehidupan manusia. Dengan kesehatan yang optimal, seseorang dapat melaksanakan segala aktivitas dengan penuh semangat dan efisiensi. Mempertahankan kebersihan lingkungan merupakan tindakan yang sangat penting dalam menjaga kesehatan pribadi, karena lingkungan yang bersih dapat mencegah timbulnya penyakit yang merugikan. Pengakuan atas hak atas kesehatan adalah salah satu pilar utama dalam konstitusi, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945. Prinsip ini menyatakan bahwa setiap individu memiliki hak untuk menerima layanan kesehatan dari fasilitas yang memadai, guna mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan meningkatkan kualitas hidup.

Pasal 34 Ayat (1) UUD NKRI 1945 menetapkan pelayanan kesehatan sebagai tanggungjawab negara untuk menyediakannya, dan pada Pasal 28 H Ayat (1) menetapkan mengenai hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kedua pasal tersebut merupakan perwujudan dari sila Kemanusiaan yang adil dan beradab dan sila Keadilan Sosial bagi seluruh Rakyat Indonesia. Penyediaan pelayanan kesehatan berkaitan dengan nilai yang menjunjung harkat martabat manusia Indonesia, sedangkan penetapan hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan perwujudan dari sila Keadilan Sosial yang mewujudkan pemerataan.¹

¹ Muhammad Afiful Jauhani, Yoga Wahyu Pratiwi, and Supianto Supianto, "Perlindungan Hukum Tenaga Medis Dan Pasien Pada Tindakan Gawat Darurat," *JURNAL RECHTENS* 11, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.56013/rechtens.v11i2.1790>.

Peranan negara dalam memenuhi kebutuhan dasar rakyat, terutama dalam bidang pelayanan kesehatan secara menyeluruh, sangat penting. Kesehatan diakui sebagai salah satu hak asasi manusia, yang merupakan seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa. Kesehatan dianggap sebagai anugerah yang harus dihormati, dijunjung tinggi, dan dilindungi oleh negara, hukum, dan pemerintah. Setiap individu berhak atas kehormatan, perlindungan, serta menjaga harkat dan martabat manusia.

Pentingnya memperhatikan kesehatan sebagai bagian dari hak asasi manusia dan sebagai prasyarat penting bagi pemenuhan hak-hak lain telah diakui secara luas di tingkat internasional. Hak terhadap kesehatan meliputi hak untuk memperoleh kehidupan dan lingkungan kerja yang sehat, hak untuk mendapatkan akses penuh terhadap layanan kesehatan yang berkualitas, serta kedulian yang khusus terhadap kesehatan ibu dan anak.

Undang-undang Kesehatan mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia, termasuk perlindungan hukum terhadap hak pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Standar Pelayanan Kesehatan Minimal (SPM) dijadikan sebagai patokan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan ketentuan hukum.

Penting untuk memahami bahwa Undang-undang membuat perbedaan antara layanan kesehatan yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan dan layanan kesehatan yang disediakan oleh Rumah Sakit. Layanan Tenaga Kesehatan dilakukan oleh individu yang berdedikasi dalam bidang kesehatan dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan di bidang kesehatan². Untuk beberapa jenis layanan kesehatan tertentu, diperlukan izin atau otorisasi untuk melakukan intervensi kesehatan. Sementara itu, layanan kesehatan di Rumah Sakit diselenggarakan oleh institusi pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan menyeluruh kepada individu dengan menyediakan fasilitas rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Perlu diperjelas dan ditegaskan konsep keadilan dalam pelayanan kesehatan dengan penerapan yang baik. Keadilan merujuk pada pemberian hak yang sama kepada seluruh masyarakat dalam segala aspek kehidupan tanpa pengecualian atau alasan tertentu. Selain itu, keadilan juga dapat diartikan sebagai evaluasi terhadap perlakuan yang adil terhadap individu lainnya. Pemahaman yang baik mengenai konsep keadilan diperlukan karena perbedaan tingkat keadilan³ dapat mempengaruhi kondisi emosional seseorang⁴. Konflik sering muncul ketika ada perbedaan antara tujuan, nilai, sikap, perilaku,

² A Findyartini, D Soemantri, and ..., "Arti Kampus Merdeka Dalam Tatatan Baru Dunia Pendidikan Kedokteran Dan Tenaga Kesehatan Di Indonesia," *Buku Adaptasi Pendidikan ...*, 2020.

³ Stephen S. Tax, Stephen W. Brown, and Murali Chandrashekaran, "Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing," *Journal of Marketing* 62, no. 2 (1998), <https://doi.org/10.2307/1252161>.

⁴ Klaus Schoefer and Christine Ennew, "The Impact of Perceived Justice on Consumers' Emotional Responses to Service Complaint Experiences," *Journal of Services Marketing* 19, no. 5 (2005), <https://doi.org/10.1108/08876040510609880>.

dan keyakinan satu pihak dengan orang lain. Oleh karena itu, penerapan prinsip keadilan dalam kehidupan dapat membantu mengurangi potensi terjadinya konflik⁵.

Hukum kesehatan diharapkan dapat menjadi penghubung yang efektif dalam menangani kemungkinan konflik antara tenaga kesehatan dan pengguna layanan. Namun, pada kenyataannya, masih terdapat banyak pasal dalam Undang-Undang yang terkesan tidak memberikan keadilan secara sempurna, serta menunjukkan ketidaksepahaman dan tumpang tindih. Hukum kesehatan seharusnya tidak hanya membahas aspek teknis pelayanan kesehatan⁶, melainkan juga memfasilitasi keselarasan persepsi antara tenaga kesehatan dan tenaga medis dalam menentukan prinsip-prinsip dasar, format, dan tanggung jawab layanan kesehatan. Hukum yang telah berlaku selama ini cenderung hanya berfokus pada aspek teknis dan kurang mengedepankan sosialisasi mengenai prinsip-prinsip dasar pelayanan kesehatan, terutama upaya untuk mencapai kesehatan yang adil bagi semua individu. Adopsi bentuk layanan yang mempromosikan prinsip-prinsip etika baru dan menghormati hak asasi manusia, serta menetapkan tanggung jawab pelayanan dengan pemberian penghargaan atau penerapan sanksi. Namun, terdapat perluasan isu kapitalisme dalam bidang kesehatan, yang menyebabkan munculnya istilah baru dalam masyarakat, yaitu "Orang miskin dilarang sakit"⁷. Hal ini secara nyata merugikan prinsip keadilan bagi semua individu yang membutuhkan layanan kesehatan yang adil.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif analitis, yang bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis peraturan hukum yang berlaku sehubungan dengan teori-teori hukum serta implementasinya dalam praktik hukum positif yang terkait dengan permasalahan yang dibahas. Fokus penelitian ini adalah pada pengumpulan dan analisis data terkait kepatuhan terhadap regulasi yang berkaitan dengan perlindungan pada pasien dan juga tenaga kesehatan dalam konteks pelayanan kesehatan, serta tinjauan terhadap peraturan yang relevan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, di mana metodologi penelitian didasarkan pada analisis bahan pustaka⁸. Metode penelitian normatif menggunakan pendekatan Perundang-Undangan dan konseptual, dengan memanfaatkan sumber hukum Primer dan Sekunder untuk menganalisis dan menginterpretasikan data.

⁵ Gail Whiteman and Mamen Katy, "Examining Justice and Conflict between Mining Companies and Indigenous Peoples: Cerro Colorado and the Ngabe-Bugle in Panama," *Journal of Business and Management* 8, no. 3 (2002).

⁶ Hari Kurniawan, "Tingkat Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Atas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Faskes Tingkat I Di Kecamatan Kotagede Yogyakarta," *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 5, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v5i2.924>.

⁷ Maria Lauranti et al., *Mewujudkan Jaminan Kesehatan Yang Non-Diskriminatif, Mewujudkan Jaminan Kesehatan Nasional Yang Inklusif* (Jakarta: Prakarsa, 2018).

⁸ Fuad Fuad, "Penerapan Diversi Anak Atas Tindak Pidana Pencurian Yang Dilakukan Bersama Orang Dewasa," *Komisi Yudisial* 15, no. 3 (2023): 361–83, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29123/jy.v15i3.538>.

3. Pembahasan

Pemenuhan hak untuk hidup sehat adalah suatu hak dasar yang harus dipastikan, karena kesehatan adalah bagian dari kebutuhan primer setiap individu. Kondisi tubuh dan jiwa yang sehat akan memungkinkan setiap orang untuk melakukan kegiatan dan berkarya. Selain itu, kesehatan juga merupakan komponen penting menuju kehidupan sejahtera. Hak semacam ini merupakan salah satu hak dasar yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Sudah menjadi konsensus dalam konstitusi Indonesia bahwa hak atas kesehatan adalah hak mendasar bagi setiap manusia. Falsafah dasar dari jaminan hak atas kesehatan sebagai Hak Asasi Manusia adalah esensi dari kemartabatan manusia. Oleh karena itu, kesehatan dianggap sebagai hak fundamental bagi setiap individu.⁹

Dalam ketentuan Undang-Undang 1945 Pasal 28H, Undang-Undang 1945 Pasal 34 serta Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Sejalan dengan prinsip kesetaraan dalam hak asasi manusia, yang merupakan landasan fundamental dari hak asasi manusia kontemporer, adalah gagasan bahwa setiap individu dilahirkan bebas dan memiliki kesetaraan dalam hak asasi manusia. Kesetaraan mensyaratkan adanya perlakuan yang adil, di mana semua orang harus diperlakukan dengan sama dalam situasi yang serupa.

Pelayanan berkeadilan dapat dibedakan menjadi 4 dimensi yaitu ¹⁰:

a) *Distributive Justice* (keadilan distributif)

Berdasarkan persepsi masing-masing pihak yang terlibat dalam sebuah transaksi atau layanan, penting untuk memastikan bahwa hasil yang diterima sebanding dengan kontribusi yang mereka berikan dalam transaksi atau layanan tersebut. Keadilan distributif memiliki ciri-ciri seperti kewajaran hasil, kesetaraan di antara semua pihak, pemenuhan kebutuhan individual, serta alokasi sumber daya atau kompensasi¹¹. Keadilan distributif sering kali muncul ketika terjadi kekurangan dalam pelayanan yang dirasakan¹².

b) *Interpersonal justice* (keadilan interpersonal)

Keadilan dalam penyediaan informasi oleh organisasi. Ini mencakup memberikan penjelasan yang jelas, transparan, dan relevan tentang kebijakan, prosedur, keputusan, dan alasan di baliknya kepada karyawan. Prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa karyawan merasa

⁹ Mikho Ardinata, "Tanggung Jawab Negara Terhadap Jaminan Kesehatan Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia (HAM)," *Jurnal HAM* 11, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.319-332>.

¹⁰ Davoud Nikbin et al., "Perceived Justice in Service Recovery and Switching Intention: Evidence from Malaysian Mobile Telecommunication Industry," *Management Research Review* 35, no. 3–4 (2012), <https://doi.org/10.1108/01409171211210181>.

¹¹ O Kwun and KA Alshare, "The Impact of Fairness on User's Satisfaction with the IS Department," *Academy of Information and Management* 10, no. 1 (2007).

¹² Betsy Bugg Holloway, Sijun Wang, and Sharon E. Beatty, "Betrayal? Relationship Quality Implications in Service Recovery," *Journal of Services Marketing* 23, no. 6 (2009), <https://doi.org/10.1108/08876040910985861>.

bahwa mereka diperlakukan secara adil dan diberikan informasi yang cukup untuk memahami konteks di mana keputusan dibuat¹³. Keadilan interpersonal mencakup berbagai aspek. Ini termasuk tingkat keakraban dalam komunikasi, sensitivitas terhadap situasi, kemampuan empati, memberikan jaminan, kejujuran, kesopanan, dan keramahan¹⁴.

c) *Procedural justice* (keadilan procedural)

Keadilan prosedural adalah pandangan mengenai kesesuaian kebijakan, metode, dan kriteria yang digunakan oleh para pengambil keputusan untuk melakukan negosiasi atau menyelesaikan konflik, serta kesesuaian dari prosedur formal untuk mencapai hasil kerja. Keadilan prosedural mencakup karakteristik seperti ketercapaian penggunaan yang nyaman, efisiensi proses, dan kecepatan penyelesaian¹⁵.

d) *Informational justice* (keadilan informasional)

Keadilan informasional terkait dengan penjelasan atau argumen yang disampaikan oleh organisasi kepada konsumennya mengenai keputusan yang diambil dan alasan di baliknya. Ketidakadilan informasional timbul ketika organisasi tidak memberikan penjelasan yang memadai kepada pelanggannya tentang prosedur yang digunakan¹⁶.

Dalam pelayanan kesehatan, konsep *Distributive Justice* (keadilan distributif) menekankan pentingnya bagi tenaga kesehatan harus adil kepada semua pasien tanpa memandang faktor-faktor seperti status sosial, ekonomi, atau politik. Hal ini berarti bahwa setiap pasien memiliki hak yang sama untuk menerima perawatan kesehatan yang diperlukan, tanpa adanya diskriminasi atau penilaian yang tidak adil. Misalnya, dalam situasi di mana terdapat keterbatasan dalam jumlah tempat tidur di rumah sakit, prinsip keadilan distributif menuntut agar keputusan tentang penempatan pasien di rumah sakit didasarkan pada kebutuhan medis mereka daripada status ekonomi atau sosial mereka.

Tenaga kesehatan harus memprioritaskan pelayanan kepada kelompok-kelompok yang rentan atau membutuhkan perlindungan khusus, seperti anak-anak, lanjut usia, atau orang-orang dengan kondisi medis yang kompleks. Sebagai contoh, dalam situasi bencana alam, tenaga kesehatan harus

¹³ Beverley A. Sparks and Janet R. McColl-Kennedy, "Justice Strategy Options for Increased Customer Satisfaction in a Services Recovery Setting," *Journal of Business Research* 54, no. 3 (2001), [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(00\)00120-X](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(00)00120-X).

¹⁴ Ana Belén del Río-Lanza, Rodolfo Vázquez-Casielles, and Ana Ma Díaz-Martín, "Satisfaction with Service Recovery: Perceived Justice and Emotional Responses," *Journal of Business Research* 62, no. 8 (2009), <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.09.015>.

¹⁵ Massimo Bergami and Gabriele Morandin, "Relationship between Perceived Justice and Identification," *Employee Relations* 41, no. 1 (2019), <https://doi.org/10.1108/er-09-2017-0210>.

¹⁶ Jason A. Colquitt, "On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure," *Journal of Applied Psychology* 86, no. 3 (2001), <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>.

memberikan perhatian ekstra kepada anak-anak yang terpisah dari keluarga mereka untuk memastikan keamanan dan kesejahteraan mereka.

Selain itu, tenaga kesehatan juga harus mengedepankan etika dalam pengambilan keputusan terkait alokasi sumber daya kesehatan, sehingga keputusan yang diambil didasarkan pada prinsip-prinsip keadilan dan kemanusiaan. Mereka harus menghindari praktik-praktik yang melanggar prinsip keadilan distributif, seperti preferensi terhadap pasien-pasien tertentu berdasarkan faktor-faktor yang tidak relevan dengan kebutuhan medis mereka. Tenaga kesehatan juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa sumber daya kesehatan yang terbatas digunakan secara efisien dan adil. Mereka harus mengambil keputusan yang didasarkan pada prinsip keadilan distributif dalam hal alokasi tempat tidur di rumah sakit, waktu dokter, atau alat medis yang mahal. Contohnya, dalam situasi di mana ada antrian untuk pemeriksaan medis, pasien-pasien yang membutuhkan perawatan segera harus diberi prioritas.

Interpersonal justice atau keadilan interpersonal dalam pelayanan kesehatan menuntut tenaga kesehatan untuk memastikan bahwa hubungan antara mereka dan pasien didasarkan pada prinsip-prinsip komunikasi yang jelas, penuh perhatian, dan penghargaan terhadap martabat individu. Hal ini tercermin dalam praktik menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien tanpa ambigu, mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap kekhawatiran dan pertanyaan pasien, serta tidak membedakan perlakuan berdasarkan faktor-faktor seperti gender atau status sosial. Selain itu, aspek lain dari keadilan interpersonal termasuk kesetaraan dalam pertukaran informasi, penerimaan terhadap umpan balik pasien, serta menunjukkan empati dan keterlibatan dalam memahami kondisi dan kebutuhan pasien. Transparansi dalam pengambilan keputusan medis juga ditekankan, sehingga pasien memiliki pemahaman yang jelas tentang alasan di balik rencana perawatan mereka. Yang tidak kalah pentingnya adalah menjaga privasi pasien dengan menghormati kerahasiaan informasi kesehatan mereka. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, tenaga kesehatan dapat membangun hubungan yang saling percaya dan menghormati antara mereka dan pasien, yang merupakan landasan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, tenaga kesehatan juga harus menerapkan prinsip keadilan procedural atau keadilan prosedural yang menekankan pentingnya proses yang adil dan konsisten. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti memastikan kesetaraan dalam akses terhadap layanan kesehatan, transparansi dalam proses pengambilan keputusan, serta partisipasi aktif pasien dalam rencana perawatan mereka. Misalnya, tenaga kesehatan harus menyediakan penjelasan yang jelas dan terbuka tentang prosedur medis yang akan dilakukan serta risiko dan manfaatnya, sehingga pasien dapat membuat keputusan yang tepat sesuai dengan kondisi dan preferensi mereka. Selain itu, penting bagi tenaga kesehatan untuk melindungi hak-hak pasien, termasuk hak privasi dan kerahasiaan informasi medis, serta memberikan mekanisme yang jelas bagi pasien untuk mengajukan keluhan atau banding jika diperlukan. Prinsip keadilan procedural juga menekankan konsistensi dalam

penegakan aturan dan prosedur di semua kasus, serta evaluasi terus-menerus terhadap proses pelayanan kesehatan untuk memperbaiki area di mana keadilan mungkin tidak terpenuhi. Lebih dari itu, tenaga kesehatan juga harus memberdayakan pasien dengan memberikan informasi yang cukup dan mendukung mereka dalam pengambilan peran aktif dalam manajemen kesehatan mereka sendiri, sehingga memungkinkan terciptanya hubungan yang berdasarkan saling percaya dan kolaboratif antara tenaga kesehatan dan pasien.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, penting bagi tenaga kesehatan untuk menerapkan konsep keadilan informasional atau informational justice. Hal ini mengacu pada pentingnya memberikan informasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu kepada pasien agar mereka dapat membuat keputusan yang terinformasi tentang perawatan mereka. Pertama-tama, tenaga kesehatan harus memberikan informasi yang lengkap tentang kondisi kesehatan pasien, termasuk diagnosis, prognosis, dan opsi perawatan yang tersedia. Contohnya, menjelaskan dengan detail mengenai penyakit yang diderita oleh pasien, serta memberikan gambaran tentang kemungkinan hasil perawatan yang dapat diharapkan. Kemudian, informasi tentang prosedur medis atau intervensi harus disampaikan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien. Hal ini membantu pasien untuk memahami secara jelas apa yang akan dilakukan dan mengurangi kecemasan atau kebingungan yang mungkin timbul. Sebagai contoh, menjelaskan tahapan prosedur operasi atau pemeriksaan dengan menggunakan istilah yang sederhana dan menghindari penggunaan jargon medis yang sulit dipahami.

Selain itu, tenaga kesehatan juga harus memberikan informasi tentang risiko dan manfaat dari setiap tindakan medis atau pengobatan yang direkomendasikan. Ini memungkinkan pasien untuk membuat keputusan yang sesuai dengan preferensi mereka dan mempertimbangkan segala kemungkinan konsekuensi. Misalnya, menyampaikan informasi tentang efek samping obat yang diresepkan atau kemungkinan komplikasi dari prosedur medis tertentu. Keadilan informasional juga mencakup memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya dan mengungkapkan kekhawatiran mereka. Tenaga kesehatan harus bersedia memberikan penjelasan tambahan atau klarifikasi jika diperlukan, serta menghargai pertanyaan dan kebutuhan informasi tambahan dari pasien.

Selain itu, penting bagi tenaga kesehatan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada pasien bersifat objektif dan tidak memihak. Hal ini berarti menghindari penekanan atau penyorotan terhadap opsi perawatan tertentu tanpa memberikan informasi yang seimbang tentang opsi lainnya. Keadilan informasional juga mencakup memberikan informasi tentang hak-hak pasien, termasuk hak untuk mendapatkan second opinion atau memilih untuk tidak melanjutkan perawatan tertentu. Contohnya, memberikan penjelasan tentang hak pasien untuk mengajukan pertanyaan, menyampaikan ketidaksetujuan, atau mencari pendapat medis tambahan dari dokter lain dan tenaga kesehatan harus memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pasien tetap terjaga kerahasiaannya dan tidak disalahgunakan. Ini melibatkan penggunaan sistem yang aman untuk

menyimpan dan mengakses catatan medis pasien, serta memastikan bahwa informasi tersebut hanya diakses oleh pihak yang berwenang.

Peran tenaga kesehatan dalam menjamin hak setiap pasien memiliki keterkaitan yang erat dengan Undang-Undang Kesehatan yang berlaku. Undang-Undang Kesehatan memberikan dasar hukum yang kuat untuk mengatur tanggung jawab dan tindakan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pertama-tama, Undang-Undang Kesehatan menetapkan standar pelayanan kesehatan yang harus dipenuhi oleh tenaga kesehatan dalam interaksinya dengan pasien. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti keamanan, kerahasiaan, dan kepatuhan terhadap standar etika profesi kesehatan.

Dalam konteks ini, peran tenaga kesehatan dalam memberikan informasi yang jelas dan komprehensif kepada pasien adalah salah satu hal yang diatur oleh Undang-Undang Kesehatan. Pasal-pasal dalam undang-undang tersebut menegaskan bahwa setiap pasien berhak untuk memperoleh informasi yang akurat dan memadai mengenai kondisi kesehatannya, diagnosis, serta opsi pengobatan yang tersedia. Ini bertujuan untuk memberikan pasien kesempatan yang setara dalam pengambilan keputusan terkait perawatan dan pengobatan yang mereka terima. Selain itu, Undang-Undang Kesehatan juga mengatur mengenai hak pasien untuk mendapatkan perlindungan terhadap diskriminasi dan perlakuan yang tidak manusiawi atau merendahkan martabat. Hal ini mengimplikasikan bahwa tenaga kesehatan memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk memberikan perlakuan yang adil dan menghormati martabat setiap pasien tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau kulturalnya.

Undang-Undang Kesehatan juga menegaskan pentingnya partisipasi pasien dalam proses perawatan dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kesehatannya¹⁷. Tenaga kesehatan diwajibkan untuk melibatkan pasien secara aktif dalam perencanaan dan pelaksanaan perawatan, serta memberikan dukungan yang diperlukan agar pasien dapat mengambil peran aktif dalam memelihara atau memulihkan kesehatannya. Dalam hal hak pasien untuk mendapatkan pengaduan dan ganti rugi atas kerugian yang dialami dalam pelayanan kesehatan, Undang-Undang Kesehatan juga menetapkan mekanisme yang jelas. Tenaga kesehatan memiliki tanggung jawab untuk mengakomodasi pengaduan pasien dengan cepat dan mengikuti prosedur yang ditetapkan untuk menyelesaikan sengketa tersebut secara adil dan transparan. Secara keseluruhan, peran tenaga kesehatan dalam menjamin hak setiap pasien sangat terkait dengan landasan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Kesehatan. Undang-Undang tersebut bukan hanya menjadi panduan bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, tetapi juga merupakan instrumen yang penting untuk melindungi hak-hak pasien dalam konteks pelayanan kesehatan yang adil dan bermartabat.

¹⁷ Ontran Sumantri Riyanto et al., "Kedudukan Hukum Perawat Bedah Pasca Pembedahan Dalam Sengketa Medis Di Rumah Sakit," *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam* 4, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v4i2.1784>.

4. Penutup

Dalam pelayanan kesehatan yang berkeadilan, peran tenaga kesehatan sangatlah penting dalam menegakkan hak-hak setiap pasien. Dengan mematuhi ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Kesehatan, tenaga kesehatan dapat memastikan bahwa setiap pasien, tanpa memandang latar belakangnya, menerima perlakuan yang sama dan bermartabat dalam mendapatkan layanan kesehatan. Tanggung jawab tenaga kesehatan bukan hanya terbatas pada memberikan pengobatan, tetapi juga meliputi perlindungan terhadap hak-hak pasien, seperti hak atas informasi, privasi, dan perlakuan yang adil. Selain itu, tenaga kesehatan juga memiliki peran dalam memberikan penyuluhan kepada pasien terkait hak-hak kesehatan mereka, serta berperan sebagai pendukung dalam memperjuangkan kepentingan pasien dalam sistem kesehatan. Melalui kolaborasi antar-profesional kesehatan, mereka dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Dengan demikian, peran tenaga kesehatan dalam menjamin hak setiap pasien bukan hanya merupakan aspek etis, tetapi juga merupakan fondasi dari pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.

Referensi

- Afiful Jauhani, Muhammad, Yoga Wahyu Pratiwi, and Supianto Supianto. "Perlindungan Hukum Tenaga Medis Dan Pasien Pada Tindakan Gawat Darurat." *JURNAL RECHTENS* 11, no. 2 (2022). <https://doi.org/10.56013/rechtens.v11i2.1790>.
- Ardinata, Mikho. "Tanggung Jawab Negara Terhadap Jaminan Kesehatan Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia (HAM)." *Jurnal HAM* 11, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.319-332>.
- Bergami, Massimo, and Gabriele Morandin. "Relationship between Perceived Justice and Identification." *Employee Relations* 41, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.1108/er-09-2017-0210>.
- Colquitt, Jason A. "On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure." *Journal of Applied Psychology* 86, no. 3 (2001). <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>.
- Findyartini, A, D Soemantri, and ... "Arti Kampus Merdeka Dalam Tatanan Baru Dunia Pendidikan Kedokteran Dan Tenaga Kesehatan Di Indonesia." *Buku Adaptasi Pendidikan* ..., 2020.
- Fuad, Fuad. "Penerapan Diversi Anak Atas Tindak Pidana Pencurian Yang Dilakukan Bersama Orang Dewasa." *Komisi Yudisial* 15, no. 3 (2023): 361–83. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29123/jy.v15i3.538>.
- Holloway, Betsy Bugg, Sijun Wang, and Sharon E. Beatty. "Betrayal? Relationship Quality Implications in

Service Recovery." *Journal of Services Marketing* 23, no. 6 (2009).
<https://doi.org/10.1108/08876040910985861>.

Kurniawan, Hari. "Tingkat Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Atas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Faskes Tingkat I Di Kecamatan Kotagede Yogyakarta." *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 5, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v5i2.924>.

Kwun, O, and KA Alshare. "The Impact of Fairness on User's Satisfaction with the IS Department." *Academy of Information and Management* 10, no. 1 (2007).

Lauranti, Maria, Djamhari Eka Afrina, Agustinus da Costa, Andriko S. Otang, Hafidz Arfandi, Irvan Tengku Harja, Moniq Rijkies Muhammad Didit Saleh, and Hasbullah Thabranji. *Mewujudkan Jaminan Kesehatan Yang Non-Diskriminatif. Mewujudkan Jaminan Kesehatan Nasional Yang Inklusif*. Jakarta: Prakarsa, 2018.

Nikbin, Davoud, Ishak Ismail, Malliga Marimuthu, and Hamed Armesh. "Perceived Justice in Service Recovery and Switching Intention: Evidence from Malaysian Mobile Telecommunication Industry." *Management Research Review* 35, no. 3–4 (2012). <https://doi.org/10.1108/01409171211210181>.

Río-Lanza, Ana Belén del, Rodolfo Vázquez-Casielles, and Ana Ma Díaz-Martín. "Satisfaction with Service Recovery: Perceived Justice and Emotional Responses." *Journal of Business Research* 62, no. 8 (2009). <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.09.015>.

Riyanto, Ontran Sumantri, Hetty W.A. Panggabean, Erik Adik Putra Bambang Kurniawan, and Monika Hitauruk. "Kedudukan Hukum Perawat Bedah Pasca Pembedahan Dalam Sengketa Medis Di Rumah Sakit." *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam* 4, no. 2 (2022).
<https://doi.org/10.37680/almanhaj.v4i2.1784>.

Schoefer, Klaus, and Christine Ennew. "The Impact of Perceived Justice on Consumers' Emotional Responses to Service Complaint Experiences." *Journal of Services Marketing* 19, no. 5 (2005).
<https://doi.org/10.1108/08876040510609880>.

Sparks, Beverley A., and Janet R. McColl-Kennedy. "Justice Strategy Options for Increased Customer Satisfaction in a Services Recovery Setting." *Journal of Business Research* 54, no. 3 (2001).
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(00\)00120-X](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(00)00120-X).

Tax, Stephen S., Stephen W. Brown, and Murali Chandrashekaran. "Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing." *Journal of Marketing* 62, no. 2 (1998). <https://doi.org/10.2307/1252161>.

Whiteman, Gail, and Mamen Katy. "Examining Justice and Conflict between Mining Companies and Indigenous Peoples: Cerro Colorado and the Ngabe-Bugle in Panama." *Journal of Business and Management* 8, no. 3 (2002).