

BAB II
MALPRAKTIK MEDIK DITINJAU DARI
PELAYANAN KESEHATAN

A. Standar Profesi Medis dalam Pelayanan Kesehatan

Berbicara mengenai profesi, secara umum dikenal adanya beberapa ciri atau identitas tentang profesi yang membedakannya dengan kelompok masyarakat umum, adapun ciri-ciri profesi yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Memiliki kelompok disiplin ilmu yang khusus dan terorganisir.
2. Kegiatan profesi atau pelaksanaan pada umumnya bersifat intelektual dan menunjukkan suatu proses penilaian.
3. Memerlukan pendidikan profesional untuk menjalankan profesi.
4. Melayani kebutuhan masyarakat dan bukan kepentingan kelompok.
5. Mengembangkan secara terus menerus ilmu yang dibina dan dapat diuji kesahihannya serta digunakan dalam praktik untuk memberi pelayanan kepada masyarakat.
6. Memiliki identitas dan keyakinan kelompok yang dikenal oleh masyarakat.
7. Memiliki dan memberlakukan kode etik di lingkungan profesinya.
8. Menarik orang-orang dengan kecerdasan tinggi dan kepribadian baik, untuk memilih profesi ini sebagai pekerjaan dan atau pengabdian

seumur hidup, bukan sekedar sebagai batu loncatan untuk memperoleh pekerjaan lain.¹¹

Berdasarkan Standar Profesi yang telah dijabarkan, bahwa amat penting apabila poin-poin tersebut dijalankan oleh berbagai tenaga medis dalam mengabdikan diri pada upaya kesehatan terhadap masyarakat luas demi tercapainya keinginan masyarakat, agar tidak terjadi kesengajaan serta kelalaian akibat dengan tidak menjalankan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, pekerjaan profesi ini harus dilandasi oleh minimal dua prinsip perilaku pokok, yaitu kesungguhan untuk berbuat demi kebaikan pasien, dan tidak ada niat untuk menyakiti, menciderai, dan merugikan pasien.

Upaya kesehatan diselenggarakan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi individu atau masyarakat. Upaya kesehatan sebagaimana dimaksud di sini didasarkan pada standar pelayanan minimal kesehatan. Maka penulis akan mengemukakan Standar Profesi Medis dalam Hukum Kesehatan yakni sebagai berikut :

1. Standar Pelayanan Minimal

Berdasarkan Undang-undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan pada Bagian Keempat yakni mengenai Standar Profesi, Standar Pelayanan Profesi dan Standar Prosedur Operasional dalam pasal 66 sebagai berikut :

¹¹ Bahder Johan Nasution, Op.Cit, hlm 38-39

- a. Setiap Tenaga Kesehatan dalam menjalankan praktik berkewajiban untuk memenuhi Standar Profesi, Standar Pelayanan Profesi, dan Standar Prosedur Operasional.
 - b. Standar Profesi dan Standar Pelayanan Profesi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk masing-masing jenis tenaga kesehatan ditetapkan oleh organisasi profesi bidang kesehatan dan disahkan oleh menteri.
 - c. Standar Pelayanan Profesi yang berlaku Universal ditetapkan dengan Peraturan Menteri.
 - d. Standar Prosedur Operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
 - e. Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan Standar Profesi, Standar Pelayanan Profesi, Standar Prosedur Operasional diatur dengan Peraturan Menteri.
2. Penggolongan Tenaga Medis

Berdasarkan Undang-Undang Nomor. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan macam-macam Tenaga Medis dalam pasal 13 poin ke (2) yakni ialah jenis Tenaga Kesehatan yang termasuk dalam kelompok Tenaga Medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas Dokter, Dokter Gigi, Dokter Spesialis, dan Dokter Gigi Spesialis

Berdasarkan dengan adanya suatu Peraturan Menteri Nomor 775/MENKES/PER/IV2011 Tentang Penyelenggaraan Komite Medik

di Rumah Sakit dalam bagian Ketentuan Umum pada nomor 4 dan 6 disebutkan yakni :

a. Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital Bylaws*)

1) Definsi Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital Bylaws*)

berdasarkan Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor : 772 / MENKES/ SK / VI / 2002 Tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital Bylaws*) yakni Peraturan Internal Rumah Sakit lebih merupakan “konstitusi” (anggaran rumah tangga) sebuah rumah sakit, dan secara yuridis hal ini tidak dapat dicampur dengan aturan yang seharusnya ditetapkan oleh eksekutif (Direktur Rumah Sakit) dalam satu produk hukum. Peraturan ini mengatur organisasi pemilik atau yang mewakili, peran, tugas dan kewenangan Direktur Rumah Sakit, organisasi staf medis dan yang terakhir peran, tugas, dan kewenangan staf medis.

2) Fungsi Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital Bylaws*)

yakni :

- a) Sebagai acuan bagi pemilik rumah sakit dalam melakukan pengawsan rumah sakitnya.
- b) Sebagai acuan bagi direktur rumah sakit dalam mengelola rumah sakit dan menyusun kebijakan yang bersifat teknis operasional.
- c) Sarana untuk menjamin efektifitas, efisiensi dan mutu.

- d) Sarana perlindungan hukum bagi semua pihak yang berkaitan dengan rumah sakit.
 - e) Sebagai acuan bagi penyelesaian konflik di rumah sakit khususnya konflik antara pemilik, direktur rumah sakit dan staf medis.
 - f) Untuk memenuhi persyaratan akreditasi rumah sakit.
- 3) Tujuan dan Manfaat Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital Bylaws*)
- a) Tujuan Peraturan Internal Rumah Sakit :
 - (1) Tujuan umum :
 - (a) Di milikinya suatu tatanan peraturan dasar yang mengatur pemilik rumah sakit atau yang mewakili, direktur rumah sakit dan tenaga medis sehingga penyelenggaraan rumah sakit dapat efektif, efisien dan berkualitas.
 - (2) Tujuan khusus :
 - (a) Dimilikinya pedoman aspek hukum oleh rumah sakit dalam hubungannya dengan pemilik atau yang mewakili, direktur rumah sakit dan staf medis.
 - (b) Dimilikinya pedoman aspek hukum dalam pembuatan kebijakan teknis operasional rumah sakit. Dimilikinya pedoman aspek hukum dalam pengaturan staf medis.

b) Manfaat Peraturan Internal Rumah Sakit :

(1) Manfaat bagi Rumah sakit :

- (a) Rumah Sakit memiliki acuan aspek hukum dalam bentuk konstitusi.
- (b) Rumah Sakit memiliki kepastian hukum baik eksternal maupun internal yang dapat menjadi alat / sarana perlindungan hukum bagi rumah sakit atau tuntutan/gugatan.
- (c) Menunjang persyaratan akreditasi rumah sakit.
- (d) Rumah Sakit memiliki kejelasan arah dan tujuan dalam melaksanakan kegiatannya.

(2) Manfaat bagi Pengelola Rumah Sakit :

- (a) Memiliki acuan tentang batas kewenangan, hak, kewajiban dan tanggung jawab yang jelas sehingga memudahkan dalam menyelesaikan masalah yang timbul serta dapat menjaga hubungan serasi dan selaras.
- (b) Mempunyai pedoman resmi untuk menyusun kebijakan teknis operasional.

(3) Manfaat bagi Pemerintah :

- (a) Mengetahui arah dan tujuan rumah sakit tersebut didirikan.
- (b) Acuan dalam menyelesaikan konflik di rumah sakit.

(4) Manfaat bagi pemilik :

- (a) Mengetahui tugas dan kewajibannya.
- (b) Acuan dalam menyelesaikan konflik internal
- (c) Acuan dalam menilai kerja direktur rumah sakit

(5) Manfaat bagi masyarakat :

- (a) Mengetahui visi, misi dan tujuan rumah sakit.
- (b) Mengetahui hak dan kewajiban pasien.

Berdasarkan keputusan menteri tentang suatu peraturan internal rumah sakit (*Hospital Bylaws*) tersebut memberikan kepastian atau menjamin efektivitas, efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan ke arah yang lebih baik dan benar. Dan manfaatnya itu mengetahui hak pasien sebagaimana mestinya di dalam peraturan internal rumah sakit tersebut secara komprehensif.

b. Peraturan Internal Staf Medis (*Medical Staff Bylaws*)

- 1) Definisi Peraturan Internal Staf Medis Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 631 / MENKES / SK / IV / 2005 ialah suatu peraturan organisasi staf medis dan komite medis di rumah sakit yang ditetapkan oleh pemilik rumah sakit atau *Governing Body*.
- 2) Fungsi Peraturan Internal Staf Medis (*Medical Staff Bylaws*) yakni :

- a) Menggambarkan pengorganisasian staf medis di rumah sakit.
 - b) Memuat prosedur persyaratan dan penerimaan tenaga medis di rumah sakit.
 - c) Mengatur mekanisme *peer review*, *reappointment*, kewenangan yang diberikan (clinical privileges) dan pendisiplinan.
 - d) Memuat prosedur pengajuan permohonan sebagai staf medis.
 - e) Sebagai acuan pemberian pelayanan berdasarkan standar profesi dan kode etik profesi medis.
- 3) Tujuan Peraturan Internal Staf Medis (Medical Staff Bylaws) yakni :
- a) Tujuan Peraturan Internal Staf Medis (umum) :
Sebagai pedoman bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan medis di rumah sakit.
 - b) Tujuan Peraturan Internal Staf Medis (khusus) :
 - (1) Tercapainya kerjasama yang baik antara staf medis dengan pemilik rumah sakit atau yang mewakili dan antara staf medis dengan Direktur / Pimpinan rumah sakit.
 - (2) Tercapainya sinergisme antara manajemen dan profesi medis untuk kepentingan pasien.

(3) Terciptanya tanggungjawab staf medis terhadap mutu pelayanan medis di rumah sakit.

4) Aturan Staf Medis dalam Pelayanan Kesehatan

Aturan Staf Medis adalah kewajiban staf medis yang terkait dengan suatu pelayanan kesehatan di rumah sakit antara lain sebagai berikut :

- a) Kewajiban staf medis untuk mematuhi ketentuan pelaksanaan praktik kedokteran.
- b) Kewajiban staf medis untuk mematuhi Standar Profesi.
- c) Kewajiban staf medis untuk mematuhi kebijakan rumah sakit tentang rekam medis.
- d) Kewajiban staf medis untuk mematuhi kebijakan rumah sakit tentang informed consent.
- e) Ketentuan untuk mematuhi kebijakan rumah sakit tentang rahasia kedokteran.
- f) Kewajiban staf medis untuk mematuhi kebijakan rumah sakit tentang obat dan formularium rumah sakit.

Berdasarkan ketentuan peraturan internal staf medis (Medical Staff Bylaws) maka akan sangat memberikan suatu penjelasan yang sangat berarti tentang staf medis secara koheren baik dalam hal tanggung jawab terhadap pasien dalam penanganan medis yang baik dan benar, terciptanya sinergisme antara staf medis dengan manajemen

demi kepuasan pasien karena memberikan pelayanan yang tepat dan yang terakhir mengenai hal kewajiban staf medis di dalam penanganan pelayanan kesehatan dengan berlandaskan ketentuan Standar Prosedur Operasional (SPO), Standar Pelayanan Medik (SPM).

3. Hak dan Kewajiban Tenaga Medis

Perlu diketahui juga di dalam Hukum Kesehatan khususnya diatur didalam peraturan perundang-undangan mengenal adanya hak dan kewajiban Tenaga Medis atau Tenaga Kesehatan, maka penulis akan mengemukakan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan Undang – undang no. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan dalam pasal 57 dalam menjalankan praktik berhak :
 - 1) Memperoleh perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Profesi, Standar Pelayanan Profesi, dan Standar Prosedur Operasional;
 - 2) Memperoleh informasi yang lengkap dan benar dari Penerima Pelayanan Kesehatan atau keluarganya;
 - 3) Menerima imbalan jasa;
 - 4) Memperoleh perlindungan atas keselamatan dan kesehatan kerja, perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia, moral, kesusilaan, serta nilai-nilai agama;
 - 5) Mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan profesinya;

- 6) Menolak keinginan Penerima Pelayanan Kesehatan atau pihak lain yang bertentangan dengan Standar Profesi, kode etik, standar pelayanan, Standar Prosedur Operasional, atau ketentuan Peraturan Perundang-undangan, dan ;
- 7) Memperoleh hak lain sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Berdasarkan tentang hal hak dan kewajiban masyarakat secara luas akan mengetahui tentang hak tenaga medis dengan hadirnya Undang-Undang itu, dan akan menjadikan tenaga medis dalam menjalankan praktiknya tidak mengalami kekeliruan dan kesalahan dalam pelayanan kesehatan sebelumnya

- b. Berdasarkan Undang – undang no. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan dalam pasal 58, yakni wajib untuk :
 - 1) Tenaga Kesehatan dalam menjalankan praktik wajib
 - a) Memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan Standar Profesi, Standar Pelayanan Profesi, Standar Prosedur Operasional, dan etika profesi serta kebutuhan kesehatan Penerima Pelayanan Kesehatan;
 - b) Memperoleh persetujuan dari Penerima Pelayanan Kesehatan atau keluarganya atas tindakan yang akan diberikan;

- c) Menjaga kerahasiaan kesehatan Penerima Pelayanan Kesehatan;
- d) Membuat dan menyimpan catatan dan/atau dokumen atau pemeriksaan, asuhan, dan tindakan yang dilakukan; dan
- e) Merujuk Penerima Pelayanan Kesehatan ke Tenaga Kesehatan lain yang mempunyai Kompetensi dan kewenangan yang sesuai.

Berdasarkan hadirnya suatu ketentuan ini masyarakat umum akan sangat diberikan suatu kepastian dan penjelasan tentang tenaga medis. Dan tenaga medis pun mengetahui mengenai hal tentang kewajiban berdasarkan Standar Prosedur Operasional (SPO), Standar Pelayanan Profesi (SPP) dan Standar Profesi (SP) yang berlaku, agar tidak terjadi kesalahan maupun kelalaian dikarenakan sudah diadirkannya ketentuan dalam pasal tersebut mengenai kewajiban-kewajiban apa saja yang diemban oleh seorang yang berprofesi sebagai tenaga medis atau tenaga kesehatan di dalam rumah sakit.

4. Penyelenggaraan Keprofesian Tenaga Medis

Perlu diketahui juga didalam Hukum Kesehatan khususnya diatur didalam peraturan perundang-undangan mengenal adanya keprofesian Tenaga Medis atau petugas kesehatan, sangatlah penting suatu tenaga

medis memperhatikannya, maka dari itu penulis akan mencoba mengemukakan dengan tepat tentang hal ini sebagai berikut

a. Berdasarkan Undang – undang no 36 Tahun 2014, pada pasal 60 tentang Tenaga Kesehatan bertanggung jawab untuk :

- 1) Mengabdikan diri sesuai dengan keilmuan yang dimiliki
- 2) Meningkatkan kompetensi;
- 3) Bersikap dan berperilaku sesuai dengan etika profesi;
- 4) Mendahulukan kepentingan masyarakat daripada pribadi atau kelompok; dan
- 5) Melakukan kendali mutu pelayanan dan kendali biaya dalam menyelenggarakan upaya kesehatan.

Berdasarkan hadirnya aturan tersebut memberikan apa yang namanya pelayanan kesehatan yang diinginkan masyarakat sekaligus memperbaharui mutu dalam pelayanan kesehatan itu sendiri agar terciptanya suasana yang nyaman dengan ditunjang oleh sumber ilmu pengetahuan (Knowledge) yang diperdalam dan dipertajam secara terkini.

5. Registrasi dan Perizinan Tenaga Kesehatan atau Tenaga Medis

a. Berdasarkan Undang – undang no. 36 Tahun 2014, pada pasal 44 tentang Tenaga Kesehatan bagian registrasi, yakni ialah :

- 1) Setiap Tenaga Kesehatan yang menjalankan praktik wajib memiliki STR.

- 2) STR sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh konsil masing-masing Tenaga Kesehatan setelah memenuhi persyaratan.
- 3) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
 - a) Memiliki Ijazah pendidikan di bidang kesehatan;
 - b) Memiliki Sertifikat Kompetensi atau Sertifikat Profesi;
 - c) Memiliki surat keterangan sehat fisik dan mental;
 - d) Memiliki surat pernyataan telah mengucapkan sumpah/janji profesi; dan
 - e) Membuat pernyataan mematuhi dan melaksanakan ketentuan etika profesi.

B. Malpraktik Medik dan Pelayanan Kesehatan

1. Malpraktik Medik

Malpraktik medik mengandung kata mal yang artinya buruk atau salah, sehingga malpraktik medik diartikan salah melakukan prosedur yang berujung pada kerugian atau bahkan sampai fatal.¹²

Penulis akan memaparkan berbagai jenis malpraktik medik, yaitu sebagai berikut :

a. Malpraktik Perdata (*Civil Malpractice*)¹³

Malpraktik perdata (*Civil Malpractice*) terjadi apabila terdapat hal-hal yang menyebabkan tidak dipenuhinya isi perjanjian

¹² Sutarno, 2014, *Hukum Kesehatan Eutanasia Keadilan Dan Hukum Positif Di Indonesia*, Malang. Setara Press, hlm 39-40

¹³ Muhamad Sadi Is, *Op. Cit.*, 65

(wanprestasi) di dalam transaksi terapeutik oleh dokter atau tenaga kesehatan lain, atau terjadinya perubahan melanggar hukum sehingga menimbulkan kerugian pada pasien. Adapun isi dari tidak dipenuhinya perjanjian tersebut berupa tidak melakukan apa yang menurut kesepakatan wajib dilakukan, dan melakukan apa yang menurut kesepakatan wajib dilakukan tetapi terlambat melaksanakan.

b. Malpraktik Administratif (*Administrative Malpractice*)¹⁴

Terjadi apabila dokter dan/atau tenaga kesehatan lain melakukan pelanggaran terhadap hukum administrasi negara yang berlaku, misalnya menjalankan praktik dokter tanpa lisensi atau izinnya, menjalankan praktik dengan izin yang sudah kadaluwarsa dan menjalankan praktik tanpa membuat catatan medik.

c. Malpraktik Pidana (*Criminal Malpractice*)¹⁵

Terjadi apabila pasien meninggal dunia atau mengalami cacat akibat dokter atau tenaga kesehatan lainnya, kurang hati-hati atau kurang cermat dalam melakukan upaya penyembuhan terhadap pasien yang meninggal dunia atau cacat tersebut.

d. Malpraktik Etik¹⁶

Dokter yang melakukan tindakan yang bertentangan dengan etika kedokteran. Adapun etika kedokteran yang dituangkan dalam kodeki merupakan seperangkat standar etis, prinsip, aturan atau

¹⁴ Ibid, hlm 65-66

¹⁵ Ibid, hlm 66

¹⁶ Muhamad Sadi Is, *Op. Cit.*, hlm 64

norma yang berlaku untuk dokter. Kadang kala Kodeki ini dapat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi kedokteran. Hal ini dapat dilihat dari dampak negatif dari kemajuan teknologi kedokteran, antara lain : kontak/komunikasi antara dokter dan pasiennya semakin berkurang, etika kedokteran terkontaminasi dengan kepentingan bisnis, dan harga pelayanan medis semakin tinggi.

2. Pelayanan Kesehatan

Perlu kita ketahui sangatlah penting keberadaan dengan apa yang namanya Pelayanan Kesehatan baik di tingkat dasar maupun diatas itu, agar tercapainya suatu derajat kesehatan yang baik dengan mengikuti aturan-aturan yang berlaku di dalamnya, maka penulis akan memaparkan sebagai berikut :

a. Pengertian Pelayanan Kesehatan¹⁷

Setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan. Hal itu dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan /atau masyarakat.

1) Standar Pelayanan Kesehatan dibedakan menjadi beberapa bagian dijelaskan sebagai berikut¹⁸ :

¹⁷ Soekidjo Notoadmojo, 2010, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta, Rineka Cipta, hlm 51

¹⁸ Tjahjono Koentjoro, 2007, *regulasi kesehatan Indonesia*, Yogyakarta, Andi Offset, hlm 24-25

- a) Suatu tingkat keprimaan dan digunakan sebagai dasar perbandingan.
- b) Tentang variasi yang dapat diterima dari suatu norma atau kriteria.
- c) Pernyataan tertulis tentang harapan spesifik.
- d) Ukuran yang disepakati bersama, merupakan tingkat kinerja yang diharapkan.
- e) Patok duga pencapaian yang didasarkan pada tingkat keprimaan yang diinginkan.
- f) Dapat dijadikan model untuk dicontoh dan digunakan sebagai dasar studi banding.

Keberadaan standar pelayanan kesehatan akan memberikan maanfaat, antara lain mengurangi variasi proses, merupakan persyaratan proses, dan dasar untuk mengukur mutu. Ditetapkannya standar juga akan menjamin keselamatan pasien dan petugas penyedia pelayanan kesehatan. Dikurangnya variasi dalam pelayanan akan meningkatkan konsistensi pelayanan kesehatan, megurangi morbiditas dan mortalitas pasien, meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, dan memudahkan petugas dalam pelayanan.

Standar pelayanan kesehatan harus dapat memenuhi 10 karakteristik standar, yaitu valid, menunjukkan

efektivitas biaya, dapat dikembangkan (*reproducible*), *reliable*, representatif, dapat diterapkan (*applicable*), fleksibel, jelas (*clear*), didokumentasikan dengan baik, dan dikaji ulang secara berkala.

2) Bentuk-bentuk regulasi Pelayanan Kesehatan¹⁹

Regulasi Pelayanan Kesehatan disusun agar organisasi pelayanan kesehatan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dengan memperhatikan nilai-nilai sosial yang ada di masyarakat, antara lain akuntabilitas pelayanan publik, keragaman yang ada di masyarakat, keseimbangan dan keadilan, pilihan masyarakat terhadap pelayanan publik. Di samping mengendalikan mutu pelayanan kesehatan, regulasi juga dilakukan untuk melindungi masyarakat, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan mencegah terjadinya diskriminasi pelayanan terhadap masyarakat.

3) Pemberian Bantuan Pelayanan Kesehatan²⁰

Bahwa hubungan antara dokter dengan pasien lebih merupakan kekuasaan, yaitu hubungan antara yang aktif memiliki wewenang dengan pihak yang pasif dan lemah serta menjalankan peran kebergantungan, dan dapat dibina suatu hubungan yang sempurna, agar kedua belah pihak dapat

¹⁹ *Ibid*, hlm 24-25

²⁰ Siska Elevandari, 2015, *hukum penyelesaian sengketa medis*, Yogyakarta, thafamedia, hlm 49-50

berperan dan berinteraksi secara aktif dan saling mempengaruhi.

4) Faktor-faktor kualitas Pelayanan Kesehatan²¹

Kualitas Pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini adalah pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Mutu Pelayanan Kesehatan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien dapat bersumber dari faktor yang relatif spesifik, seperti pelayanan rumah sakit, petugas kesehatan atau pelayanan pendukung.

Berdasarkan secara garis besar pelayanan kesehatan pada intinya mencakup banyak hal didalamnya baik standar pelayanan kesehatan, bentuk-bentuk regulasi pelayanan kesehatan, pemberian bantuan pelayanan kesehatan, dan faktor-faktor kualitas pelayanan kesehatan sangat penting sekali apa yang diperankan dalam pelayanan kesehatan yang sudah dijabarkan sebelumnya, agar terciptanya suatu peningkatan mutu yang meningkat dan hasilnya akan dirasakan oleh pelanggan atau pasien di rumah sakit karena hasilnya memperoleh kepuasan terhadap upaya kesehatan yang sudah dilakukan oleh petugas kesehatan.

²¹ *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan*, menulis referensi dari internet, <http://academia.edu>, 4 Agustus 2016,, (19.16)

b. Fungsi Pelayanan Kesehatan²²

Menurut Depkes RI tahun (2009) yakni fungsi Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau pun masyarakat.

Menurut Soekidjo Notoadmojo tentang sistematika fungsi Pelayanan Kesehatan, penulis akan mencoba menginterpretasikan secara sederhana, dengan menguraikan suatu penjelasan – penjelasan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi Pelayanan Kesehatan adalah sub sistem Pelayanan Kesehatan yang tujuan utamanya adalah promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitatif (pemulihan) kesehatan keluarga, kelompok, atau masyarakat, lingkungan yang terdiri dari Input, Proses, Output, Dampak, dan Umpan Balik sebagai berikut :
 - a) Input adalah sub elemen-sub elemen yang diperlukan sebagai masukan untuk berfungsinya sistem.

²² *Pengertian dan teori*, menulis referensi dari internet, <http://www.Landasanteori.com/Home/HukumPrdt>, 23 Februari 2016, (22.20)

- b) Proses adalah suatu kegiatan yang berfungsi untuk mengubah masukan sehingga menghasilkan sesuatu (keluaran) yang direncanakan.
- c) Output adalah hal-hal yang dihasilkan oleh proses.
- d) Dampak adalah akibat yang dihasilkan oleh keluaran setelah beberapa waktu lamanya.
- e) Umpan Balik adalah hasil dari proses yang sekaligus sebagai masukan untuk sistem tersebut.

Berdasarkan fungsi pelayanan kesehatan akan berjalan dengan sangat sempurna apabila dengan memperhatikan beberapa hal yang menunjang di bagian fungsi dalam upaya kesehatan dalam penanganan medis di rumah sakit yang dilakukan oleh tenaga medis atau petugas kesehatan dengan menggunakan sistem pembaharuan mutu agar tercipta efektif seperti input, proses, output, dampak dan umpan balik. Bahwa apabila aspek tersebut dijalankan dengan metode yang tepat maka akan menghasilkan fungsi pelayanan yang berkesinambungan.

c. Penyelenggaraan Pelayanan dalam Pelayanan Kesehatan

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif. Pemerintah dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pengawasan

terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat. Pemerintah wajib menetapkan standar mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan apa yang sudah dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan memberikan hal yang sangat baik dalam rangka memperbaiki dan memperbaharui sistem manajemen mutu pelayanan kesehatan, bahwasannya ada aspek terpenting yakni tanggung jawab baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam contoh konkret seperti persediaan alat kesehatan, ketersediaan obat maupun fasilitas pelayanan kesehatan baik di tingkat dasar maupun di tingkat atas.

d. Macam-macam Pelayanan Kesehatan

Diterangkan di dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 1 huruf 12,13,14, dan 15 terdiri atas :

- 1) Pelayanan Kesehatan Promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan contohnya penyuluhan kesehatan.²³
- 2) Pelayanan Kesehatan Preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.

²³ Soekidjo Notoadmojo, *Op.Cit*, hlm 63

- 3) Pelayanan Kesehatan Kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
- 4) Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan.

e. Mutu Pelayanan Kesehatan

Perlu diketahui betapa pentingnya mutu pelayanan kesehatan baik di pusat kesehatan masyarakat maupun di rumah sakit agar terciptanya pelayanan yang memuaskan dalam hal ini pasien yang ingin sembuh dari segala penyakit, maka penulis memaparkan sebagai berikut. :

- 1) Peranan penting Mutu Pelayanan Kesehatan ialah sebagai berikut :
 - a) Mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan suatu yang diamati.
 - b) Mutu adalah sifat yang dimiliki oleh suatu program.
 - c) Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa.

- d) Mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan.
- 2) Untuk mengatasi masalah “mutu pelayanan kesehatan, telah disepakati bahwa pembahasan tentang kepuasan pasien yang dikaitkan dengan mutu pelayanan kesehatan, mengenal adanya paling tidak dua pembatasan. Pembatasan yang dimaksud adalah” :

a) Pembatasan pada derajat kepuasan pasien

Pembatasan pertama yang telah disepakati adalah pada derajat kepuasan pasien. Untuk menghindari adanya unsur subjektifitas individual yang dapat mempersulit pelaksanaan program kerja mutu, ditetapkannya bahwa yang dimaksud dengan “Kepuasan Pasien” disini, sekalipun orientasinya tetap individual, tetapi ukuran yang dipakai adalah yang bersifat umum yakni yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Dengan perkataan lain, mutu pelayanan kesehatan di nilai baik, apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk.

b) Pembatasan pada upaya yang dilakukan²⁴

²⁴ *Pelayanan kesehatan yang baik dan benar*, menulis referensi dari internet, <http://www.kebunhadi.com>, 24 Februari 2016, (04.00)

Pembatasan kedua yang telah disepakati adalah pada upaya yang dilakukan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Untuk melindungi kepentingan pemakaian jasa pelayanan kesehatan.

3) Sistem Manajemen Mutu²⁵

Sistem Manajemen Mutu adalah suatu tatanan (termasuk di dalamnya adalah budaya organisasi) dalam sistem manajemen yang dirancang dan diterapkan untuk menjamin agar sistem atau proses pelayanan dan reproduksi terus menerus diperbaiki, berjalan sesuai persyaratan mutu, dan dapat memenuhi bahkan melebihi apa yang diharapkan pelanggan.

f. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang dimaksud ialah sebagai berikut²⁶ :

1) Tersedia dan Berkesinambungan

Syarat pokok pertama pada pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia di masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan (*continous*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah setiap saat yang dibutuhkan.

²⁵ Tjahjono Koentjoro, *Op.Cit*, hlm 61

²⁶ *Pelayanan kesehatan yang baik dan benar*, menulis referensi dari internet, <http://www.kebunhadi.com>, 24 Februari 2016, (04.10)

2) Dapat diterima dengan wajar

Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah dapat diterima (*acceptable*) oleh masyarakat serta bersifat wajar (*appropriate*) artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat serta bersifat tidak wajar, bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.

3) Mudah dicapai

Syarat pokok ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah mudah dicapai (*accessible*) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja, dan sementara itu tidak ditemukan di daerah pedesaan, bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

4) Mudah dijangkau

Syarat pokok keempat pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dijangkau (*affordable*) oleh masyarakat.

Pengertian keterjangkauan yang dimaksud disini terutama dari sudut biaya.

5) Menciptakan Kesetiaan dan Kemitraan Pasien

Tiga faktor yang menentukan kesetiaan pasien adalah :

- a) Kesiediaan pelaku pelayanan untuk belajar dari pengalaman pasien, baik yang baik maupun yang buruk.
- b) Mengubah perilaku pelayanan menjadi perilaku yang bersahabat.
- c) Memberikan kejutan dalam bentuk pemberian pelayanan yang lebih baik dari apa yang dibutuhkan atau diharapkan.

Berdasarkan dengan adanya syarat pokok pelayanan kesehatan bekerja dengan sempurna haruslah ditunjang dengan beberapa aspek yang sangat vital, ini akan menentukan berhasil atau tidaknya pelayanan kesehatan dengan sistem manajemen yang tepat. Dalam hal pelaksanaannya harus memperhatikan beberapa bagian seperti aspek tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dengan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau dan menciptakan kemitraan pasien. Apabila semua aspek tersebut berjalan dengan baik maka dirasa tidak ada kesalahan atau kelalaian dalam upaya kesehatan

Kesetiaan pasien akan terwujud jika organisasi dan pelaku pelayanan mampu menyediakan pelayanan dan

asuhan yang efektif, baik, serta memberi kejutan yang mampu memberi kepuasan. Keadaan itu dapat terjadi jika organisasi mampu memperbaiki kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap organisasi bahwa kebutuhan dan harapan mereka adalah prioritas utama. Kepercayaan itu perlu ditumbuhkan kembali karena adanya penilaian masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada keuntungan atau pengembalian finansial daripada memerhatikan atau membela kebutuhan mereka

Kemitraan seorang pasien dapat diwujudkan melalui 6 cara yakni sebagai berikut²⁷ :

- a) Pelayanan yang tulus dan murah hati yang dimulai dari kerelaan penyedia pelayanan untuk memerhatikan kebutuhan dan harapan pasien.
- b) Pelayanan yang memiliki visi ke depan, yakni pelayanan yang mengantisipasi dan memerhatikan perubahan kebutuhan dan harapan pasien.
- c) Pelayanan yang benar dan informasi pelayanan yang benar, yaitu memberikan yang dijanjikan dan memberikan informasi yang benar tentang produk dan pelayanan yang disediakan

²⁷ Tjahjono Koentjoro, *Op.Cit*, hlm 15-16

- d) Pelaku pelayanan dan informasi pelayanan yang dapat dipercaya, pelaku pelayanan harus dapat menunjukkan kompetensi yang dimiliki dan memberikan informasi yang dapat dipercaya oleh pelanggan.
- e) Pasien diperlakukan secara adil, pelayanan tidak dibedakan karena status sosial dan status ekonomi.
- f) Pelayanan harus dirasakan oleh pasien sebagai berkah yang bermanfaat

C. Pihak-pihak yang menjalankan atau melakukan tindakan Malpraktik Medik dalam Pelayanan Kesehatan

Dalam tindakan malpraktik medik kita perlu ketahui adanya pihak yang melakukan itu, penulis akan memamparkan sebagai berikut :

1. Tenaga Medis

Di dalam dunia kesehatan pastinya kita tidak asing dengan kata 'Tenaga Medis' atau bisa disebut juga Petugas kesehatan yang membantu sekaligus menyembuhkan pasien baik di tingkat bawah Pelayanan Kesehatan maupun di tingkat atas pelayanan kesehatan, maka perlu kita perhatikan Tenaga Medis itu secara komprehensif agar kita bisa pahami dengan baik dan juga benar.

Tenaga Medis berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan yakni ialah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta

memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.²⁸

Yakni Tenaga Kesehatan yang termasuk dalam kelompok Tenaga Me dis berdasarkan Undang-undang nomor 36 tahun 2014 pada pasal 11 ayat (2) yakni sebagai berikut :

- a. Dokter
- b. Dokter Gigi
- c. Dokter Spesialis
- d. Dokter Gigi Spesialis

²⁸ *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, Menulis Referensi dari Internet, 28 Agustus 2016, <http://perpustakaan.bappenas.go.id> (16.15)