

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. HASIL PENELITIAN**

###### **1. Gambaran Umum Rumah Sakit Banyumanik**

###### **a. Profil Rumah Sakit Banyumanik**

Rumah Sakit Banyumanik merupakan rumah sakit swasta yang berdiri pada bulan November 1989 dengan nama Rumah Sakit Prof. Dr. Hars. Danubroto di bawah Yayasan Romo Ibu. Pada tahun 1998 mengalami perubahan nama menjadi Rumah Sakit Banyumanik karena berdasarkan peraturan menteri kesehatan tahun itu, nama seseorang yang masih hidup tidak boleh digunakan untuk nama suatu rumah sakit.

Sehingga pada 1 Januari 2002 Rumah Sakit Banyumanik dialihkan dari Yayasan Romo Ibu ke Yayasan Almanshurin Semarang. Rumah Sakit Banyumanik berdiri pertama kali di wilayah Selatan Kota Semarang yang lebih tepatnya berlokasi di jalan Bina Remaja No. 61 Kelurahan Srandol Wetan Kecamatan Banyumanik. Berdasarkan SK. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.0305/I/7774/2010 menjadi rumah sakit tipe D. Rumah Sakit ini berdiri di atas tanah dengan luas lebih dari 1.890 m<sup>2</sup>

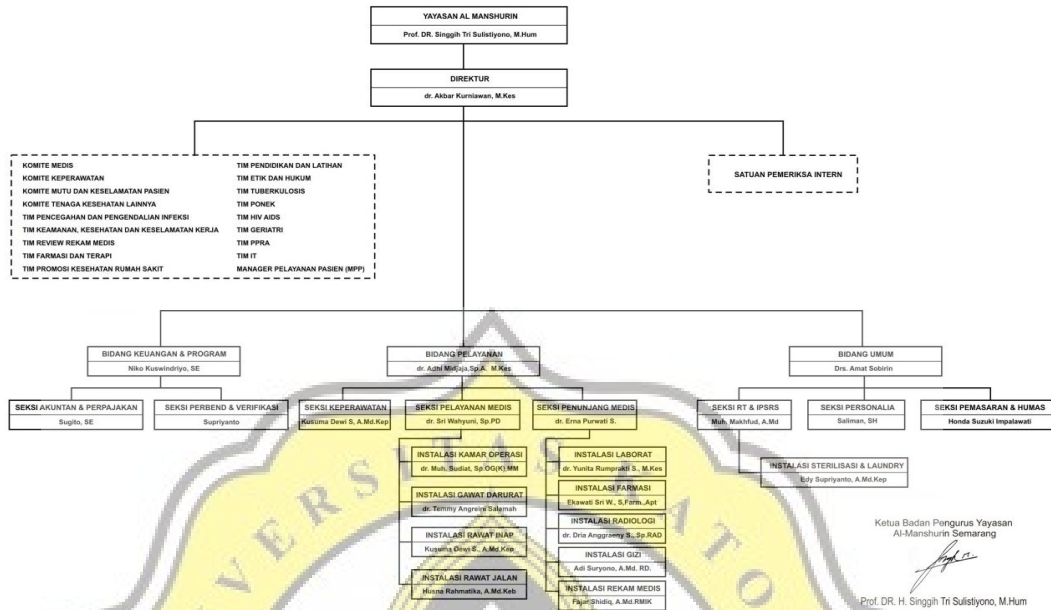
dengan luas bangunan lebih dari 1.560 m<sup>2</sup>. Rumah sakit ini pertama kali berdiri berdiri pada bulan November 1989.

Rumah Sakit Banyumanik memberikan jasa berupa pelayanan atau kebutuhan orang sakit yang diperlukan oleh masyarakat umum. Rumah Sakit Banyumanik Semarang dalam memberikan pelayanan kesehatan dibantu oleh dokter-dokter yang berkompeten dalam bidangnya seperti dokter spesialis gigi, dokter spesialis fisioterapi, dokter gizi, dokter spesialis penyakit dalam. Selain dokter-dokter yang berkompeten, Rumah Sakit Banyumanik juga menyediakan fasilitas kamar-kamar untuk pasien yang membutuhkan rawat inap dan menyediakan rawat jalan bagi pasien yang hanya memerlukan pelayanan rawat jalan.

Dengan demikian, Rumah Sakit Banyumanik termasuk rumah sakit kelas D berdasarkan SK. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK.03.05/I/7774/2010 dan Rumah Sakit Banyumanik Berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengedepankan keselamatan pasien dan keamanan pasien dengan selalu menjaga mutu pelayanan.

**b. Susunan Organisasi**

## STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT BANYUMANIK SEMARANG



(Sumber: Data Primer dari [www.rsbanjumanik.com](http://www.rsbanjumanik.com))

### c. Pelayanan di Rumah Sakit Banyumanik Semarang (Sumber: Data Sekunder dari [www.rsbanjumanik.com](http://www.rsbanjumanik.com))

Rumah Sakit Banyumanik menyediakan berbagai pelayanan baik pelayanan medis maupun pelayanan lainnya. Oleh sebab itu, untuk menunjang kualitas yang lebih baik untuk pelayanan bagi masyarakat, Rumah Sakit Banyumanik Semarang menyediakan pelayanan sebagai berikut:

#### 1) INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) 24 JAM

Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Banyumanik memberikan pelayanan gawat darurat 24 jam. Sehingga pasien yang membutuhkan pelayanan medis secara cepat dan tepat bisa segera mendapatkan bantuan medis. Tenaga medis di Unit Gawat Darurat yang selalu siap memberikan

pelayanan medis telah dilengkapi dengan peralatan medis yang telah sesuai dengan standar.

Dalam instalasi gawat darurat menyediakan pelayanan medis yang selalu siaga 24 jam, untuk pelayanan kegawat daruratan dan 24 jam dokter jaga selalu berada di IGD untuk memberikan pelayanan medis kepada pasien. Selain itu, menyediakan juga pelayanan penunjang medis 24 jam yaitu pelayanan farmasi, laboratorium, dan radiologi.

## 2) INSTALASI RAWAT JALAN

Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Banyumanik, memberikan pelayanan medis bagi pasien yang memerlukan pelayanan berupa tindakan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, serta pelayanan kesehatan lainnya yang tidak memerlukan perawatan Rawat Inap. Pelayanan rawat jalan terdiri dari Poliklinik umum dan Poliklinik Spesialis.

### 1. Poliklinik Umum

Poliklinik Umum memberikan pelayanan setiap hari kerja mulai jam 07.00-14.00 WIB.

### 2. Poliklinik Spesialis

- a. Poliklinik Penyakit dalam
- b. Poliklinik Mata
- c. Poliklinik THT
- d. Poliklinik Penyakit Kulit dan Kelamin
- e. Poliklinik Syaraf
- f. Poliklinik Kesehatan Anak
- g. Poliklinik Kebidanan dan Kandungan

- h. Poliklinik Ortopedi
- i. Poliklinik Kesehatan Jiwa
- j. Poliklinik Gigi
- k. Poliklinik Fisioterapi
- l. Konsultasi Gizi

### 3) INSTALASI RAWAT INAP

Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Banyumanik tersedia bagi pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkelanjutan, Instalasi Rawat Inap siap memberikan perawatan medis secara efektif dan efisien.

Dalam pelayanan rawat inap melayani semua pasien Umum, Asuransi swasta, dan BPJS. Tenaga keperawatan yang terlatih siap memberikan pelayanan medis selama 24 jam dan tersedia juga pelayanan farmasi, laboratorium, dan radiologi sebagai penunjang pelayanan rawat inap.

Ruang perawatan yang disediakan oleh Rumah Sakit Banyumanik terdiri dari:

- (1) Ruang Kelas Utama
- (2) Ruang Kelas I
- (3) Ruang Kelas II Dewasa
- (4) Ruang Kelas II Anak
- (5) Ruang Kelas II Kandungan
- (6) Ruang Kelas III Dewasa
- (7) Ruang Kelas III Anak
- (8) Ruang Kelas III Kandungan
- (9) Ruang High Care Unit

(10) Ruang Perinatal

4) Penunjang Medis

(1) Instalasi Laboratorium

Laboratorium adalah unit pemeriksaan diagnostik untuk membantu menegakkan diagnosa yang ditangani oleh para tenaga ahli yang berpengalaman dan kompeten. Akurasi hasil pemeriksaan menjadi tujuan kami.

Laboratorium Rumah Sakit Banyumanik, melayani pemeriksaan diagnostik dari pasien Rawat Inap, Rawat Jalan dan juga pasien dengan rujukan dari dokter luar.

(2) Instalasi Radiologi

Pelayanan Radiologi Rumah Sakit Banyumanik menyediakan perlengkapan yang sesuai dengan perkembangan dalam bidang diagnostik, Radiologi sebagai salah satu faktor penunjang penegak diagnosa, sehingga pasien dapat dilakukan pemeriksaan dengan cepat namun tetap memperhatikan keamanan pasien.

Ruang lingkup pelayanan radiologi di Rumah Sakit Banyumanik meliputi:

- (a) Pelayanan Radiodiagnostik yaitu pelayanan untuk melakukan diagnosis dengan menggunakan *Ionizing radiation*, yaitu pelayanan diagnostik dengan sinar x-ray.
- (b) Pelayanan *Imaging Diagnostic* yaitu pelayanan untuk melakukan diagnosis dengan menggunakan non *Ionizing radiation*, berupa pemeriksaan USG.

#### **d. Visi dan Misi**

1) Visi

Menjadi rumah sakit umum pilihan utama masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan yang optimal.

2) Misi

- a) Memberikan pelayanan kesehatan paripurna yang terbaik secara efektif dan efisien;
- b) Menyediakan sumber daya manusia yang religius dan profesional;
- c) Menyediakan sarana dan prasarana pendukung sesuai dengan standar pelayanan.

**e. Filosofi Pelayanan**

Mengedepankan pelayanan yang berbasis akhlakul karimah.

**f. Nilai Pelayanan**

- 1) Jujur (*Honest*)
- 2) Amanah (*Trust*)
- 3) Rukun (*Harmony*)
- 4) Kompak (*Integrity*)
- 5) Kerjasama yang baik (*Team Work*)
- 6) Mujahid Muzhid (*Effective and Efficient*)

**g. Motto Pelayanan**

Kesembuhan anda harapan kami.

**2. Hasil Wawancara dengan Narasumber dan Responden**

Dalam wawancara ini identitas responden yang bersangkutan sangat dilindungi dan dirahasiakan, sehingga penulis akan menyamarkan identitas nama dengan inisial yang disusun oleh penulis.

**a. Manajemen Rumah Sakit Banyumanik**

Nama : Tn. G

Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan responden, Rumah Sakit Banyumanik merupakan rumah sakit swasta yang berdiri cukup lama di kota Semarang. Rumah Sakit Banyumanik dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang dijadikan pedoman untuk menjalankan tugas memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Terlebih yang berkaitan dengan prosedur *informed consent* yang telah ada aturannya. Sebelum melakukan suatu tindakan medis, Rumah Sakit Banyumanik menyediakan formulir *informed consent* yang harus diisi dan disertakan tanda tangan dari pasien atau keluarga yang akan melakukan tindakan medis.

Rumah Sakit Banyumanik sangat menjunjung tinggi salah satu hak pasien yaitu hak pasien atas *second opinion* atau pendapat kedua. Rumah Sakit Banyumanik memiliki Standar Operasional Pelayanan yang menjadi pedoman dalam menjalankan pelayanan tersebut. Hak pasien atas *second opinion* atau pendapat kedua di rumah sakit Banyumanik Semarang, diatur berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh Second Opinion di Rumah Sakit Banyumanik Semarang sebagai berikut:



1. Rumah sakit mendukung hak pasien dan keluarganya untuk berpartisipasi dalam pelayanan seperti hak pasien untuk memperoleh *second opinion*
2. Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) dapat mendorong pasien untuk dilakukan *second opinion* dan juga memberikan persetujuan jika pasien atau keluarganya yang meminta *second opinion*
3. Sebelum *second opinion* dilaksanakan, staf memberikan formulir *second opinion* pada pasien dan keluarga untuk ditandatangani
4. Hasil pelaksanaan *second opinion* disampaikan kepada Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) sebagai dasar untuk memberikan asuhan lebih lanjut
5. Dokumen pelaksanaan *second opinion* dimasukkan dalam rekam medis pasien

Dalam memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada pasien mengenai *second opinion*, Rumah Sakit Banyumanik selalu memberikan sosialisasi yang dibicarakan saat apel pagi yang dilakukan secara berkala dan pada setiap unit pelayanan yang terkait diberikan salinan. Selain itu, Rumah Sakit Banyumanik menyediakan formulir *second opinion* apabila diperlukan dan formulir ini harus diisi oleh pasien yang ingin mengajukan permohonan *second opinion*.

Rumah Sakit Banyumanik memberikan batasan jenis tindakan apa saja yang diperbolehkan mengajukan *second opinion* yaitu:

1. Keputusan dokter mengenai tindakan operasi, diantaranya operasi usus buntu, operasi amandel (*tonsilektomi*), operasi caesar, operasi *hordeolum* (bintitan), operasi *ligasi ductus lacrimalis* (mata belekan dan berair terus) dan tindakan operasi lainnya.

2. Keputusan dokter tentang pemberian obat jangka panjang lebih dari 2 minggu, misalnya pemberian obat TBC jangka panjang, pemberian antibiotika jangka panjang, pemberian anti alergi jangka panjang dan pemberian obat-obat jangka panjang lainnya.
3. Keputusan dokter dalam mengadviskan pemberian obat yang sangat mahal: baik obat minum, antibiotik atau pemberian susu.
4. Kebiasaan dokter memberikan terlalu sering antibiotika berlebihan pada kasus yang tidak seharusnya diberikan: seperti infeksi saluran nafas, diare, muntah, demam virus, dan sebagainya. Biasanya dokter memberikan diagnosis infeksi virus tetapi selalu diberi antibiotik.
5. Keputusan dokter dalam mengadviskan pemeriksaan laboratorium dengan biaya sangat besar dan tidak sesuai dengan indikasi penyakit yang dideritanya.
6. Keputusan dokter mengenai suatu penyakit yang berulang diderita misalnya: penyakit tipes berulang, pada kasus ini sering terjadi overdiagnosis tidak mengalami tifus tetapi diobati tifus karena hasil laboratorium yang menyesatkan.
7. Keputusan diagnosis dokter yang meragukan: biasanya dokter tersebut menggunakan istilah “gejala” seperti gejala tifus, gejala demam berdarah, gejala usus buntu dll.
8. Keputusan pemeriksaan dan pengobatan yang tidak direkomendasikan oleh institusi kesehatan nasional atau internasional.

Dalam hal pembagian tugas atau wewenang dalam setiap pelayanan, Rumah Sakit Banyumanik telah membagi beberapa unit yang terkait dengan pelayanan

seperti yang mengurus pelayanan kesehatan adalah Bagian Pelayanan dan unit yang mengurus dokumen pelayanan adalah Seksi Rekam Medis. Dan semua tugas atau wewenang pelayanan telah tersedia di Rencana Strategi Bisnis (RSB) yang ada Standar Operasional Pelayanan (SOP).

## **b. Dokter**

### **1) Responden 1**

Nama : dr. HY

Status : Dokter penyakit dalam

Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan responden, responden sudah bekerja cukup lama dan telah membantu Rumah Sakit Banyumanik mewujudkan pelayanan paripurna bagi pasien yang membutuhkan pertolongan.

Prosedur yang ada di Rumah Sakit Banyumanik jika ada pasien yang akan melakukan pemeriksaan perlu melewati beberapa prosedur pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Banyumanik yaitu ketika ada pasien datang, pasien akan melakukan pendaftaran terlebih dahulu, kemudian akan dilayani sesuai dengan kapasitas dan kapabilitas Rumah Sakit Banyumanik, dan terakhir pasien harus menyelesaikan administrasi.

Dalam pemeriksaan, dokter memberikan informasi secara langsung mengenai hasil pemeriksaan yang dilakukan secara jelas dan lengkap, sehingga pasien dapat memahami diagnosa yang diberikan.

Dokter dalam melakukan tindakan medis apapun harus sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berlaku di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Semua pelayanan yang tersedia di Rencana Strategi Bisnis (RSB) ada

Standar Operasional Pelayanan (SOP). Standar Operasional Pelayanan (SOP) ini harus dijadikan pedoman bagi dokter dalam melakukan tindakan medis bagi pasien salah satunya yaitu hak pasien atas *second opinion* yang diatur berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

Dalam memberikan pelayanan *second opinion* dokter mengikuti prosedur yang berlaku di Rumah Sakit Banyumanik Semarang yaitu jika pasien atau keluarga menginginkan pendapat kedua atau *second opinion* dari penyakit yang dideritanya, pasien perlu mengisi formulir permintaan pendapat kedua atau *second opinion*, menyiapkan berkas rekam medis pasien serta dokter yang bersangkutan memiliki peran penting dalam membantu pasien dalam menjelaskan perlu adanya mempertimbangkan terlebih dahulu dalam meminta pendapat kedua atau *second opinion* dan tentunya memberikan kesempatan untuk pasien atau keluarga untuk bertanya. Selanjutnya, rekam medis dan formulir yang telah diisi harus dilengkapi dengan tanda tangan pasien atau keluarga yang kemudian dikoordinasikan dengan petugas yang berwenang untuk ditindak lanjuti.

Semua tindakan diperbolehkan mengajukan pendapat kedua atau *second opinion*, akan tetapi ada salah satu tindakan medis tertentu yang perlu untuk dipertimbangkan hingga pada akhirnya mengajukan permohonan pendapat kedua atau *second opinion* yaitu mengenai tindakan operasi.

Tidak semua pasien mengetahui bahwa seorang pasien memiliki hak atas *second opinion* atau pendapat kedua yang bisa pasien ajukan ketika pasien merasa ragu dengan diagnosa seorang dokter.

Dalam hal ini, dokter harus secara langsung menjelaskan dan memberikan informasi kepada pasien bahwa apabila pasien masih merasa ragu dengan diagnosa tentang penyakit yang dialami, pasien berhak untuk mengajukan permohonan *second opinion* atau pendapat kedua sesuai dengan aturan yang berlaku.

Sehingga dalam menjalankan hak pasien atas *second opinion*, dokter menemukan hambatan jika ada seorang pasien yang masih ragu dengan diagnosa yang diberikan dan pasien tersebut tidak mengetahui bahwa pasien memiliki hak untuk mengajukan permohonan pendapat kedua dari dokter lain (*second opinion*).

Disaat itu, peran dokter sangat penting untuk menjelaskan kepada pasien bahwa pasien memiliki hak untuk mengajukan permohonan pendapat dokter lain (*second opinion*) jika dirasa diagnosa yang diberikan meragukan. Dokter yang memberikan informasi secara langsung biasa membantu pasien dengan meminta pasien untuk mempertimbangkan kembali langkah apa yang akan diambil.

## 2) Responden 2

Nama : drg. NH

Status : Dokter gigi

Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan responden, dokter yang bersangkutan sudah cukup lama membantu Rumah Sakit Banyumanik dalam memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

Rumah Sakit Banyumanik telah menerapkan langkah dasar jika ada pasien yang ingin memeriksakan diri yaitu ketika ada pasien datang, pasien akan melakukan pendaftaran terlebih dahulu, kemudian akan dilayani sesuai dengan

kebutuhan yang diperlukan pasien dan ketersediaan pelayanan di Rumah Sakit Banyumanik, dan terakhir pasien harus menyelesaikan administrasi.

Dalam pemeriksaan, dokter memberikan informasi secara langsung mengenai hasil pemeriksaan yang dilakukan secara jelas dan lengkap, sehingga pasien dapat memahami diagnosa yang diberikan.

Setiap tenaga kesehatan terutama dokter dalam melakukan tindakan medis apapun harus sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berlaku di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Semua pelayanan yang tersedia di Rencana Strategi Bisnis (RSB) ada Standar Operasional Pelayanannya. Standar Operasional Pelayanan (SOP) ini harus dijadikan pedoman bagi dokter dalam melakukan tindakan medis bagi pasien.

Salah satunya dalam hal hak pasien atas *second opinion* yang diatur berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

Dokter dalam memenuhi hak pasien atas *second opinion* harus mengikuti prosedur yang berlaku di Rumah Sakit Banyumanik Semarang yaitu jika pasien atau keluarga menginginkan pendapat lain atau *second opinion*, pasien perlu melengkapi isi data yang diperlukan dalam formulir permintaan pendapat lain atau *second opinion*, selanjutnya formulir tersebut akan disiapkan dengan berkas rekam medis pasien.

Dokter yang bersangkutan memiliki peran penting dalam membantu pasien dalam menjelaskan perlu adanya pertimbangan terlebih dahulu dalam meminta pendapat kedua atau *second opinion* dan tentunya memberikan kesempatan untuk

pasien atau keluarga untuk bertanya. Selanjutnya, rekam medis dan formulir yang telah diisi harus dilengkapi dengan tanda tangan pasien atau keluarga yang kemudian dikoordinasikan dengan petugas yang berwenang untuk ditindaklanjuti.

Semua tindakan diperbolehkan mengajukan pendapat kedua atau *second opinion*, akan tetapi ada salah satu tindakan medis tertentu yang perlu untuk dipertimbangkan hingga pada akhirnya mengajukan permohonan pendapat kedua atau *second opinion* yaitu jika telah berhubungan dengan pembedahan atau operasi.

Hanya beberapa pasien yang mengetahui bahwa pasien memiliki hak atas *second opinion* atau pendapat kedua. Namun, ada juga pasien yang tidak mengetahui bahwa pasien memiliki hak atas *second opinion* atau pendapat kedua yang bisa pasien ajukan ketika pasien merasa ragu dengan diagnosa seorang dokter.

Dalam hal ini, dokter harus secara langsung menjelaskan dan memberikan informasi kepada pasien bahwa apabila pasien masih merasa ragu dengan diagnosa tentang penyakit yang dialami, pasien berhak untuk mengajukan permohonan *second opinion* atau pendapat kedua sesuai peraturan yang berlaku di Rumah Sakit Banyumanik.

### 3) Responden 3

Nama : dr. JE

Status : Dokter mata

Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan responden, responden adalah dokter yang sudah cukup lama membantu Rumah Sakit Banyumanik dalam memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

Prosedur pelayanan yang ada di Rumah Sakit Banyumanik sudah baik dan memudahkan bagi pasien yang ingin memeriksakan diri. Selain itu, prosedur yang berjalan sudah mempermudah dokter dalam melakukan tindakan bagi pasien mulai dari awal pasien melakukan pendaftaran hingga pasien menyelesaikan administrasi.

Dalam pemeriksaan, dokter memberikan informasi secara langsung mengenai hasil pemeriksaan yang dilakukan secara jelas dan lengkap, sehingga pasien dapat memahami diagnosa yang diberikan.

Di Rumah Sakit Banyumanik semua tindakan medis ada Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang mengatur. Sehingga Rumah Sakit Banyumanik memiliki ratusan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ada dan semua pelayanan yang ada di Rencana Strategi Bisnis (RSB) ada Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang mengatur.

Dalam menjalankan *second opinion* atau pendapat kedua, dokter mengikuti aturan yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Banyumanik yang sudah diatur dalam Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion* di Rumah Sakit Banyumanik. Keputusan Direktur ini menjadi pedoman dokter dalam menjalankan hak pasien atas pendapat kedua atau *second opinion*.

Prosedur pelaksanaan *second opinion* di Rumah Sakit Banyumanik yaitu jika pasien atau keluarga menginginkan pendapat lain atau *second opinion*, pasien perlu melengkapi isi data yang diperlukan dalam formulir permintaan pendapat kedua atau *second opinion*, selanjutnya formulir tersebut akan disiapkan dengan berkas rekam medis pasien.



Dokter yang bersangkutan memiliki peran penting dalam membantu pasien dalam menjelaskan perlu adanya pertimbangan terlebih dahulu dalam meminta pendapat kedua atau *second opinion* dan tentunya memberikan kesempatan untuk pasien atau keluarga untuk bertanya. Selanjutnya, rekam medis dan formulir yang telah diisi harus dilengkapi dengan tanda tangan pasien atau keluarga yang kemudian dikoordinasikan dengan petugas yang berwenang untuk selanjutnya ditindaklanjuti.

Rumah Sakit Banyumanik menetapkan semua tindakan diperbolehkan mengajukan pendapat kedua atau *second opinion*, akan tetapi ada salah satu tindakan medis tertentu yang perlu untuk dipertimbangkan hingga pada akhirnya mengajukan permohonan pendapat kedua atau *second opinion* yaitu jika telah berhubungan dengan tindakan pembedahan atau operasi.

Dalam hal ini ada beberapa pasien yang mengetahui bahwa pasien memiliki hak atas *second opinion* atau pendapat kedua. Namun, ada juga pasien yang tidak mengetahui bahwa pasien memiliki hak atas *second opinion* atau pendapat kedua yang bisa pasien ajukan ketika pasien merasa ragu dengan diagnosa seorang dokter.

Dengan demikian, dokter harus secara langsung menjelaskan dan memberikan informasi kepada pasien bahwa apabila pasien masih merasa ragu dengan diagnosa tentang penyakit yang dialami, pasien berhak untuk mengajukan permohonan *second opinion* atau pendapat kedua sesuai peraturan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik yang berlaku.

### c. Pasien

#### 1) Responden 1

Nama : Tn. B  
Umur : 57 Tahun  
Pekerjaan : Wirausaha

Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan responden, pasien sudah terbiasa melakukan pemeriksaan atau perawatan di Rumah Sakit Banyumanik. Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Banyumanik sudah baik dari awal pelayanan yaitu dari pendaftaran hingga akhir pemeriksaan sudah memudahkan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Setiap melakukan pemeriksaan atau perawatan, pasien langsung diberikan penjelasan tentang perawatan apa yang akan dilakukan atau dibutuhkan oleh pasien. Informasi tentang diagnosa yang dialami pasien disampaikan langsung oleh dokter Rumah Sakit Banyumanik, disampaikan secara jelas tentang penyakit yang dialami dan tindakan apa yang dibutuhkan oleh pasien.

Pasien pernah mengajukan permohonan pendapat dokter lain (*second opinion*) untuk meminta pertimbangan tentang diagnosa yang diberikan dengan alasan ragu dan ingin meminta pertimbangan dokter lain. Dalam hal ini Rumah Sakit Banyumanik memberikan fasilitas pelayanan tentang hak pasien atas pendapat dokter lain (*second opinion*) dengan memberikan formulir.

#### 2) Responden 2

Nama : Ny. U  
Umur : 45 Tahun  
Pekerjaan : ibu rumah tangga

Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan responden, responden baru pertama kali melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit Banyumanik.

Menurut pasien, pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Banyumanik sudah baik dan mempermudah pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Pelayanan yang dilakukan mulai dari awal hingga akhir sudah membantu pasien, sehingga pasien tidak mengalami kesulitan.

Pada saat melakukan pendaftaran, pasien diberikan informasi secara langsung terlebih dahulu untuk melakukan perawatan seperti apa yang akan dilakukan oleh pasien.

Responden dalam hal ini adalah pasien pernah meminta haknya atas *second opinion* atau pendapat kedua ke rumah sakit dengan alasan masih ragu dengan hasil pemeriksaan yang diberikan, sehingga pasien mendapatkan formulir yang disediakan oleh Rumah Sakit Banyumanik sesuai dengan kebijakan yang diterapkan.

Formulir yang disediakan oleh Rumah Sakit Banyumanik ditandatangani oleh pasien itu sendiri dan tandatangan ini memiliki tujuan bahwa pasien itu sendiri yang menyetujui dan mengetahuinya.

Pasien saat mengajukan permohonan *second opinion* atau pendapat kedua, sebelumnya pasien telah diberikan informasi secara jelas dan lengkap oleh dokter yang memeriksa mengenai diagnosa yang diberikan.

Informasi atas diagnosa yang diberikan langsung oleh dokter menjadi alasan untuk melakukan pertimbangan dan hingga akhirnya pasien memutuskan untuk mengajukan permohonan *second opinion* atau pendapat kedua.

Dengan demikian, pasien memilih untuk mengajukan permohonan dan Rumah Sakit Banyumanik memfasilitasi hal tersebut. Rumah Sakit Banyumanik menyetujui permohonan tersebut dan memberikan saran untuk melakukan pemeriksaan ulang di rumah sakit yang pasien atau keluarga ingin tuju seperti rumah sakit besar.

Dengan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Banyumanik memudahkan pasien dalam mendapatkan jalan untuk memperoleh kesehatan, sehingga dalam hal ini pasien tidak mengalami hambatan.

### 3) Responden 3

Nama : Ny. P

Umur : 45 Tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan responden, responden sudah terbiasa melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit Banyumanik.

Responden dalam hal ini adalah pasien menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Banyumanik sudah baik dan tidak merepotkan pasien dalam melakukan pemeriksaan. Selain itu, mempermudah pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Pelayanan yang dilakukan mulai dari awal hingga akhir sudah membantu pasien, sehingga pasien tidak mengalami kesulitan.

Pada saat melakukan pendaftaran, pasien dan keluarga diberikan informasi secara langsung terlebih dahulu untuk melakukan perawatan seperti apa yang akan dilakukan oleh pasien.

Keluarga pasien selaku pendamping pasien pernah meminta haknya atas *second opinion* atau pendapat kedua kerumah sakit dengan alasan masih ragu

dengan hasil pemeriksaan yang diberikan, sehingga pasien mendapatkan formulir yang disediakan oleh Rumah Sakit Banyumanik sesuai dengan kebijakan yang diterapkan.

Formulir yang disediakan oleh Rumah Sakit Banyumanik ditandatangani oleh pasien itu sendiri dan tandatangan ini bertujuan bahwa pasien itu sendiri yang menyetujui dan mengetahuinya.

Pasien saat mengajukan permohonan *second opinion* atau pendapat kedua, sebelumnya pasien telah diberikan informasi secara jelas dan lengkap oleh dokter yang memeriksa mengenai diagnosa yang diberikan.

Informasi atas diagnose yang diberikan langsung oleh dokter menjadi alasan untuk melakukan pertimbangan dan hingga akhirnya pasien memutuskan untuk mengajukan permohonan *second opinion* atau pendapat kedua.

Dengan demikian, pasien memilih untuk mengajukan permohonan dan Rumah Sakit Banyumanik memfasilitasi hal tersebut. Rumah Sakit Banyumanik menyetujui permohonan tersebut dan memberikan saran untuk melakukan pemeriksaan ulang di rumah sakit maupun di dokter kepercayaan pasien atau keluarga.

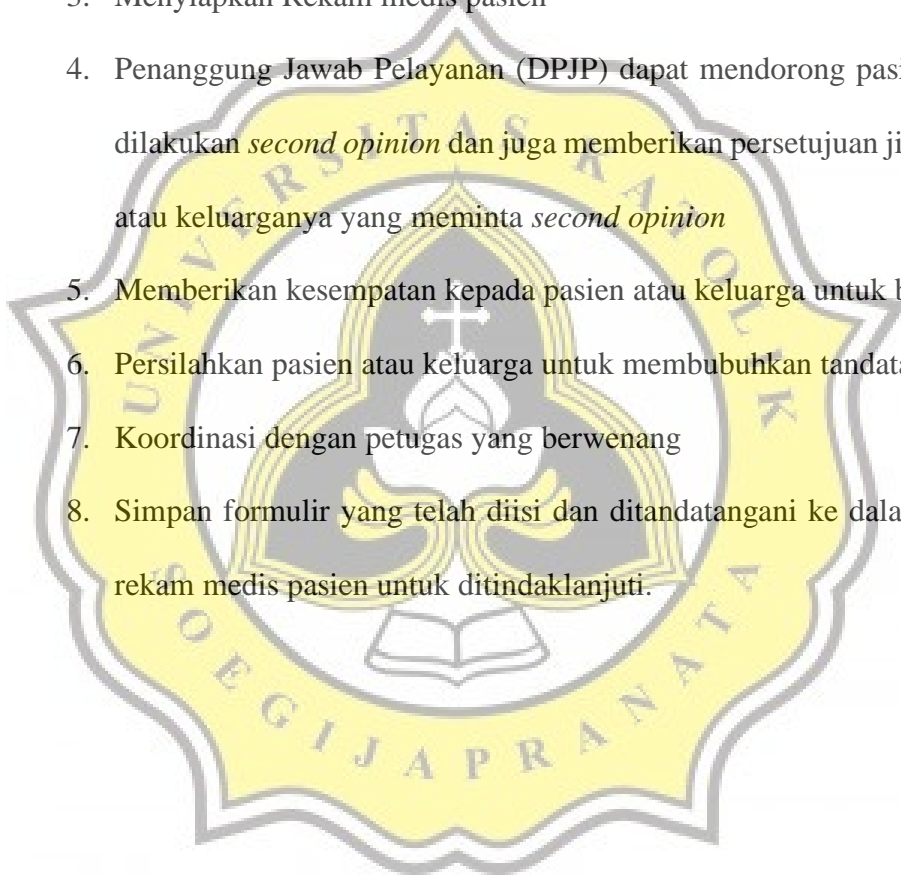
Dengan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Banyumanik memudahkan pasien dalam mendapatkan jalan untuk memperoleh kesehatan, sehingga dalam hal ini pasien tidak mengalami hambatan.

### **3. Prosedur *second opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang**

Rumah Sakit Banyumanik mengatur hak pasien atas *second opinion* berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion*

di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Prosedur atau tata laksana *second opinion* di Rumah Sakit Banyumanik sebagai berikut:

1. Jika pasien atau keluarga menginginkan pendapat kedua atau *second opinion* dari penyakit yang dideritanya
2. Rumah Sakit Banyumanik menyediakan formulir Permintaan Pendapat Kedua (*second opinion*)
3. Menyiapkan Rekam medis pasien
4. Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) dapat mendorong pasien untuk dilakukan *second opinion* dan juga memberikan persetujuan jika pasien atau keluarganya yang meminta *second opinion*
5. Memberikan kesempatan kepada pasien atau keluarga untuk bertanya
6. Persilahkan pasien atau keluarga untuk membubuhkan tandatangan
7. Koordinasi dengan petugas yang berwenang
8. Simpan formulir yang telah diisi dan ditandatangani ke dalam berkas rekam medis pasien untuk ditindaklanjuti.



**Tabel Data Permintaan Second Opinion Pasien  
dari Hasil Wawancara**

No.	Pemohon <i>Second Opinion</i>	Alasan Meminta <i>Second Opinion</i>	Prosedur yang dilalui Pasien
1.	Tn. B, 57 tahun, Wirausaha	Alasan ragu dan ingin meminta pertimbangan dokter lain.	Pasien mengisi formulir <i>second opinion</i> yang diberikan oleh RS. Banyumanik Semarang yang kemudian ditandatangani oleh pasien itu sendiri.
2.	Ny. U, 45 tahun, ibu rumah tangga	Alasan masih ragu dengan hasil pemeriksaan yang diberikan	Pasien mengisi formulir <i>second opinion</i> yang diberikan oleh RS. Banyumanik Semarang yang kemudian ditandatangani oleh pasien itu sendiri.
3.	Ny. P, 45 tahun, Wirausaha	Alasan masih ragu dengan hasil pemeriksaan yang diberikan	Pasien mengisi formulir <i>second opinion</i> yang diberikan oleh RS. Banyumanik Semarang yang kemudian ditandatangani oleh pasien itu sendiri.

(Sumber: Data Primer dari RS. Banyumanik Semarang)

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Pengaturan Perlindungan Hukum Tentang Hak Pasien atas *Second Opinion* dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit**

*Second opinion* atau pendapat kedua merupakan hak yang dimiliki oleh seorang pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hak ini merupakan hak pasien mendapatkan pendapat kedua dari dokter lain.

Hak atas *second opinion* merupakan hak istimewa yang harus dihormati. Dengan demikian, rumah sakit harus memberikan fasilitas pelayanan hak pasien tersebut untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi pasien.

Dalam menjamin kepastian hukum dan perlindungan hak pasien atas *second opinion*, sehingga di dalam perundang-undangan mengatur tentang hak pasien atas *second opinion* atau pendapat kedua.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat diuraikan menjadi beberapa dasar hukum yang melandasi hak pasien atas *second opinion* dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit.

#### **a. Dasar Hukum Tentang Hak Pasien atas *Second Opinion* dalam Pelayanan Kesehatan di rumah sakit**

Hukum Tentang Hak Pasien atas *Second Opinion* dalam Pelayanan Kesehatan di rumah sakit diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.



## 1) Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan berdasarkan asas dan tujuan membangun kesehatan yang berasaskan kemanusiaan, keseimbangan, manfaat, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban, keadilan, gender dan nondiskriminasi.

Proses memberikan pelayanan kesehatan akan ada hak yang muncul dan hak itu harus dihormati. Dengan demikian, perlu adanya perlindungan hukum bagi hak tersebut. Hak dasar pasien tersebut diatur dalam pasal 4, 5, 6, 7 dan 8 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Pasal 4, dijelaskan bahwa setiap orang berhak untuk memperoleh pelayanan dari fasilitas pelayanan kesehatan agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Pasal 5, dijelaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama yaitu memperoleh akses atas sumber daya dibidang kesehatan, memperoleh pelayanan kesehatan secara aman, bermutu dan terjangkau, selain itu setiap orang berhak menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.

Dalam pasal 6, dijelaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat untuk mencapai pada derajat kesehatan. Pasal 7, dijelaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan.

Dan pasal 8 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa "setiap orang berhak memperoleh informasi data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun akan

diterimanya dari tenaga kesehatan". Selanjutnya dalam Pasal 56 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa "setiap orang berhak menentukan keputusannya setelah menerima penjelasan yang lengkap tentang tindakan pertolongan".

Dengan demikian, hak atas *second Opinion* dalam Pelayanan Kesehatan di rumah sakit perlu dihormati dan dipenuhi oleh pemberi pelayanan kesehatan perorangan agar terwujud pelayanan yang berkualitas.

## 2) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Berdasarkan Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa "Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat".

Rumah sakit memiliki kedudukan sebagai subyek hukum (*provider*) pemberi pelayanan kesehatan secara medik hingga penunjang medik yang tidak hanya terbatas pada aspek kuratif dan rehabilitatif akan tetapi juga pada aspek preventif dan promotif yang dibutuhkan oleh pasien.

Dengan kedudukan yang dimiliki, rumah sakit juga merupakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui fasilitas kesehatan. Sehingga rumah sakit dalam memberikan pelayanan perorangan perlu menghormati dan menjamin hak dari pasien. Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, rumah sakit memiliki kewajiban untuk memenuhi dan memberikan jaminan perlindungan terhadap hak pasien atas *Second Opinion* dalam Pelayanan Kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan Pasal 29 ayat (1) huruf l Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa "memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien" serta dilanjut huruf m menyatakan bahwa rumah sakit menghormati dan melindungi hak-hak pasien. Sehingga, rumah sakit memiliki kewajiban hukum yang ada keterkaitannya dengan hak pasien termasuk hak pasien atas *second opinion*.

Rumah sakit memiliki kewajiban yang diatur dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban:

- a. memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
- b. memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
- c. memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- d. berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- e. menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- f. melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulans gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan;
- g. membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
- h. menyelenggarakan rekam medis;
- i. menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;
- j. melaksanakan sistem rujukan;
- k. menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
- l. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
- m. menghormati dan melindungi hak-hak pasien;
- n. melaksanakan etika Rumah Sakit;
- o. memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana;

- p. melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;
- q. membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya;
- r. menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (*hospital by laws*);
- s. melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas; dan
- t. memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok.

Hak rumah sakit diatur dalam Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa rumah sakit berhak menentukan pasien sesuai dengan klasifikasi rumah sakit, menerima imbalan jasa pelayanan, melakukan kerjasama dengan pihak lain guna mengembangkan pelayanan, menerima bantuan dari pihak lain, menggugat pihak yang dianggap merugikan, mendapatkan perlindungan hukum, mempromosikan layanan kesehatan yang ada di rumah sakit, dan mendapatkan insentif pajak.

Dengan demikian, berdasarkan ketentuan tersebut setiap rumah sakit memiliki hak yang dilindungi oleh hukum dan setiap pasien yang berada di rumah sakit memiliki hak yang harus dipenuhi, sehingga dapat tercapai derajat kesehatan yang tinggi untuk pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

### **3) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran**

Dalam melaksanakan upaya pelayanan kesehatan akan terjadi adanya hubungan antara dokter dengan pasien yang awalnya dari hubungan kepercayaan. Hubungan ini dibatasi dengan peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

Dokter atau dokter gigi yang memiliki hubungan erat dengan tindakan medis atau tindakan kedokteran. Terkait dengan hak dari pasien, terutama hak pasien atas *second opinion* atau pendapat kedua.

Berdasarkan Pasal 52 huruf b menyatakan bahwa "pasien dalam menerima pelayanan pada praktik kedokteran, mempunyai hak meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain" istilah lain ini disebut dengan hak atas *second opinion*. Oleh karena itu, jika ada pasien yang mengajukan permohonan *second opinion* atau pendapat kedua, dokter yang bersangkutan harus menghormati keputusan yang dipilih oleh pasien.

Dengan demikian, setiap dokter harus melakukan kewajibannya yang berhubungan dengan hak pasien yaitu salah satunya hak pasien atas *second opinion* atau pendapat kedua.

#### **4) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien**

Dalam menjalankan upaya pelayanan kesehatan, rumah sakit dan pasien memiliki kewajiban yang harus dipenuhi. Kewajiban ini harus dilaksanakan dengan baik agar tercapai derajat pelayanan yang tinggi.

Kewajiban rumah sakit dan pasien diatur dalam pasal 2 dan pasal 26 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, pasal 2 dijelaskan bahwa rumah sakit mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien, di samping itu rumah sakit juga harus memberikan pelayanan yang bermutu tinggi. Selain itu, rumah sakit juga berkewajiban menghormati dan melindungi hak pasien.

Dalam menerima pelayanan dari rumah sakit, pasien mempunyai kewajiban yang diatur dalam pasal 26, menyatakan bahwa pasien harus mematuhi setiap peraturan yang ada di rumah sakit, pasien juga harus menghormati hak pasien lain, pengunjung dan tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit. Selain itu, pasien berkewajiban menjelaskan secara jujur mengenai masalah kesehatan yang dialami.

Pasien berkewajiban menerima rekomendasi terapi yang telah disetujui oleh pasien yang sebelumnya sudah dijelaskan secara rinci oleh tenaga kesehatan untuk menyembuhkan masalah kesehatan atau penyakitnya, serta menerima konsekuensi yang akan terjadi apabila menolak rencana terapi yang direkomendasikan tenaga kesehatan untuk menyembuhkan masalah kesehatan atau penyakitnya. Di samping itu pasien juga harus memberikan imbalan berupa pembayaran atas jasa konsultasi atau pengobatan berdasarkan itikad baik pasien atas jasa yang telah diterima.

Dengan demikian, rumah sakit maupun pasien mempunyai kewajiban masing-masing yang harus dilakukan dan harus saling menghormati antar pihak agar tercipta mutu kesehatan yang tinggi. Di samping itu, apabila antar pihak saling menghormati maka pelayanan yang akan diberikan atau didapatkan akan tepat sasaran.

**b. Bentuk Pengaturan Hak Pasien atas *Second Opinion* Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Banyumanik Semarang**

Bentuk pengaturan mengenai hak pasien atas *second opinion* diterbitkan dalam Surat Keputusan Direktur rumah sakit dengan memperhatikan dasar hukum

yang berkaitan dengan hak pasien terutama hak pasien dalam mendapatkan pendapat kedua atau *second opinion*.

Surat Keputusan Direktur ini menjadi Standar Operasional Pelayanan yang menjadi pedoman dalam melakukan atau melaksanakan tindakan medis. Sehingga Surat Keputusan yang dikeluarkan Direktur rumah sakit menjadi bentuk perlindungan yang dilakukan bagi pasien yang memiliki hak di dalam rumah sakit.

Rumah Sakit Banyumanik dalam mendukung hak pasien dan keluarga untuk berpartisipasi dalam pelayanan seperti hak pasien untuk memperoleh *second opinion* menerbitkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang NOMOR:840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien dalam mengajukan permintaan atas *second opinion* berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang NOMOR:840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion* yaitu sebelum *second opinion* dilaksanakan, staf memberikan formulir *second opinion* pada pasien dan keluarga untuk ditandatangani yang selanjutnya hasil pelaksanaan *second opinion* disampaikan kepada Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) sebagai dasar untuk memberikan asuhan lebih lanjut. Setelah itu dokumen pelaksanaan *second opinion* dimasukkan dalam rekam medis.

Dokter yang bertanggung jawab mempunyai peran penting untuk membantu pasien menemukan solusi yang tepat guna menangani masalah kesehatan atau penyakit yang dialaminya. Sehingga, dalam analisis tersebut dokter dan pasien merupakan subjek utama mengenai *second opinion*.

Dalam hal ini dokumen yang dimasukkan dalam rekam medis menjadi dokumen yang wajib dirahasiakan, dengan kata lain dokumen tersebut bersifat rahasia karena berisi data dari informasi pasien yang harus dilindungi.

## **2. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Tentang Hak Pasien atas *Second Opinion* dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Banyumanik Semarang**

Sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku pada pemenuhan hak pasien atas *second opinion*, pelaksanaan hak atas *second opinion* menjadi kewajiban setiap pihak pemberi jasa pelayanan kesehatan yang harus dipatuhi. Hal ini sebagai jaminan perlindungan bagi hak pasien dan kewajiban dokter yang bertanggung jawab.

Rumah Sakit Banyumanik Semarang termasuk dalam jenis pelayanan kesehatan perseorangan (*medical service*) yang mana dalam memberikan pelayanan kesehatan bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perorangan atau keluarga.

Dalam menunjang derajat kesehatan yang tinggi, Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah ikut berpartisipasi dalam menghormati hak pasien atas *second opinion* dengan mengeluarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang NOMOR: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion*.

*Berkaitan* dengan keadaan keterbatasan dan karakteristik penyakit yang dialami oleh pasien, pelaksanaan hak atas *second opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang memperhatikan secara khusus demi tercapainya mutu kesehatan yang tinggi.



Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 29 ayat (1) huruf m menyatakan bahwa: “Rumah Sakit mempunyai kewajiban yaitu menghormati dan melindungi hak pasien”. Rumah Sakit Banyumanik Semarang sesuai dengan ketentuan yang berlaku tersebut telah melakukan kewajibannya dalam menghormati dan melindungi hak pasien, hak pasien ini termasuk hak pasien atas *second opinion*.

Rumah Sakit Banyumanik Semarang dalam melaksanakan hak atas *second opinion*, menghimbau pasien yang akan mengajukan permohonan *second opinion* untuk mempertimbangkan kembali keputusannya, sebelum memutuskan untuk mengajukan permohonan ini. Mengingat tujuan dari permohonan ini yaitu mencari pendapat lain tentang masalah kesehatan atau penyakit yang diderita.

Himbauan ini dilakukan oleh perantara yaitu dokter selaku tenaga kesehatan yang bertanggung jawab langsung dengan pasien yang akan mengajukan permohonan *second opinion*, disamping itu dokter juga harus memperhatikan salah satu kewajibannya yaitu menyampaikan secara jelas dan jujur tentang masalah kesehatan atau penyakit sedang diderita oleh pasien. Sehingga, pasien dapat mempertimbangkan kembali sebelum mengambil keputusan untuk mengajukan permohonan *second opinion*. Selain itu, dokter juga mempunyai kewajiban menjelaskan kembali hak atas *second opinion* yang dimiliki oleh pasien, apabila pasien masih kurang memahami.

Pasien yang telah memberikan keputusan untuk mengajukan permohonan *second opinion* dengan alasan ragu pada diagnosa yang diberikan oleh dokter yang bertanggung jawab dan ingin mencari pendapat dokter lain, untuk dijadikan pertimbangan. Maka, Rumah Sakit Banyumanik Semarang yang telah mempunyai

ketentuan untuk mengatur tentang hak pasien atas *second opinion*, akan menghormati hak pasien tersebut dan menjalankan sesuai dengan prosedur yang telah berlaku.

Jika keputusan pasien dalam mengajukan permohonan ini telah sesuai dengan pengertian dan tujuan dari *second opinion* yaitu untuk mencari pendapat dokter lain tentang masalah kesehatan atau penyakit yang diderita, maka pasien telah melakukan hak yang pasien miliki di rumah sakit.

Dengan ini, Rumah Sakit Banyumanik Semarang dalam menghormati hak pasien di rumah sakit telah sesuai dengan batasan pengertian dari *second opinion* itu sendiri yaitu mencari pendapat lain untuk dijadikan pertimbangan.

*Second opinion* merupakan salah satu hak yang dimiliki oleh pasien di rumah sakit. Hak ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan pasien apabila merasa kurang yakin dengan penjelasan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, sehingga pasien mengajukan permohonan tersebut kepada pihak pemberi pelayanan kesehatan. Hak ini menjadi salah satu prosedur sebelum dilaksanakan tindakan medis yang akan diterima oleh pasien.

Pihak yang berhubungan langsung dengan hak ini harus menghormati dan melindungi hak pasien ini termasuk pula rumah sakit. Dalam Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 32 huruf (h) menyebutkan bahwa:

“Setiap pasien boleh meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit.”

Rumah Sakit Banyumanik dalam menghormati dan melindungi pasien telah menjalankan hak pasien sesuai dengan ketentuan yang berlaku tersebut, dengan

membuat ketentuan yaitu Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang NOMOR: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion*.

Hak yang dimiliki oleh pasien merupakan hak mutlak yang harus dipenuhi oleh pihak yang terkait. Hak mutlak merupakan hak yang diberikan berupa kewajiban atau kekuasaan mutlak yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum atau hak yang diberikan kepada seseorang untuk melakukan suatu perbuatan.

Hak mutlak ini tidak terlepas dari keberadaan Hak Asasi Manusia (HAM), yang diakui sebagai hak dasar bagi kehidupan manusia khususnya hak pasien dalam pelayanan kesehatan. Sehingga, siapapun harus menghormati hak tersebut.

Prosedur pelaksanaan *second opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang dilakukan apabila seorang pasien telah melakukan persetujuan mengajukan permohonan *second opinion* dengan mengisi formulir yang disediakan oleh pihak pemberi jasa pelayanan kesehatan. Formulir ini dianggap sebagai persetujuan yang sah, karena diisi secara langsung oleh pasien dengan disertakan tanda tangan dan sebelumnya dokter yang bertanggung jawab telah mengetahuinya. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu dalam Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang NOMOR: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion* bagian 3 dan 4 yaitu sebelum *second opinion* dilaksanakan, staf memberikan formulir *second opinion* pada pasien dan keluarga untuk ditandatangani, dan hasil

pelaksanaan *second opinion* disampaikan kepada Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) sebagai dasar untuk memberikan asuhan lebih lanjut.

Dalam pemenuhan hak tersebut, terdapat kendala atau hambatan yang dialami oleh pihak pemberi jasa pelayanan kesehatan yaitu salah satunya ketika harus mencari dokter yang berkompetensi atau memiliki keahlian yang dianggap lebih bisa dipercaya dan memiliki pengalaman maupun keberhasilan yang lebih banyak dalam pengobatan di bidangnya.

Memberikan informasi secara rinci dan jelas kepada pasien menjadi salah satu cara yang tepat untuk menemukan solusi. Komunikasi yang baik dan erat antara pasien dan dokter menjadi salah satu faktor utama tercapainya mutu pelayanan kesehatan dalam upaya pemberian tindakan medis yang baik dan tepat sasaran.

Apabila pasien sudah memutuskan untuk tetap mengajukan permohonan *second opinion*, hal tersebut telah menjadi keputusan yang diambil oleh pasien untuk mengupayakan penyembuhan masalah kesehatan atau penyakit yang dideritanya.

Rumah Sakit Banyumanik Semarang dibantu tenaga kesehatan yang bertanggung jawab langsung dengan pasien yang akan mengajukan permohonan *second opinion* telah melakukan pelayanan kesehatan sesuai dengan prosedur yang berlaku dengan cara memberikan edukasi kepada pasien tentang pentingnya hak pasien tersebut dan meminta pasien untuk memikirkan kembali keputusannya nanti. Sehingga, pasien dapat memikirkan kembali keputusannya agar dikemudian hari tidak terjadi sengketa.

Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang NOMOR: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion* merupakan bentuk perlindungan hukum yang dilakukan oleh Rumah Sakit Banyumanik Semarang dalam memberikan hak pasien atas *second opinion*.

Perlindungan hukum yang diberikan oleh Rumah Sakit Banyumanik Semarang termasuk dalam jenis sarana perlindungan hukum preventif. Sarana perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang mana pihak yang bersangkutan diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau menyampaikan pendapatnya terlebih dahulu sebelum ada keputusan yang pasti. Perlindungan hukum ini bertujuan agar suatu saat tidak terjadi sengketa yang tidak diinginkan.

Rumah Sakit Banyumanik Semarang dalam melakukan kewajibannya telah sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku yaitu menghormati dan melindungi hak pasien di rumah sakit.

Bentuk perlindungan yang diberikan yaitu dengan mengeluarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang NOMOR: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion* yang dijadikan pedoman dalam menjunjung tinggi derajat pelayanan kesehatan yang bermutu. Dengan adanya kebijakan tersebut, pasien yang ada di dalamnya sudah merasa terjamin perlindungannya dalam mendapatkan haknya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis perlu membahas aspek-aspek pokok yang terdapat dalam prosedur pelaksanaan hak pasien atas *second opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Sehingga, terdapat beberapa aspek penting yang perlu dibahas pada prosedur pelaksanaan hak pasien atas *second*

*opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Aspek ini dapat diuraikan antara lain prosedur informasi, isi informasi, syarat mengajukan *second opinion*, dan prosedur *second opinion* sebagai berikut:

**a. Prosedur Informasi**

**1) Pemberi Informasi**

Berdasarkan wawancara dengan tiga dokter yang merupakan responden di Rumah Sakit Banyumanik Semarang, mendapatkan hasil yaitu responden dr. H mengatakan memberikan informasi diagnosa dan hak pasien atas *second opinion* (pendapat dokter lain) sendiri secara langsung. Responden drg. I mengatakan memberikan informasi diagnosa dan hak pasien atas *second opinion* (pendapat dokter lain) sendiri secara langsung. Responden dr. J mengatakan memberikan informasi diagnosa dan hak pasien atas *second opinion* (pendapat dokter lain) sendiri secara langsung. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan dari wawancara dengan tiga dokter tersebut bahwa ketiga dokter tersebut selaku tenaga kesehatan memberikan informasi sendiri secara langsung kepada pasien yang ditangani.

Informasi merupakan salah satu hak yang harus didapatkan oleh pasien. Informasi yang diberikan secara rinci dan jelas kepada pasien menentukan kualitas pelayanan kesehatan dan pelaksanaan pengobatan pada pasien. Dalam memberikan informasi, pemberi informasi tidak boleh memberikan informasi yang tidak lengkap atau informasi yang sulit dipahami oleh pasien, sehingga pasien mengalami kebingungan.

Memberikan informasi kepada pasien yang bersangkutan tersebut merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter yang bertanggung jawab atas pasien tersebut.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan akan muncul hubungan antara dokter dengan pasien yang berawal dari hubungan kepercayaan (*paternalistic*) dalam perkembangannya meliputi tahap-tahapan proses dalam upaya pelayanan medik, yang dasarnya sudah diletakkan oleh Hippocrates dan menyebutnya sebagai *transaksi terapeutik*.

Dengan demikian, hubungan *terapeutik* merupakan bagian dari pelayanan kesehatan dalam upaya memberikan pelayanan medik kepada pasien. Dari hubungan yang terjadi ini, maka muncul hak dan kewajiban dari dokter dan pasien yang ada di rumah sakit. Sehingga, di rumah sakit perlu adanya saling memenuhi hak dan kewajiban antara dokter dan pasien.

Sehingga, informasi yang menjadi bagian dari pelayanan kesehatan di rumah sakit perlu disampaikan informasi secara jelas dan dapat dipahami oleh pasien, sesuai dengan standar profesi atau kemampuan yang dimiliki dokter bertanggung jawab tentang diagnosa penyakit yang diderita pasien merupakan salah satu kewajiban dari dokter dalam memberikan pelayanan secara paripurna. Kewajiban tersebut dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran pasal 51 huruf a menyatakan bahwa:

Dokter mempunyai kewajiban memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional serta kebutuhan medis pasien.

Oleh sebab itu, pemberi informasi yaitu dokter tidak lepas dari kewajiban yang diatur tersebut. Sehingga, dapat diambil kesimpulan bahwa dokter

merupakan pihak yang berwenang dan berkewajiban memberikan informasi secara langsung kepada pasien yang ditangani.

Selain kewajiban dokter yang bertanggung jawab, pasien pula mempunyai kewajiban yang harus dipenuhi. Berdasarkan hasil wawancara, pasien telah memenuhi kewajibannya dengan menyampaikan sejujurnya dan se jelas-jelasnya tentang masalah penyakit yang diderita. Hal ini merupakan kewajiban pasien yang harus dipenuhi pasien sesuai dengan PERMENKES Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien pasal 53 huruf a menyatakan bahwa: “pasien mempunyai kewajiban menyampaikan informasi sejujur dan se jelas-jelasnya tentang masalah kesehatan atau penyakit yang diderita”.

Dengan ini dapat diketahui bahwa antara dokter dan pasien memiliki hak dan kewajiban yang harus saling dihormati dan menghormati satu sama lain, agar tercapainya mutu pelayanan yang tinggi dan tercapai pula pelayanan kesehatan secara paripurna.

Berdasarkan hasil wawancara Pemberi informasi mengatakan bahwa, selain menjelaskan diagnosa masalah kesehatan atau penyakit yang diderita pasien, tenaga kesehatan juga memberikan pengertian bahwa pasien memiliki hak untuk mengajukan permohonan *second opinion* (pendapat dokter lain) apabila pasien masih merasa ragu dengan diagnosa yang diberikan.

Dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor 840/PER/RSB/X11/2018 tentang Kebijakan Cara memperoleh *Second Opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang yang dijadikan pedoman tenaga medis, apabila pasien mengalami keraguan. Ketentuan ini merupakan salah satu standar operasional pelayanan kesehatan yang berlaku.



Rumah sakit yang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dengan upaya kesehatan secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan tujuan pelayanan kesehatan yaitu secara paripurna, perlu berperan dalam melindungi hak dan kewajiban dokter yang ada di rumah sakit.

Setiap dokter yang menjalankan pelayanan kesehatan harus memperhatikan standar prosedur operasional sesuai dengan peraturan yang telah diatur tersebut. Di samping itu, *second opinion* adalah salah satu upaya pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari standar prosedur operasional tersebut. Dengan demikian, apabila dokter menjalankan prosedur pelaksanaan hak pasien atas *second opinion*, dokter telah menjalankan pelayanan medis sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku.

Berdasarkan penelitian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa tiga dokter yang dijadikan responden selaku pemberi informasi telah mematuhi Undang-Undang tentang Praktik Kedokteran, dan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor 840/PER/RSB/X11/2018 tentang Kebijakan Cara memperoleh *Second Opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

## 2) **Penerima Informasi**

Informasi yang jelas dan mudah dipahami merupakan awal yang dapat dijadikan modal apabila akan memutuskan suatu tindakan yang akan diambil atau ditentukan.

Suatu informasi yang apabila diberikan oleh dokter yang bertanggung jawab harus dapat dipahami dengan mudah oleh pasien, agar tidak terjadi kerugian bagi pasien. Sehingga, informasi yang didasari dengan komunikasi yang baik antara

dokter dan pasien menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan kesehatan. Selain, komunikasi yang baik pula menyangkut terpenuhinya hak pasien.

Dari hasil wawancara dengan pasien sebagai responden, responden Tn. B mengatakan bahwa pasien menerima informasi mengenai masalah kesehatan atau penyakit yang dideritanya secara langsung dari dokter yang bersangkutan. Responden Ny. U mengatakan bahwa pasien menerima informasi secara langsung dari dokter yang bersangkutan mengenai masalah kesehatan atau penyakit yang dideritanya. Responden Ny. P mengatakan bahwa pasien menerima informasi secara langsung mengenai masalah kesehatan atau penyakit yang dideritanya dengan rinci dan jelas.

Dari hasil wawancara dengan pasien, dapat diketahui bahwa pasien menerima informasi tentang masalah kesehatan atau penyakit yang dideritanya secara langsung dari dokter yang bersangkutan atau yang bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara, pasien yang menerima informasi tentang masalah kesehatan atau penyakit yang dideritanya dari dokter yang bertanggung jawab telah dipenuhi haknya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Pasal 52 huruf a menyatakan bahwa: “pasien mempunyai hak yaitu menerima informasi secara jelas tentang masalah kesehatan dan tindakan yang dianjurkan”.

Selain pasien yang berhak menerima informasi, dokter yang bertanggung jawab juga mempunyai hak menerima informasi tentang masalah kesehatan atau penyakit yang diderita sesuai dengan Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Pasal 50 huruf c menyatakan bahwa: “dokter berhak

menerima informasi secara lengkap tentang masalah kesehatan yang diderita dari pasien atau keluarga yang bersangkutan”.

Pentingnya informasi merupakan salah satu bentuk upaya pelayanan kesehatan secara paripurna. Pelayanan kesehatan secara paripurna yaitu upaya meningkatkan derajat kesehatan baik dilakukan secara perorangan maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan.

Dari hasil wawancara, pasien mengatakan bahwa pasien menyampaikan secara jelas dan jujur tentang masalah kesehatan yang diderita, sehingga hak dokter dalam Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah terpenuhi sesuai Undang-Undang yang berlaku.

Pasien yang bersangkutan mengatakan menerima informasi penjelasan tentang masalah kesehatan atau penyakit yang diderita, pasien diperbolehkan menolak tindakan medis yang akan diberikan. Selain itu, pasien pula diperbolehkan mengajukan permohonan *second opinion* atau pendapat dokter lain, apabila masih merasa ragu dengan diagnosa yang diberikan.

Dua hal yang diperbolehkan ini merupakan beberapa hak pasien yang ada di rumah sakit. Hak ini merupakan keputusan dari pasien itu sendiri, berdasarkan Pasal 56 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa: “setiap orang berhak memutuskan yang pengobatan selanjutnya setelah mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap dari tenaga medis yang bersangkutan”.

Dalam menjamin hak pasien perlu adanya perlindungan hukum tentang hak pasien. Perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan terhadap

subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik bersifat preventif maupun yang bersifat represif.

Perlindungan hukum yang diberikan merupakan batasan yang tidak bisa dilampaui demi tercapainya keadilan dalam mendapatkan kesehatan secara paripurna.

Apabila pasien menolak dan meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain merupakan hak pasien yang ada di rumah sakit yang harus dihormati oleh pihak rumah sakit atau tenaga medis yang bekerja di rumah sakit, hak ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Pasal 52 huruf b dan d yang menyatakan bahwa: “pasien mempunyai hak meminta pendapat dokter atau dokter lain dan menolak tindakan medis yang akan dilakukan”.

Apabila pasien belum mengetahui tentang hak yang dimiliki pasien, dokter yang bertanggung-jawab memiliki kewajiban menjelaskan atau memberikan edukasi mengenai pendapat dokter lain (*second opinion*) dan menghargai hak pasien, jika pasien memilih permohonan pendapat dokter lain (*second opinion*). Kewajiban ini merupakan salah satu upaya pemberian pelayanan yang bermutu sesuai dengan Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa: “penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif”.

Berdasarkan hasil wawancara, pasien selaku penerima informasi memutuskan untuk mengajukan *second opinion* atau pendapat dokter lain. Dokter yang bertanggung jawab dan Rumah Sakit Banyumanik Semarang menghormati keputusan yang diambil pasien. Menghormati dan melindungi hak pasien

merupakan kewajiban rumah sakit dan tenaga medis yang ada di dalamnya, sesuai dengan peraturan yang diatur dalam PERMENKES Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien serta Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

Prosedur *second opinion* ini dapat diajukan oleh pasien berdasarkan kebijakan yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit Banyumanik Semarang yaitu Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor 840/PER/RSB/X11/2018 tentang Kebijakan Cara memperoleh *Second Opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

Dengan demikian, dari hasil wawancara dari semua pasien yang merupakan responden adalah penerima informasi dan dapat diambil kesimpulan bahwa hak pasien di Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah terpenuhi. Sesuai dengan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa,

“setiap orang termasuk pasien berhak menerima data secara jelas dan lengkap dari tenaga medis yang bertanggung jawab mengenai masalah kesehatan atau penyakit yang dideritanya”.

Sehingga, pasien yang ada di Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah mendapatkan haknya.

Rumah sakit merupakan jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan upaya pelayanan kesehatan secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan tujuan pelayanan kesehatan yaitu secara Paripurna. Sehingga, apabila pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit berjalan dengan baik, maka derajat kesehatan di rumah sakit telah terjamin mutu dan kualitasnya.

## **b. Isi Informasi**

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan dokter yang merupakan responden, responden dr. HY mengatakan bahwa informasi yang disampaikan berupa diagnosa, prosedur yang akan dilakukan selanjutnya, alternatif tindakan, kemungkinan terburuk yang akan terjadi dan perkiraan biaya yang akan dikeluarkan. Responden drg. NH mengatakan bahwa informasi yang disampaikan berupa informasi diagnosa, tindakan yang akan dilakukan selanjutnya, alternatif tindakan, kemungkinan terburuk yang akan terjadi dan perkiraan biaya. Responden dr. JE mengatakan bahwa informasi yang disampaikan berupa diagnosa, tindakan yang akan dilakukan selanjutnya, kemungkinan terburuk dan terkait biaya. Semua informasi tersebut disampaikan secara langsung kepada pasien pasien yang bersangkutan.

Sehingga, dapat diketahui bahwa semua dokter responden menyampaikan informasi secara langsung dan lengkap kepada pasien. Pasien selaku responden menyatakan bahwa pasien memahami semua isi informasi yang diberikan oleh dokter responden.

Berdasarkan wawancara di atas, dokter yang sebagai responden di Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah memenuhi hak pasien dalam mendapatkan informasi tentang kesehatannya. Hak ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 8 yang menyatakan bahwa:

setiap orang termasuk pasien dalam mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan berhak mendapatkan informasi tentang data kesehatannya serta tindakan pengobatan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan.

Sehingga, sesuai dengan peraturan tersebut pasien selaku responden di Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah terpenuhi haknya dalam mendapatkan informasi tentang kesehatannya.

Rumah sakit yang bergerak dalam upaya pelayanan kesehatan secara paripurna, selain memperhatikan pengobatan secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, rumah sakit pula memberikan perlindungan hukum bagi pasien yang ada di rumah sakit. Perlindungan hukum yang perlu diperhatikan rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yaitu hak atas pasien di rumah sakit. Salah satu hak atas pasien di rumah sakit yaitu isi informasi.

Isi informasi yang diberikan oleh dokter yang bertanggung jawab telah dijelaskan secara jujur, jelas dan tidak ada yang dirahasiakan kepada pasien yang bersangkutan. Sekalipun itu menyangkut tentang kemungkinan kerugian yang akan diterima oleh pasien. Dalam memberikan isi informasi, perlu adanya peran rumah sakit di dalamnya. Dan rumah sakit tidak memiliki wewenang untuk merahasiakan isi informasi berupa data pasien kepada pasien yang bersangkutan.

Komunikasi selama konsultasi yang dibangun secara baik antara pasien dan dokter dalam menentukan tujuan akhir yang sama tentang kesembuhan pasien merupakan bentuk transaksi *terapeutik*. Transaksi ini terjadi berdasarkan rasa saling percaya antara pasien dan dokter, sehingga akan muncul hak dan kewajiban antara pasien dan dokter.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien sebagai responden, dapat diketahui bahwa pasien sebelum melakukan tindakan medis telah melakukan kewajibannya yaitu memberikan informasi atau menjelaskan secara lengkap tentang masalah kesehatan atau penyakit yang diderita kepada dokter.

Kewajiban yang dilakukan pasien ini telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Pasal 53 huruf a yang menyatakan bahwa:

“Pasien dalam menerima pelayanan mempunyai kewajiban menyampaikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatan atau penyakit yang dideritanya”.

Isi informasi akan membantu dokter dalam menentukan diagnosa yang tepat untuk pasien. Sehingga, pasien akan mendapatkan pengobatan yang tepat dan apabila akan ada tindakan medis tidak akan mengalami kesalahan. Kewajiban pasien ini merupakan hak dokter yang harus dipenuhi. Dalam Rumah Sakit Banyumanik Semarang, dokter mengatakan bahwa pasien mengatakan dengan jujur dan jelas tentang masalah kesehatan atau penyakit yang dideritanya.

Sehingga, dapat diketahui bahwa hak dokter dalam Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah terpenuhi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Pasal 50 huruf c yang menyatakan bahwa:

“Dokter dalam menjalankan pelayanan praktik kedokteran mempunyai hak, mendapatkan informasi secara lengkap dan jujur dari pasien atau keluarga pasien”.

Selain dokter dan pasien yang harus memenuhi hak dan kewajiban, rumah sakit sebagai tempat pemberi pelayanan kesehatan pula harus memberikan hak dan kewajiban kepada pasien dan dokter yang ada di dalamnya.

Hak utama pasien setelah melakukan konsultasi dengan dokter yang ada di rumah sakit merupakan isi informasi masalah kesehatan atau penyakit yang dideritanya. Isi informasi ini merupakan hak pasien dalam mendapatkan pelayanan di suatu rumah sakit.



Rumah Sakit Banyumanik Semarang, dalam memberikan isi informasi tentang data diri pasien sangat dilindungi. Kerahasiaan data diri pasien yang dilakukan Rumah Sakit Banyumanik Semarang merupakan hak pasien yang harus dipenuhi rumah sakit dan Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah menjalankan Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 32 huruf i yang menyatakan bahwa:

“pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai hak yaitu mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya”

Sehingga, isi informasi ini diberikan kepada pasien yang bersangkutan secara lengkap dan jujur sesuai dengan diagnosa yang diberikan oleh dokter yang dijadikan tempat konsultasi kesehatan.

Pemenuhan hak yang dilakukan Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 32 huruf j yang menyatakan bahwa:

“pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai hak atas isi informasi tentang diagnosa dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan”.

Hubungan hukum yang muncul perlu adanya peran dari rumah sakit. Rumah sakit yang menjadi tempat pelayanan kesehatan perorangan dengan tujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan memiliki peran penting. Peran penting rumah sakit yaitu selain memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, rumah sakit pula perlu memberikan perlindungan hukum bagi hak atas pasien yang ada didalamnya.

Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa Rumah Sakit Banyumanik Semarang, tenaga kesehatan serta pasien yang datang telah menjalankan beberapa pasal dalam Undang-Undang yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, dan Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

**c. Syarat Mengajukan *Second Opinion***

Demi menghargai dan melindungi hak pasien dalam mengajukan permohonan *second opinion*, rumah sakit sebagai tempat penyedia jasa pelayanan kesehatan memiliki batasan atau standar tindak medik tertentu yang diperbolehkan untuk mengajukan permohonan tersebut.

Rumah Sakit Banyumanik Semarang merupakan rumah sakit yang dijadikan tempat penelitian penulis, telah menjalankan kewajibannya sebagai rumah sakit yang menjunjung tinggi hak pasien sesuai PERMENKES Nomor 4 tahun 2009 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien dengan mengeluarkan kebijakan berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

Rumah sakit merupakan salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan yaitu tempat yang memberikan upaya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu instansi yang diberikan secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan tujuan pelayanan kesehatan yaitu secara Paripurna. Hubungan hukum yang muncul selama pemberian pelayanan merupakan tanggung jawab rumah sakit dalam memberikan perlindungan hukum bagi pihak yang ada.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, rumah sakit mempunyai batasan jenis tindakan medik tertentu yang diperbolehkan, salah satunya Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Rumah Sakit Banyumanik Semarang memberikan batasan dalam mengajukan *second opinion* yaitu:

1. Keputusan dokter mengenai tindakan operasi, diantaranya operasi usus buntu, operasi amandel (*tonsilektomi*), operasi caesar, operasi *hordeolum* (bintitan), operasi *ligasi ductus lacrimalis* (mata belekan dan berair terus) dan tindakan operasi lainnya.
2. Keputusan dokter tentang pemberian obat jangka panjang lebih dari 2 minggu, misalnya pemberian obat TBC jangka panjang, pemberian antibiotika jangka panjang, pemberian anti alergi jangka panjang dan pemberian obat-obat jangka panjang lainnya.
3. Keputusan dokter dalam mengadvikan pemberian obat yang sangat mahal: baik obat minum, antibiotik atau pemberian susu.
4. Kebiasaan dokter memberikan terlalu sering antibiotika berlebihan pada kasus yang tidak seharusnya diberikan: seperti infeksi saluran nafas, diare, muntah, demam virus, dan sebagainya. Biasanya dokter memberikan diagnosis infeksi virus tetapi selalu diberi antibiotik.
5. Keputusan dokter dalam mengadvikan pemeriksaan laboratorium dengan biaya sangat besar dan tidak sesuai dengan indikasi penyakit yang dideritanya.
6. Keputusan dokter mengenai suatu penyakit yang berulang diderita misalnya: penyakit tipes berulang, pada kasus ini sering terjadi

overdiagnosis tidak mengalami tifus tetapi diobati tifus karena hasil laboratorium yang menyesatkan.

7. Keputusan diagnosis dokter yang meragukan: biasanya dokter tersebut menggunakan istilah “gejala” seperti gejala tifus, gejala demam berdarah, gejala usus buntu dll.
8. Keputusan pemeriksaan dan pengobatan yang tidak direkomendasikan oleh institusi kesehatan nasional atau internasional.

Sehingga, apabila diluar ketentuan yang diterapkan oleh pihak rumah sakit tersebut, pasien yang mengajukan permohonan *second opinion* tidak dapat melakukan permohonan tersebut.

Pembatasan tindakan medik tertentu ini dilakukan, agar dapat menggolongkan masalah kesehatan atau penyakit yang diderita pasien merupakan golongan tindakan yang perlu dibutuhkan pertimbangan sangat matang untuk mengambil keputusan.

Tindakan medik tertentu yang diberikan kepada pasien merupakan suatu tindakan yang sebelumnya telah mendapatkan persetujuan dari pihak pasien itu sendiri atau keluarga pasien.

Berdasarkan dari hasil wawancara, dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah menetapkan batasan tindakan medik yang diperbolehkan mengajukan permohonan *second opinion*. Sehingga, pasien dapat dengan mudah mengajukan permohonan *second opinion*, selama tindakan medik yang ragukan pasien tidak keluar dari batasan yang telah ditentukan dari pihak rumah sakit.

Memberikan batasan merupakan suatu bentuk perlindungan yang diberikan Rumah Sakit Banyumanik Semarang kepada pasien. Perlindungan ini tidak terlepas dari hak mutlak yang dimiliki oleh pasien di rumah sakit. Hak ini merupakan hak yang harus dihormati oleh siapapun dan rumah sakit harus memberikan perlindungan hukum.

Perlindungan hak pasien dalam pelayanan kesehatan, terutama hak pasien atas *second opinion* ini tidak terlepas dari keberadaan Hak Asasi Manusia (HAM), yang diakui sebagai hak dasar bagi kehidupan manusia khususnya hak pasien dalam pelayanan kesehatan.

Memenuhi hak pasien atas *second opinion* merupakan kewajiban rumah sakit, berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa “pasien mempunyai hak meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit;”. Sehingga, Rumah Sakit Banyumanik Semarang dalam memberikan pelayanan kesehatan memperhatikan kewajibannya tersebut.

Rumah Sakit Banyumanik Semarang dalam memenuhi hak pasien tersebut telah membuat kebijakan yang dijadikan pedoman untuk melindungi hak pasien. Kebijakan dibuat dalam bentuk Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

Rumah Sakit Banyumanik Semarang dalam memberikan pelayanan Kesehatan telah mengamalkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1) yang menyatakan bahwa: “Setiap orang berhak

hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Selain itu, Rumah Sakit Banyumanik telah memberikan perlindungan hukum kepada pasien dengan mengeluarkan kebijakan berupa Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Sehingga, pasien yang berada di Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah terjamin perlindungan haknya sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku.

**d. Prosedur *Second Opinion***

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien yang menjadi responden dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Banyumanik Semarang dalam memberikan pelayanan kesehatan telah menghormati setiap hak yang dimiliki oleh pasien.

Dalam memberikan pelayanan yang memiliki derajat mutu tinggi, Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah sesuai dengan peraturan yang diatur dalam PERMENKES Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien Pasal 2 ayat (1) huruf m yaitu “Rumah Sakit mempunyai kewajiban untuk menghormati dan melindungi hak pasien”.

Selain hak dan kewajiban yang harus dihormati oleh pihak rumah sakit, pasien yang menjadi responden di Rumah Sakit Banyumanik pun harus menghormati hak dan kewajiban yang ada di rumah sakit. Seperti mengikuti prosedur pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

Rumah sakit yang menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, yang memberikan upaya pelayanan kesehatan secara paripurna, dengan memperhatikan hak atas pasien yang ada didalamnya merupakan kesatuan yang menciptakan

derajat kesehatan yang adil dan bermutu tinggi bagi orang atau masyarakat yang membutuhkan pengobatan.

Mengikuti prosedur yang ada di rumah sakit merupakan salah satu kewajiban pasien yang harus dilakukan. Kewajiban ini diatur pula dalam PERMENKES Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien Pasal 26 huruf a menyatakan bahwa “Pasien yang mendapatkan pelayanan di suatu rumah sakit mempunyai kewajiban untuk mematuhi peraturan yang berlaku”.

Rumah sakit yang bergerak dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi, harus memperhatikan hak-hak yang dimiliki pasien agar tercapai pelayanan kesehatan yang paripurna. Salah satu hak pasien yang perlu mendapatkan perhatian khusus yaitu hak pasien atas *second opinion* atau pendapat dokter lain. Hak tersebut akan berjalan dengan baik, jika pihak rumah sakit ikut berpartisipasi di dalamnya.

Rumah sakit yang menjadi tempat pelayanan kesehatan dalam menunjang pelayanan yang bermutu tinggi, perlu memberikan sarana pendukung yang akan diperlukan oleh pasien, sehingga pasien merasa lebih mudah mendapatkan hak yang seharusnya didapatkan. Rumah sakit yang ikut berpartisipasi mendukung hak pasien tersebut perlu mengeluarkan kebijakan khusus untuk mengatur dan melindungi hak pasien tersebut.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang didapatkan dari manajemen Rumah Sakit Banyumanik Semarang dengan Tn. G mengatakan bahwa, Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah ikut berpartisipasi dalam menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dengan menjunjung hak pasien yang ada di rumah

sakit. Setiap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat umum memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang dijadikan sebagai panduan untuk melaksanakan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Rumah Sakit Banyumanik Semarang dalam menjunjung tinggi hak pasien atas *second opinion* atau pendapat kedua dokter lain mengeluarkan kebijakan khusus yaitu Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh Second Opinion di Rumah Sakit Banyumanik Semarang yang menyatakan sebagai berikut:

1. Rumah sakit mendukung hak pasien dan keluarganya untuk berpartisipasi dalam pelayanan seperti hak pasien untuk memperoleh *second opinion*
2. Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) dapat mendorong pasien untuk dilakukan *second opinion* dan juga memberikan persetujuan jika pasien atau keluarganya yang meminta *second opinion*
3. Sebelum *second opinion* dilaksanakan, staf memberikan formulir *second opinion* pada pasien dan keluarga untuk ditandatangani
4. Hasil pelaksanaan *second opinion* disampaikan kepada Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) sebagai dasar untuk memberikan asuhan lebih lanjut
5. Dokumen pelaksanaan *second opinion* dimasukkan dalam rekam medis pasien

Dengan dikeluarkannya keputusan tersebut, Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah menjalankan peraturan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 29 huruf m yang menyatakan



bahwa: “Rumah sakit mempunyai kewajiban untuk menghormati dan melindungi hak-hak pasien”.

Dalam menjalankan prosedur hak pasien atas *second opinion* atau pendapat dokter lain Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 32 huruf h menyatakan bahwa “setiap pasien berhak meminta konsultasi tentang masalah kesehatan atau penyakit yang diderita kepada dokter lain dengan syarat dokter yang tersebut telah memiliki Surat Izin Praktik (SIP) diluar atau di dalam rumah sakit”.

Pasien responden di Rumah Sakit Banyumanik Semarang dalam mendapatkan hak atas *second opinion* atau pendapat dokter lain telah dipermudah prosesnya. Dokter dan Rumah Sakit Banyumanik Semarang mempermudah.

Jika dikaitkan dengan wawancara yang dilakukan bersama Tn. G selaku Manajemen Rumah Sakit Banyumanik Semarang, Rumah Sakit Banyumanik dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang dijadikan pedoman untuk menjalankan tugas memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Terlebih yang berkaitan dengan prosedur *informed consent* yang telah ada aturannya. Sebelum melakukan suatu tindakan medis, Rumah Sakit Banyumanik menyediakan formulir *informed consent* yang harus diisi dan disertakan tanda tangan dari pasien atau keluarga yang akan melakukan tindakan medis.

Rumah Sakit Banyumanik sangat menjunjung tinggi salah satu hak pasien yaitu hak pasien atas *second opinion* atau pendapat dokter lain. Rumah Sakit Banyumanik memiliki Standar Operasional Pelayanan yang menjadi pedoman dalam menjalankan pelayanan tersebut. Hak pasien atas *second opinion* atau

pendapat dokter lain di rumah sakit Banyumanik Semarang, diatur berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh Second Opinion di Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

Prosedur *second opinion* atau pendapat dokter lain ini bisa didapatkan pasien yang membutuhkan dengan syarat yang telah ditentukan oleh pihak rumah sakit. Syarat yang perlu dilakukan pasien berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang yaitu dengan mengisi formulir *second opinion* yang telah disediakan dan diketahui oleh dokter yang bertanggung jawab serta ditandatangani oleh pasien dan keluarga pasien sebagai bukti persetujuan mengajukan permohonan *second opinion*.

Selain itu, pasien responden mengatakan bahwa dokter yang ada di Rumah Sakit Banyumanik Semarang menjelaskan secara langsung hak pasien tersebut dengan jelas, apabila pasien masih merasa ragu dengan diagnosa yang diberikan. Sehingga, hak pasien responden dalam mendapatkan informasi telah terpenuhi.

Pemenuhan hak pasien atas *second opinion* atau pendapat dokter lain diatur dalam Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Pasal 52 huruf b yang berbunyi, “pasien dalam menerima pelayanan pada praktik kedokteran, mempunyai hak meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain”. Sehubungan dengan itu, Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Pasal 52 huruf b menyatakan bahwa “pasien berhak meminta pendapat dari dokter atau dokter lain”.

Dokter di Rumah Sakit Banyumanik yang menyampaikan secara langsung kepada responden, menyatakan bahwa dokter selalu mendapatkan edukasi dari Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

Edukasi tentang pentingnya hak pasien terutama hak pasien atas *second opinion* atau pendapat dokter lain yang masih banyak pasien belum mengetahui, edukasi ini diberikan kepada tenaga medis sebelum melakukan kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Sehingga, hak pasien dapat terpenuhi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 7 yang menyatakan bahwa: “Setiap orang termasuk pasien berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab” telah dijalankan Rumah Sakit Banyumanik Semarang secara maksimal.

Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan merupakan salah satu jenis upaya pelayanan kesehatan secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan tujuan pelayanan kesehatan yaitu secara Paripurna yang perlu memberikan perlindungan hukum bagi pasien atas haknya.

Peran dokter di Rumah Sakit Banyumanik Semarang menjadi sangat penting dalam memberikan edukasi tentang pentingnya hak pasien tersebut kepada pasien, karena dokter yang bertanggung jawab berhubungan langsung dengan pasien yang bersangkutan.

Inisiatif permintaan pendapat dokter lain yang diajukan pasien responden ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan pasien untuk mendapatkan pertimbangan diagnosa yang didapatkan dari dokter pertama yang dikunjungi,

dengan dokter berikutnya atau dokter kedua untuk menentukan dan memutuskan tindakan pengobatan alternatif yang sebaiknya dilakukan.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa pasien di Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah mendapatkan haknya yaitu menerima semua isi informasi mengenai masalah kesehatan atau penyakit yang diderita dengan jelas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Disamping itu, dokter yang menjadi responden di Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah melakukan kewajibannya sebagai dokter dengan baik dan telah bekerja sesuai dengan Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Selain itu, Rumah Sakit Banyumanik Semarang telah menunjukkan kewajibannya dengan mendukung hak pasien dan keluarganya untuk berpartisipasi dalam pelayanan seperti hak pasien untuk memperoleh *second opinion* dengan mengeluarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor: 840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh Second Opinion di Rumah Sakit Banyumanik Semarang sesuai dengan kewajibannya yang diatur dalam PERMENKES Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien .

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Banyumanik dalam menjalankan prosedur *second opinion* atau pendapat dokter lain berdasarkan SOP yang berlaku dan sudah melakukan kewajibannya sebagai rumah sakit yang menjunjung tinggi kehormatan dan melindungi hak pasien sesuai dengan PERMENKES Nomor 4 tahun 2009 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien dengan memberikan kebijakan berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Banyumanik Semarang Nomor:

840/PER/RSB/X11/2018 Tentang Kebijakan Cara Memperoleh *Second Opinion* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Prosedur yang diatur didalam keputusan direktur tersebut sudah memudahkan pasien yang membutuhkan mendapatkan hak yang seharusnya didapatkan di dalam rumah sakit.

