



PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAYANAN PASIEN LANSIA SEBAGAI PENGGUNA JASA LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KOTA BATAM

Yulias Suci Wulandari

Universitas Putera Batam, Indonesia, pb210710031@upbatam.ac.id

Ukas

Universitas Putera Batam, Indonesia, ukas@puterabatam.ac.id

Abstract

Legal protection for elderly patient services is crucial as service users in public health centers, as mandated by the 1945 Constitution, Law No. 29 of 2004 on Medical Practice, Law No. 36 of 2009 on Health, and Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The fact that services at Batam City health centers are still not optimal impacts elderly care in these centers. This study will discuss the legal regulations, legal protection, and the role of the government in providing legal protection for elderly services in Batam City health centers. To analyze this, the researcher uses Phillipus M. Hadjon's Protection Theory, which distinguishes between preventive and repressive protection. Preventive protection aims to prevent disputes, while repressive protection is applied when disputes occur. This study focuses on Batam City health centers. The researcher uses empirical legal research with a sociological approach, collecting relevant regulations, conducting interviews with informants, reviewing standard operational procedures, and analyzing data. The findings show that preventive protection for elderly patient services is in place but not yet optimal. Meanwhile, repressive protection for elderly patient services is not implemented, as community complaints are only addressed through mediation with patients and internal guidance for violating staff, without compensation or legal action.

Keywords: Patients, Elderly Services, Legal Protection.

Abstrak

Perlindungan hukum pelayanan pasien lansia sangat penting dilakukan sebagai pengguna jasa di puskesmas, sebagai amanat Undang-Undang Dasar 1945 UU No 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran, UU No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adanya fakta bahwa pelayanan puskesmas Kota Batam. masih belum optimal membawa dampak bagi pelayanan lansia di Puskesmas Kota Batam. Penelitian peneliti akan membahas bagaimana pengaturan hukumnya, perlindungan hukumnya dan peran pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum pelayanan lansia di Puskesmas Kota Batam.. Untuk menganalisis penelitian ini, Peneliti menggunakan Teori Perlindungan Phillipus M Hadjon, bahwa perlindungan hukum ada dua macam, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan preventif adalah perlindungan untuk mencegah agar tidak terjadi sengketa sedangkan perlindungan represif adalah perlindungan saat sudah terjadi sengketa. Ruang lingkup penelitian ini adalah puskesmas Kota Batam. Peneliti melakukan penelitian terhadap objek penelitian dengan menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan sosiologis. Proses penelitian ini adalah dengan mengumpulkan berbagai peraturan perundang-undangan yang ada, kemudian melakukan wawancara dengan informan , melakukan studi dokumen standar operasional pelaksanaan, dan melakukan analisis data. Dari hasil penelitian dapat terlihat bahwa



perlindungan preventif terhadap pelayanan pasien lansia sudah berjalan namun belum optimal dalam pelaksanaannya. Sedangkan perlindungan represif terhadap pelayanan pasien lansia belum berjalan, karena keluhan masyarakat terhadap pelayanan lansia hanya dilakukan mediasi dengan pasien dan dilakukan pembinaan internal terhadap petugas yang melanngar, belum sampai ada penggantian rugi terhadap pasien bahkan sampai ke ranah hukum.

Kata kunci: Pasien, Pelayanan Lansia, Perlindungan Hukum.

A. Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Nomor 29 Tahun 2004 yang mengatur tentang Praktek Kedokteran, dan Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, secara umum memberikan perlindungan bagi pasien. Secara normatif, pasien harus ditangani sebagai subjek yang secara signifikan mempengaruhi hasil layanan, bukan sebagai objek, dan sesuai dengan aturan tersebut di atas. Pasal 47 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa upaya kesehatan disusun sebagai program dengan menggunakan teknik yang integratif, menyeluruh, berkesinambungan, dan promotif, preventif, dan rehabilitatif. Suatu kegiatan atau rangkaian pelayanan

kesehatan terkait yang mengutamakan kegiatan promosi dikenal dengan promosi pelayanan kesehatan.¹ Pelanggan sebagai pengguna layanan kesehatan yang mengalami kerugian materiil dan non materiil, khususnya pihak puskesmas sebagai penyelenggara, hendaknya diberi kewenangan untuk memberikan batasan kepada pelanggan sebagai pengguna layanan kesehatan di puskesmas, dengan mengutamakan aspek kenyamanan serta keamanan itu sendiri,

Kasus hukum yang berkaitan dengan pelanggaran hak pasien antara lain kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 822 K/Pid.Sus/2010, dimana Prita, pasien

¹ Amiruddin A, Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm 20.



Rumah Sakit Omni Hospital, mengajukan pengaduan melalui email RS OMNI setelah merasa tidak puas karena tidak menerima seluruh hak pasien. informasi tentang penyakitnya. Demikian pula dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 515 PK/Pdt/2011, seorang pasien kanker ovarium di RS Pondok Indah meninggal dunia sebelum mendapat terapi kanker karena kesalahan interpretasi hasil patologi anatomi non ganas, padahal patologi anatomi. mengungkapkan kanker ganas. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI) menerbitkan penelitian Indah Susilowati Ryan Nur Firmansyah pada tahun 2019 berjudul Perlindungan Hukum Hak Pasien Lanjut Usia di Puskesmas X Kota Kediri yang menunjukkan lemahnya perlindungan hukum terhadap pasien lanjut usia. Studi ini mencatat bahwa meskipun kebijakan dasar dan SOP yang melindungi layanan lansia belum diterapkan dengan

baik, hak pasien lanjut usia untuk mendapatkan informasi dan layanan pada saat pendaftaran telah diterapkan secara efektif. Penelitian lainnya berjudul “Perlindungan hukum pasien pengguna BPJS Pelayanan Kesehatan di RS Pariwisata UIT Makassar menggunakan BPJS” pernah dimuat dalam Jurnal Lex Generalis (JLS) tahun 2022 oleh M. Yusuf Sidang Amin, Baharudin Badaru, dan Hardianto Djanggih. Namun, hal tersebut tidak berfungsi sebagaimana mestinya karena hak-hak pasien masih dilanggar dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu hak yang masih sering dirasakan pasien adalah hak atas informasi dan layanan yang memadai. Kota Batam merupakan salah satu kota di Provinsi Kepulauan Riau dengan jumlah penduduk sebesar 1.196.396 jiwa dengan penduduk 60 tahun keatas sebesar 15.440 jiwa. Salah satu kota di Provinsi Kepulauan Riau adalah Kota Batam yang memiliki total



1.196.396 penduduk, termasuk 15.440 orang dewasa berusia 60 tahun ke atas. Menurut Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, cakupan pelayanan kesehatan lanjut usia Kota Batam masih baru 35,4% dari target 95,4%. Kepala Puskesmas Kota Batam dalam rapat dengar pendapat dengan DPRD menyebutkan, pelayanan Puskesmas yang kurang memadai menjadi salah satu penyebabnya, selain dana, infrastruktur, dan tenaga. Pihak Puskesmas di Kota Batam sendiri memperjelas adanya pembatasan mobilitas di pulau tersebut sehingga memungkinkan pasien tidak selalu dirujuk ke rumah sakit terdekat.² Dampaknya, jika jaraknya jauh, maka konsumsi bahan bakar akan meningkat. Minimnya dokter di puskesmas di Kota Batam menjadi faktor lain yang memperparah hal tersebut. Setiap puskesmas

sering memiliki lima dokter. Namun beberapa puskesmas, seperti Puskesmas Tanjungbuntung, Puskesmas Sei Lekop, Puskesmas Mentarau, Puskesmas Kampung Jabi, Puskesmas Sambau, dan Puskesmas Sei Langkai, masih memiliki empat atau tiga dokter.

Petugas Instalasi Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Sambau dikenakan sanksi berat oleh Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Batam karena menolak pasien yang meminta perawatan. Salah satunya adalah warga Sambau yang diusir dari Puskesmas Darurat karena petugasnya tertidur. Informasi ini dilansir batamnews.co.id. Kepala Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Batam, Didi Kusmarjadi, Sp. OG, MM mengakui, pelayanan yang diberikan Puskesmas Kota Batam ternyata di bawah standar dalam pemberitaan media yang dimuat batampos.co.id. Dinas Kesehatan telah menerima pengaduan tentang

² Azwar, A., *Pengantar administrasi kesehatan*. PT Grafiti Medika Pers, Jakarta, 2020, hlm. 35.



pelayanan kesehatan pada beberapa kesempatan. Masyarakat perlu bertanya pada resepsionis kapan mereka giliran dipanggil. Selain itu, berita batampos.co.id diberitakan bahwa warga merasa tidak senang karena mereka tidak menerima panggilan untuk menerima layanan. padahal pasien sudah menunggu lama dan poli kosong. Hal inilah yang menyebabkan banyak lansia tidak memiliki informed consent yang jelas atau akses yang mudah terhadap informasi mengenai layanan yang ditawarkan di pusat kesehatan atau penyakit yang mereka derita.³

Sebagai kelompok penduduk yang rentan, dilaporkan dalam berita suara.com bahwa Lansia belum memiliki jaminan sosial kesehatan BPJS padahal sebagian besar lansia memiliki penyakit degeneratif seperti hipertensi, dan diabetes. Pada

Laporan Bulanan Kunjungan Lansia di Puskesmas Kota Batam dan Jejaringnya baik dari Kunjungan Puskesmas, Klinik Pratama, Klinik Utama dan RS yang ada di wilayah kerja puskesmas tercatat bahwa dari 4.989 kunjungan lansia, terdapat 3.297 yang memiliki BPJS pada tahun 2020. Pada tahun 2021 tercatat dari 6.851 kunjungan lansia terdapat 4.245 lansia yang memiliki BPJS. Sedangkan di tahun 2022 sampai bulan Juli 2022 dari 3.707 kunjungan lansia terdapat 2.300 kunjungan yang memiliki BPJS. Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa: “Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses terhadap sumber daya di bidang kesehatan.” Hal ini tidak sesuai dengan amanat undang-undang yang menjamin hak masyarakat Indonesia dalam mengakses sumber daya di bidang kesehatan. Lebih lanjut dinyatakan pada ayat (2) bahwa: Setiap orang berhak memperoleh

³ BPJS Kesehatan, (2022) Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat Jakarta., 2022.



pelayanan kesehatan yang murah dan bermutu. Pasien berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi produk dan jasa, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

Berdasarkan pada paparan tersebut maka tulisan ini akan menganalisa mengenai Perlindungan Hukum Bagi Pelayanan Pasien Lansia Sebagai Pengguna Jasa Layanan Kesehatan di Puskesmas Kota Batam.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan hukum pelayanan pasien lansia sebagai pengguna jasa di Puskesmas Kota Batam ?
2. Bagaimana peran Pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum pelayanan pasien lansia di Puskesmas Kota Batam?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis terhadap Bagaimana pengaturan hukum pelayanan pasien lansia sebagai pengguna jasa di Puskesmas Kota Batam.
2. Untuk menganalisis peran Pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum pelayanan pasien lansia di Puskesmas Kota Batam.

D. Metode Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, Peneliti menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum konseptual sebagaimana yang ada dalam peraturan PerUndang-Undangan dan konseptual yang ada dalam kaidah-kaidah hukum lainnya yang hidup dalam masyarakat terhadap



suatu permasalahan hukum tertentu.⁴ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengkaji peraturan Undang-Undang atau peraturan lainnya yang diterapkan dalam penyelesaian suatu permasalahan hukum tertentu. Penelitian Normatif ini sering disebut penelitian doktrinal dimana objek kajiannya adalah dokumen peraturan PerUndang-Undangan dan bahan pustaka yang merupakan data dasar yang dalam ilmu penelitian digolongkan sebagai data sekunder.

Sesuai dengan jenis penelitiannya yakni penelitian hukum normatif (yuridis normatif), maka dapat digunakan lebih dari suatu pendekatan. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan Perundang-Undangan dan pendekatan konsep. Pendekatan Perundang-Undangan dilakukan untuk

meneliti aturan PerUndang-Undangan yang mengatur Dalam perspektif teori hukum, keadilan merupakan tujuan utama dari aliran hukum alam. Dimana aliran hukum alam berpandangan bahwa hukum itu berlaku universal dan abadi. Dalam konteks Indonesia keadilan sejalan dengan nilai-nilai yang tercantum dalam Pancasila sebagai dasar negara. Ayat ke lima dalam pancasila dinyatakan bahwa keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, berdasarkan ayat ini dapat dikatakan bahwa keadilan harus ditujukan bagi seluruh warga negara tanpa pengecualian sebagai perwujudan kebhinekaan Indonesia. Untuk mewujudkan keadilan sosial dapat dilakukan dengan pembangunan yang diorientasikan terhadap kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam pembangunan yang menyeluruh pembangunan hukum merupakan aspek yang tidak dapat dilepaskan.

E. Hasil Penelitian dan Pembahasan

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm. 126



1. Pengaturan Hukum Perlindungan Pelayanan Pasien Lansia Sebagai Pengguna Jasa Di Puskesmas Kota Batam

Dasar hukum perlindungan pelayanan pasien lansia sebagai pengguna jasa di Puskesmas Kota Batam diatur oleh sejumlah peraturan perundang-undangan yang secara komprehensif memberikan landasan bagi pelaksanaan pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks pelayanan kepada lansia. Adapun regulasi yang relevan mencakup Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, Undang-Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan No 67 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Kesehatan Lansia di Puskesmas, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang

Kesehatan, serta Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Daerah. Semua peraturan ini memiliki tujuan yang sama, yaitu memberikan dasar hukum yang jelas bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas, khususnya bagi kelompok lansia, yang merupakan salah satu segmen rentan dalam masyarakat.⁵

Dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Pasal 19 ayat (1), Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa "Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan." Ketentuan ini memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen, termasuk

⁵ Amin, M., Setyonugroho, W., & Hidayah, N., "Implementasi rekam medik elektronik: sebuah studi kualitatif", *Jatiti (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 430-442, 2021, hlm. 432.



pasien lansia di Puskesmas, yang berhak menuntut ganti rugi jika mereka mengalami kerugian akibat pelayanan medis yang tidak sesuai dengan standar atau akibat kesalahan dalam tindakan medis. Kerugian yang dimaksud tidak hanya terbatas pada bentuk pengembalian biaya atau penggantian barang dan/atau jasa, tetapi juga bisa meliputi penggantian biaya perawatan kesehatan, pemberian santunan, serta tindakan korektif lainnya yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan kepada lansia harus dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian dan profesionalisme agar menghindari potensi kerugian yang bisa dituntut secara hukum oleh pasien.⁶

⁶ Amin, M. Y. S., Badaru, B., & Djanggih, H., "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wisata UIT Makassar" *Journal of Lex Generalis (JLG)*, 3(10), 1654-1669, 2022, hlm. 1660.

Sementara itu, Undang-Undang No 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran memberikan dasar hukum yang kuat dalam menetapkan standar dan pedoman bagi praktik kedokteran di Indonesia. Dalam pasal-pasalanya, undang-undang ini bertujuan untuk:

Memberikan kepastian hukum bagi masyarakat, dokter, dan dokter gigi terkait hak dan kewajiban mereka dalam menjalankan profesi kedokteran.

Memastikan bahwa pelayanan medis yang diberikan oleh dokter dan dokter gigi selalu mengedepankan mutu dan keselamatan pasien, serta mematuhi prinsip-prinsip etika medis yang berlaku.

Memberikan perlindungan yang optimal kepada pasien, termasuk lansia, dari potensi risiko yang mungkin timbul akibat kesalahan medis, dengan menyediakan jalur hukum bagi pasien untuk memperoleh ganti rugi atau keadilan.



Selain itu, Peraturan Menteri Kesehatan No 67 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Kesehatan Lansia di Puskesmas dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan secara spesifik mengatur tentang standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas, dalam memberikan pelayanan kepada lansia. Hal ini penting untuk memastikan bahwa lansia mendapatkan pelayanan yang tidak hanya memadai, tetapi juga berfokus pada pemenuhan kebutuhan kesehatan mereka yang lebih kompleks.

Selain regulasi nasional, Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Daerah juga memberikan kerangka kerja yang lebih spesifik dalam konteks wilayah Batam. Peraturan daerah ini mengarahkan

bagaimana penyelenggaraan layanan kesehatan di tingkat lokal dapat disesuaikan dengan kebutuhan khusus masyarakat setempat, termasuk lansia yang memerlukan perhatian khusus dalam pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, rangkaian peraturan perundang-undangan tersebut menciptakan suatu sistem yang holistik dalam perlindungan terhadap pasien lansia di Puskesmas Kota Batam, baik dari aspek hukum, etika kedokteran, hingga standar teknis pelayanan.⁷ Hal ini penting agar hak-hak pasien, terutama lansia sebagai kelompok yang lebih rentan, dapat terlindungi dengan baik dalam setiap aspek pelayanan yang mereka terima, sekaligus memastikan bahwa penyelenggara layanan kesehatan menjalankan tugasnya sesuai

⁷ Agusti, W., "Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Kesehatan Masyarakat Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan", *Jurnal Hukum Respublica*, 19(2), 111-132, 2020, hlm. 120.



dengan ketentuan yang berlaku demi kepentingan dan kesejahteraan pasien.

2. Peran Pemerintah Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Pelayanan Pasien Lansia Di Puskesmas Kota Batam

Layanan pusat kesehatan yang kuat memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga dan memastikan kualitas pelayanan bagi pasien lansia. Oleh karena itu, peran pemerintah, terutama Dinas Kesehatan Kota Batam, menjadi krusial dalam mengatur dan menetapkan kebijakan serta undang-undang yang melindungi layanan kesehatan untuk pasien lansia di wilayah tersebut. Dinas Kesehatan Kota Batam memiliki kewenangan untuk menyusun regulasi dan kebijakan yang dapat mengoptimalkan perlindungan hukum bagi pelayanan kesehatan lansia, baik dari sisi represif maupun preventif. Dalam hal ini, kebijakan yang dikeluarkan harus mampu memastikan bahwa Puskesmas dapat melaksanakan

tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan standar yang berlaku.⁸

Puskesmas membutuhkan kebijakan dari Dinas Kesehatan yang cepat dan tepat untuk memaksimalkan perlindungan hukum dalam pelayanan lanjut usia di Kota Batam. Perlindungan tersebut harus mencakup berbagai aspek, mulai dari pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan hingga pemenuhan hak-hak dasar pasien lansia, yang tidak hanya mencakup perawatan medis tetapi juga perlindungan sosial dan psikologis. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, terdapat dua belas indikator yang harus dipenuhi untuk memastikan mutu pelayanan dasar yang

⁸ Busro, A., "Aspek Hukum Persetujuan Tindakan Medis (Inform Consent) Dalam Pelayanan Kesehatan", *Law, Development and Justice Review*, 1(1), 1-18, 2018, hlm. 11.



diberikan kepada pasien. Namun, kenyataannya, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Puskesmas Kota Batam dalam rapat dengar pendapat, pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas di Kota Batam belum sepenuhnya maksimal dalam memenuhi indikator standar minimal tersebut.⁹ Hal ini dibenarkan oleh berita online Batam News yang melaporkan bahwa berbagai masalah, mulai dari kekurangan dana hingga masalah infrastruktur dan tenaga kerja, menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan lansia. Salah satu faktor yang turut berkontribusi terhadap masalah ini adalah pihak DPRD yang seharusnya turut mendukung pemenuhan kebutuhan anggaran untuk fasilitas kesehatan.

Masalah lainnya yang juga signifikan adalah terkait dengan distribusi dan ketersediaan tenaga medis di Puskesmas Kota Batam. Puskesmas yang seharusnya memiliki jumlah dokter yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan medis, seringkali menghadapi kendala jumlah dokter yang terbatas. Beberapa Puskesmas di Kota Batam, seperti Puskesmas Tanjungbuntung, Puskesmas Sei Lekop, Puskesmas Mentarau, Puskesmas Kampung Jabi, Puskesmas Sambau, dan Puskesmas Sei Langkai, masih memiliki jumlah dokter yang tidak mencukupi, bahkan hanya memiliki tiga atau empat dokter. Dalam wawancara dengan dr. Anggraini, terungkap bahwa terdapat ketidakmerataan distribusi dokter di Puskesmas Kota Batam. Beberapa Puskesmas memiliki lebih dari sepuluh dokter, sementara yang lainnya hanya memiliki dua atau tiga dokter saja.

⁹ Arif, M. N., & Sasmita, S., "Perlindungan Hak Publik dalam Vaksinasi Lansia di Puskesmas Lubuk Buaya", *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 1-6, 2023, hlm. 3.



Ketidakmerataan ini tentu memperburuk pelayanan kesehatan, terutama bagi pasien lansia yang membutuhkan perhatian medis lebih intensif dan cepat. Sebagai solusi, Dinas Kesehatan Kota Batam telah memberikan surat tugas secara bergantian bagi dokter dari Puskesmas yang memiliki banyak dokter untuk ditempatkan di Puskesmas yang kekurangan tenaga medis. Meskipun demikian, solusi ini belum sepenuhnya mengatasi masalah ketidakmerataan dan keterbatasan sumber daya medis yang ada di Puskesmas.

Selain itu, penting juga untuk mencatat bahwa tujuan utama dari pemeliharaan kesehatan lansia adalah untuk menjaga agar mereka tetap sehat dan produktif. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 4 Tahun 2017 tentang Administrasi Kesehatan Daerah menegaskan bahwa Pemerintah Daerah wajib menyediakan fasilitas ramah usia di tempat-tempat

pelayanan kesehatan.¹⁰ Namun, dalam kenyataannya, banyak lansia yang belum memiliki jaminan sosial kesehatan seperti BPJS. Sebagai kelompok penduduk yang rentan, lansia menghadapi berbagai masalah kesehatan, seperti hipertensi dan diabetes, yang memerlukan perawatan rutin dan pengawasan medis yang intensif. Dalam laporan kunjungan lansia di Puskesmas Kota Batam, tercatat bahwa meskipun jumlah kunjungan lansia meningkat setiap tahunnya, masih banyak lansia yang belum terdaftar dalam BPJS. Pada tahun 2020, dari 4.989 kunjungan lansia, hanya 3.297 yang tercatat memiliki BPJS, dan angka ini terus meningkat di tahun-tahun berikutnya, namun masih ada sejumlah lansia yang kesulitan dalam mengakses fasilitas

¹⁰ Ainsiyah, E. D., Suhaidi, S., Barus, U. M., & Ikhsan, E., "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Pengguna Jamkesmas dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. Rm. Djoelham Binjai Terkait Berlakunya BPJS di Bidang Kesehatan", *USU Law Journal*, 3(3), 151-160, 2015, hlm. 155.



kesehatan karena masalah BPJS, baik itu karena keterlambatan pembayaran atau tidak terdaftarnya mereka dalam program tersebut. Hal ini juga diungkapkan oleh beberapa narasumber, seperti Ibu Hilda dan Ibu Ade Safitri, yang menyebutkan bahwa banyak lansia yang mengalami kesulitan saat berobat di Puskesmas, terutama ketika BPJS mereka tidak aktif atau telah menunggak. Keadaan ini memperburuk akses mereka untuk mendapatkan pelayanan medis yang optimal, termasuk konsultasi dengan dokter spesialis di rumah sakit.¹¹

Dalam hal ini, rekam medis memainkan peran penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada pasien, sebagaimana diatur dalam Pasal 57 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Rekam medis menjadi

bukti hukum yang sah dalam setiap tindakan medis yang dilakukan terhadap pasien. Rekam medis harus dijaga kerahasiaannya dan hanya dapat digunakan oleh profesional kesehatan untuk tujuan medis. Oleh karena itu, penting bagi setiap Puskesmas dan rumah sakit untuk memastikan bahwa rekam medis pasien terkelola dengan baik dan tidak disalahgunakan. Di Puskesmas Kota Batam, penerapan rekam medis elektronik sudah dilakukan, namun sistem ini belum terintegrasi dengan SATUSEHAT, aplikasi yang menghubungkan seluruh fasilitas kesehatan. Keterbatasan ini menghambat kelancaran alur informasi medis pasien lansia, yang sering kali harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan akurat.¹²

¹¹ Budiarsih, "Pertanggungjawaban Dokter Dalam Misdiagnosis Pada Pelayanan Medis Di Rumah Sakit", *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 01(01), 1-10, 2021, hlm. 7.

¹² Basyarudin, B., "Aspek Yuridis Rekam Medis Elektronik Dijadikan Alat Bukti Apabila Terjadi Kesalahan Pelayanan Kesehatan", *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(12), 3495-3510, 2022, hlm. 3500.



Meskipun APBD Kota Batam yang sebesar 3,2 triliun rupiah dirasa cukup besar, kenyataannya anggaran yang dialokasikan untuk pengadaan dan pemeliharaan fasilitas kesehatan masih belum mencukupi untuk memenuhi kebutuhan infrastruktur yang memadai, terutama di Puskesmas. Pendanaan dari kapitasi BPJS dan remunerasi BLUD juga belum maksimal dalam mendukung pembangunan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk pelayanan lansia yang optimal. Setiap Puskesmas di Kota Batam memiliki pendapatan yang berbeda-beda setiap bulan, tergantung pada hasil Kapitasi Berbasis Kinerja (KBK), yang berpengaruh langsung pada kualitas pelayanan yang dapat diberikan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian serius dari Dinas Kesehatan Kota Batam dan pihak terkait untuk memperhatikan alokasi anggaran dan sumber daya yang lebih memadai demi keberlangsungan pelayanan

kesehatan yang optimal, khususnya untuk lansia di Kota Batam.

F. Penutup/Kesimpulan

1. Dasar hukum perlindungan pelayanan pasien lansia sebagai pengguna jasa di Puskesmas Kota Batam diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran, Undang-Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan No 67 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Kesehatan Lansia Di Puskesmas, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, dan Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Daerah .



2. Dalam rangka mewujudkan perlindungan hukum pelayanan lansia di Puskesmas Kota Batam, dibutuhkan peran pemerintah dalam hal ini Dinas Kesehatan Kota Batam yang memiliki kewenangan dalam membuat kebijakan perlindungan pelayanan lansia di Kota Batam. Kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan sangat dibutuhkan Puskesmas melakukan optimalisasi perlindungan hukum pelayanan lansia di Kota Batam, baik berupa perlindungan preventif dan perlindungan represif bagi pasien lansia. Tentu saja Dinas Kesehatan tidak bisa bekerja sendiri untuk mengawasi perlindungan hukum pelayanan lansia di Puskesmas. Dinas Kesehatan akan bergadengan tangan dengan organisasi profesi untuk melakukan pembinaan tenaga kesehatan yang melanngar tugasnya

sebagai pelayan msyarakat. Disamping itu Dinas Kesehatan juga membutuhkan dukungan Camat dan lurah dalam mensosialisakan pelayanan lansia di masyarakat.

Daftar Pustaka

1. Buku

Amiruddin A, Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.

Azwar, A., *Pengantar administrasi kesehatan*. PT Grafiti Medika Pers, Jakarta, 2020

BPJS Kesehatan, (2022) *Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat* Jakarta., 2022.

C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2019.

2. Artikel Jurnal

Amin, M., Setyonugroho, W., & Hidayah, N., "Implementasi rekam medik elektronik: sebuah studi kualitatif", *Jatisi (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 430-442, 2021.

Amin, M. Y. S., Badaru, B., & Djanggih, H., "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wisata UIT



Makassar” *Journal of Lex Generalis (JLG)*, 3(10), 1654-1669, 2022.

Agusti, W., “Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Kesehatan Masyarakat Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan”, *Jurnal Hukum Respublica*, 19(2), 111-132, 2020.

Arif, M. N., & Sasmita, S., “Perlindungan Hak Publik dalam Vaksinasi Lansia di Puskesmas Lubuk Buaya”, *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 1-6, 2023.

Ainsiyah, E. D., Suhaidi, S., Barus, U. M., & Ikhsan, E., “Perlindungan Hukum Bagi Pasien Pengguna Jamkesmas dalam Pelayanan Kesehatan di Rsud Dr. Rm. Djoelham Binjai Terkait Berlakunya BPJS di Bidang Kesehatan”, *USU Law Journal*, 3(3), 151-160, 2015.

Basyarudin, B., “Aspek Yuridis Rekam Medis Elektronik Dijadikan Alat Bukti Apabila Terjadi Kesalahan Pelayanan Kesehatan”, *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(12), 3495-3510, 2022.

Budiarsih, “Pertanggungjawaban Dokter Dalam Missdiagnosis Pada Pelayanan Medis Di Rumah Sakit”, *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 01(01), 1–10, 2021.

Busro, A., “Aspek Hukum Persetujuan Tindakan Medis (Inform Consent) Dalam Pelayanan Kesehatan”, *Law, Development and Justice Review*, 1(1), 1-18, 2018,

3. Peraturan Perundang-Undangan

Undang Undang Dasar Negara 1945

Undang Undang No 13 Tahun 1998 Tentang Undang tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.

Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang Undang No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.

Undang Undang No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Undang Undang No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan.

Undang Undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Peraturan Menteri Kesehatan No 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis.

Peraturan Daerah Kota Batam No 4 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Daerah.