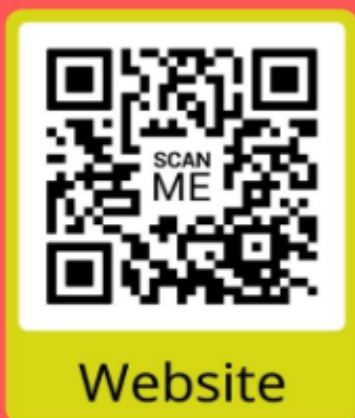


ISSN (ONLINE) 2598 9928



INDONESIAN JOURNAL OF LAW AND ECONOMIC
PUBLISHED BY
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
Title page	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	7

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Indonesian Journal of Law and Economics Review

Vol. 21 No. 1 (2026): February

DOI: 10.21070/ijler.v21i1.1671

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Dr. Wisnu Panggah Setiyono, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([Sinta](#))

Managing Editor

Rifqi Ridlo Phahlevy , Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([ORCID](#))

Editors

Noor Fatimah Mediawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Faizal Kurniawan, Universitas Airlangga, Indonesia ([Scopus](#))

M. Zulfa Aulia, Universitas Jambi, Indonesia ([Sinta](#))

Sri Budi Purwaningsih, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Emy Rosnawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Totok Wahyu Abadi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#))

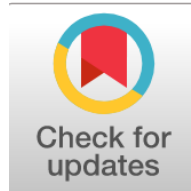
Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact ^(*)



Save this article to Mendeley



^(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Protection of Patients' Rights to Optimal Health Services in Multi-Site Physician Practices in Sidoarjo Regency: Perlindungan Hak Pasien Atas Pelayanan Kesehatan Yang Optimal Terhadap Praktik Multi-Tempat Dokter di Kabupaten Sidoarjo

Achmad Bayu Setiawan, lidyasherymuis@umsida.ac.id (*)

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Lidya Shery Muis, lidyasherymuis@umsida.ac.id

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background: Patient rights to safe, quality, and medically appropriate health services are protected by Indonesian health law. **Specific Background:** Physicians may practice at more than one health facility, but scheduling, consultation time, communication, and workload can affect the fulfillment of patient rights. **Knowledge Gap:** Although Law Number 17 of 2023 concerning Health establishes patients' rights and physicians' professional obligations, the implementation of these protections in multi-site physician practices in Sidoarjo requires empirical examination. **Aims:** This study analyzes legal protection of patient rights in multi-site physician practices in Sidoarjo by comparing legal provisions with conditions in practice. **Results:** Using an empirical juridical method with statutory and conceptual approaches, data were collected through interviews with five physicians, questionnaires involving 66 patients, observations, and documentation studies and analyzed descriptively and qualitatively. The findings show that patient rights were generally fulfilled at a fairly good level, while consultation time remained inadequate and scheduling required attention. Physicians reported that patient volume, movement between facilities, dense schedules, and limited rest time could increase workload. **Novelty:** The study connects statutory protection of patient rights with patient perceptions and physician experiences in multi-site practice in Sidoarjo. **Implications:** The findings support clearer scheduling management, workload evaluation, coordination among health facilities, continuous service-quality supervision, and accessible complaint mechanisms to maintain patient rights and quality healthcare.

Key Findings Highlights

66 Patients Reported Generally Adequate Fulfillment Of Their Healthcare Rights.

Consultation Duration Remained A Major Area Requiring Attention.

Five Physicians Identified Workload And Scheduling As Practical Constraints.

Keywords : Patient Rights, Legal Protection, Healthcare Services, Physician Practices, Health Law

Published date: 2026-09-18

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang optimal merupakan hak dasar setiap pasien dan sekaligus menjadi kewajiban hukum serta etika bagi dokter dalam menjalankan praktik profesinya. Hak tersebut mencakup hak untuk memperoleh pelayanan medis yang aman, bermutu, manusiawi, serta dilakukan dengan kehati-hatian dan ketelitian profesional. Dalam kerangka hukum nasional, pemenuhan hak ini merupakan bagian dari perlindungan hukum bagi pasien sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Namun demikian, dalam praktiknya, pemenuhan hak-hak pasien tidak selalu berjalan secara ideal, terutama ketika dokter menjalankan praktik di beberapa tempat sekaligus atau dikenal sebagai praktik multi-tempat. Selain diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, jaminan terhadap hak pasien juga ditegaskan dalam Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan bagian dari hak asasi manusia yang wajib dipenuhi oleh negara dan seluruh penyelenggara pelayanan kesehatan, termasuk tenaga medis. [1] [2] [3] [1] [2]

Fenomena dokter yang berpraktik di beberapa tempat dengan jadwal yang saling berdekatan merupakan hal yang umum dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Kondisi ini sering kali disebabkan oleh kebutuhan tenaga medis yang tinggi serta distribusi dokter yang belum merata. Namun, praktik tersebut berimplikasi pada terbatasnya waktu pelayanan yang dapat diberikan kepada setiap pasien. Keterbatasan waktu ini berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan medis, karena dokter harus membagi perhatian dan fokusnya di beberapa lokasi dalam satu hari. Akibatnya, pemeriksaan medis dan komunikasi antara dokter dan pasien cenderung dilakukan secara singkat dan kurang mendalam, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. [4] [5]

Pelaksanaan praktik kedokteran pada dasarnya tidak hanya diukur dari keberhasilan hasil pengobatan yang diterima pasien, tetapi juga dari kesesuaian tindakan dokter dengan standar hukum dan standar profesi yang berlaku. Dalam perspektif hukum kesehatan, dokter memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan secara profesional, cermat, hati-hati, serta mengutamakan keselamatan pasien. Oleh karena itu, konsep kelalaian medis (medical negligence) menjadi penting sebagai dasar dalam menilai apakah pelayanan kesehatan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan hukum atau justru menyimpang dari standar yang telah ditetapkan. Kelalaian medis bukan diartikan sebagai kegagalan dokter menyembuhkan pasien, melainkan sebagai keadaan ketika dokter tidak melaksanakan kewajiban profesionalnya sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, dan kebutuhan kesehatan pasien sehingga menimbulkan atau berpotensi menimbulkan kerugian bagi pasien.

Secara normatif, kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 274 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menyatakan bahwa tenaga medis dan tenaga kesehatan wajib memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, serta kebutuhan kesehatan pasien. Ketentuan tersebut menjadi dasar hukum sekaligus tolak ukur dalam menilai apakah pelayanan kesehatan telah dilaksanakan sesuai dengan kewajiban yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, dan etika profesi merupakan parameter normatif yang digunakan untuk menilai adanya dugaan kelalaian medis dalam praktik pelayanan kesehatan.

Selain berkewajiban memberikan pelayanan sesuai standar profesi, dokter juga berkewajiban memenuhi hak pasien untuk memperoleh informasi yang memadai mengenai tindakan medis yang akan dilakukan. Ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 293 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menyatakan bahwa setiap tindakan pelayanan kesehatan harus memperoleh persetujuan pasien setelah pasien diberikan penjelasan mengenai diagnosis, tujuan tindakan, manfaat, risiko, alternatif tindakan, serta prognosis. Pemenuhan kewajiban tersebut merupakan bagian dari pelaksanaan informed consent yang bertujuan memberikan perlindungan terhadap hak pasien dalam menentukan tindakan medis yang akan diterimanya. Oleh karena itu, kecukupan waktu konsultasi dan komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien menjadi bagian penting dalam pemenuhan kewajiban hukum tersebut.

Pengaturan mengenai standar profesi juga ditegaskan dalam Pasal 50 huruf a Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, yang menyatakan bahwa dokter berhak memperoleh perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap dokter diberikan apabila kewajiban profesionalnya dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku. Sebaliknya, apabila pelayanan kesehatan dilakukan tidak sesuai dengan standar profesi, standar prosedur operasional, maupun etika profesi sehingga mengakibatkan kerugian bagi pasien, maka tindakan tersebut dapat menjadi dasar untuk menilai adanya dugaan kelalaian medis sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan ketentuan tersebut, penelitian ini menggunakan kewajiban dokter sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan sebagai dasar untuk membandingkan antara norma hukum (das sollen) dengan kondisi yang terjadi di lapangan (das sein). Perbandingan tersebut dilakukan dengan menilai apakah praktik dokter yang menjalankan pelayanan pada lebih dari satu fasilitas kesehatan tetap mampu memenuhi kewajibannya dalam memberikan pelayanan sesuai standar profesi, menyediakan waktu konsultasi yang memadai, memberikan informasi secara lengkap kepada pasien, serta memenuhi hak pasien atas pelayanan kesehatan yang bermutu. Dengan demikian, ketentuan hukum mengenai kewajiban dokter menjadi tolak ukur dalam menganalisis apakah praktik multi-tempat dokter di Kabupaten Sidoarjo masih sesuai dengan standar hukum yang berlaku atau justru berpotensi menimbulkan kelalaian medis.

Dalam konteks praktik dokter multi-tempat, pembagian waktu praktik yang tidak proporsional berpotensi memengaruhi kemampuan dokter dalam memenuhi kewajiban hukumnya sebagaimana diatur dalam Pasal 274 Undang-Undang Nomor 17

Tahun 2023 tentang Kesehatan. Keterbatasan waktu konsultasi, pemeriksaan yang dilakukan secara tergesa-gesa, serta kurang optimalnya komunikasi antara dokter dan pasien dapat berdampak pada tidak terpenuhinya standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, dan kebutuhan kesehatan pasien. Apabila kondisi tersebut mengakibatkan kerugian terhadap pasien, maka praktik pelayanan tersebut dapat menjadi indikator adanya dugaan kelalaian medis yang menimbulkan konsekuensi pertanggungjawaban hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. [8] [9] [7]

Potensi tidak terpenuhinya standar pelayanan tersebut juga berdampak langsung terhadap pemenuhan hak pasien, khususnya hak untuk memperoleh informasi yang lengkap dan hak memberikan persetujuan tindakan medis (informed consent). Hak tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari hubungan terapeutik antara dokter dan pasien. Dalam Pasal 293 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan ditegaskan bahwa setiap tindakan pelayanan kesehatan harus memperoleh persetujuan pasien setelah pasien diberikan penjelasan mengenai diagnosis, tujuan tindakan, manfaat, risiko, alternatif tindakan, serta prognosis. Apabila dokter berada dalam tekanan waktu akibat praktik di beberapa tempat, maka proses penyampaian informasi tersebut berpotensi tidak terlaksana secara optimal sehingga dapat memengaruhi terpenuhinya hak pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu. Selain itu, dalam perspektif perlindungan konsumen, pasien juga merupakan pengguna jasa pelayanan kesehatan yang berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus dilaksanakan sesuai standar yang menjamin perlindungan terhadap keselamatan dan hak-hak pasien. [1] [10] [7] [12]

Dalam perspektif perlindungan hukum, praktik dokter yang menjalankan pelayanan pada lebih dari satu fasilitas kesehatan merupakan suatu bentuk praktik yang diperbolehkan sepanjang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, serta etika profesi. Namun demikian, praktik tersebut berpotensi menimbulkan persoalan hukum apabila dalam pelaksanaannya dokter tidak mampu memenuhi kewajiban hukumnya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Kondisi tersebut dapat berdampak pada pemenuhan hak pasien atas pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan sesuai dengan standar profesi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana hukum memberikan kepastian dalam melindungi hak pasien serta memastikan bahwa kewajiban dokter tetap terlaksana secara optimal dalam praktik pelayanan kesehatan. [13] [14]

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan secara tegas menjamin bahwa setiap pasien berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan medis, standar profesi, serta pelayanan yang bermutu, aman, dan tidak diskriminatif. Di sisi lain, undang-undang tersebut juga mewajibkan tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, dan kebutuhan kesehatan pasien. Dengan demikian, masih diperlukan kajian mengenai kesesuaian antara ketentuan normatif tersebut dengan pelaksanaan praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas kesehatan. Penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis potensi kelalaian medis (medical negligence) dalam praktik dokter multi-tempat berdasarkan pemenuhan kewajiban hukum dokter dan hak pasien atas pelayanan kesehatan yang bermutu, serta mengkaji kepastian hukum perlindungan hak pasien melalui perbandingan antara *das sollen*, yaitu norma hukum yang berlaku, dengan *das sein*, yaitu kondisi empiris pelaksanaan praktik dokter multi-tempat di Kabupaten Sidoarjo. [15] [16] [12]

Rumusan Masalah : Potensi kelalaian medis (medical negligence) akibat praktik multi-tempat dokter dalam perspektif pemenuhan hak pasien atas pelayanan kesehatan yang bermutu di Kabupaten Sidoarjo

Pertanyaan Penelitian : Bagaimana kepastian hukum perlindungan hak pasien terhadap potensi penurunan kualitas pelayanan medis akibat praktik multi-tempat dokter di Kabupaten Sidoarjo?

Kategori SDGs: Sesuai dengan kategori SDGs 3 <https://sdgs.un.org/goals/goal3>

Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris, yaitu penelitian yang mengkaji kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku (*das sollen*) dengan pelaksanaannya di lapangan (*das sein*). Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) untuk menganalisis ketentuan hukum mengenai kewajiban dokter dan hak pasien, antara lain Pasal 274, Pasal 276, dan Pasal 293 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Pasal 50 huruf a Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, serta Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai tolak ukur normatif dalam penelitian. Selain itu, digunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk mengkaji konsep perlindungan hukum, kelalaian medis (*medical negligence*), tanggung jawab dokter, standar profesi, dan hak pasien atas pelayanan kesehatan yang bermutu.

Populasi dalam penelitian ini terdiri atas dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo dan tidak menyelenggarakan praktik mandiri atau praktik pribadi, serta pasien yang pernah memperoleh pelayanan dari dokter tersebut. Penentuan populasi dilakukan dengan pertimbangan bahwa dokter yang menjalankan praktik pada beberapa fasilitas pelayanan kesehatan memiliki tingkat mobilitas dan beban pelayanan yang lebih tinggi sehingga relevan untuk dianalisis dalam kaitannya dengan pemenuhan hak pasien atas pelayanan kesehatan yang bermutu.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sampel dokter ditetapkan berdasarkan kriteria dokter yang menjalankan

praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan (praktik multi-tempat) dan tidak menjalankan praktik mandiri atau praktik pribadi. Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian ini melibatkan 5 (lima) dokter yang menjalankan praktik multi-tempat di Kabupaten Sidoarjo sebagai informan dalam wawancara. Sementara itu, sampel pasien berjumlah 66 responden yang pernah memperoleh pelayanan dari dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo. Seluruh responden berdomisili di Kabupaten Sidoarjo sehingga data yang diperoleh sesuai dengan lokasi penelitian dan mampu menggambarkan persepsi pasien terhadap praktik dokter multi-tempat di wilayah tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung terhadap 5 (lima) dokter yang memenuhi kriteria sampel untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan, pengaturan jadwal praktik, pelaksanaan standar profesi, serta upaya pemenuhan hak pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kuesioner disebarikan kepada 66 pasien yang pernah memperoleh pelayanan dari dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan karakteristik responden, komposisi laki-laki dan perempuan relatif seimbang dengan dominasi responden perempuan. Berdasarkan kelompok usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 20-30 tahun sehingga sebagian besar merupakan kelompok usia produktif yang relatif aktif memanfaatkan pelayanan kesehatan. Selain itu, observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan praktik dokter di fasilitas pelayanan kesehatan, sedangkan studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui peraturan perundang-undangan, literatur ilmiah, serta dokumen lain yang berkaitan dengan objek penelitian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat untuk mengukur persepsi responden terhadap praktik dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan. Skala yang digunakan terdiri atas: 1 = Sangat Tidak Setuju (Sangat Kurang Baik), 2 = Tidak Setuju (Kurang Baik), 3 = Netral (Cukup Baik), 4 = Setuju (Baik), dan 5 = Sangat Setuju (Sangat Baik). Pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator yang berkaitan dengan pemenuhan hak pasien, meliputi pengetahuan pasien mengenai praktik dokter multi-tempat, kemudahan memperoleh akses pelayanan kesehatan, kecukupan waktu konsultasi, kesempatan menyampaikan keluhan, kejelasan informasi yang diberikan dokter, kenyamanan pelayanan, serta pengelolaan jadwal praktik dokter.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Data hasil wawancara dengan 5 dokter dianalisis dengan membandingkan kondisi empiris di lapangan dengan ketentuan hukum yang berlaku untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan praktik dokter multi-tempat dengan kewajiban hukum yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Sementara itu, data kuesioner yang diperoleh dari 66 responden pasien diolah secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase untuk menggambarkan karakteristik responden serta kecenderungan jawaban pada setiap indikator penelitian. Penilaian terhadap masing-masing indikator dilakukan berdasarkan kecenderungan jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden. Apabila mayoritas responden memilih kategori Setuju, maka indikator dinilai Baik, sedangkan apabila mayoritas memilih Sangat Setuju, indikator dinilai Sangat Baik. Sebaliknya, apabila mayoritas memilih Tidak Setuju atau Sangat Tidak Setuju, indikator dinilai Kurang Baik atau Sangat Kurang Baik. Pendekatan tersebut digunakan agar hasil penelitian memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi pasien terhadap pemenuhan hak pasien dalam praktik dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo.

Selanjutnya, hasil analisis empiris yang diperoleh dari wawancara terhadap 5 dokter dan kuesioner terhadap 66 pasien dibandingkan dengan ketentuan hukum yang berlaku untuk menilai apakah pelaksanaan praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan telah memenuhi kewajiban hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan serta untuk mengetahui sejauh mana praktik tersebut memengaruhi pemenuhan hak pasien atas pelayanan kesehatan yang bermutu.

Hasil dan Pembahasan

A. Analisis Kepastian Hukum Perlindungan Hak Pasien terhadap Praktik Dokter Multi-Tempat di Kabupaten Sidoarjo

Pelaksanaan hak pasien sebagaimana diatur dalam Pasal 276 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan tidak dapat dipisahkan dari kewajiban tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam perspektif hukum kesehatan, pemenuhan hak pasien menjadi indikator utama untuk menilai apakah pelayanan kesehatan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, penilaian terhadap pelayanan dokter tidak hanya didasarkan pada keberhasilan tindakan medis atau kesembuhan pasien, tetapi juga pada kesesuaian tindakan dokter dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, dan kebutuhan kesehatan pasien sebagaimana diatur dalam hukum positif di Indonesia.[3]

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa hak pasien memiliki hubungan yang erat dengan kewajiban tenaga medis. Hubungan tersebut ditegaskan dalam Pasal 274 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang mewajibkan tenaga medis dan tenaga kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, serta kebutuhan kesehatan pasien. Selain itu, tenaga medis juga berkewajiban memperoleh persetujuan pasien sebelum melakukan tindakan medis, menjaga kerahasiaan data kesehatan pasien, membuat rekam medis, serta melakukan rujukan apabila diperlukan. Dengan demikian, perlindungan hak pasien tidak hanya bergantung pada adanya pengaturan mengenai hak-hak pasien, tetapi juga pada pelaksanaan kewajiban tenaga medis secara konsisten sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.[4]

Dalam penelitian ini, ketentuan Pasal 274 dan Pasal 276 digunakan sebagai parameter normatif untuk menilai apakah pelayanan dokter telah memenuhi standar hukum yang ditetapkan. Tolok ukur tersebut meliputi pemenuhan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, pemenuhan kebutuhan kesehatan pasien, kewajiban memberikan informasi, serta kewajiban memperoleh persetujuan tindakan medis sebagaimana diatur pula dalam Pasal 293 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Parameter tersebut selanjutnya digunakan untuk membandingkan antara norma hukum dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan di lapangan.[5] [6] [5]

Berdasarkan ketentuan tersebut, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mengatur hak pasien secara khusus dalam Pasal 276. Pasal tersebut memberikan jaminan kepada pasien untuk memperoleh informasi mengenai kondisi kesehatannya, mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai pelayanan kesehatan yang diterimanya, memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis, standar profesi, dan pelayanan yang bermutu, memberikan persetujuan atau penolakan terhadap tindakan medis, memperoleh akses terhadap informasi dalam rekam medis, serta meminta pendapat dari salah satu tenaga medis atau tenaga kesehatan lainnya. Pengaturan tersebut menjadi dasar perlindungan hukum bagi pasien dalam setiap penyelenggaraan pelayanan kesehatan.[7] [8]

Salah satu hak yang memiliki peranan penting adalah hak pasien untuk memperoleh informasi dan penjelasan yang memadai. Informasi yang diberikan tidak hanya berkaitan dengan diagnosis penyakit, tetapi juga mengenai tindakan medis yang akan dilakukan, manfaat, risiko, alternatif tindakan, serta kemungkinan yang akan dihadapi pasien. Pemberian informasi tersebut bertujuan agar pasien memahami kondisi kesehatannya dan mampu mengambil keputusan secara sadar terhadap pelayanan medis yang akan diterimanya.[9] [10]

Pemenuhan hak atas informasi tersebut tidak dapat dipisahkan dari proses komunikasi antara dokter dan pasien. Komunikasi yang efektif memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan, menjelaskan riwayat penyakit, serta memperoleh penjelasan yang mudah dipahami mengenai kondisi kesehatannya. Oleh karena itu, kualitas komunikasi menjadi salah satu indikator penting dalam menilai terpenuhinya hak pasien sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.[3] [8]

Hubungan antara hak pasien dan komunikasi tersebut juga berkaitan dengan pelaksanaan persetujuan tindakan medis (informed consent). Pasal 293 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mengatur bahwa setiap tindakan pelayanan kesehatan perseorangan harus memperoleh persetujuan pasien setelah pasien menerima penjelasan yang memadai mengenai diagnosis, indikasi tindakan, tujuan tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, alternatif tindakan beserta risikonya, risiko apabila tindakan tidak dilakukan, serta prognosis setelah tindakan diberikan. Dengan demikian, informed consent bukan sekadar persetujuan administratif, melainkan merupakan wujud nyata pemenuhan hak pasien atas informasi.[11] [12]

Dalam praktik pelayanan kesehatan, pemberian informasi yang memadai membutuhkan waktu konsultasi yang cukup. Pasien memerlukan kesempatan untuk menyampaikan keluhan, mengajukan pertanyaan, dan memahami penjelasan yang diberikan dokter sebelum menentukan persetujuan terhadap tindakan medis. Oleh karena itu, waktu pelayanan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap terpenuhinya hak pasien.[11] [5]

Praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan praktik yang diperbolehkan dalam sistem hukum kesehatan di Indonesia. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan tidak mengatur secara eksplisit mengenai jumlah tempat praktik dokter, namun mewajibkan setiap tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, serta kebutuhan kesehatan pasien sebagaimana diatur dalam Pasal 274. Adapun pengaturan mengenai penyelenggaraan praktik dokter, termasuk perizinan dan tempat praktik, diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 sebagai peraturan pelaksana Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan serta Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 16 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan. Sebelum berlakunya rezim perizinan tersebut, praktik dokter pada lebih dari satu tempat juga telah diatur dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/MENKES/PER/X/2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran yang memberikan kewenangan kepada dokter dan dokter gigi untuk memiliki paling banyak tiga Surat Izin Praktik (SIP) pada tempat praktik yang berbeda. Dengan demikian, praktik dokter multi-tempat merupakan praktik yang diakui dalam sistem hukum Indonesia sepanjang memenuhi ketentuan perizinan dan tetap melaksanakan kewajiban profesionalnya tanpa mengurangi mutu pelayanan serta pemenuhan hak-hak pasien.

Secara empiris, praktik dokter di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan terjadi karena beberapa faktor. Pertama, keterbatasan jumlah dokter dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan kesehatan, khususnya dokter spesialis, menyebabkan satu dokter sering dibutuhkan oleh lebih dari satu rumah sakit, klinik, atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Kedua, pemerataan akses pelayanan kesehatan mendorong dokter membuka praktik di beberapa lokasi agar masyarakat memiliki kesempatan yang lebih luas untuk memperoleh pelayanan medis. Ketiga, adanya pengaturan jadwal praktik yang berbeda pada masing-masing fasilitas memungkinkan dokter memberikan pelayanan kepada pasien di berbagai tempat tanpa melanggar ketentuan perizinan. Selain itu, faktor profesional maupun ekonomi juga menjadi pertimbangan, mengingat dokter sebagai tenaga profesional memiliki kebebasan untuk menjalankan praktik sesuai kompetensinya sepanjang tetap memenuhi kewajiban hukum dan etika profesi.

Meskipun demikian, praktik dokter pada beberapa fasilitas pelayanan kesehatan juga menghadapi berbagai kendala. Perpindahan dari satu fasilitas ke fasilitas lainnya dapat menyebabkan keterbatasan waktu konsultasi apabila jadwal praktik disusun terlalu padat. Tingginya jumlah pasien pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan juga berpotensi mengurangi durasi komunikasi antara dokter dan pasien sehingga kesempatan pasien untuk menyampaikan keluhan atau memperoleh

penjelasan secara menyeluruh menjadi terbatas. Selain itu, dokter juga menghadapi tantangan berupa kelelahan fisik dan mental akibat beban kerja yang tinggi, keterlambatan kedatangan karena perpindahan lokasi praktik, serta kebutuhan untuk menyesuaikan diri dengan sistem administrasi, rekam medis, dan prosedur operasional yang berbeda pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut tidak serta-merta menunjukkan adanya kelalaian medis, namun apabila mengakibatkan dokter tidak mampu memenuhi standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, serta kebutuhan kesehatan pasien sebagaimana diwajibkan dalam Pasal 274 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, maka keadaan tersebut dapat memengaruhi terpenuhinya hak-hak pasien sebagaimana dijamin dalam Pasal 276 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. [10] [3]

Pembagian jadwal praktik pada beberapa fasilitas pelayanan kesehatan berpotensi memengaruhi lamanya waktu konsultasi yang diperoleh pasien apabila tidak dikelola secara optimal. Jadwal praktik yang berdekatan serta tingginya jumlah pasien dapat menyebabkan keterbatasan waktu pelayanan sehingga memengaruhi kesempatan pasien untuk menyampaikan keluhan maupun memperoleh penjelasan yang memadai dari dokter. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi pemenuhan hak pasien sebagaimana dijamin dalam Pasal 276 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. [13]

Dalam perspektif hukum kesehatan, kondisi tersebut juga berkaitan dengan konsep kelalaian medis (medical negligence). Kelalaian medis tidak diartikan sebagai kegagalan dokter menyembuhkan pasien, melainkan sebagai keadaan ketika dokter tidak melaksanakan kewajiban profesionalnya sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, dan kebutuhan kesehatan pasien sehingga menimbulkan atau berpotensi menimbulkan kerugian bagi pasien. Oleh karena itu, suatu tindakan medis tidak dapat langsung dikategorikan sebagai kelalaian hanya karena hasil pengobatan tidak sesuai harapan. Penilaiannya harus didasarkan pada adanya ketidaksesuaian antara tindakan dokter dengan kewajiban hukum dan standar profesi yang berlaku sebagai parameter normatif. Praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan kondisi yang banyak ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo. Praktik tersebut dapat memberikan manfaat berupa meningkatnya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan karena dokter tersedia di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan. Namun demikian, pengaturan jadwal praktik harus tetap dilakukan secara baik agar pelayanan pada satu fasilitas tidak mengurangi kualitas. Dalam praktik pelayanan kesehatan, pemberian informasi yang memadai membutuhkan waktu konsultasi yang cukup. Pasien memerlukan kesempatan untuk menyampaikan keluhan, mengajukan pertanyaan, dan memahami penjelasan yang diberikan dokter sebelum menentukan persetujuan terhadap tindakan medis. Oleh karena itu, waktu pelayanan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap terpenuhinya hak pasien. Fasilitas pelayanan pada fasilitas lainnya. Pelayanan kesehatan yang optimal tidak hanya diukur dari tindakan medis yang diberikan, tetapi juga dari waktu konsultasi, kesempatan pasien menyampaikan keluhan, kejelasan informasi yang diterima, kenyamanan pelayanan, serta kepastian terpenuhinya hak-hak pasien. [7]

Berdasarkan analisis normatif tersebut, dapat dipahami bahwa praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan praktik yang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan sepanjang tetap memenuhi kewajiban hukum, standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, serta menjamin terpenuhinya hak-hak pasien. Dengan demikian, penilaian terhadap praktik dokter multi-tempat tidak cukup dilakukan hanya berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, tetapi juga perlu melihat bagaimana praktik tersebut dirasakan oleh pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan.

Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan praktik dokter multi-tempat di Kabupaten Sidoarjo, penelitian ini dilengkapi dengan data empiris yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 66 pasien yang pernah memperoleh pelayanan dari dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan. Data tersebut digunakan untuk mengetahui perspektif publik terhadap praktik dokter multi-tempat, khususnya yang berkaitan dengan pemenuhan hak pasien atas pelayanan kesehatan yang bermutu. Hasil pengolahan data tersebut disajikan dalam bentuk diagram dan dianalisis pada subbab berikut.

B. Perspektif Publik Terhadap Praktik Dokter Multi-Tempat

Perspektif publik merupakan salah satu aspek penting dalam penelitian yuridis empiris karena memberikan gambaran mengenai bagaimana masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan memandang pelaksanaan praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan. Persepsi tersebut tidak hanya mencerminkan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan, tetapi juga menjadi indikator untuk mengetahui apakah praktik dokter multi-tempat telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam penelitian ini, perspektif publik diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 66 responden yang pernah memperoleh pelayanan dari dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo. Seluruh responden berdomisili di Kabupaten Sidoarjo sehingga data yang diperoleh sesuai dengan wilayah penelitian. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima tingkat untuk mengukur persepsi responden terhadap beberapa indikator, yaitu pengetahuan mengenai praktik dokter multi-tempat, kemudahan memperoleh akses pelayanan kesehatan, kecukupan waktu konsultasi, kesempatan menyampaikan keluhan dan pertanyaan, kejelasan informasi yang diberikan dokter, pentingnya pengelolaan jadwal praktik dokter, serta pengalaman ketidaknyamanan selama menerima pelayanan kesehatan.

Analisis terhadap setiap indikator dilakukan secara deskriptif berdasarkan kecenderungan jawaban responden. Hasil tersebut memberikan gambaran mengenai penilaian masyarakat terhadap pelaksanaan praktik dokter multi-tempat di Kabupaten Sidoarjo, baik dari aspek manfaat yang dirasakan maupun kendala yang masih ditemui dalam pelayanan kesehatan. Uraian mengenai masing-masing indikator disajikan melalui diagram dan dijelaskan secara bertahap sebagai

berikut.

Figure 1.

Diagram 1. Pengetahuan responden mengenai praktik multi-tempat dokter

Keterangan: Persentase pada diagram dihitung berdasarkan jumlah responden sebanyak 66 orang (n = 66).

Berdasarkan Diagram 1, mayoritas responden menyatakan Setuju bahwa dokter yang memberikan pelayanan kepada mereka menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan. Hal tersebut ditunjukkan oleh 46 responden (69,70%) yang memilih kategori Setuju, sedangkan 5 responden (7,58%) memilih kategori Sangat Setuju. Sementara itu, 8 responden (12,12%) memilih kategori Tidak Setuju, 4 responden (6,06%) memilih Sangat Tidak Setuju, dan 3 responden (4,55%) memilih kategori Netral.

Apabila dilihat berdasarkan diagram, warna hijau yang menunjukkan kategori Setuju mendominasi jawaban responden, diikuti warna ungu yang menunjukkan Sangat Setuju. Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang memilih kategori Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju, maupun Netral. Dominasi jawaban pada kategori Setuju menunjukkan bahwa sebagian

besar responden telah mengetahui bahwa dokter yang memberikan pelayanan kepada mereka menjalankan praktik di lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan kecenderungan jawaban tersebut, tingkat pengetahuan responden mengenai praktik multi-tempat dokter termasuk dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Kabupaten Sidoarjo telah memahami bahwa seorang dokter dapat menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan. Pengetahuan tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat memiliki pemahaman yang cukup mengenai pola praktik dokter multi-tempat, sehingga mereka mampu memberikan penilaian berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama menerima pelayanan kesehatan. Selain itu, pemahaman ini menjadi dasar yang penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan serta pemenuhan hak-hak pasien sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Figure 2.

Diagram 2. Akses pelayanan melalui jadwal praktik multi tempat

Keterangan: Persentase pada diagram dihitung berdasarkan jumlah responden sebanyak 66 orang (n = 66).

Berdasarkan Diagram 2, mayoritas responden menyatakan Setuju bahwa keberadaan jadwal praktik dokter di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan membantu mereka memperoleh akses pelayanan kesehatan. Hal tersebut ditunjukkan oleh 45 responden (68,20%) yang memilih kategori Setuju. Selain itu, terdapat 8 responden (12,10%) yang memilih kategori Netral, 10 responden (15,20%) memilih Tidak Setuju, dan 3 responden (4,50%) memilih Sangat Tidak Setuju, sedangkan tidak terdapat responden yang memilih kategori Sangat Setuju.

Apabila dilihat berdasarkan diagram, warna hijau yang menunjukkan kategori Setuju mendominasi jawaban responden, diikuti warna kuning yang menunjukkan Netral, warna merah yang menunjukkan Tidak Setuju, dan warna biru yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju. Tidak adanya responden yang memilih kategori Sangat Setuju menunjukkan bahwa

meskipun mayoritas responden merasakan manfaat dari keberadaan jadwal praktik dokter di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan, tingkat persetujuan tersebut belum mencapai kategori yang sangat tinggi.

Berdasarkan kecenderungan jawaban tersebut, akses pelayanan melalui jadwal praktik multi-tempat termasuk dalam kategori baik, karena sebagian besar responden memberikan jawaban Setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan masih memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Dengan adanya pilihan tempat praktik yang berbeda, pasien memiliki alternatif waktu dan lokasi pelayanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan mereka, sehingga akses terhadap pelayanan medis menjadi lebih luas.

Meskipun demikian, praktik multi-tempat dokter tetap memerlukan pengaturan jadwal yang baik agar kemudahan akses tersebut tidak mengurangi kualitas pelayanan maupun pemenuhan hak pasien sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Dengan demikian, keberadaan jadwal praktik di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat apabila disertai dengan pengelolaan waktu praktik yang efektif dan tetap mengutamakan mutu pelayanan kesehatan.

Figure 3.

Diagram 3. Kecukupan waktu konsultasi yang diberikan dokter

Keterangan: Persentase pada diagram dihitung berdasarkan jumlah responden sebanyak 66 orang ($n = 66$).

Berdasarkan Diagram 3, mayoritas responden menyatakan Tidak Setuju bahwa waktu konsultasi yang diberikan dokter sudah mencukupi. Hal tersebut ditunjukkan oleh 44 responden (66,2%) yang memilih kategori Tidak Setuju. Selain itu, 10 responden (15,4%) memilih kategori Netral, 8 responden (12,3%) memilih Setuju, dan 4 responden (6,10%) memilih Sangat Tidak Setuju, sedangkan tidak terdapat responden yang memilih kategori Sangat Setuju.

Apabila dilihat berdasarkan diagram, warna merah yang menunjukkan kategori Tidak Setuju mendominasi jawaban responden, diikuti warna kuning yang menunjukkan Netral, warna hijau yang menunjukkan Setuju, dan warna biru yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju. Tidak adanya responden yang memilih kategori Sangat Setuju menunjukkan bahwa sebagian besar pasien belum merasa memperoleh waktu konsultasi yang memadai selama menerima pelayanan kesehatan.

Berdasarkan kecenderungan jawaban tersebut, kecukupan waktu konsultasi yang diberikan dokter termasuk dalam kategori kurang baik, karena sebagian besar responden memberikan jawaban Tidak Setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien masih merasa waktu konsultasi yang diberikan dokter belum mencukupi untuk menyampaikan keluhan, memperoleh penjelasan mengenai kondisi kesehatannya, serta memahami informasi medis yang diberikan secara menyeluruh.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kecukupan waktu konsultasi masih menjadi salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian dalam pelaksanaan praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan. Meskipun praktik multi-tempat dapat memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, pengaturan waktu pelayanan harus dilakukan secara optimal agar setiap pasien memperoleh kesempatan yang cukup untuk berkonsultasi dan menerima informasi medis yang jelas. Dengan demikian, hak pasien untuk memperoleh informasi dan penjelasan yang memadai sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dapat terpenuhi secara maksimal.

Figure 4.

Diagram 4. Kesempatan pasien menyampaikan keluhan dan pertanyaan

Keterangan: Persentase pada diagram dihitung berdasarkan jumlah responden sebanyak 66 orang (n = 66).

Berdasarkan Diagram 4, mayoritas responden memilih kategori Netral terhadap pernyataan bahwa mereka memperoleh kesempatan yang memadai untuk menyampaikan keluhan dan pertanyaan kepada dokter selama proses pelayanan kesehatan. Hal tersebut ditunjukkan oleh 44 responden (66,2%) yang memilih kategori Netral. Selain itu, 12 responden (18,5%) memilih kategori Setuju, 5 responden (7,7%) memilih Sangat Setuju, 3 responden (4,5%) memilih Tidak Setuju, dan 2 responden (3,1%) memilih Sangat Tidak Setuju.

Apabila dilihat berdasarkan diagram, warna kuning yang menunjukkan kategori Netral mendominasi jawaban responden, diikuti warna hijau yang menunjukkan Setuju, warna ungu yang menunjukkan Sangat Setuju, warna merah yang menunjukkan Tidak Setuju, dan warna biru yang menunjukkan Sangat Tidak Setuju. Dominasi jawaban pada kategori Netral

menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa telah memperoleh kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan pertanyaan kepada dokter, tetapi kesempatan tersebut belum dirasakan sepenuhnya memadai atau optimal.

Berdasarkan kecenderungan jawaban tersebut, kesempatan pasien untuk menyampaikan keluhan dan pertanyaan termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien telah berlangsung, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar setiap pasien memperoleh kesempatan yang lebih memadai dalam menyampaikan kondisi kesehatannya, mengajukan pertanyaan, dan menerima penjelasan yang dibutuhkan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan, kecukupan waktu pelayanan dan pengelolaan jadwal praktik menjadi faktor yang dapat memengaruhi efektivitas komunikasi antara dokter dan pasien. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan waktu pelayanan yang lebih baik agar setiap pasien memiliki kesempatan yang cukup untuk menyampaikan keluhan serta memperoleh informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatannya. Dengan demikian, hak pasien untuk berkomunikasi, menyampaikan keluhan, dan memperoleh informasi sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dapat terpenuhi secara lebih optimal.

Figure 5.

Diagram 5. Pengelolaan jadwal praktik dokter

Keterangan: Persentase pada diagram dihitung berdasarkan jumlah responden sebanyak 66 orang ($n = 66$).

Berdasarkan Diagram 5, mayoritas responden menyatakan Setuju bahwa pengelolaan jadwal praktik dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting. Hal tersebut ditunjukkan oleh 38 responden (75,4%) yang memilih kategori Setuju, sedangkan 23 responden (12,3%) memilih kategori Sangat Setuju. Selain itu, 3 responden (4,5%) memilih kategori Netral, sedangkan masing-masing 1 responden (1,5%) memilih kategori Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju.

Apabila dilihat berdasarkan diagram, warna hijau yang menunjukkan kategori Setuju mendominasi jawaban responden, diikuti warna ungu yang menunjukkan Sangat Setuju, warna kuning yang menunjukkan Netral, serta warna merah dan biru yang masing-masing menunjukkan kategori Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Dominasi jawaban pada kategori Setuju

dan Sangat Setuju menunjukkan bahwa hampir seluruh responden memandang pengelolaan jadwal praktik dokter sebagai faktor yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan kecenderungan jawaban tersebut, pengelolaan jadwal praktik dokter termasuk dalam kategori baik, karena sebagian besar responden memberikan jawaban Setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa responden memandang pengaturan jadwal praktik dokter sebagai faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan kesehatan, khususnya bagi dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan. Pengelolaan jadwal yang baik memberikan kepastian mengenai waktu pelayanan sehingga pasien dapat memperoleh layanan kesehatan secara lebih teratur dan efisien.

Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan jadwal praktik yang efektif dapat membantu menjaga mutu pelayanan kesehatan, mengurangi risiko keterlambatan maupun perubahan jadwal praktik, serta meningkatkan kenyamanan pasien dalam memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi yang baik antara dokter dan fasilitas pelayanan kesehatan agar jadwal praktik dapat berjalan sesuai dengan perencanaan. Dengan demikian, pelayanan kesehatan dapat berlangsung secara optimal dan hak pasien untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dapat terpenuhi secara lebih efektif.

Figure 6.

Diagram 6. Pengalaman ketidaknyamanan pasien

Keterangan: Persentase pada diagram dihitung berdasarkan jumlah responden sebanyak 66 orang (n = 66).

Berdasarkan Diagram 6, mayoritas responden menyatakan Setuju bahwa mereka pernah mengalami ketidaknyamanan selama memperoleh pelayanan dari dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan. Hal tersebut ditunjukkan oleh 41 responden (63,1%) yang memilih kategori Setuju, sedangkan 4 responden (6,6%) memilih kategori Sangat Setuju. Selain itu, 16 responden (12,3%) memilih kategori Netral, 4 responden (6,6%) memilih Tidak Setuju, dan 1 responden (1,5%) memilih Sangat Tidak Setuju.

Apabila dilihat berdasarkan diagram, warna hijau yang menunjukkan kategori Setuju mendominasi jawaban responden, diikuti warna kuning yang menunjukkan Netral, sedangkan kategori Sangat Setuju dan Tidak Setuju masing-masing dipilih oleh 4 responden (6,6%), serta kategori Sangat Tidak Setuju dipilih oleh 1 responden (1,5%). Dominasi jawaban pada

kategori Setuju menunjukkan bahwa sebagian besar responden pernah mengalami ketidaknyamanan selama menerima pelayanan kesehatan dari dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan kecenderungan jawaban tersebut, pengalaman ketidaknyamanan pasien menunjukkan bahwa pelaksanaan praktik dokter multi-tempat masih berpotensi memengaruhi kualitas pengalaman pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Ketidaknyamanan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti perubahan jadwal praktik dokter, keterlambatan pelayanan, waktu tunggu yang lebih lama, maupun keterbatasan waktu konsultasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan tindakan medis, tetapi juga oleh aspek kenyamanan, kepastian waktu pelayanan, dan efektivitas komunikasi antara dokter dan pasien.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan dapat memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, pelaksanaannya tetap memerlukan pengelolaan jadwal yang baik agar tidak mengurangi kenyamanan pasien. Oleh karena itu, koordinasi antara dokter dan fasilitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan sehingga pelayanan dapat diberikan secara tepat waktu, efektif, dan tetap memenuhi hak pasien sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, khususnya hak pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan medis.

Selanjutnya, untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hak pasien terhadap praktik dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo, hasil kuesioner dianalisis dengan mengaitkannya dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Analisis dilakukan secara deskriptif berdasarkan kecenderungan jawaban responden pada setiap indikator penelitian, kemudian dibandingkan dengan ketentuan hukum yang mengatur hak pasien dan kewajiban tenaga medis guna menilai kesesuaian antara norma hukum dan pelaksanaannya dalam praktik pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis pada setiap diagram, dapat diketahui bahwa perspektif publik terhadap praktik dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan penilaian yang beragam. Sebagian besar responden menilai bahwa praktik dokter multi-tempat memberikan kemudahan dalam memperoleh akses pelayanan kesehatan serta memandang pengelolaan jadwal praktik sebagai aspek yang penting. Namun demikian, responden juga mengemukakan beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian, khususnya berkaitan dengan kecukupan waktu konsultasi, kesempatan menyampaikan keluhan dan pertanyaan, serta pengalaman ketidaknyamanan selama menerima pelayanan kesehatan.

Temuan empiris tersebut selanjutnya dianalisis secara lebih komprehensif dengan mengaitkannya pada ketentuan hukum yang mengatur hak pasien dan kewajiban tenaga medis, khususnya Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Analisis ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan praktik dokter multi-tempat telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku serta memberikan perlindungan terhadap hak pasien. Adapun hasil analisis tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Analisis Perlindungan Hak Pasien Berdasarkan Dasar hukum dan Hasil Kuesioner di Kabupaten Sidoarjo

No	Dasar Hukum dan Pasal	Bentuk Perlindungan Hak Pasien	Hasil Kuesioner Analisis
1	UUD 1945 Pasal 28H ayat (1)	Hak setiap orang untuk memperoleh pelayanan kesehatan.	Sebagai data Pendukung Berdasarkan hasil Kuesioner, pemenuhan secara umum telah diperoleh pasien, namun kualitas pelaksanaannya berada pada indikator yang masih memerlukan peningkatan. Kondisi tersebut menunjukkan beberapa aspek bahwa mayoritas responden telah memperoleh pelayanan kesehatan sesuai haknya, meskipun pelaksanaannya masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek pelayanan.
2	UU No. 17 Tahun 2023 Pasal 276 huruf a	Hak pasien memperoleh informasi mengenai kesehatan dirinya.	Berdasarkan hasil Kuesioner, kesempatan memperoleh informasi untuk menyampaikan keluhan dan pertanyaan kepada dokter berada pada kesempatan tersebut Cukup Baik. Temuan menunjukkan bahwa komunikasi antara

				dokter dan pasien telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat ruang untuk meningkatkan kesempatan pasien dalam menyampaikan keluhan secara lebih optimal.
3	UU No. 17 Tahun 2023 Pasal 276 huruf b	Hak memperoleh penjelasan yang memadai mengenai pelayanan kesehatan.	Mayoritas responden menyatakan bahwa umumnya dokter dipahami, namun mudah dipahami, tetapi keterbatasan waktu sebagian besar konsultasi berpotensi responden juga menilai mengurangi optimalnya waktu konsultasi belum memenuhi hak pasien mencukupi. (Cukup Baik)	Penjelasan dokter pada umumnya dapat memenuhi kebutuhan pasien, tetapi mutu pelayanan tetap perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan seluruh pasien
4	UU No. 17 Tahun 2023 Pasal 276 huruf c	Hak memperoleh pelayanan sesuai kebutuhan standar profesi, pelayanan yang bermutu.	Mayoritas responden menyatakan bahwa pada umumnya telah memenuhi kebutuhan pasien, tetapi mutu pelayanan mereka. (Cukup Baik)	Pelayanan kesehatan yang telah memenuhi kebutuhan pasien, tetapi mutu pelayanan tetap perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan seluruh pasien
5	UU No. 17 Tahun 2023 Pasal 274	Kewajiban tenaga medis memberikan pelayanan sesuai standar profesi, pelayanan prosedur operasional, etika profesi, dan kebutuhan pasien. (Setuju)	Mayoritas responden menilai pengaturan praktik dokter sebagai faktor yang mendukung kelancaran pelayanan kesehatan. pemenuhan standar pelayanan kesehatan. (Setuju)	Pengelolaan jadwal menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran pelayanan kesehatan. pemenuhan standar pelayanan kesehatan. (Setuju)
6	UU No. 17 Tahun 2023 Pasal 293	Persetujuan tindakan pelayanan kesehatan setelah pasien memperoleh penjelasan yang memadai.	Mayoritas responden menyatakan penjelasan konsultasi tidak secara langsung menunjukkan waktu konsultasi tidak terpenuhinya masih dirasakan belum informed consent, tetapi mencukupi. (Kurang baik)	Keterbatasan waktu konsultasi tidak secara langsung menunjukkan waktu konsultasi tidak terpenuhinya masih dirasakan belum informed consent, tetapi mencukupi. (Kurang baik)
7	UU No. 17 Tahun 2023 Pasal 274 dan Pasal 276 huruf c	Pelayanan harus diberikan sesuai kebutuhan pasien memenuhi standar praktik pelayanan yang bermutu.	Mayoritas responden menyatakan bahwa praktik yang baik dan pengaturan jadwal mendukung kualitas dokter pelayanan dan aspek membantu memenuhi penting dalam menjagahak pasien. mutu pelayanan. (setuju)	Pengelolaan jadwal yang baik dan pengaturan jadwal mendukung kualitas dokter pelayanan dan aspek membantu memenuhi penting dalam menjagahak pasien. mutu pelayanan. (setuju)
8	UU No. 17 Tahun 2023 Pasal 276 huruf c	Hak pasien memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu.	Mayoritas responden menyatakan pernah ketidaknyamanan mengalami menunjukkan bahwa ketidaknyamanan yang pengaturan jadwal berkaitan dengan praktik masih menjadi pengaturan jadwal faktor yang pelayanan dokter. (Kurang baik)	Pengalaman ketidaknyamanan yang pengaturan jadwal berkaitan dengan praktik masih menjadi pengaturan jadwal faktor yang pelayanan dokter. (Kurang baik)
9	UU No. 17 Tahun 2023 Pasal 276	Perlindungan hak pasien dalam memperoleh penjelasan, pelayanan kesehatan yang bermutu.	Mayoritas responden menyatakan bahwa hak pasien pada umumnya dilaksanakan, namun telah terpenuhi, masih diperlukan upaya peningkatan agar terdapat kendala pada seluruh hak pasien waktu konsultasi dan dapat terpenuhi secara pengaturan jadwal optimal. pelayanan. (Cukup Baik)	Perlindungan hak pasien pada umumnya dilaksanakan, namun telah terpenuhi, masih diperlukan upaya peningkatan agar terdapat kendala pada seluruh hak pasien waktu konsultasi dan dapat terpenuhi secara pengaturan jadwal optimal. pelayanan. (Cukup Baik)

Table 1.

Sumber: Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, dan data primer hasil kuesioner yang diolah, 2026.

Keterangan: Analisis pada tabel ini disusun berdasarkan keterkaitan antara ketentuan hukum mengenai perlindungan hak pasien dengan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap indikator penelitian. Hasil kuesioner digunakan sebagai data pendukung untuk menggambarkan pelaksanaan perlindungan hak pasien dalam praktik dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 1, dapat diketahui bahwa perlindungan hak pasien secara normatif telah diatur melalui berbagai ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Ketentuan tersebut memberikan kepastian mengenai hak pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, memperoleh informasi mengenai kondisi kesehatannya, mendapatkan penjelasan yang memadai, serta memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis. Namun, apabila ketentuan tersebut dikaitkan dengan hasil kuesioner yang diperoleh dari 66 responden di Kabupaten Sidoarjo, masih ditemukan beberapa aspek pelayanan yang memerlukan perhatian, terutama berkaitan dengan kecukupan waktu konsultasi, kesempatan pasien untuk menyampaikan keluhan, dan pengaturan jadwal praktik dokter. [13]

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kurang baik bahwa waktu konsultasi yang diberikan dokter telah mencukupi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien masih merasa waktu konsultasi belum memadai untuk menyampaikan keluhan maupun memperoleh penjelasan mengenai kondisi kesehatannya secara menyeluruh. Padahal, waktu konsultasi merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan karena melalui proses tersebut pasien dapat menjelaskan riwayat penyakit, menyampaikan keluhan, serta memperoleh informasi mengenai diagnosis, pengobatan, dan tindakan medis yang akan dilakukan. Apabila dikaitkan dengan Pasal 276 huruf a dan huruf b Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, pasien berhak memperoleh informasi mengenai kondisi kesehatannya dan mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai pelayanan kesehatan yang diterimanya. Oleh karena itu, kecukupan waktu konsultasi menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan agar pemenuhan hak tersebut dapat terlaksana secara optimal. [14] [13] Berbeda dengan kecukupan waktu konsultasi, hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban netral terhadap kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan pertanyaan kepada dokter. Sementara itu, mayoritas responden juga menilai bahwa penjelasan yang diberikan dokter mengenai penyakit, pengobatan, maupun tindakan medis telah dapat dipahami dengan baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien pada dasarnya telah berlangsung, namun belum seluruh pasien merasakan kesempatan yang optimal untuk menyampaikan keluhan maupun memperoleh penjelasan secara lebih mendalam. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemenuhan hak pasien atas informasi tidak hanya bergantung pada adanya komunikasi antara dokter dan pasien, tetapi juga dipengaruhi oleh kecukupan waktu pelayanan yang tersedia. [15]

Ketentuan mengenai pemberian informasi tersebut berkaitan dengan Pasal 293 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang mengatur mengenai persetujuan tindakan pelayanan kesehatan (informed consent). Sebelum memberikan persetujuan terhadap tindakan medis, pasien harus memperoleh penjelasan yang memadai mengenai diagnosis, tindakan medis, manfaat, risiko, serta alternatif pelayanan yang tersedia. Berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan waktu konsultasi tidak dapat secara langsung dinyatakan sebagai pelanggaran terhadap ketentuan informed consent. Namun demikian, waktu konsultasi yang terbatas berpotensi memengaruhi proses penyampaian informasi kepada pasien sehingga perlu menjadi perhatian dalam pelaksanaan praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan. [16]

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan pelayanan yang diberikan dokter telah memenuhi kebutuhan kesehatan mereka serta sesuai dengan harapan pasien. Apabila dikaitkan dengan Pasal 276 huruf c Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, hasil tersebut menunjukkan bahwa hak pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis dan pelayanan yang bermutu pada umumnya telah terpenuhi. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan agar seluruh pasien dapat merasakan pelayanan yang optimal. [8]

Dalam kaitannya dengan praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan, mayoritas responden menyatakan bahwa pengelolaan jadwal praktik dokter merupakan aspek yang penting. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaturan jadwal praktik yang baik dipandang mampu mendukung kelancaran pelayanan kesehatan serta memberikan kepastian waktu pelayanan kepada pasien. Namun, pada indikator pengalaman ketidaknyamanan, mayoritas responden juga menyatakan pernah mengalami ketidaknyamanan selama memperoleh pelayanan kesehatan. Ketidaknyamanan tersebut dapat berkaitan dengan perubahan jadwal praktik, keterlambatan pelayanan, maupun waktu tunggu yang lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa pengaturan jadwal praktik masih menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kenyamanan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. [15]

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan memang tidak mengatur secara khusus mengenai pembagian waktu dokter yang menjalankan praktik pada beberapa fasilitas pelayanan kesehatan. Namun, Pasal 274 mewajibkan tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, dan kebutuhan kesehatan pasien. Selain itu, Pasal 276 memberikan jaminan bahwa setiap pasien berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu. Oleh karena itu, pengelolaan jadwal praktik dokter dapat dipahami sebagai bagian dari upaya untuk memenuhi kewajiban tenaga medis sekaligus melindungi hak pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal. [14]

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden telah mengetahui adanya praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan dan menilai bahwa praktik tersebut memberikan kemudahan dalam memperoleh akses pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian,

terutama berkaitan dengan kecukupan waktu konsultasi, kesempatan pasien untuk menyampaikan keluhan, dan pengalaman ketidaknyamanan selama memperoleh pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa praktik multi-tempat dokter tidak selalu memberikan dampak negatif, tetapi pelaksanaannya perlu didukung oleh pengelolaan waktu dan jadwal pelayanan yang baik agar tidak mengurangi kualitas pelayanan yang diterima pasien. [3] [13]

Kepastian hukum mengenai perlindungan hak pasien di Kabupaten Sidoarjo pada dasarnya telah memiliki dasar hukum yang jelas melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Pasal 274 mengatur kewajiban tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan, Pasal 276 mengatur hak pasien, Pasal 277 mengatur kewajiban pasien, sedangkan Pasal 293 mengatur perlindungan pasien dalam proses persetujuan tindakan pelayanan kesehatan. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa secara normatif hak pasien telah memperoleh perlindungan hukum yang memadai. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan perlindungan hak pasien dalam praktik masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek kecukupan waktu konsultasi, pengelolaan jadwal praktik dokter, dan kualitas komunikasi antara dokter dengan pasien. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan tidak dapat secara langsung dinyatakan bertentangan dengan hak pasien. Praktik tersebut justru dapat memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan apabila dilaksanakan dengan pengaturan jadwal yang baik dan tetap memperhatikan kualitas pelayanan. Sebaliknya, apabila pembagian jadwal praktik menyebabkan berkurangnya waktu konsultasi, terbatasnya kesempatan pasien memperoleh informasi, atau menimbulkan ketidaknyamanan dalam pelayanan, maka kondisi tersebut dapat memengaruhi pemenuhan hak pasien sebagaimana diatur dalam Pasal 276 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Oleh karena itu, perlindungan hak pasien dalam praktik dokter multi-tempat di Kabupaten Sidoarjo perlu diarahkan pada pengelolaan waktu pelayanan yang memadai, pemberian informasi yang jelas, serta pengaturan jadwal praktik yang efektif agar setiap pasien memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. [15] [13]

C. Perspektif Dokter terhadap Pemenuhan Hak Pasien dalam Praktik Multi-Tempat

Pemenuhan hak pasien dalam pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada tersedianya tenaga medis, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, serta kebutuhan kesehatan pasien. Kewajiban tersebut telah diatur dalam Pasal 274 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Selain itu, Pasal 276 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan memberikan jaminan kepada pasien untuk memperoleh informasi mengenai kondisi kesehatannya, mendapatkan penjelasan yang memadai, serta memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan bermutu. [3]

Untuk mengetahui bagaimana kewajiban tersebut dilaksanakan dalam praktik, penelitian ini melakukan wawancara terhadap lima dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo. Wawancara dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan praktik multi-tempat, kendala yang dihadapi dokter, serta upaya yang dilakukan dalam memenuhi hak pasien selama memberikan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara, para dokter menjelaskan bahwa praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan pada dasarnya tidak mengurangi kualitas pelayanan sepanjang jadwal praktik disusun secara proporsional dan disesuaikan dengan kemampuan dokter. Menurut narasumber, pengaturan waktu merupakan faktor yang sangat menentukan karena dokter harus menyesuaikan jadwal pelayanan pada setiap fasilitas kesehatan agar tidak terjadi keterlambatan maupun benturan waktu praktik. Oleh karena itu, pengelolaan jadwal yang baik menjadi salah satu upaya utama dalam menjaga mutu pelayanan dan memenuhi hak pasien. [17]

Para narasumber juga menjelaskan bahwa jumlah pasien yang cukup banyak pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan menjadi tantangan dalam pelaksanaan praktik multi-tempat. Kondisi tersebut menyebabkan waktu konsultasi harus disesuaikan dengan jumlah pasien yang menunggu pelayanan. Meskipun demikian, dokter tetap berupaya memberikan kesempatan kepada setiap pasien untuk menyampaikan keluhan, memperoleh penjelasan mengenai kondisi kesehatannya, serta memahami tindakan medis yang akan dilakukan. Upaya tersebut merupakan bentuk pelaksanaan kewajiban dokter sebagaimana diatur dalam Pasal 274 dan Pasal 276 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. [3] [17]

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa beban kerja dokter menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan kesehatan. Perpindahan antar fasilitas pelayanan kesehatan, tingginya jumlah pasien, lamanya jam pelayanan, serta keterbatasan waktu istirahat berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun mental. Menurut para dokter, kondisi tersebut dapat memengaruhi konsentrasi dan ketelitian dalam memberikan pelayanan kesehatan apabila tidak diimbangi dengan pengaturan waktu yang baik. Namun demikian, para narasumber menegaskan bahwa kondisi tersebut tidak serta-merta dapat dikategorikan sebagai kelalaian medis, karena setiap pelayanan tetap dilakukan berdasarkan standar profesi, standar prosedur operasional, dan etika profesi yang berlaku.

Selain faktor yang berasal dari diri dokter, hasil wawancara menunjukkan adanya faktor eksternal yang turut memengaruhi pemenuhan hak pasien. Faktor tersebut meliputi ketersediaan tenaga medis, sistem manajemen fasilitas pelayanan kesehatan, mekanisme antrean pasien, koordinasi antar tenaga kesehatan, serta penyampaian informasi mengenai perubahan jadwal pelayanan. Menurut para dokter, praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan dilakukan salah satunya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan medis. Akan tetapi, manfaat tersebut hanya dapat tercapai apabila didukung oleh sistem pengelolaan pelayanan yang baik, termasuk koordinasi jadwal praktik dan penyampaian informasi yang jelas kepada pasien. [17]

Perspektif dokter tersebut pada dasarnya sejalan dengan hasil kuesioner yang diperoleh dari 66 responden pasien.

Mayoritas responden menilai bahwa pengaturan jadwal praktik merupakan aspek yang penting dalam pelayanan kesehatan, namun masih terdapat responden yang merasa waktu konsultasi belum mencukupi dan pernah mengalami ketidaknyamanan akibat pengaturan jadwal pelayanan. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa kendala dalam praktik dokter multi-tempat bukan disebabkan oleh banyaknya tempat praktik dokter, melainkan lebih dipengaruhi oleh pengelolaan waktu pelayanan, beban kerja dokter, serta sistem manajemen fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo, dapat diketahui bahwa pelaksanaan praktik multi-tempat pada dasarnya telah diupayakan tetap mengacu pada standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, etika profesi, serta kebutuhan kesehatan pasien. Meskipun demikian, para narasumber juga mengemukakan berbagai kendala dalam pelaksanaannya, antara lain pengaturan jadwal praktik, tingginya jumlah pasien, beban kerja, serta sistem manajemen fasilitas pelayanan kesehatan yang berpotensi memengaruhi efektivitas pemenuhan hak pasien. [15]

Temuan tersebut memberikan gambaran mengenai pelaksanaan praktik dokter multi-tempat dari perspektif tenaga medis. Namun, untuk menilai apakah pelaksanaan praktik tersebut telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, diperlukan analisis yang membandingkan norma hukum dengan kondisi empiris yang ditemukan di lapangan. Analisis tersebut dilakukan dengan mengkaji kesesuaian antara kewajiban tenaga medis dan hak pasien sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dengan hasil penelitian yang diperoleh melalui kuesioner kepada 66 pasien dan wawancara terhadap lima dokter. Dengan demikian, dapat diketahui sejauh mana perlindungan hak pasien dalam praktik dokter multi-tempat telah terlaksana sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut, pembahasan selanjutnya difokuskan pada analisis kesesuaian perlindungan hak pasien antara ketentuan hukum (*das sollen*) dan praktik di lapangan (*das sein*) dalam penyelenggaraan praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo.

D. Analisis Kesesuaian Perlindungan Hak Pasien antara Ketentuan Hukum dan Praktik di Lapangan

Perlindungan terhadap hak pasien telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Pasal 274 mewajibkan tenaga medis dan tenaga kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, serta kebutuhan kesehatan pasien. Kewajiban tersebut berkaitan dengan hak pasien sebagaimana diatur dalam Pasal 276, yaitu hak untuk memperoleh informasi mengenai kondisi kesehatannya, mendapatkan penjelasan mengenai pelayanan kesehatan yang diterima, serta memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis dan bermutu. Selain itu, Pasal 293 juga memberikan perlindungan kepada pasien melalui ketentuan mengenai persetujuan tindakan pelayanan kesehatan (*informed consent*).

Berdasarkan ketentuan tersebut, pelayanan kesehatan seharusnya menempatkan kepentingan pasien sebagai prioritas utama. Tanggung jawab dokter tidak hanya terbatas pada pemeriksaan dan pemberian tindakan medis, tetapi juga mencakup pemberian informasi yang memadai, kesempatan bagi pasien untuk menyampaikan keluhan, serta komunikasi yang baik selama proses pelayanan. Kewajiban tersebut tetap melekat pada dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga praktik multi-tempat tidak seharusnya mengurangi kualitas pelayanan maupun pemenuhan hak pasien. [8] [18]

Kondisi yang ditemukan di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa pemenuhan hak pasien secara umum telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian. Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 66 responden, mayoritas responden memberikan jawaban Netral terhadap pemenuhan hak pasien secara keseluruhan sehingga termasuk dalam indikator Cukup Baik. Demikian pula terhadap pemenuhan kebutuhan kesehatan pasien dan kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien, mayoritas responden memberikan penilaian yang menunjukkan indikator Cukup Baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diterima pasien pada umumnya telah memenuhi kebutuhan mereka, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Penilaian yang relatif positif juga terlihat pada aspek komunikasi antara dokter dan pasien. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban Netral terhadap kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan pertanyaan kepada dokter sehingga termasuk dalam indikator Cukup Baik. Sementara itu, mayoritas responden menyatakan Setuju bahwa penjelasan dokter mengenai penyakit, pengobatan, maupun tindakan medis mudah dipahami sehingga termasuk dalam indikator Baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien pada dasarnya telah berjalan dengan baik dan sejalan dengan hak pasien untuk memperoleh informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 276 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya beberapa aspek yang belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan hukum. Mayoritas responden menyatakan Tidak Setuju bahwa waktu konsultasi yang diberikan dokter telah mencukupi sehingga aspek tersebut termasuk dalam indikator Kurang Baik. Selain itu, mayoritas responden menyatakan pernah mengalami ketidaknyamanan yang berkaitan dengan pengaturan jadwal pelayanan sehingga kondisi tersebut juga termasuk dalam indikator Kurang Baik. Di sisi lain, mayoritas responden menyatakan Setuju bahwa pengaturan jadwal praktik dokter merupakan aspek yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan sehingga termasuk dalam indikator Baik. [9] [15]

Temuan tersebut menunjukkan bahwa persoalan dalam praktik multi-tempat tidak semata-mata berkaitan dengan jumlah fasilitas pelayanan kesehatan tempat dokter menjalankan praktik, melainkan lebih dipengaruhi oleh bagaimana waktu dan jadwal pelayanan dikelola. Secara normatif, Pasal 274 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

mewajibkan tenaga medis memberikan pelayanan sesuai standar profesi dan kebutuhan kesehatan pasien. Akan tetapi, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang merasa waktu konsultasi belum mencukupi. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kesempatan pasien dalam menjelaskan keluhan secara lebih rinci maupun memperoleh penjelasan yang lebih lengkap mengenai kondisi kesehatannya.[19] [16] [17]

Hasil kuesioner tersebut kemudian dibandingkan dengan hasil wawancara terhadap dokter yang menjalankan praktik pada beberapa fasilitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara, praktik multi-tempat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan medis. Narasumber menjelaskan bahwa praktik pada beberapa fasilitas pelayanan kesehatan masih dapat dilaksanakan dengan baik apabila jadwal praktik disusun secara proporsional dan disesuaikan dengan kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan. Namun demikian, narasumber juga mengakui bahwa padatnya jadwal praktik, tingginya jumlah pasien, perpindahan dari satu fasilitas pelayanan kesehatan ke fasilitas lainnya, serta tindakan medis yang membutuhkan waktu lebih lama dapat mempengaruhi jadwal pelayanan berikutnya. Selain itu, keterbatasan waktu istirahat juga berpotensi menyebabkan kelelahan yang dapat memengaruhi kondisi fisik maupun konsentrasi dokter dalam memberikan pelayanan. Apabila dikaitkan dengan Pasal 274 dan Pasal 276 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, kondisi tersebut menjadi penting karena tenaga medis tetap berkewajiban memberikan pelayanan sesuai standar profesi, sedangkan pasien memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan medis. Dengan demikian, yang perlu menjadi perhatian bukanlah banyaknya tempat praktik dokter, melainkan bagaimana pelayanan pada setiap tempat praktik tetap memenuhi standar yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.[15] [17] [8]

Aspek kecukupan waktu konsultasi juga berkaitan dengan pelaksanaan Pasal 293 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang mengatur bahwa persetujuan tindakan pelayanan kesehatan diberikan setelah pasien memperoleh penjelasan yang memadai mengenai tindakan medis yang akan dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan waktu konsultasi tidak dapat secara langsung dijadikan dasar untuk menyatakan adanya pelanggaran terhadap ketentuan informed consent. Akan tetapi, kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang memadai memerlukan komunikasi yang efektif serta waktu konsultasi yang cukup agar pasien benar-benar memahami kondisi kesehatannya dan tindakan medis yang akan diterimanya.

Berdasarkan perbandingan antara ketentuan hukum, hasil kuesioner, dan hasil wawancara dokter, dapat diketahui bahwa perlindungan hak pasien dalam praktik multi-tempat dokter di Kabupaten Sidoarjo telah memiliki dasar hukum yang jelas dan secara umum telah diterapkan dengan cukup baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait kecukupan waktu konsultasi, pengelolaan jadwal praktik dokter, serta sistem pelayanan pada fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan praktik multi-tempat tidak hanya bergantung pada kepatuhan terhadap ketentuan hukum, tetapi juga pada pengelolaan waktu pelayanan, koordinasi antar fasilitas pelayanan kesehatan, serta komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien agar hak pasien dapat terpenuhi secara optimal sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. [7] [5]

Berdasarkan hasil analisis terhadap ketentuan hukum, data kuesioner pasien, dan hasil wawancara dokter, diketahui bahwa terdapat beberapa aspek yang telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, namun terdapat pula aspek yang masih memerlukan perbaikan dalam pelaksanaannya. Untuk memperjelas hubungan antara aturan hukum dan kondisi pelayanan di lapangan, perbandingan tersebut disajikan dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemenuhan Hak Pasien terhadap Praktik Multi-Tempat Dokter di Kabupaten Sidoarjo

Jenis Faktor	Faktor yang Mempengaruhi	Dasar Hukum dan Pasal Terkait	Hasil Kuesioner Pasien	Hasil Wawancara Dokter
Internal	Pengaturan waktu dan jadwal praktik dokter	Pasal 274 UU No. 17 Tahun 2023	Mayoritas responden menyatakan bahwa pengaturan jadwal praktik dokter merupakan hal yang penting dalam pelayanan kesehatan. Indikator: Baik.	Dokter menjelaskan praktik di beberapa fasilitas dapat dilakukan apabila jadwal disusun secara proporsional dan disesuaikan dengan kemampuan dokter.
Internal	Kecukupan waktu konsultasi	Pasal 276 huruf a dan huruf b UU No. 17 Tahun 2023	Mayoritas responden menyatakan bahwa waktu konsultasi yang diberikan dokter telah mencukupi. Berdasarkan kecenderungan jawaban tersebut, kecukupan waktu konsultasi termasuk dalam indikator Kurang Baik.	Jumlah pasien dan padatnya jadwal menjadi tantangan dalam membagi waktu konsultasi kepada setiap pasien. Berdasarkan kecenderungan jawaban tersebut, kecukupan waktu konsultasi termasuk dalam indikator Kurang Baik.
Internal	Komunikasi dokter dan pasien	Pasal 276 huruf a dan huruf b jo. Pasal 293 UU No. 17 Tahun 2023	Mayoritas responden memberikan jawaban Netral	Dokter tetap berupaya memberikan penjelasan sesuai kebutuhan pasien

			kesempatan untukmeskipun menghadapi menyampaikan keluhanjadwal pelayanan yang dan pertanyaan kepadapadat dokter sehingga termasuk dalam indikator Cukup Baik. Sementara itu, mayoritas responden menyatakan Setuju bahwa penjelasan dokter mengenai penyakit, pengobatan, dan tindakan medis mudah dipahami sehingga termasuk dalam indikator Baik.
Internal	Beban kerja dokter	Pasal 274 UU No. 17 Tahun 2023	Mayoritas responden Perpindahan tempat menyatakan Tidakpraktik, jumlah pasien Setuju bahwa waktuyang tinggi, dan jadwal konsultasi yangyang berdekatan dapat diberikan dokter telahmeningkatkan beban mencukupi sehinggakerja termasuk dalam indikator Kurang Baik. Sementara itu, mayoritas responden menyatakan Setuju bahwa mereka pernah mengalami ketidaknyamanan yang berkaitan dengan jadwal praktik dokter, sehingga kondisi tersebut juga menunjukkan indikator Kurang Baik karena masih terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
Internal	Kelelahan fisik dan mental dokter	Pasal 274 jo. Pasal 276 huruf c UU No. 17 Tahun 2023	Tidak diukur melalui Jam kerja yang panjang satu indikator secaraad keterbatasan waktu khusus, tetapi dianalisisistirahat dapat berdasarkan menyebabkan kelelahan kecenderungan jawabanfisik maupun mental responden mengenai kecukupan waktu konsultasi dan pengaturan jadwal praktik dokter.
Eksternal	Ketersediaan tenaga medis	Pasal 276 huruf c UU No. 17 Tahun 2023	Mayoritas responden Praktik multi-tempat memberikan jawabandilakukan salah satunya Netral mengenai praktikuntuk memenuhi dokter pada lebih darikebutuhan masyarakat satu fasilitas pelayananterhadap pelayanan kesehatan dalammedis mendukung pelayanan kesehatan. Berdasarkan kecenderungan jawaban tersebut, praktik multi-tempat dokter termasuk dalam indikator Cukup Baik.
Eksternal	Sistem manajemen fasilitas pelayanan kesehatan	Pasal 274 jo. Pasal 276 huruf c UU No. 17 Tahun 2023	Mayoritas responden Setiap fasilitas menyatakan Setujupelayanan kesehatan bahwa pengaturanmemiliki jumlah pasien jadwal praktik dokterdan mekanisme merupakan aspek yangpengaturan pelayanan penting (Indikator:yang berbeda Baik). Di sisi lain,

			mayoritas responden juga menyatakan Setuju pernah mengalami ketidaknyamanan yang berkaitan dengan jadwal praktik dokter (Indikator: Kurang Baik).
Eksternal	Penyampaian informasi Pasal 276 UU No. 17 Tahun 2023	Mayoritas responden menyatakan pernah mengalami ketidaknyamanan yang berkaitan dengan pengaturan jadwal pelayanan. Indikator: Kurang Baik.	Perubahan waktu pelayanan dapat terjadi karena kondisi pelayanan pada fasilitas kesehatan sebelumnya
Eksternal	Pembinaan dan Ketentuan pembinaan pengawasan pelayanan dan kesehatan UU No. 17 Tahun 2023	Hasil kuesioner Pelaksana praktik menunjukkan bahwa dokter tetap harus memberikan jawaban pelayanan dan Netral terhadap mekanisme fasilitas pemenuhan hak pasien pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan hak pasien dalam pelayanan kesehatan di Kabupaten Sidoarjo berada pada indikator Cukup Baik. Meskipun hak-hak pasien pada umumnya telah terpenuhi, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan, terutama terkait kecukupan waktu konsultasi dan pengelolaan jadwal praktik dokter.	

Table 2.

Sumber: Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan data primer hasil kuesioner pasien serta wawancara dokter yang diolah oleh peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan telah memberikan dasar hukum yang jelas mengenai hak pasien dan kewajiban tenaga medis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Namun, apabila ketentuan tersebut dibandingkan dengan hasil kuesioner pasien dan hasil wawancara dokter di Kabupaten Sidoarjo, masih terdapat beberapa aspek yang belum terlaksana secara optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak pasien secara keseluruhan berada pada indikator Cukup Baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian, terutama kecukupan waktu konsultasi yang berada pada indikator Kurang Baik serta pengalaman ketidaknyamanan pasien terkait pengaturan jadwal pelayanan yang berada pada indikator Cukup Baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persoalan utama bukan terletak pada ketiadaan aturan hukum, melainkan pada pelaksanaan aturan tersebut dalam praktik pelayanan kesehatan sehari-hari.[3]

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan telah memberikan kepastian mengenai kewajiban tenaga medis dan hak pasien. Akan tetapi, dalam praktik dokter yang menjalankan pelayanan pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan, pengaturan mengenai pembagian beban kerja dan jadwal praktik belum diatur secara rinci. Akibatnya, pengaturan jadwal praktik lebih banyak disesuaikan dengan kondisi dokter dan kebijakan masing-masing fasilitas pelayanan kesehatan. Padahal, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan jadwal merupakan aspek yang dinilai penting oleh responden (indikator Baik), meskipun sebagian pasien masih merasakan ketidaknyamanan terkait pelaksanaannya (indikator Cukup Baik). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan jadwal memiliki hubungan dengan pengalaman pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. [11] [9] [14]

Berdasarkan kondisi tersebut, penguatan perlindungan hak pasien perlu diarahkan pada upaya pencegahan. Pemerintah dan instansi yang berwenang dalam pembinaan pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian terhadap pengelolaan beban kerja dokter, khususnya dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan. Pengaturan yang lebih jelas mengenai penyusunan jadwal praktik dapat menjadi pedoman agar pelayanan tetap berjalan secara optimal tanpa mengurangi akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Di sisi lain, fasilitas pelayanan kesehatan juga memiliki peran penting dalam mengatur sistem pelayanan melalui koordinasi jadwal praktik, pengelolaan jumlah pasien, sistem antrian, serta penyampaian informasi apabila terjadi perubahan jadwal. Upaya tersebut penting karena hasil penelitian

menunjukkan bahwa pengaturan jadwal merupakan salah satu aspek yang menjadi perhatian utama pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. [19] [20] [21]

Pengawasan terhadap mutu pelayanan juga perlu dilakukan secara berkelanjutan dan tidak hanya ketika terjadi dugaan kesalahan medis. Evaluasi terhadap waktu tunggu pasien, kecukupan waktu konsultasi, kualitas komunikasi antara dokter dan pasien, serta beban pelayanan dokter dapat dilakukan secara berkala sebagai langkah preventif. Dengan adanya evaluasi tersebut, berbagai kendala dalam pelayanan kesehatan dapat diketahui lebih awal sehingga perbaikan dapat segera dilakukan sebelum menimbulkan kerugian bagi pasien. Selain itu, dokter juga perlu mempertimbangkan kondisi fisik dan mental dalam menyusun jadwal praktik. Profesionalisme tenaga medis tidak hanya ditunjukkan melalui kemampuan memberikan tindakan medis, tetapi juga melalui kemampuan menjaga kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Di sisi lain, pasien juga perlu memperoleh akses terhadap mekanisme pengaduan yang jelas apabila merasa pelayanan yang diterima belum memenuhi haknya. Mekanisme tersebut dapat menjadi sarana evaluasi bagi fasilitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan.[15] [9] [19]

Berdasarkan perbandingan antara ketentuan hukum, hasil kuesioner pasien, dan hasil wawancara dokter, praktik multi-tempat dokter di Kabupaten Sidoarjo tidak dapat secara langsung dinilai sebagai praktik yang mengurangi hak pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak pasien secara keseluruhan masih berada pada indikator Cukup Baik, sedangkan dokter juga berupaya menyesuaikan jadwal praktik agar pelayanan tetap berjalan dengan baik. Namun demikian, indikator Kurang Baik pada aspek kecukupan waktu konsultasi serta masih adanya ketidaknyamanan pasien terkait pengaturan jadwal (indikator Cukup Baik) menunjukkan bahwa pelaksanaan perlindungan hak pasien masih memerlukan peningkatan. Dengan demikian, perbedaan antara aturan hukum dan realita di lapangan tidak terletak pada substansi pengaturan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, melainkan pada pelaksanaannya dalam praktik pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, koordinasi antar fasilitas pelayanan kesehatan, pengelolaan jadwal praktik yang proporsional, evaluasi terhadap beban kerja dokter, pengawasan mutu pelayanan, serta penyediaan mekanisme pengaduan yang efektif perlu terus ditingkatkan. Melalui langkah-langkah tersebut, praktik dokter pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan tetap dapat mendukung perluasan akses masyarakat terhadap pelayanan medis tanpa mengurangi pemenuhan hak pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.[22]

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hak pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam praktik multi-tempat dokter di Kabupaten Sidoarjo pada dasarnya telah memiliki dasar hukum dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Pasal 274 mengatur kewajiban tenaga medis dalam memberikan pelayanan sesuai standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, dan kebutuhan kesehatan pasien. Sementara itu, Pasal 276 memberikan jaminan terhadap hak pasien untuk memperoleh informasi, penjelasan yang memadai, serta pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan medis dan bermutu. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa dokter yang menjalankan praktik pada lebih dari satu fasilitas pelayanan kesehatan tetap memiliki kewajiban yang sama dalam memenuhi hak pasien dan menjaga kualitas pelayanan.

Hasil kuesioner terhadap 66 responden menunjukkan bahwa pemenuhan hak pasien secara umum berada dalam kategori cukup baik. Pasien masih memperoleh kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan penjelasan mengenai kondisi kesehatannya. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperhatikan, terutama kecukupan waktu konsultasi dan pengaturan jadwal pelayanan. Hasil tersebut diperkuat dengan wawancara dokter yang menunjukkan bahwa jumlah pasien, perpindahan antar fasilitas pelayanan kesehatan, jadwal praktik yang padat, dan keterbatasan waktu istirahat dapat menambah beban kerja dokter. Dengan demikian, faktor yang mempengaruhi pemenuhan hak pasien tidak hanya berasal dari dokter, tetapi juga berkaitan dengan sistem pengelolaan pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan.

Perbandingan antara ketentuan hukum dan kondisi di lapangan menunjukkan bahwa praktik multi-tempat dokter tidak dapat secara langsung dianggap sebagai penyebab terjadinya kelalaian medis maupun pelanggaran terhadap hak pasien. Persoalan lebih terletak pada pengelolaan waktu, jadwal praktik, dan beban pelayanan yang apabila tidak diatur dengan baik dapat mempengaruhi konsentrasi dokter, waktu konsultasi, komunikasi dengan pasien, serta mutu pelayanan. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan telah memberikan perlindungan terhadap hak pasien, tetapi dalam konteks praktik multi-tempat dokter belum memberikan ukuran yang rinci mengenai pengelolaan beban kerja dan jadwal praktik. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan jadwal yang lebih baik, evaluasi beban kerja dokter, peningkatan koordinasi antar fasilitas pelayanan kesehatan, serta pengawasan mutu pelayanan secara berkala. Upaya tersebut diperlukan agar praktik multi-tempat dokter tetap dapat membantu memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat tanpa mengurangi hak pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan medis.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) serta penyusunan karya ilmiah ini. Penulis menyampaikan terima kasih kepada keluarga atas doa dan dukungan yang tiada henti, kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, khususnya seluruh dosen Program Studi Ilmu Hukum, atas ilmu, bimbingan, dan arahan selama masa perkuliahan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Kejaksaan Negeri Sidoarjo dan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) Kantor Wilayah IV Surabaya atas kesempatan magang dan pengalaman berharga yang diberikan. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh narasumber penelitian, khususnya para dokter yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai, serta

kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Bantuan, informasi, dan dukungan yang diberikan sangat berarti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

References

1. S. N. C. Hamid and L. S. Muis, "State Responsibility in Guaranteeing Access to Essential Medicines for Public Health: Tanggung Jawab Negara dalam Menjamin Akses terhadap Obat Esensial untuk Kesehatan Masyarakat," *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, vol. 19, no. 3, Aug. 2024, doi: 10.21070/ijler.v19i3.1258.
2. L. S. Muis, R. Jened, N. Barizah, and G. C. Tjwan, "State Responsibility for Access and Availability of Patented Drugs for Public Health," *Yuridika*, vol. 38, no. 2, pp. 219–242, May 2022, doi: 10.20473/ydk.v38i2.43007.
3. "UU No. 17 Tahun 2023," Database Peraturan, JDIH BPK. Accessed: Dec. 10, 2025. [Online]. Available: <http://peraturan.bpk.go.id/details/258028/uu-no-17-tahun-2023>
4. Liputan6.com, "Pasal 28H Ayat 1 UUD 1945 tentang Hak Asasi Manusia, Pahami Penjelasannya," Liputan6.com. Accessed: Apr. 13, 2026. [Online]. Available: <https://www.liputan6.com/hot/read/5456267/pasal-28h-ayat-1-uud-1945-tentang-hak-asasi-manusia-pahami-penjelasannya>
5. S. H. Sugiyanto, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hak Pasien atas Informasi dan Persetujuan Tindakan Medis dalam UU Kesehatan No. 17 Tahun 2023."
6. R. B. Prasetyo Raharjo and K. Roisah, "Hak Akses Kesehatan Masyarakat Terhadap Hak Paten Produk Farmasi," *Jurnal USM Law Review*, vol. 4, no. 2, pp. 604–614, Nov. 2021, doi: 10.26623/julr.v4i2.3231.
7. Rizka, C. Khairunnisa, Z. I. Annabila, and S. Windiani, "Pelaksanaan Informed Consent Dalam Pelayanan Medik," *Malahayati Nursing Journal*, vol. 5, no. 4, pp. 1284–1294, Apr. 2023, doi: 10.33024/mnj.v5i4.8033.
8. D. S. R. Dzulhizza, D. Anatami, and R. Nofrial, "Aspek Yuridis Dalam Pertanggungjawaban Hukum Profesi Dokter Pada Perspektif Pelayanan Informed Consent Untuk Mewujudkan Perlindungan Hukum," 2023.
9. H. S. Flora, "Perlindungan Hak Pasien Sebagai Konsumen Dalam Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Fiat Iustitia Jurnal Hukum*, pp. 154–164, Feb. 2023, doi: 10.54367/fiat.v3i2.2531.
10. "Rizka et al. - 2023 - Pelaksanaan Informed Consent Dalam Pelayanan Medik.pdf."
11. J. Bangun, "Tinjauan Yuridis Perjanjian Terapeutik Sebagai Upaya Memberikan Kepastian Hukum Terhadap Dokter dan Pasien (Studi Kasus Putusan Nomor 295/Pdt.G/2022/PN.Jkt.Utr)," S1 thesis, Universitas Kristen Indonesia, 2025. Accessed: Jul. 14, 2026. [Online]. Available: <http://repository.uki.ac.id/18367/>
12. "Kode Etik Dokter.pdf," Google Docs. Accessed: Jul. 5, 2026. [Online]. Available: <https://drive.google.com/file/d/0B2pajZdopHrMTZVcHFTcmxBOGs/edit?usp=sharing>
13. "Perlindungan Hak Pasien atas Pelayanan Kesehatan yang Optimal terhadap Praktik Multi-Tempat Dokter di Kabupaten Sidoarjo," Google Docs. Accessed: Jul. 5, 2026. [Online]. Available: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeVibIsf0Ffgg7Bif3nCHv9lferhBQ3ro7QPyeoXXzpsJVvMg/viewform?usp=embed_facebook
14. D. E. Mayasari, "Tinjauan Yuridis Tentang Informed Consent Sebagai Hak Pasien dan Kewajiban Dokter," *Varia Justicia*, vol. 13, no. 2, pp. 93–102, Oct. 2017, doi: 10.31603/variajusticia.v13i2.1883.
15. H. F. Ilyasa and N. R. Juliardi A. R., "Analisis Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Kelelahan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis," *INSOLOGI Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 2, no. 4, pp. 791–802, Aug. 2023, doi: 10.55123/insologi.v2i4.2476.
16. "Haidar Ferdian Ilyasa dan Naniek Ratni Juliardi A.R. - 2023 - Analisis Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Kelelahan Kerja,"
17. "Data Rekap Wawancara Dokter.docx."
18. "Dzulhizza et al. - 2023 - Aspek Yuridis dalam Pertanggungjawaban Hukum Profesi.pdf."
19. P. H. S. Putra and N. P. Y. Kemalasari, "Kepastian Hukum Penyelesaian Sengketa Medis yang Berkeadilan," *The Juris*, vol. 6, no. 2, pp. 646–654, Dec. 2022, doi: 10.56301/juris.v6i2.664.
20. J. Maliangga, "Hak Informed Consent Sebagai Hak Pasien dalam Perlindungan Hak Asasi Manusia," *LEX Societatis*, vol. 1, no. 4, Aug. 2013, doi: 10.35796/les.v1i4.2768.
21. "Tanggung Jawab Keperawatan Rumah Sakit Terhadap Tindakan Dokter yang Dilakukan di Bawah Standar Pelayanan Kedokteran di Kota Batam," *Journal of Judicial Review*. Accessed: Dec. 22, 2025. [Online]. Available: <https://journal.uib.ac.id/index.php/jjr/article/view/462>
22. S. Mukhayatun, "Analisis Beban Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Toapaya Kabupaten Bintan Tahun 2019," diploma thesis, STIE Pembangunan Tanjungpinang, 2019. Accessed: Dec. 22, 2025. [Online]. Available: <https://repo.stie-pembangunan.ac.id/id/eprint/2063/>