

indah_2337-6007_v6n1.pdf

Date: 2019-04-16 10:34 WIB

* All sources 25 | Internet sources 13 | Own documents 3 | Organization archive 3

- ✓ [0] <https://docplayer.info/64702889-Standar-akreditasi-puskesmas-pendahuluan.html>
2.6% 5 matches

- ✓ [1] <https://vdocuments.site/instrumen-akreditasi-klinik.html>
2.5% 4 matches

- ✓ [2] <https://text-id.123dok.com/document/wyek...tuhan-pelanggan.html>
2.4% 4 matches

- ✓ [3] "indah_2442-6555_v5n1.pdf" dated 2019-04-16
1.0% 4 matches

- ✓ [4] <https://edoc.pub/kak-perkesmas-pdf-free.html>
0.0% 1 matches

- ✓ [5] "Nugrahanto_Dionza_Surya_Nugrahanto...ot; dated 2018-08-08
0.0% 1 matches

- ✓ [6] https://www.academia.edu/10571528/Data_K...pel_dalam_Penelitian
0.0% 1 matches

- ✓ [7] <https://adoc.tips/persepsi-wisatawan-tentang-daya-tarik-wisata-di-kawasan-wisa.html>
0.0% 1 matches

- ✓ [8] "_Jerhi_2337-6007.pdf" dated 2018-05-23
0.2% 3 matches

- ✓ [9] "Hutabarat_Julianus_Analisis_Kualit...ot; dated 2019-01-30
0.0% 1 matches

- ✓ [10] "_jerhi_2337-6007v3n2.pdf" dated 2018-07-09
0.2% 3 matches

- ✓ [11] <https://edoc.pub/ruang-lingkup-rekam-medis-dalam-akreditasi-puskesmas-pdf-free.html>
0.7% 2 matches

- ✓ [13] <https://edoc.pub/pelayanan-loket-pendaftaran-pdf-free.html>
0.0% 1 matches
 1 documents with identical matches

- ✓ [15] "SMHK34_Analysis of Knowledge and P...ot; dated 2018-07-22
0.1% 3 matches

- ✓ [16] <https://vdocuments.site/skripsi-finish.html>
0.4% 1 matches

- ✓ [17] <https://www.scribd.com/presentation/3889...-Berorientasi-Pasien>
0.4% 1 matches

- ✓ [18] https://www.academia.edu/37547339/Bab_VII_Layanan_Klinis_Berorientasi_Pasien
0.4% 1 matches

- ✓ [20] <https://www.scribd.com/presentation/4033...i-Pasien-materi-21-3>
0.3% 1 matches

- ✓ [22] <https://edoc.pub/daftar-dokumen-akreditasi-bab-7-pdf-free.html>
0.3% 1 matches

6 pages, 3319 words

PlagLevel: 4.5% selected / 8.0% overall

16 matches from 26 sources, of which 16 are online sources.

Settings

Data policy: Compare with web sources, Check against my documents, Check against my documents in the organization repository, Check against organization repository, Check against the Plagiarism Prevention Pool

Sensitivity: Medium

Bibliography: Consider text

Citation detection: Reduce PlagLevel

Whitelist: --

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK PASIEN LANJUT USIA DI PUSKESMAS X KOTA KEDIRI

Indah Susilowati¹, Ryan Nur Firmansyah²

^{1,2}Program Studi D3 Rekam Medis Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan
Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri
E-mail: indahsusilowati2810@yahoo.com

Abstract

Puskesmas X is one of the first health facility in Kediri Town that serves elderly patient, in registration, elderly patient has right of service priority and clear information. The goal of the research is to see the availability of information that support the service and review it from medical law's aspect. Descriptive design, 50 samples of elderly that come to elderly polyclinic with incidental sampling technique. Data collection uses checklist sustained by questionnaire and interview. The result of the research shows that there is no rule and SOP about elderly patient service yet, but the information in registration is already good, there is an information of opening hour; there is an information of what requirement should be brought, information about service tariffs, there is a loudspeaker to summon elderly patient queue, there is no special registration place, but there is a special queue number and a special service room to accelerate the elderly service, there is no information of doctor's name that treat yet and there is no information about other health facility that cooperate as reference place, but registration officer is already good at serving elderly by communicating with easy-to-understand language and friendly. ^[15] The conclusion of this research is basic policy and SOP that protect elderly patient has not available yet, but patient rights to get information and services in registration is available well.

Keywords: Patient rights, Elderly, Puskesmas

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk melihat ketersediaan informasi yang menunjang pelayanan serta meninjaunya dari segi aspek hukum kesehatan. Desainnya deskriptif, sampel 50 pasien Lansia yang berobat di Poli Lansia dengan teknik *insidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan belum ada kebijakan dan SOP tentang pelayanan pasien Lansia, namun informasi di pendaftaran sudah baik yaitu: terdapatnya informasi mengenai jam buka, ada informasi mengenai persyaratan yang harus dibawa, informasi mengenai tarif pelayanan, ada media pengeras suara untuk memanggil antrian pasien Lansia. Tidak adanya tempat pendaftaran khusus namun ada pemberian nomor antrian khusus dan ruang pelayanan khusus untuk mempercepat pelayanan pasien Lansia, belum tersedia informasi mengenai nama dokter yang merawat dan belum terdapat informasi mengenai kerjasama rujukan dengan fasilitas kesehatan lainnya. Petugas pendaftaran melayani pasien Lansia dengan cara berkomunikasi sesuai bahasa yang dipahami dan ramah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dasar kebijakan dan SOP yang melindungi pelayanan Lansia belum ada, namun hak pasien Lansia dalam mendapatkan informasi dan pelayanan dipendaftaran sudah terlaksana baik.

Kata Kunci: Hak pasien, Lanjut Usia, Puskesmas

PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah penduduk lanjut usia terbanyak. Menurut data Statistik Penduduk Lanjut Usia yang telah diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik pada tahun 2014, proporsinya

di Indonesia telah mencapai 8,03% (20,3 juta jiwa) dari keseluruhan penduduk. (BPS, Susenas 2014). ^[8] Meningkatnya jumlah penduduk yang sudah berusia lanjut, mengarahkan kebijakan pemerintah untuk segera mempersiapkan diri dalam mengatasi berbagai hambatan dalam penatalaksanaannya, karena dapat

memberikan dampak terhadap berbagai sektor penting pembangunan di Indonesia. Berdasarkan data proyeksi penduduk Indonesia, jumlah Lansia pada tahun 2010 sebanyak 7,6% (18 juta jiwa) dari total populasi penduduk 238,5 juta orang. Prediksi tahun 2016 meningkat 22,6 juta jiwa dari total populasi 255,5 juta jiwa, dan semakin meningkat di tahun 2035 yang mencapai 48,2 juta jiwa dari 305,7 juta orang (BPS, Susenas 2014).

^[16]Merujuk pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia yang tercantum pada Pasal 1 (2), yang dimaksud dengan Lanjut Usia yang selanjutnya disebut Lansia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun keatas. Lansia dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu Lansia muda (60-69 tahun), Lansia madya (70-79 tahun), dan Lansia tua (80 tahun keatas). Selain itu, terdapat juga lansia di masa depan, yaitu pra lansia (45-59 tahun). Proporsi pra Lansia laki-laki lebih tinggi daripada pra Lansia perempuan (BPS, Susenas 2014).

Bertambahnya komposisi penduduk Indonesia yang sebagian besar menuju tua sejalan dengan meningkatnya usia harapan hidup, yaitu 68,6 tahun (2004) menjadi 72 tahun (2015) . Secara teoritis, angka harapan hidup wanita lebih tinggi daripada laki-laki (Data BPS, Susenas 2014). Adanya peningkatan ini mengindikasikan, bahwa terjadi perbaikan dalam kualitas hidup.

Proses menua merupakan proses yang terus menerus secara alamiah. Dimulai sejak lahir dan dialami oleh semua makhluk hidup. Proses menua setiap individu tidak sama cepatnya. Perubahan - perubahan biologik yang terjadi pada usia lanjut akan mengakibatkan kemunduran - kemunduran serta organ tubuh serta adanya perubahan pada pola konsumsi gizi dan faktor psikososial (Depkes RI, 2006). Semakin bertambah usia seseorang semakin banyak terjadi perubahan pada berbagai sistem kekebalan tubuh, yang biasanya mengakibatkan kerentanan terhadap berbagai keluhan fisik, baik karena faktor alamiah maupun karena penyakit. Seseorang yang sudah lanjut usia akan mengalami beberapa perubahan pada tubuh/fisik, seperti : timbulnya gangguan komunikasi akibat gangguan pendengaran, timbul gangguan pada mata sering disebabkan oleh katarak, glaukoma atau degenerasi makula sehingga menyebabkan penurunan visus, kedua jenis gangguan pada sistem indra tersebut akan berdampak pada gangguan komunikasi (Tamher, 2009)

Keadaan Lansia yang mengalami penurunan dalam semua fungsi organ tubuhnya, memerlukan upaya pelayanan dari semua pihak untuk meningkatkan kualitas hidup dengan cara peningkatan kesejahteraan dan perawatan kesehatannya. Upaya promotif dan preventif menjadi titik berat dalam pelayanan kesehatan Lansia yang khusus adalah terlaksananya pelayanan kesehatan melalui program pemerintah dengan kelompok terpadu (posyandu) dan pelayanan kesehatan dasar berupa puskesmas santun lanjut usia yang melibatkan masyarakat, serta pelayanan rujukannya di rumah sakit.

Salah satu bentuk pemberian pelayanan di puskesmas, yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai hak pasien.^[10] Puskesmas yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes Nomor 46, 2015). Pasien memiliki hak atas informasi serta mendapat perlindungan hukum, seperti dijelaskan dalam Undang-Undang No 36 tahun 2009 tentang kesehatan, Pasal 7 ^[13]“setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab”.

Pentingnya informasi telah dijabarkan salah satunya didalam akreditasi puskesmas standar 7.^[1] yaitu tentang proses pendaftaran pasien memenuhi kebutuhan pelanggan dan didukung oleh sarana dan lingkungan yang memadai, dengan kriteria yang dimaksud yaitu kriteria 7.1.^[2] informasi tentang pendaftaran tersedia dan terdokumentasi pada waktu pendaftaran, sebagai pokok pikirannya adalah bahwa pasien membutuhkan informasi yang jelas di tempat pendaftaran, oleh karena itu informasi pendaftaran harus tersedia dengan jelas dapat dengan mudah diakses dan dipahami oleh pasien.^[9] Penyediaan informasi kepada pasien memperhatikan latar belakang budaya dan bahasa yang dimiliki oleh pasien (Permenkes Nomor 46, 2015).

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kediri yaitu Puskesmas X telah memberikan prioritas khusus bagi pasien Lansia berupa kemudahan dalam layanan pendaftaran dan ruang khusus bagi Lansia. Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mendalami penelitian ini dengan judul : “Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pasien Lanjut Usia di Puskesmas X Kota Kediri Tahun 2017”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran prosedur pelayanan pasien Lansia yang kaitanya terhadap hukum kesehatan atas hak mendapatkan informasi di pendaftaran Puskesmas X Kota Kediri.

[6] **METODE**

Desain penelitian yang digunakan adalah survei deskriptif dengan teknik *sampling incidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi (pengamatan) didukung angket dan wawancara. Instrumen pengumpulan data dengan menggunakan *checklist* dan kuisioner.

HASIL

Tata cara pelayanan Lansia yang dilakukan adalah suatu bentuk kesepakatan mengenai pengambilan nomor antrian, dimana prosesnya akan dibedakan berdasar usia, yaitu untuk pasien usia 0 bulan sampai dengan 54 tahun. Pada hasil pengamatan mengenai kejelasan informasi di bagian pelayanan puskesmas khususnya di ruang pendaftaran adalah sudah terdapatnya pengumuman tertulis nyata dan jelas tentang jam buka pelayanan puskesmas dan biaya pelayanan medis, tersedia pula sebuah *banner* yang berisi pemberitahuan persyaratan yang harus dibawa pasien Lansia saat berobat, serta adanya pengeras suara yang dipergunakan untuk memanggil nomor antri khusus pasien Lansia. Saat ini, ruang pendaftaran khusus Lansia belum dibedakan, namun sudah terdapat ruang pelayanan khusus untuk Lansia, belum tersedia informasi mengenai dokter yang bertugas di Poliklinik Lansia serta daftar kerjasama rujukan dengan fasilitas kesehatan lainnya.

Standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan Puskesmas X dalam memberikan perlindungan hukum bagi pasien Lansia belum ada. Menurut penjelasan dari Ketua Akreditasi Puskesmas, ada berbagai kebijakan maupun pedoman pelayanan masih dalam proses pengkajian ulang untuk siap disahkan oleh kepala Puskesmas.

Berikut ini adalah rangkuman pernyataan dari 50 responden pasien Lansia di sebagai penguat dalam penelitian ini yang menunjukkan kejelasan informasi

di bagian pendaftaran di Puskesmas terkait layanan terhadap Lansia.

Tabel 1. Hasil Penelitian

Komponen Variabel	n	(%)
a. Pengetahuan mengenai jam buka	18	36
Paham	32	64
Tidak paham		
b. Tingkat keseringan berobat		
Sering	50	100
Tidak sering	0	0
c. Pemahaman alur pelayanan		
Paham	50	100
Tidak paham	0	0
d. Pemahaman warna no antrian		
Paham	48	96
Tidak paham	2	4
e. Tingkat kejelasan pendengaran pasien Lansia saat dipanggil nomor antriannya		
Jelas	42	83
Kurang jelas	8	17
f. Tingkat pengetahuan pasien Lansia mengenai persyaratan berobat		
Paham	50	100
Tidak paham	0	0
g. Pehahaman pasien Lansia mengenai retribusi pelayanan pasien umum		
Paham	50	100
Tidak paham	0	0
h. Pehahaman pasien Lansia mengenai dokter yang memeriksa		
Paham	0	0
Tidak paham	50	100
i. Pehahaman pasien Lansia mengenai bahasa yang disampaikan petugas pendaftaran		
Paham	50	100
Tidak paham	0	0
j. Tingkat keramahan petugas pendaftaran		
Ramah	50	100
Kurang ramah	0	0

PEMBAHASAN

Puskesmas X Kota Kediri melayani pasien Lansia berdasarkan kebijakan khusus, karena sampai saat ini belum memiliki peraturan baku yang dapat digunakan dalam melindungi hak pasien Lansia. Adapun kebijakan yang seharusnya dapat dijadikan dasar dalam melindungi pasien Lansia adalah sebagai berikut : Undang-Undang No. 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, Pasal 17 Ayat 2a yang menyatakan bahwa “Pelayanan untuk mendapatkan kemudahan dalam penggunaan fasilitas umum dilaksanakan melalui : pemberian kemudahan dalam pelayanan administrasi pemerintahan dan masyarakat pada umumnya”. Pada praktiknya Puskesmas X Kota Kediri sudah memberikan pelayanan

sesuai amanat Undang-Undang tersebut dengan berupaya mendahulukan pelayanan pendaftaran bagi pasien Lansia yaitu pemberian nomor antrian khusus yang berwarna hijau, jadi petugas pendaftaran akan mengutamakan nomor antrian warna hijau untuk pelayanan pendaftaran Lansia terlebih dahulu. Menurut hasil wawancara dengan ketua tim akreditasi Puskesmas menyatakan bahwa kebijakan yang berlaku sudah dalam proses pengkajian ulang, namun belum disahkan menjadi Surat Keputusan Kepala Puskesmas. Peningkatan peranan kesehatan perlu didukung dengan peraturan hukum sebagai dasar pembenaran dari suatu kewenangan. Sebab, adanya peraturan hukum saja belum tentu cukup, untuk penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengikuti perkembangan jaman yang semakin kompleks.

Saat ini, Puskesmas X belum mempunyai standar operasional prosedur (SOP) khusus yang digunakan dalam melayani pasien Lansia, saat ini hanya tersedia SOP tentang pengambilan nomor antrian. Salah satu ketentuan dalam SOP tersebut antara lain menyatakan adanya pengaturan antrian khusus bagi pasien Lansia yang wajib dilayani lebih dahulu. Keterangan lain juga disebutkan tentang kriteria penggolongan Lansia diawali usia 55 tahun, hal ini belum sesuai dengan keterangan yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia yang menyatakan kategori Lansia dimulai dari usia 45 tahun. Untuk menunjang kebijakan yang ditentukan oleh Puskesmas X, sebaiknya membuat peraturan terkait disesuaikan dengan ketentuan perundangan yang telah ada, sebagai dasar dalam penggolongan Lansia tersebut agar sama persepsinya dengan kaidah peraturan lainnya. Terkait pemenuhan peraturan tentang hal ini, juga masih dalam kajian ulang untuk persiapan Puskesmas X menyelenggarakan akreditasi. Hasil wawancara dengan ketua tim akreditasi Puskesmas X diketahui bahwa “benar sudah ada SOP, namun sampai saat ini belum disahkan semuanya karena masih dalam proses dan terkendala sarana-prasarana Puskesmas yaitu dalam hal percetakan SOP”. Jadi, pada dasarnya SOP tersebut belum dikatakan sah berlaku karena belum terdapat Surat Keputusan Kepala Puskesmas yang menyatakan bahwa SOP tersebut sudah dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil pengamatan dan angket, diketahui telah tersedia informasi di tempat pendaftaran Puskesmas X Kota Kediri, antara lain berupa: Papan elektronik yang terletak di dinding atas tempat pendaftaran serta selebaran yang tertempel pada dinding samping pintu masuk yang menjelaskan bahwa

berdasarkan Perwali Nomor 7 Tahun 2017 tentang hari kerja dan jam kerja dilingkungan pemerintahan Kota Kediri mulai tanggal 1 April 2017 Puskesmas membuka pelayanan kesehatan pada hari Senin sampai dengan Sabtu. Berdasarkan hasil angket yang diajukan kepada pasien Lansia masih didapatkan banyak pasien Lansia sebesar 32 (64%) yang belum paham dengan jam buka pendaftaran dan pelayanan yang terbaru di Puskesmas, padahal dari data yang dihimpun seluruh responden sering berobat ke Puskesmas X, berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan kemungkinan yang ada hal tersebut dipengaruhi oleh sikap pasien Lansia yang pasif terhadap informasi disekitarnya, faktor penglihatan yang menurun, faktor usia, maupun faktor pendidikan.

Terdapatnya juga informasi berupa *banner* mengenai persyaratan yang harus dibawa pasien Lansia, berdasarkan hasil penunjang pasien Lansia sudah paham 100% dengan persyaratan yang harus dibawa saat berobat berupa kartu berobat, *fotocopy* kartu BPJS/KIS/Jamkesda Kota, serta *fotocopy* KTP, karena umumnya pasien yang berobat adalah pasien lama dapat dilihat dari tingkat keseringan responden berobat mencapai 100%, selain paham dengan persyaratan yang harus dibawa saat berobat ternyata pasien Lansia juga sudah hafal dan paham mengenai alur pelayanan yang ada di Puskesmas .

Tempat pendaftaran Puskesmas X sudah memiliki *banner* informasi yang menjelaskan besarnya tarif pelayanan yang ada di lingkup Puskesmas X, serta *banner* informasi yang menjelaskan tarif retribusi sesuai Perda No 3 tahun 2012 tertanggal 8 Maret 2012 untuk pasien umum dikenakan karcis sebesar Rp 5.000,-, dan jika pasien tersebut baru akan dikenakan biaya tambahan untuk pembuatan rekam medis dan kartu penderita sebesar Rp 3.000,-, dari hasil angket diperoleh 43 (86%) responden tidak mengetahui besarnya tarif retribusi tersebut, ketidaktahuan responden mengenai besarnya tariff. Retribusi pasien umum dapat disebabkan karena pasien Lansia di Puskesmas X sudah dipermudah mendapatkan bantuan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) maupun Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) Kota Kediri untuk menanggung biaya atas pelayanan kesehatan yang sudah diberikan.

Informasi mengenai nama dokter yang bertugas di poliklinik Lansia Puskesmas tidak ada di tempat pendaftaran hal tersebut dikarenakan hanya ada dokter kontrak yang ada di Puskesmas X sejumlah 1 dokter itupun tidak bertugas di poliklinik Lansia melainkan di poliklinik umum, sedangkan di poliklinik Lansia terdapat perawat dan dokter magang, dari hasil data angket menunjukkan seluruh pasien Lansia yang

berobat di poliklinik Lansia tidak mengetahui nama dokter yang merawatnya, hal tersebut dapat dipengaruhi karena ketidak tetapan dokter yang merawat, tidak ada papan nama dokter, serta kurang aktifnya pasien untuk menanyakan haknya mengenai nama dokter yang merawatnya.

Puskesmas tidak memiliki sarana pendaftaran khusus bagi pasien lansia, namun di Puskesmas X sudah terdapat poliklinik khusus pasien Lansia hal tersebut sesuai dengan amanat Permenkes No. 67 tahun 2015 Pasal 5 Ayat 1 yang berbunyi “pelayanan kesehatan lanjut usia di puskesmas dilakukan di ruang pelayanan khusus lanjut usia”, untuk mendukung sarana agar informasi saat pendaftaran dapat tersampaikan dengan baik yaitu adanya pengeras suara sebagai media dalam memanggil nomor antrian pasien lansia, sarana tersebut ternyata efektif dalam memanggil antrian pasien, namun ada faktor kurang jelasnya pendengaran dari pasien Lansia tersebut, dari hasil data terdapat 8 (16%) pasien Lansia yang mengalami penurunan fungsi pendengaran. Sarana lain untuk mempercepat proses pendaftaran pasien Lansia yaitu adanya nomor antrian khusus yang digunakan untuk pasien lansia, nomor antrian tersebut berwarna hijau yang mulai di ujicoba sejak Januari 2017, pada awalnya penggunaan warna hijau kurang jelas dan menarik untuk pasien lansia namun seiring dengan kegigihan sosialisasi serta pengarahan dari petugas pendaftaran penggunaan warna hijau tersebut sudah dipahami dan terlaksana

Mengenai pasien yang hendak di rujuk, di tempat pendaftaran tidak mempunyai catatan atau informasi mengenai tempat rujukan yang bekerjasama dengan Puskesmas, namun informasi mengenai rujukan terdapat pada poliklinik umum, di poliklinik umum terdapat buku register rujukan, yang mana buku tersebut juga digunakan oleh perawat/dokter poliklinik lansia untuk mencatat pasien yang hendak dirujuk ke fasilitas kesehatan lainnya, namun dari tidak adanya informasi di pendaftaran tentang tempat rujukan ternyata seluruh responden sudah paham bahwa layanan Puskesmas menyediakan rujukan ke fasilitas kesehatan lainnya seperti rumah sakit.

Sebagai media dalam penyampaian informasi kepada pasien lansia, petugas pendaftaran dituntut mampu berkomunikasi dengan baik, menguasai bahasa daerah yang dapat saling digunakan untuk berkomunikasi antara pasien maupun petugas, dalam praktiknya petugas maupun pasien Lansia di Puskesmas adalah suku Jawa, petugas pendaftaran menguasai bahasa daerah (bahasa Jawa) yang dalam pelaksanaannya digunakan petugas pendaftaran untuk

menggali informasi tentang pasien Lansia dalam keperluan mendaftar, serta memberikan arahan/ edukasi kepada pasien Lansia terkait pendaftaran, petugas menjelaskan dengan baik dan runtut tentang proses pendaftaran sehingga dapat dipahami oleh pasien Lansia, hal tersebut didukung oleh hasil angket yang menunjukkan bahwa 100% responden Lansia paham dengan komunikasi yang dilakukannya saat pendaftaran serta menyatakan bahwa petugas pendaftaran ramah dalam memberikan pelayanan pendaftaran. Teknik berkomunikasi sangat penting artinya dalam pelayanan kesehatan. Kadangkala seseorang merasakan komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Hal ini disebabkan karena setiap manusia mempunyai keterbatasan dalam menelaah komunikasi yang disampaikan. Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda-beda. Akibat yang ditimbulkan pun bisa beragam antara lain adanya konflik yang mengakibatkan ketidakpuasan pasien sehingga bisa beralih ketempat lain yang lebih baik.

Hak-hak pasien Lansia dalam menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan serta terjaminnya informasi pada saat pendaftaran sesuai standar akreditasi puskesmas 7.1 dengan kriteria 7.1.^[0] yaitu berupa kejelasan informasi pendaftaran serta penyediaan informasi memperhatikan latar belakang budaya dan bahasa yang dimiliki pasien sudah terpenuhi dengan baik, namun pendukung utama seperti kebijakan yang harus bisa dijadikan pedoman dalam pelayanan serta standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan di pendaftaran untuk pasien Lansia belum diberlakukan oleh Kepala Puskesmas, hal tersebut menjadikan hak pasien Lansia dalam memperoleh informasi tentang pendaftaran di Puskesmas X Kota Kediri belum terlindungi hukum, sedangkan telah dijelaskan menurut Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Ketentuan lain yang tertuang dalam Undang - Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan merupakan tindak lanjut dalam pemberian hak sebagai pasien antara lain terdapat dalam ^[3] Pasal 5 ayat 2 menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau dan Pasal 8 menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh

informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan. Maksud dari ketentuan tersebut sudah sangat jelas bahwa semua orang wajib mendapatkan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya untuk menjamin keselamatan secara aman dan berkualitas. Pembangunan kesehatan yang dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas sangat terjangkau dan bisa dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah pun perlu mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan maupun semua sumber dayanya dengan melibatkan peran aktif masyarakat. Perawatan kesehatan Lansia sangat penting artinya dalam meningkatkan kualitas kehidupan Lansia dan memberikan kebahagiaan yang layak

SIMPULAN

Dasar Kebijakan yang digunakan dalam melindungi pasien Lansia di Puskesmas X belum ada dikarenakan masih dalam proses pengkajian ulang, dan secepatnya akan direalisasikan serta disahkan mengingat hendak dilakukannya akreditasi. Hak pasien lansia dalam memperoleh informasi tentang pelayanan dan pendaftaran di Puskesmas X Kota Kediri sudah terpenuhi baik, namun kaitanya dengan aspek perlindungan

hukum hak tersebut belum dapat terpenuhi dikarenakan Puskesmas X belum memiliki kebijakan yang menjadi dasar hukum pelayanan tersebut, karena Kepala Puskesmas X belum mengesahkan pemberlakuan standar operasional prosedur terkait pelayanan yang diberikan kepada pasien Lansia.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Kesehatan No.46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Jakarta: Depkes RI

Peraturan Menteri Kesehatan No. 67 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia Di Pusat Kesehatan Masyarakat.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tamher & Noorkasiani. 2012. *Kesehatan Usia Lanjut Dengan Pendekatan Asuhan Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika

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