

**PERSEPSI PASIEN TERHADAP TRANSPARANSI BIAYA OLEH
DOKTER GIGI DI KECAMATAN KOTO TANGAH, DI KOTA PADANG**

TESIS

***Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum***



OLEH:

MUTHIA SYUKMA PERTIWI
NPM. 2410018412007

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2026**

No. Reg.: 005/MH/Kes/85/III-2026

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN TESIS

No. Reg.: 005/MH/Kes/85/III-2026

Nama : Muthia Syukma Pertiwi
NPM : 2410018412007
Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Judul Tesis : Persepsi Pasien Terhadap Transparansi Biaya Oleh Dokter Gigi
Di Kecamatan Koto Tangah, Di Kota Padang

Telah disetujui pada Hari **Sabtu** Tanggal **Tujuh** Bulan **Maret** Tahun **Dua Ribu**
Dua Puluh Enam untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji.

Prof. Dr. dr. Afriwardi, S.H., sp.K.O., MA. (Pembimbing I)

Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. (Pembimbing II)

Mengetahui



Dr. Sanidjar Pebrihariati.R, S.H., M.H.

Ketua Program Magister Hukum
Fakultas Hukum

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to Dr. Deaf Wahyuni Ramadhani, is written over the text of the Magister Program Head position.

Dr. Deaf Wahyuni Ramadhani, S.H., M.H.

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN TESIS

No. Reg.: 005/MH/Kes/85/III-2026

Nama : Muthia Syukma Pertiwi
NPM : 2410018412007
Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Judul Tesis : Persepsi Pasien Terhadap Transparansi Biaya Oleh Dokter Gigi
Di Kecamatan Koto Tengah, Di Kota Padang

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Hari **Sabtu** Tanggal **Tujuh** Bulan
Maret Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Enam** dan dinyatakan **LULUS**.

SUSUNAN TIM PENGUJI:

1. Prof. Dr. dr. Afriwardi, S.H., sp.K.O., MA (Ketua/Pembimbing)
2. Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. (Anggota/Pembimbing)
3. Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M. Hum. (Anggota)
4. Dr. Sanidjar Pebrihariati. R. , S.H., M.H. (Anggota)



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Dr. Sanidjar Pebrihariati.R, S.H., M.H.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muthia Syukma Pertiwi
Nomor : 2410018412007
Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Judul Tesis : Persepsi Pasien Terhadap Transparansi Biaya Oleh Dokter Gigi
Di Kecamatan Koto Tengah, Di Kota Padang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam tesis ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Tesis ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik pada Universitas Bung Hatta maupun pada Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengujian tesis ini.

Padang, 07 Maret 2026



Muthia Syukma Pertiwi
NPM. 2410018412007

PERSEPSI PASIEN TERHADAP TRANSPARANSI BIAYA OLEH DOKTER GIGI DI KECAMATAN KOTO TANGAH, DI KOTA PADANG

**Muthia Syukma Pertiwi¹, Afriwardi¹, Elyana Novira¹
Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung
Hatta¹**

Email: muthiasyukmapertiwi15@gmail.com

ABSTRAK

Hak atas informasi merupakan bagian dari hak fundamental pasien yang dijamin dalam peraturan perundang-undangan di bidang kesehatan dan menjadi elemen penting dalam pelaksanaan *informed consent*. Transparansi biaya yang tidak optimal berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan, sengketa medis, serta pelanggaran hak pasien. Rumusan masalah penelitian ini (1) Bagaimanakah persepsi pasien mengenai transparansi biaya oleh dokter gigi pada praktik dokter gigi terhadap tindakan yang dilakukan? (2) Bagaimanakah tingkat pemenuhan hak atas informasi terkait biaya pelayanan kesehatan pada praktik gigi menurut perspektif yuridis? Metode penelitian yang digunakan yuridis sosiologis, dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder, teknik sampling *accidental sampling*, metode dan teknik pengumpulan data dengan studi kepustakaan dan wawancara serta data dianalisa dengan analisis kualitatif. Hasil penelitian adalah 1) Persepsi pasien mengenai transparansi biaya dimana dokter gigi telah memberikan informasi biaya sebelum tindakan, namun masih berupa kisaran biaya. Pasien menilai transparansi biaya penting untuk mempersiapkan kemampuan finansial dan sebagai bagian dari hak atas informasi. 2) Informasi biaya pelayanan kesehatan telah diberikan sebelum tindakan medis, namun secara yuridis belum optimal karena masih disampaikan dalam bentuk kisaran dan belum sepenuhnya transparan.

Kata Kunci: Persepsi Pasien, Transparansi Biaya, Dokter Gigi, Koto Tengah

***PATIENT PERCEPTION OF FEE TRANSPARENCY BY DENTISTS IN
KOTO TANGAH DISTRICT, PADANG CITY***

**Muthia Syukma Pertiwi¹, Afriwardi¹, Elyana Novira¹
Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung
Hatta¹
Email: muthiasyukmapertiwi15@gmail.com**

ABSTRACT

The right to information is part of the fundamental rights of patients guaranteed in health laws and regulations and is an important element in the implementation of informed consent. Suboptimal cost transparency has the potential to cause distrust, medical disputes, and violations of patient rights. The formulation of the research problem is (1) How are patients' perceptions of cost transparency by dentists in dental practices regarding the actions taken? (2) What is the level of fulfillment of the right to information related to health service costs in dental practices from a legal perspective? The research method used is sociological juridical, using primary and secondary data sources, accidental sampling techniques, data collection methods and techniques with literature studies and interviews and data analyzed with qualitative analysis. The results of the study are 1) Patient perceptions of cost transparency where dentists have provided cost information before the procedure, but it is still in the form of a cost estimate. Patients consider cost transparency important to prepare financial capabilities and as part of the right to information. 2) Information on health service costs has been provided before medical procedures, but from a legal perspective it is not optimal because it is still conveyed in the form of a range and is not fully transparent.

Keywords: Patient Perception, Cost Transparency, Dentists, Koto Tengah

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil ‘alamin wabihi nasta’in waala umuriddunya waddin wassalatu wassalamu ala asrofil ambiya’i wal mursalin waala alihi wasohbihi ajma’in ama ba’d. Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan anugerah kesehatan dan kelancaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini. Shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, Allahummashalli’ala Muhammad wa’alaali Muhammad. Dalam hal ini penulis menulis tesis yang berjudul **“PERSEPSI PASIEN TERHADAP TRANSPARANSI BIAYA OLEH DOKTER GIGI DI KECAMATAN KOTO TANGAH, DI KOTA PADANG”**. Penulisan Tesis ini diselesaikan dalam rangka untuk mencapai gelar Magister Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta. Dalam penyusunan tesis ini penulis juga mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Bung Hatta Padang, Ibu Prof. Dr. Diana Kartika
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H
3. Ketua Program Studi Ilmu Hukum Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu Dr. Deaf Wahyuni Ramadhani, S.H., M.H.
4. Dosen Pembimbing Satu Pada Tesis Penulis, Bapak Prof. Dr. dr. Afriwardi, S.H., sp.K.O., MA

5. Dosen Pembimbing Dua Pada Tesis Penulis, Ibu Dr. Elyana Nofira, S.H., M.H.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, terimakasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik selama penulis menyelesaikan tesis ini.
8. Kedua orang tua penulis Ayahanda Syaukani dan Ibunda Asmawati yang telah memberikan do'a dan dukungan yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Terimakasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan tesis ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala masukan, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk melengkapi kekurangan dalam tesis ini. Demikian yang dapat penulis sampaikan. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua orang dan khususnya bagi penulis sendiri.

Padang, Februari 2026

Penulis

MUTHIA SYUKMA PERTIWI

NPM. 2410018412007

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Kerangka Teoritis dan Konseptual	8
F. Metode Penelitian.....	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	33
A. Tinjauan Persepsi Pasien	33
1. Pengertian tentang Pasien.....	33
2. Pengertian tentang Persepsi.....	34
3. Pengertian Persepsi Pasien	36
B. Tinjauan Tentang Kendali Mutu dan Biaya	38
1. Pengertian tentang Transparansi	38
2. Pengertian tentang Biaya.....	45

3. Kendali Mutu dan Biaya.....	46
C. Tinjauan Dokter Gigi.....	47
1. Pengertian tentang Dokter Gigi	47
2. Komunikasi Dokter-Pasien.....	49
3. Hubungan Antara Dokter dan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan	52
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Persepsi Pasien Mengenai Transparansi Biaya oleh Dokter Gigi	60
B. Pemenuhan Hak Atas Informasi Terkait Biaya Pelayanan Kesehatan Menurut Perspektif Yuridis	70
BAB IV PENUTUP	82
A. Simpulan	82
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	28
Tabel 3.1 Hasil Wawancara Tentang Persepsi Pasien mengenai Transparansi Biaya Oleh Dokter Gigi.....	53
Tabel 3.2 Hasil Wawancara Tentang Pemenuhan Hak Atas Informasi Terkait Biaya Pelayanan Kesehatan Menurut Perspektif Yuridis	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Menurut ketentuan hukum kesehatan, ditegaskan bahwa tiap manusia memiliki hak atas kesehatan dan berhak menikmati kesempatan setara untuk mendapatkan fasilitas maupun sumber daya kesehatan. Setiap orang dijamin haknya agar menikmati layanan kesehatan dengan standar keamanan yang baik, bermutu, dan terjangkau. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 34 ayat (3) UUD 1945, di mana negara memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan umum dan fasilitas kesehatan yang layak bagi masyarakat.¹ Pelayanan kesehatan yang efektif hanya dapat terwujud apabila hak dan kewajiban tenaga kesehatan serta pasien dipenuhi, di mana pasien juga harus mengetahui dan memahami hak serta kewajiban yang dimilikinya.²

Seiring dengan perkembangan sistem regulasi kesehatan di Indonesia, pengaturan tentang hak dan kewajiban pasien menjadi elemen fundamental dalam menjamin pelayanan medis yang adil dan transparan. Ketentuan ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menggantikan sejumlah undang-undang kesehatan sebelumnya dan mengatur berbagai aspek praktik kedokteran dan pelayanan kesehatan di

¹ Hartani Himawan, 2024, 'Implikasi Hukum Perjanjian Tertulis Tindakan Medis Antara Dokter Gigi Dengan Pasien', *Jurnal Cahaya Mandalika*, Volume 3, Nomor 1 Oktober 2024, halaman 683.

² Aprina, 2024, *Buku Ajar Etika Dan Hukum Keperawatan*, Cetakan ke-1, Mahakarya Citra Utama, Jakarta Selatan, halaman 70.

Indonesia.^{3,4} Regulasi ini mencakup upaya promotif, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi bertujuan meningkatkan kualitas layanan kesehatan, melindungi masyarakat, serta mengatur peran dan tanggung jawab tenaga kesehatan.⁵ Hubungan dalam pelayanan kesehatan selalu melibatkan dua pihak, satu pihak sebagai pemberi pelayanan (dokter) dan pihak lain sebagai penerima pelayanan (pasien).⁶

Peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan pada pasal 738 ayat 1 huruf d dan ayat 5 menjelaskan bahwa pasien berkewajiban untuk memberikan imbalan jasa atas pelayanan kesehatan yang diterima seperti imbalan jasa konsultasi, pemeriksaan, tindakan, pengobatan dan pelayanan kesehatan lain sesuai dengan tarif yang berlaku pada fasilitas pelayanan kesehatan.⁷ Pelaksanaan praktik kedokteran juga menuntut dokter untuk memenuhi kewajiban tertentu kepada pasien, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menkes RI No. 290/2008 mengenai Persetujuan Tindakan Kedokteran, yang menetapkan bahwa dokter atau tenaga medis perlu menyampaikan seluruh informasi terkait tindakan medis kepada pasien sebelum

³ Adib Wajih Al-Irfani,2025,' Pengaturan Hak Dan Kewajiban Pasien Dalam Sistem Hukum Kesehatan Indonesia', *JIIC: Jurnal Intelek Insan Cendikia*,Volume 2,Nomor 1 Januari 2025,halaman 1416.

⁴ Hartani Himawan, *Op.Cit.*, halaman 685

⁵ Junifer Dame Panjaitan,2023,' Transparan Dalam Penerapan Biaya Pasien Rumah Sakit',*Lex Sharia Pacta Servanda: Jurnal Hukum Islam Dan Kebijakan*,Volume 1, Nomor 1 Desember 2023, halaman 44.

⁶ Rocy Jacobus,2014,' Hak Pasien Mendapatkan Informasi Resiko Pelayanan Medik', *Lex Privatum*,Volume II,Nomor 1 Januari-Maret 2014, halaman 168

⁷ PP No 28 tahun 2024

dilaksanakan. Pengaturan tentang Kewajiban beritikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata menjadi dasar penting dalam hubungan ini, menuntut adanya kejujuran dan transparansi antara dokter dan pasien.⁸ Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Nomor 14 tahun 2008 yang mengatur akses masyarakat terhadap informasi publik, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 UU tersebut yang menyatakan bahwa informasi publik umumnya harus tersedia bagi publik kecuali dalam situasi tertentu dimana informasi tersebut bersifat rahasia atau dibatasi. Hal ini termasuk hak pasien di fasilitas kesehatan untuk mengakses informasi yang telah ditegakkan dalam amendemen Konstitusi UUD 1945 khususnya melalui Pasal 28F dan 28J.⁹

Dalam hakikatnya, hubungan dokter dengan pasien termasuk dalam ranah hukum perdata, di mana pasien memperoleh pertolongan medis atas penyakit yang dideritanya dan dokter berusaha memberikan perawatan untuk mengobatinya. Hubungan perdata mencerminkan hubungan hukum antara pihak-pihak yang memiliki kedudukan yang setara pada saat mereka menyepakati suatu hubungan hukum tertentu. Ketika hubungan dokter-pasien terbentuk, perlindungan hukum bagi pasien sebagai konsumen secara otomatis mulai berlaku.¹⁰ Menurut aspek etika dan hukum, relasi dokter dengan pasien termasuk hubungan fidusia yang mengharuskan adanya kepercayaan. Persetujuan tindakan medis (*informed consent*) memperkuat hubungan ini dengan menjamin transparansi dalam setiap prosedur medis. Persetujuan

⁸ Hartani Himawan, 2024, *Op. Cit.*, halaman 291

⁹ Aprina, *Op. Cit.*, halaman 78

¹⁰ Hansen Kurniawan, 2024, 'Perlindungan Hukum Pasien Coass Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Pendidikan', *Jurnal Hukum Dan Etika Kesehatan*, Volume 4, Nomor 2 September 2024, halaman 69.

tindakan medis berfungsi untuk melindungi otonomi pasien dan memastikan bahwa dokter menjalankan kewajibannya secara profesional dan sesuai kompetensi.¹¹

Namun, dalam praktiknya penerapan regulasi terkait *informed consent* seringkali belum berjalan optimal, terutama dalam bidang kedokteran gigi.¹² Pasien sering tidak memperoleh penjelasan yang cukup mengenai tindakan medis maupun rincian biaya sebelum tindakan dilakukan. Padahal, dalam hubungan hukum yang horizontal dan kontraktual, pasien memiliki posisi yang setara dengan dokter, termasuk hak untuk mengetahui perkiraan biaya perawatan.^{13,14} Pengamatan peneliti dilapangan menemukan sebuah fenomena bahwa terdapat dokter gigi dalam melakukan perawatan gigi terhadap pasien belum sepenuhnya sesuai dengan aturan dalam hal keterbukaan biaya atau transparansi biaya. Salah seorang pasien yang berobat ke sebuah praktik dokter gigi swasta mengatakan bahwa selama ia melakukan perawatan gigi, dokter gigi tidak menjelaskan mengenai biaya sebelum tindakan dilakukan kecuali pasien yang menanyakannya terlebih dahulu. Pasien tersebut mengatakan pada saat tindakan selesai dan melakukan pembayaran ia terkejut dengan tarif yang ditetapkan sehingga pasien merasa kecewa dengan kondisi tersebut, pasien mengatakan bahwa tidak semua orang yang datang berobat mempunyai uang

¹¹ Faralisa Zakia Suleman, 2024, 'Informed Consent In Dental Services: A Perspective On Medical Law In Indonesia', *Estudiante Law Journal*, Volume 6, Nomor 3 Oktober 2024, halaman 719.

¹² *Ibid.* hlm. 724.

¹³ Genies Wisnu Pradana, 2023, 'The Function of Informed Consent in Therapeutic Transactions as a Form of Efforts to Prevent Malpractice Claims in Indonesia', *Proceedings of the Youth International Conference for Global Health 2022 (YICGH 2022)* July 2023, Sebelas Maret University, Surakarta, 229.

¹⁴ Hartani Himawan, *Op.Cit.*, halaman 229.

yang cukup sehingga ia merasa dirugikan secara finansial. Pasien tersebut mengatakan bahwa ketidakjelasan informasi yang ia rasakan, ia merasa haknya diabaikan. Padahal keterbukaan mengenai biaya merupakan bagian penting dari komunikasi terapeutik dan *informed consent*. Tindakan medis di dalam layanan kedokteran gigi dapat berupa: pembersihan karang gigi, penambalan gigi, pencabutan gigi, hingga prosedur yang lebih kompleks seperti perawatan saluran akar, implan gigi, prostetik, dan bedah mulut.¹⁵

Di sisi lain, kekecewaan tidak hanya dirasakan oleh pasien, tetapi juga dapat dialami oleh dokter gigi. Dokter gigi sering merasa kecewa ketika upaya dan keterampilan profesional yang telah diberikan tidak dihargai sebagaimana mestinya akibat kurangnya pemahaman pasien mengenai proses perawatan dan konsekuensi biaya yang menyertainya. Ketika terjadi keluhan atau penolakan pembayaran setelah tindakan dilakukan, dokter gigi berada pada posisi yang sulit karena telah menjalankan pelayanan sesuai standar profesi, namun dihadapkan pada ketidakpuasan pasien yang berujung pada konflik. Situasi ini dapat menimbulkan tekanan emosional, menurunkan motivasi kerja, serta merusak hubungan terapeutik yang seharusnya dibangun atas dasar saling percaya dan saling menghormati. Selain itu, dokter gigi juga merasa dirugikan karena ketidakharmonisan komunikasi mengenai biaya dapat berdampak pada reputasi profesional dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, kekecewaan dokter gigi mencerminkan bahwa kurangnya komunikasi dan transparansi mengenai biaya bukan hanya

¹⁵ Reyner Perez-Campdesuner, 2025, ' Perceived Importance vs Performance in Dental Care: Exploring Patient Satisfaction Across Age, Gender, and Purchasing Power', *Patient Preference and Adherence*, Volume 18, Nomor 19, September 2025, halaman 2934.

merugikan pasien, tetapi juga menempatkan dokter gigi dalam situasi yang tidak menguntungkan secara profesional maupun etis.

Walaupun tidak semua dokter gigi melakukan praktik dengan mengabaikan penjelasan mengenai rincian biaya sebelum tindakan medis dilakukan. Juga terdapat dokter gigi yang telah menjalankan pelayanan secara profesional dengan mengedepankan prinsip transparansi, komunikasi yang jelas, dan penghormatan terhadap hak pasien salah satunya hak memperoleh informasi mengenai perkiraan biaya perawatan gigi.¹⁶ Dokter gigi berkewajiban memberikan penjelasan yang rinci dan jelas bagi pasien mengenai keadaan kesehatannya, pilihan pengobatan yang lain, potensi risiko, serta biaya yang harus ditanggung.¹⁷ Penjelasan tersebut diberikan agar pasien dapat membuat keputusan secara sadar dan rasional sebelum menyetujui tindakan perawatan.

Masih terdapat sebagian dokter gigi yang belum secara optimal menyampaikan informasi biaya, yang dapat disebabkan oleh keterbatasan waktu, asumsi bahwa pasien sudah memahami prosedur standar, atau kurangnya sistem administrasi yang mendukung transparansi biaya. Akan tetapi, situasi ini menandakan adanya gap antara aturan hukum yang ditetapkan dan praktik nyata di lapangan. Banyak pasien yang masih tidak menanyakan atau tidak diberi tahu mengenai biaya perawatan sebelum perawatan gigi dilakukan, padahal prinsip transparansi biaya merupakan bagian dari hak atas informasi. Ketidakseragaman ini menjadi persoalan penting karena berpotensi menimbulkan kesenjangan pemahaman antara tenaga kesehatan dan pasien,

¹⁶ Genies Wisnu Pradana, *Op.Cit.*, halaman 228

¹⁷ Hartani Himawan, *Op.Cit.*, halaman 684

yang pada akhirnya dapat memicu ketidakpuasan, kekecewaan, hingga konflik dalam pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis ingin melakukan penelitian mengenai : **PERSEPSI PASIEN TERHADAP TRANSPARANSI BIAYA OLEH DOKTER GIGI DI KECAMATAN KOTO TANGAH, DI KOTA PADANG**

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diambil beberapa rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi pasien mengenai transparansi biaya oleh dokter gigi pada praktik dokter gigi terhadap tindakan yang dilakukan?
2. Bagaimanakah tingkat pemenuhan hak atas informasi terkait biaya pelayanan kesehatan pada praktik gigi menurut perspektif yuridis?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka dapat diuraian beberapa tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa persepsi pasien mengenai transparansi biaya oleh dokter gigi.
2. Untuk menganalisa pemenuhan hak atas informasi terkait biaya pelayanan kesehatan menurut perspektif yuridis

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu hukum kesehatan khususnya terkait hak pasien atas informasi terhadap transparansi biaya dalam pelayanan kedokteran gigi.
- b. Menambah wawasan sosiologis mengenai persepsi pasien dalam konteks hubungan antara hukum dan praktik medis.

2. Manfaat Praktis

- a. Menjadi sumber informasi bagi dokter gigi untuk meningkatkan pemahaman dan pelaksanaan transparansi biaya dalam perawatan gigi.
- b. Membantu pasien dalam memahami haknya terkait informasi biaya dan mendorong terciptanya komunikasi yang lebih baik antara pasien dan dokter gigi.

E. Kerangka Teoritis dan Konseptual

1. Kerangka Teori

Teori dijadikan sebagai pisau analisis dalam menjawab masalah hukum.¹⁸ Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa kerangka teori bermanfaat untuk mempertajam fokus terhadap fakta yang ingin diselidiki atau dibuktikan.¹⁹ Teori hukum yang menjadi acuan dalam penelitian ini ialah:

¹⁸ Bachtiar, 2021, *Mendesain Penelitian Hukum*, Cetakan ke-1, Grup Penerbitan CV Budi Utama, Yogyakarta, halaman 90.

¹⁹ *Ibid.* hlm. 92.

a. Teori Hak Asasi Manusia

Salah satu karakteristik dunia modern adalah menjunjung tinggi penegakan dan perlindungan HAM sebagai nilai universal. Di balik dasar pemikiran ini terdapat kisah panjang perjuangan dan pemikiran filosofis. Tokoh penting dalam sejarah intelektual HAM adalah filsuf Inggris, John Locke (1632-1704).²⁰ Lahir di Wrington, Inggris, pada 28 Agustus 1632, John Locke dikenal sebagai filsuf pertama yang merumuskan gagasan-gagasan dasar mengenai konstitusi demokratis. Karya pertama yang diterbitkannya adalah buku *An Essay Concerning Human Understanding*, yang membahas asal-usul, esensi, dan keterbatasan manusia. John Locke juga dikenal sebagai salah satu tokoh yang mengemukakan gagasan tentang kebebasan individu atau liberalisme.²¹ Secara alamiah, manusia berada dalam posisi yang setara karena semuanya memiliki rasionalitas, kemampuan dasar, kekuatan, dan hak-hak yang sama.²²

Hak-hak ini disebut sebagai hak asasi manusia (HAM). Hak asasi manusia termasuk hak pokok yang secara alamiah melekat pada tiap individu, berlaku universal dan bersifat abadi. Oleh sebab itu, HAM perlu terus dilindungi, dihormati, dan dipertahankan, serta tidak boleh dihapus, dikurangi, atau direbut oleh siapa pun. HAM merupakan

²⁰ Kiki Karsa, 2023, 'Pemikiran Hukum John Locke Dan Landasan Hak Asasi Manusia', *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat*, Volume 02, Nomor 01 Januari 2024, halaman 4.

²¹ Maya Herma Sa'ari, 2023, 'Hak Alamiah menurut John Locke', *Nusantara: Jurnal Pendidikan, Seni, Sains dan Sosial Humanioral*, Volume 1, Nomor 1 Januari 2023, halaman 7.

²² Kiki Karsa, *Op.Cit.*, halaman 1.

hak pokok yang secara alamiah dimiliki tiap manusia sejak lahir. Dengan demikian, sifat HAM adalah universal artinya berlaku secara menyeluruh bagi semua orang di setiap tempat dan tidak dapat diganggu gugat oleh siapa pun. Hak ini memegang peranan penting bukan hanya untuk menjaga dan menjamin martabat manusia, tetapi juga sebagai landasan moral dalam membangun hubungan sosial dan kehidupan bersama.²³

Berbagai Pendapat tentang HAM.²⁴

1. Hak asasi manusia merupakan hak dasar yang melekat pada setiap manusia sejak lahir dan hadir dalam kehidupan bermasyarakat. Hak tersebut dimiliki oleh semua orang tanpa membedakan asal-usul, ras, keyakinan, atau kelompok sosial, maupun jenis kelamin, sehingga bersifat mendasar dan universal. Inti dari seluruh hak asasi tersebut adalah bahwa setiap individu berhak memperoleh kesempatan untuk berkembang sesuai bakat dan cita-citanya.
2. Hak asasi manusia hakikatnya merupakan kebebasan fundamental yang tidak diciptakan oleh negara, melainkan bersumber dari Tuhan dan melekat pada diri manusia

²³ Istiana Heriani, 2018, ' Hak Atas Informasi Publik Dan Hak Atas Rahasia Medis: Problem Hak Asasi Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, Volume 13, Nomor 1 Januari-Juni 2018, halaman 80.

²⁴ Sri Rahayu Wilujeng, 2013, ' Hak Asasi Manusia: Tinjauan Dari Aspek Historis Dan Yuridis', *Ejournal Undip*, Volume 1, Nomor 1 Juli 2013, halaman 2.

sebagai individu. Pemerintah dibentuk untuk memastikan bahwa hak-hak tersebut dapat dihormati dan dilindungi.

3. HAM yang bersifat alami dan tidak dapat dicabut, pemberian Tuhan yang secara melekat dimiliki setiap manusia. Untuk itu, setiap individu memiliki hak atas kehidupan yang layak, kebebasan, keamanan diri, dan kesejahteraan pribadi.²⁵

Hak asasi manusia sangat memengaruhi pembentukan prinsip-prinsip hak asasi manusia modern, yang kemudian diadopsi dalam Pasal 3 DUHAM, dimana ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak atas kehidupan, kebebasan, dan keselamatan diri. Setiap manusia berhak mempertahankan kehidupannya, termasuk mendapatkan perlindungan dari tindakan berbahaya dan kekerasan, serta menerima pelayanan kesehatan.²⁶ Salah satu hak asasi manusia adalah hak atas informasi seperti yang tertuang didalam UUD 1945 pasal 28F yang mengatakan "setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi....".²⁷ Hak memperoleh informasi, yang disebut juga sebagai *right to know*, termasuk hak esensial yang menjadi sorotan utama para perancang DUHAM (*Universal Declaration of Human Rights*),. Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa menilai bahwa

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Kiki Karsa, *Op.Cit.*, halaman 8.

²⁷ Maryati, 2023, *Penerapan Hukum Kesehatan Dalam Pelayanan Di Masyarakat*, Cetakan ke-1, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, halaman 23.

hak ini merupakan fondasi penting bagi perlindungan dan penegakan hak-hak asasi lainnya.²⁸

Hak atas informasi sebagai bagian dari hak asasi manusia tercantum dalam Pasal 19 DUHAM (*Universal Declaration of Human Rights*), yang memasukkannya dalam lingkup hak atas kebebasan berpendapat dan menyampaikan pandangan.²⁹ Terdapat dua pandangan mengenai hak sebagai sesuatu yang dimiliki manusia. Pandangan pertama, hak diberikan agar seseorang dapat melakukan, memiliki, menikmati, atau telah melakukan sesuatu. Pandangan kedua, hak secara penuh merupakan bagian dari suatu klaim yang sah, yaitu manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan hak yang disertai dengan pemenuhan kewajiban. Artinya, seseorang baru dapat memperoleh keuntungan dari hak yang dimilikinya jika ia juga menjalankan kewajibannya.

Konsep informasi dijelaskan dengan berbagai cara, menyesuaikan dengan bidang pengetahuan atau profesi yang mengkajinya. Dilihat dari asal katanya, informasi berakar dari kata *informare*, yang bermakna memberi bentuk, serta dari kata *information* yang berarti menyampaikan atau memberitahukan sesuatu. Istilah lain yang sering dipakai adalah *information* yang berarti keterangan. Informasi dipahami sebagai penyampaian suatu hal agar seseorang dapat menyusun pendapat berdasarkan apa yang ia ketahui. Undang-

²⁸ Asep Sholihin, 2011, 'Kebebasan Informasi Menurut Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Dalam Perspektif Hukum Islam', Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, halaman 3-4.

²⁹ *Ibid.* hlm. 5.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 ayat (3), menegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa. Dalam konteks pelayanan kesehatan, informasi mencakup berbagai aspek, seperti jenis dan bentuk layanan, keterbukaan biaya, kemudahan memperoleh akses, serta kewajiban publik lainnya sebagai bagian dari tanggung jawab lembaga layanan kesehatan.³⁰

Pentingnya informasi dalam kehidupan manusia, hak untuk mengakses informasi dan berkomunikasi ditetapkan sebagai hak asasi yang dijamin konstitusi. Pasal 28F UUD 1945 menyatakan bahwa setiap orang memiliki hak berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk kemajuan pribadi dan sosialnya, serta hak untuk memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi. Hak mendapatkan informasi bukan semata-mata hak asasi manusia, tetapi juga hak yang dijamin oleh konstitusi bagi rakyat Indonesia. Hal ini menandakan bahwa hak atas informasi merupakan hak yang tertanam dalam diri setiap orang, baik sebagai pribadi maupun sebagai warga negara.³¹

Dalam konsep hukum, hak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak merupakan hak konstusional bagi setiap warga negara, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang

³⁰ Istiana Heriani, *Op.Cit.*, halaman 69-72

³¹ Asep Sholihin, *Op.Cit.*, halaman 25

Dasar 1945 bahwa: “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan ban, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Menurut ketentuan Pasal 1 butir 1 Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM (UU HAM) disebutkan bahwa: “HAM adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihorma, dijunjung nggi, dan dilindungi oleh negara, hukum, pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia”. Kesehatan adalah bagian dari HAM. Hak sehat juga terdapat dalam UU HAM. Pada Pasal 9 ayat (3) disebutkan, “setiap orang berhak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat”.

Persoalan mengenai hak sehat juga diatur oleh negara dalam Pasal 4 UU Kesehatan yaitu, “setiap orang berhak atas kesehatan”, kemudian dalam Pasal 6 disebutkan bahwa, “setiap orang berhak mendapat lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan”. Ketentuan tentang HAM dalam pelayanan kesehatan di antaranya diatur dalam Pasal 5 ayat (3) UU Kesehatan yang berbunyi: “Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya”. Penyebutan kata ‘setiap orang’ dalam undang-undang ini berarti siapapun tanpa kecuali dan berarti tidak boleh terjadi diskriminasi dalam hal kesehatan. Ketentuan ini juga mempertegas pengaturan hak menentukan diri

sendiri yang merupakan hak dasar individual yang bersumber pada HAM.³²

b. Teori Hukum Kesehatan (*Health Law Theory*)

Dalam dunia kesehatan, hukum berfungsi juga sebagai perlindungan kepentingan setiap manusia terlebihnya mengatur hak dan kewajiban dokter dan pasien, untuk kepentingan tersebut terlindungi, teori hukum harus dilaksanakan. Maka lahirlah hukum kesehatan yang mana diatur dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.³³ Hukum kesehatan menurut van der mijn dapat diartikan bukan saja dari sisi cakupan pengaturannya yaitu dalam rangka untuk pelayanan kesehatan namun juga sumber hukumnya yang mencakup keseluruhan penerapan ketentuan-ketentuan hukum baik hukum perdata, hukum administrasi negara dan hukum pidana sepanjang dikutip dalam makalahnya yaitu”...
health law as the body of rules that relates directly to the care health as well as the applications of general civil, criminal and administrative law”.³⁴

Hukum kesehatan termasuk hukum “*lex specialis*” secara khusus mengatur hak dan kewajiban profesi kesehatan pada

³² Endang Wahyati Yustina, *Op.Cit.*,halaman 256.

³³ Annisa Dea,2025,’ Relevansi Penerapan Teori Hukum pada Hukum Kesehatan Terkait Hak dan Kewajiban Dokter dalam Melakukan Pelayanan Kesehatan’, *Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara*, Volume 2, Nomor 1 Desember 2025,halaman 32.

³⁴ Arman Anwar, 2023, *Hukum Kesehatan Praktik Kedokteran Telemedicine*, Cetakan ke-1, Deepublish Digital, Yogyakarta, halaman 9

pelayanan kesehatan dan terhadap pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, baik sebagai individu (pasien) ataupun kelompok masyarakat. Saat ini fenomena perjanjian terapeutik dalam memberi dan menerima pelayanan kesehatan bertumpu pada hak dan kewajiban dasar yang diatur dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.³⁵ Adanya hukum yang mengatur dalam bidang kesehatan secara mendasar bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan menyeluruh bagi penyelenggara kesehatan maupun masyarakat penerima pelayanan kesehatan. Semakin berkembangnya teori dan hukum seiring dengan dinamika kehidupan manusia akan lebih banyak menjelaskan dan mengatur hubungan hukum dalam pelayanan kesehatan dan lebih spesifik lagi hukum kesehatan mengatur hubungan hukum antara pelayanan kesehatan dokter, rumah sakit, puskesmas, dan tenaga-tenaga kesehatan lain dengan pasien. Karena merupakan hak dasar yang harus dipenuhi maka di sahkannya Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Hak dan Kewajiban Dokter dalam Hukum Kesehatan . Hak merupakan sesuatu yang diperoleh oleh orang-orang yang telah ada sejak lahir. Sedangkan kewajiban merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan, keharusan (suatu kondisi yang harus dilaksanakan). Hak dan kewajiban tidak pernah lepas dari profesi. Adanya hak dan kewajiban tentu akan berkaitan dengan pihak yang lain.

³⁵ Annisa Dea, *Op.Cit.*,halaman 2

Terkhususnya dalam hukum kesehatan adanya hak dan kewajiban dalam profesi dokter dengan pasien, seperti dalam perjanjian terapeutik. Dalam kontrak terapeutik hak-hak pasien merupakan kewajiban-kewajiban dokter, sedangkan hak-hak dokter dalam kontrak terapeutik merupakan kewajiban-kewajiban pasien.³⁶

Keberadaan hukum kesehatan sangat berpengaruh dalam bidang kesehatan. Hukum Kesehatan termasuk didalam hukum *lex specialis* yang secara khusus melindungi tugas profesi kesehatan (*provider*) dalam pelayanan kesehatan manusia menuju deklarasi *Health for All* dan perlindungan terhadap pasien (*receiver*) untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.³⁷ Pemberian pelayanan yang dilakukan dokter dan yang menerima pelayanan atau melakukan upaya kesehatan dalam hal ini adalah pasien. Hubungan dokter dan pasien adalah hubungan vertikal atau hubungan kepercayaan yang bersifat paternalistik, dimana tenaga kesehatan dianggap paling superior, posisi dokter dan pasien tidak sederajat, karena dianggap paling tahu mengenai segala seluk-beluk penyakit, sedangkan pasien dianggap tidak tahu menau mengenai penyakit dan menyerahkan sepenuhnya kepada dokter. Vertikal paternalistik antara dokter dan pasien memiliki dampak positif dan juga dampak negatif. Dampak positif pola paternalistik sangat membantu pasien dalam hal awam

³⁶ *Ibid.* hlm.4

³⁷ Herawati, 2022, *Hukum Kesehatan*, Cetakan Ke-1, Media Sains Indonesia, Bandung, halaman 16.

terhadap penyakit, sedangkan dampak negatif dikarenakan tindakan dokter yang berupa langkah-langkah dalam upaya penyembuhan penyakit pasien dan melakukan tindakan-tindakan yang tidak menghiraukan otonomi pasien, dan justru dalam sejarah perkembangan budaya dan hak-hak dasar manusia sudah ada sejak lahir.³⁸

c. Teori Perlindungan Hukum (*Legal Protection Theory*)

Teori perlindungan hukum (*legal protection theory*) merupakan penegasan hak dasar konsumen agar memperoleh perlindungan atas keselamatan, kesehatanm kenyamanan, keamanan dan informasi yang benar. Hal tersebut tertuang dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).³⁹ Manusia merupakan makhluk ciptaan Tuhan yang sejak lahir memiliki hak-hak dasar yaitu hak untuk hidup, hak untuk dilindungi, hak untuk bebas dan hak-hak lainnya. Jadi, pada dasarnya setiap manusia memiliki hak untuk dilindungi termasuk dalam kehidupan bernegara. Dengan kata lain, setiap warganegara akan mendapat perlindungan dari negara. Hukum merupakan sarana untuk mewujudkannya sehingga muncul teori perlindungan hukum. Ini adalah perlindungan akan harkat dan martabat serta hak-hak asasi manusia berdasarkan ketentuan hukum oleh aparatur negara.

³⁸ *Ibid.* hlm. 28-29.

³⁹ Sulaiman, 2025, *Perlindungan Hukum Di Indonesia*, Cetakan ke-1, Widina Media Utama, Bandung, halaman 70.

Dengan begitu, perlindungan hukum merupakan hak mutlak bagi setiap warganegara dan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah, mengingat Indonesia yang dikenal sebagai negara hukum. Terdapat beberapa teori perlindungan hukum yang diutarakan oleh para ahli, seperti Setiono yang menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan tindakan untuk melindungi masyarakat dari kesewenang-wenangan penguasa yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku untuk mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum. Tetapi yang paling relevan untuk Indonesia adalah teori dari Philipus M. Hadjon. Dia menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat berupa tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Bersifat preventif artinya pemerintah lebih bersikap hati-hati dalam pengambilan dan pembuatan keputusan karena masih dalam bentuk tindakan pencegahan. Sedangkan bersifat represif artinya pemerintah harus lebih bersikap tegas dalam pengambilan dan pembuatan keputusan atas pelanggaran yang telah terjadi.⁴⁰

Perlindungan hukum menjadi unsur esensial serta menjadi konsekuensi dalam negara hukum. Negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya. Perlindungan hukum merupakan pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai manusia. Karena itu mempelajari Teori Perlindungan Hukum ini

⁴⁰ Mukidi, 2022, *Perlindungan Hukum Pada Anak Korban Tindak Pidana Pencabulan*, Cetakan ke-1, CV. Aa Rizky, Serang, halaman 80.

menjadi sangat penting.⁴¹ Teori Perlindungan Hukum yang berkembang atau yang sering dipakai adalah Teori Perlindungan Hukum dari DR. Philipus M Hadjon dalam bukunya yang berjudul *Pelindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia . Sebuah Buku Tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya dan Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*.⁴² Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dipahami masyarakat, terutama yaitu masyarakat yang berada pada posisi yang lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek dari aspek yuridis. Istilah teori perlindungan hukum berasal dari bahasa inggris yaitu *legal protection theory*.⁴³

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Fungsi teori perlindungan hukum merupakan teori yang mengkaji dan menganalisis tentang wujud atau bentuk atau tujuan perlindungan, subjek hukum yang dilindungi serta objek perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada subjeknya.⁴⁴ Teori

⁴¹ *Ibid.* hlm.81-82.

⁴² *Ibid.* hlm.85

⁴³ Sudjanto Sudiana, 2023, *Perlindungan Hukum Bagi Kreditor Konkuren Dalam Kepailitan Dan Penyelesaian Serta akibat hukum kepailitan*, Cetakan ke-1, Allysmedia (Angoota IKAPI), Bogor, Halaman 83.

⁴⁴ *Ibid.* hlm.84-85

perlindungan hukum merupakan teori yang berkaitan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hukum sebagai perlindungan kepentingan manusia berbeda dengan norma-norma yang lain. Karena idealnya hukum itu berisi perintah dan/atau larangan, yang didalamnya mengatur pembagian hak dan kewajiban, maka substansi dari seluruh produk hukum harus diimplementasikan tanpa kecuali⁴⁵.

Dalam konteks negara hukum salah satu hak setiap warga negara adalah mendapatkan perlindungan hukum. Indonesia sendiri dinyatakan sebagai negara hukum melalui pasal 1 Ayat (3) UUD 1945. Artinya, Indonesia memiliki kewajiban untuk menjamin setiap warganya dalam hal perlindungan hukum. Perlindungan hukum juga merupakan pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai manusia. Istilah teori perlindungan hukum berasal dari bahasa inggris, yaitu legal protection theory. Menurut Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, perlindungan hukum adalah upaya atau bentuk pelayanan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum serta hal-hal yang menjadi objek yang dilindungi. Adapun Satjipto Raharjo berpendapat bahwa perlindungan hukum berarti memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dicerai orang lain. Dengan pengayoman atau perlindungan tersebut, masyarakat pun dapat menikmati seluruh haknya yang

⁴⁵ *Ibid.* hlm.87-88

diberikan oleh hukum. Pendapat lain juga dijelaskan oleh Philipus M. hadjon. Menurutnyam perlindungan hukum mencakup perlindungan akan harkat, martabat, dan pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.⁴⁶

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual, atau kerangka konsep, merupakan susunan alur berpikir yang menggambarkan hubungan antar konsep, yang bertujuan memberikan ilustrasi atau gambaran mengenai asumsi-asumsi terkait variabel yang akan diteliti.⁴⁷ Salah satu cara menjelaskan kerangka konseptual adalah dengan memberikan definisi. Definisi sendiri merupakan pengertian yang cukup lengkap tentang suatu istilah, umumnya didasarkan pada referensi.⁴⁸

1) Persepsi

Istilah persepsi diambil dari bahasa Inggris, *perception*, yang berarti penglihatan, tanggapan, atau persepsi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi diartikan sebagai respons langsung terhadap sesuatu atau cara seseorang mengenali hal-hal melalui panca indera. Persepsi berperan dalam membentuk sikap, yang kemudian

⁴⁶ Yussy Adelina Mannas ,2021,*Perlindungan Hukum Terhadap Dokter: Penerapan Asas Keseimbangan sebagai salah satu upaya menuju pembaharuan hukum kesehatan nasional*,Cetakan ke-1, PT Raja Grafindo Persada,Depok,halaman 119.

⁴⁷ Ekayanti Hafidah Ahmad, 2023, *Metodologi Penelitian Kesehatan*,Cetakan ke-1, Rizmedia, Makassar,halaman 78-79.

⁴⁸ Arif Paria Musta,2019,'Prospektif Penerapan Hukum Pidana Terhadap Tindak Pidana Komersialisasi Gigi Post Ekstraksi Dikota Padang',Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta,Padang,halaman 19.

memengaruhi perilaku. Secara ringkas, perilaku individu dipengaruhi oleh persepsinya, karena persepsi adalah tanggapan atau gambaran langsung terhadap sesuatu yang diperoleh melalui panca indera. Persepsi adalah kesan atau tanggapan yang terbentuk setelah individu menerima informasi dari objek melalui inderanya.⁴⁹ Persepsi pasien merupakan indikator penting yang memberikan gambaran tentang kualitas layanan perawatan. Kualitas pelayanan kesehatan dinilai melalui persepsi pasien, di mana persepsi yang positif terhadap layanan yang diterima akan meningkatkan kepuasan pasien dan menumbuhkan citra yang baik pada layanan kesehatan.⁵⁰

2) Transparansi biaya

Adalah menyampaikan kepada pasien informasi yang lengkap dan rinci terkait estimasi biaya perawatan sejak awal.⁵¹ Keterbukaan biaya ini memastikan pasien menerima penjelasan biaya secara jelas dari awal.⁵² Tujuan pokoknya adalah memberikan kemampuan kepada pasien untuk mengambil keputusan yang tepat terkait perawatan medis yang mereka terima, dengan cara menyediakan informasi sehingga pasien dapat membandingkan biaya dan memilih layanan berdasarkan

⁴⁹ Ananda Hulwatun Nisa, 2023, 'Persepsi', *KOLONI: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Volume 2, Nomor 4 Desember 2023, halaman 215.

⁵⁰ Lindawati F. Tampubolon, 2024, 'Persepsi Pasien Terhadap Layanan Keperawatan Di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Lubuk Baja Batam 2023', *JCI Jurnal Cakrawala Ilmiah*, Volume 3, Nomor 6 Februari 2024, halaman 3.

⁵¹ Admin, 2025, *Transparansi Biaya: Pilar Utama Pelayanan Kesehatan yang Adil*, Stikes Bangka, 16 Agustus 2025, <https://stikesbangka.com/transparansi-biaya-pilar-utama-pelayanan-kesehatan-yang-adil/>

⁵² Nurfitriani, 2024, *Patient Experience Teori Dan Praktek*, Cetakan ke-1, Uwaid Inspirasi Indonesia, Ponorogo, halaman 154.

mutu serta manfaatnya. Sehingga menciptakan kenyamanan bagi masyarakat saat mengakses pelayanan kesehatan. Salah satu aspek yang menunjukkan penerapan prinsip transparansi adalah keberadaan informasi yang terbuka mengenai langkah prosedural dan besaran biaya.⁵³

3) Hak atas informasi.

Hak atas informasi termasuk salah satu hak asasi manusia, yaitu hak untuk memperoleh informasi yang jelas dan dapat dipahami.⁵⁴ Hak atas informasi memungkinkan pasien menerima penjelasan yang lengkap dan transparan dari dokter atau tenaga kesehatan yang menangani mereka.⁵⁵ Pemenuhan hak atas informasi kesehatan berarti kewajiban penyedia layanan kesehatan untuk memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan akurat kepada pasien mengenai kondisi kesehatannya, pilihan perawatan, biaya, prosedur medis, serta risiko dan manfaatnya.

4) Pengertian dokter gigi

Dokter gigi adalah praktisi medis yang khusus mendiagnosis dan memberikan perawatan pada gigi, mulut, dan maksilofasial di

⁵³ Muhammad Fikri Haikal, 2022, 'Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar)', *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 28, Nomor 1 April 2022, halaman 65.

⁵⁴ Ontran Sumantri Riyanto, 2018, *Pembentukan Pengadilan Khusus Medis*, Cetakan ke-1, CV Budi Utama, Yogyakarta, halaman 21.

⁵⁵ Dwight Nusawakan, 2024, 'Konsep Perlindungan Hukum di Indonesia Terhadap Hak Pasien di Rumah Rumah Sakit', *Presidensial : Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik*, Volume 1, Nomor 3 September 2024, halaman 259.

sekitarnya.⁵⁶ Dokter gigi yang merupakan tenaga medis disamping dituntut memiliki kompetensi sebagaimana disyaratkan oleh Undang-Undang juga ada kewajiban untuk mempertahankan dan meningkatkan kompetensi sebagaimana diatur oleh Undang-Undang Praktik Kedokteran dalam rangka penyerapan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran atau kedokteran gigi berupa Pendidikan dan Pelatihan Kedokteran dan Kedokteran Gigi Berkelanjutan, sebagai bentuk pembelajaran sepanjang hayat.⁵⁷ Seorang dokter gigi bertanggung jawab untuk mempromosikan kesehatan mulut dan pencegahan penyakit agar dunia menjadi tempat yang lebih baik dalam hal kesehatan mulut.⁵⁸

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis (*empiric/socio-legal*) merupakan pendekatan yang memaknai hukum sebagai hasil pemikiran antara teks dan konteks. Dalam pendekatan yuridis-sosiologis, hukum dianalisis dengan mengombinasikan ilmu hukum dan ilmu sosial dalam satu pendekatan terpadu. Dalam penelitian yuridis-sosiologis, kajian hukum berfokus pada

⁵⁶ Shafa Aini Qalbi, 2023, 'Tingkat pengetahuan dokter gigi mengenai perawatan darurat infeksi odontogen: deskriptif kuantitatif', *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*, Volume 7, Nomor 1 Februari 2023, halaman 30.

⁵⁷ Dasuki, 2021, 'Kompetensi Tambahan Dokter Gigi Dalam Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia', *Jurnal Hukum dan Etika Kesehatan*, Volume 1, Nomor 2 September 2021, halaman 148.

⁵⁸ Arofi Kurniawan, 2021, 'Dentist's Role and Responsible in Identification and Investigation', *Indonesian Journal of Dental Medicine*, Volume 4 Nomor 2 November, Halaman 1.

pelaksanaan hukum di masyarakat (*law in action*) dan bukan sekadar hukum tertulis (*law in the book*). Logika yang digunakan bersifat *posteriori*, artinya pengetahuan diperoleh melalui pengamatan dan bukti empiris.⁵⁹

Pendekatan yuridis sosiologis dipilih karena penelitian tidak hanya menelaah hukum dari sisi normatif (aturan tertulis), tetapi juga mengamati bagaimana hukum tersebut diterapkan dan dirasakan dalam praktik pelayanan kesehatan gigi. Pendekatan ini berangkat dari pemikiran bahwa hukum tidak hanya dipahami sebagai seperangkat norma yang ideal (*law in books*), melainkan juga sebagai gejala sosial yang hidup dalam masyarakat (*law in action*). Dengan demikian, penelitian ini menggabungkan antara kajian hukum tertulis dan realitas sosial di lapangan.

2. Teknik Sampling

Penelitian ini dilaksanakan pada dua praktik dokter gigi swasta yang berada dalam wilayah administrasi Kota Padang, tepatnya di Kecamatan Koto Tangah yaitu praktik mandiri dokter gigi OS di Lubuk Minturun dan praktik mandiri dokter gigi NR di Jl. Prof.Dr.Hamka Perupuk Tabing. Pemilihan lokasi penelitian dengan cara *purposive sampling*, pemilihan ini tidak semata-mata didasarkan pada perbedaan kondisi geografis, melainkan pada pertimbangan pembagian wilayah administrasi yang mencerminkan karakteristik demografis dan sosial masyarakat di dalam satu kota. Dalam konteks wilayah administrasi Kota

⁵⁹Muhammad Chairul Huda, 2021, *Metode Penelitian Hukum (Pendekatan Yuridis Sosiologis)*, Cetakan ke-1, The Mahfus Ridwan Institute, Semarang, halaman 21.

Padang, setiap kecamatan memiliki dinamika kependudukan, tingkat pendidikan, kondisi sosial ekonomi, serta pola mata pencaharian yang berbeda-beda. Perbedaan karakteristik tersebut berpotensi memengaruhi tingkat pemahaman pasien terhadap informasi biaya pelayanan kesehatan serta sensitivitas mereka terhadap transparansi biaya yang diberikan oleh dokter gigi.

Dengan memilih dua praktik dokter gigi yang berada dalam cakupan administrasi yang sama namun memiliki karakteristik masyarakat yang berbeda, penelitian ini dapat menganalisis penerapan prinsip transparansi biaya secara lebih komprehensif dalam konteks tata kelola pelayanan kesehatan di tingkat kota. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk melihat bagaimana persepsi pasien terhadap pemenuhan hak atas informasi biaya dipengaruhi oleh latar belakang sosial ekonomi dan pendidikan dalam kerangka wilayah administrasi Kota Padang. Oleh karena itu, pemilihan lokasi penelitian berdasarkan wilayah administrasi menjadi relevan untuk menggambarkan variasi persepsi masyarakat secara lebih representatif di tingkat kota.

Populasi penelitian ini adalah pasien yang memperoleh perawatan gigi di kedua praktik dokter gigi swasta di Kota Padang. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan mengambil 10% dari jumlah rata-rata kunjungan pasien dalam satu bulan. Sampel diambil dari pasien yang datang berobat ke praktik gigi tersebut yang berusia diatas 17 tahun serta bersedia untuk diwawancarai. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan,

di mana pasien yang secara kebetulan ditemui peneliti dan memenuhi kriteria penelitian dapat dijadikan sebagai sampel.⁶⁰ Serta untuk menunjang hasil penelitian ini, peneliti juga menggunakan data yang berasal dari buku-buku, jurnal, data pasien di praktik dokter gigi tersebut, rekapan biaya per tindakan dan sumber lain. Sehingga data yang diperoleh diharapkan mampu menggambarkan persepsi pasien terhadap transparansi biaya serta pemenuhan hak atas informasi.

Tabel 1.1 Penentuan Jumlah Sampel

No	Nama Dokter Gigi	Jumlah pasien/bulan	Jumlah sampel (10%)	Keterangan
1.	drg. OS	50 orang	5 orang	Jumlah pasien di praktik dokter gigi OS rata-rata 50 pasien per bulan yang dijadikan sebagai populasi penelitian. Pengambilan sampel dilakukan sebesar 10% dari jumlah populasi, sehingga diperoleh 5 orang responden sebagai sampel penelitian yang mewakili pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di praktik dokter gigi tersebut.
2.	drg. NR	30 orang	3 orang	Jumlah pasien di praktik dokter gigi NR rata-rata 30

⁶⁰ Achmad Daengs GS,2022,' Peran *Timelimes* Dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty Pt. Jne*', *Jurnal Baruna Horizon*, Volume 5,Nomor 1 Juni 2022, halaman 3.

				pasien per bulan yang dijadikan sebagai populasi penelitian. Pengambilan sampel dilakukan sebesar 10% dari jumlah populasi, sehingga diperoleh 3 orang responden sebagai sampel penelitian yang mewakili pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di praktik dokter gigi tersebut.
--	--	--	--	---

3. Sumber Data

a. Data primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang diperoleh dari lapangan dengan mewawancarai pasien yang pernah berobat di praktik dokter gigi swasta tersebut.

b. Data sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen foto berupa rekapan pasien dalam satu bulan dipraktik dokter gigi, foto tarif layanan di praktik gigi tersebut.

4. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, studi kepustakaan. Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur atau menggunakan teknik wawancara tidak berstruktur. Wawancara semi-terstruktur dilakukan

dengan panduan pertanyaan yang fleksibel. Artinya, peneliti memiliki daftar pertanyaan atau topik utama yang ingin dijelajahi, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk berbicara secara bebas dan mendalam⁶¹

- a. Wawancara, wawancara merupakan percakapan *face to face* (tatap muka) dimana salah satu pihak menggali informasi dari lawan bicaranya. Wawancara didefinisikan sebagai proses komunikasi verbal yang bertujuan menggali informasi dari pihak lain.⁶² Wawancara merupakan metode pengumpulan data dari responden yang telah ditentukan sebelumnya, dilakukan melalui proses tanya jawab yang terarah dan sistematis sesuai tujuan penelitian. Para ahli juga menjelaskan bahwa wawancara adalah cara memperoleh data dengan melakukan komunikasi langsung dengan sumber informasi melalui dialog lisan, baik secara tatap muka maupun melalui media lain.⁶³ Wawancara dalam penelitian adalah **wawancara** dengan pasien untuk menggali persepsi dan pengalaman mereka mengenai transparansi biaya.
- b. Studi kepustakaan, studi kepustakaan adalah metode yang digunakan untuk menghimpun informasi dan data dengan memanfaatkan berbagai sumber yang tersedia di perpustakaan

⁶¹ Farah Fadila, 2025, 'Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara', *JIIIC: Jurnal Intelek Insan Cendekia*, Volume 2, Nomor 7 Juli 2025, halaman 13447.

⁶² Fadhallah, 2020, *Wawancara*, Cetakan ke-1, UNJ PRESS, Rawamangun, Pulo Gadung, halaman 1.

⁶³ Dheska Arthyka Palifiana, 2020, *Buku Ajar Komunikasi Efektif Konseling*, Cetakan ke-1, Respati Press, Yogyakarta, halaman 171

seperti buku, dokumen seperti data rekapan pasien dipraktik dokter gigi, tarif setiap tindakan dipraktik gigi tersebut.⁶⁴

5. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif karena berfokus pada pemahaman mendalam mengenai persepsi pasien terhadap transparansi biaya oleh dokter gigi dalam konteks pemenuhan hak atas informasi, dengan menggabungkan aspek hukum normatif dan realitas sosial di lapangan. Data kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka yang dapat diperoleh dari rekaman, pengamatan, wawancara atau bahan tertulis seperti undang-undang, dokumen, buku-buku dan sebagainya dan berupa ungkapan-ungkapan verbal.⁶⁵ Analisis data kualitatif bertujuan untuk menafsirkan makna dari data yang diperoleh melalui wawancara, serta studi kepustakaan, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif tentang pelaksanaan prinsip transparansi biaya dalam praktik pelayanan kesehatan gigi.

Metode penelitian kualitatif digunakan untuk menggali dan memahami suatu fenomena secara mendalam melalui pengumpulan serta analisis data yang bersifat deskriptif, sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai objek yang dikaji. Dalam mini riset, pemahaman yang mendalam ini dapat membantu dalam

⁶⁴ Aris Dwi Cahyono, 2020, ' Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit', *Jurnal Ilmiah Pamenang*, Volume 2, Nomor 2 Desember 2020, halaman 2.

⁶⁵ Muhammad Syahrums, 2022, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum: Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi Dan Tesis*, Cetakan ke-1, DOTPLUS Publisher, Riau, halaman 8.

mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti, mengeksplorasi konteks yang relevan, dan mengungkapkan makna yang terkandung dalam data.⁶⁶

⁶⁶ Yasri Rifa'I, 2023, 'Analisis Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pengumpulan Data di Penelitian Ilmiah pada Penyusunan Mini Riset', *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, Volume 1, Nomor 1 Juli 2023, halaman 32.