

PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN  
DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) PADA RUMAH SAKIT  
ISLAM (RSI) IBNU SINA BUKITTINGGI DIHUBUNGAN  
DENGAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

**SKRIPSI**

*Diajukan guna memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh :

**Rezi Helitasari**

**99 140 179**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2004**

No. Reg. 1729/ PK III/ XII/ 2004

**PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN DI  
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) PADA RUMAH SAKIT ISLAM  
(RSI) IBNU SINA BUKITTINGGI DIHUBUNGKAN DENGAN  
UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Rezi Yelitasari, 99140179, Fakultas Hukum Unand, 134 Halaman, 2004)

**ABSTRAK**

Kemajuan teknologi di bidang kesehatan mengakibatkan hubungan antara rumah sakit dengan pasien mengalami perubahan. Masyarakat semakin kritis dalam memandang dan menilai setiap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, khususnya pelayanan di UGD. Penyediaan layanan jasa UGD tersebut sebagai tanda meningkatnya tuntutan terhadap dunia pelayanan kesehatan dalam hubungan antara rumah sakit dan pasien. Hubungan tersebut tidak hanya cukup diatur oleh kaidah-kaidah moral (Kode Etik Profesi), namun perlu juga pengaturan dengan kaidah-kaidah yang memaksa (kaidah hukum). Kaidah tersebut memberikan perlindungan terhadap pasien (konsumen) dari suatu rumah sakit (pelaku usaha).

Permasalahannya di sini adalah bagaimana mekanisme penyelenggaraan jasa pelayanan kesehatan bagi pasien di IGD RSI Ibnu Sina Bukittinggi, apasajakah hak dan kewajiban para pihak dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di IGD tersebut dihubungkan dengan UUPK, bagaimana tata cara penyelesaian tuntutan pasien bila terjadi perbuatan melawan hukum dalam pelayanan di IGD tersebut dan apakah kendala-kendala terhadap pelaksanaan jasa pelayanan kesehatan bagi pasien IGD RSI Ibnu Sina Bukittinggi dan upaya mengatasinya dihubungkan dengan UUPK.

Metode penelitian dengan yuridis empiris, yaitu penerapan peraturan tentang perlindungan konsumen dalam prakteknya di IGD RSI Ibnu Sina Bukittinggi yang bersifat deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif.

Perlindungan hukum yang diberikan RSI Ibnu Sina Bukittinggi kepada pasien di IGD tidak terlepas dari pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak, tanggung jawab rumah sakit dan tata cara penyelesaian terhadap tuntutan pasien dalam hal terjadi perbuatan melawan hukum dalam pelayanan di IGD. Perlindungan hukum tersebut diwujudkan dengan adanya peraturan tertulis mengenai hak dan kewajiban pasien, persetujuan tindakan medis (*Informed Consent*), dan rekam medis (*Medical Record*) di IGD. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pasien IGD telah diatur dalam UUPK dan UUK. Namun IGD RSI Ibnu Sina Bukittinggi belum sepenuhnya menggunakan ketentuan UUPK. RSI Ibnu Sina Bukittinggi dalam melaksanakan perlindungan terhadap pasien didasarkan kepada tuntunan islami (Al-Qur'an dan Hadist), United Nation Universal Declaration of Human Right 1948 dan Kode Etik Rumah Sakit Indonesia, serta Undang-undang Kesehatan. Namun terdapat kesesuaian antara pelaksanaan perlindungan hukum di IGD RSI Ibnu Sina dengan UUPK, walaupun tidak secara keseluruhan. Karena peraturan tersebut merupakan hal yang baru di lingkungan IGD RSI Ibnu Sina Bukittinggi.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan perekonomian dunia dewasa ini berkembang dengan pesat, yang ditandai dengan terbentuknya area-area perdagangan regional. Indonesia sebagai negara sedang berkembang, mau tidak mau ikut pula terlibat dan menyesuaikan diri terhadap perkembangan tersebut, keterlibatan tersebut bermanfaat bagi pelaksanaan pembangunan nasional, khususnya pelaksanaan pembangunan perekonomian nasional.

Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha yang mampu menghasilkan beraneka barang dan/ atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/ atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.<sup>31</sup> Proses globalisasi ekonomi mengakibatkan semakin terbukanya pasar nasional yang harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/ atau jasa dalam berbagai variasi yang diperolehnya di pasar.

Globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Selanjutnya konsumen menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha. Konsumen memerlukan

<sup>31</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Menimbang butir b



upaya pemberdayaan melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat dan mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan (apalagi persaingan dunia bisnis yang semakin lama dirasakan semakin tajam) melalui penyediaan barang dan/ atau jasa yang berkualitas.<sup>21</sup>

Di antara sekian banyak bidang perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, salah satunya adalah perlindungan terhadap pasien sebagai konsumen dari suatu Rumah Sakit (RS) sebagai pelaku usaha dalam pemberian layanan jasa kesehatan kepada masyarakat. Hubungan antara pihak rumah sakit dengan pasien pada mulanya diawali oleh rasa kepercayaan (paternalistik). Pasien sebagai pihak yang memerlukan pertolongan mempercayakan pencegahan atau pengobatan penyakitnya kepada kemampuan tenaga medis di rumah sakit tersebut. Jika ternyata tenaga medis tidak mampu menyembuhkannya dan apa pun akibatnya si pasien hanya menerima saja. Dalam keadaan yang demikian tidak ada keinginan pasien untuk menyalahkan pihak rumah sakit.

Seiring dengan kemajuan teknologi dewasa ini, terutama di bidang kesehatan mengakibatkan hubungan antara rumah sakit dengan pasien mengalami perubahan. Masyarakat sebagai konsumen rumah sakit (pasien) telah banyak mengetahui dunia kesehatan, sehingga masyarakat semakin kritis dalam memandang dan menilai setiap pelayanan kesehatan, yang diberikan oleh pihak

---

<sup>21</sup> Ibid. *Penjelasan Alinea 7*

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Penyelenggaraan jasa pelayanan kesehatan di IGD RSI Ibnu Sina Bukittinggi mempunyai mekanisme yang disesuaikan dengan Standar Pelayanan Kesehatan. Mekanisme penyelenggaraan IGD tersebut mempunyai falsafah dan tujuan, strukturisasi, administrasi dan pengelolaan, alur penerimaan pasien, sistem yang berkaitan dengan ruang lingkup kegiatan, fasilitas dan peralatan, pengembangan staf dan program pendidikan serta evaluasi dan pengendalian mutu.
2. Ketentuan mengenai hak dan kewajiban pasien IGD RSI Ibnu Sina Bukittinggi telah hampir mencakup semua hak yang diatur dalam UUPK. Hanya saja terdapat beberapa hak dan kewajiban yang diatur oleh UUPK, namun tidak diatur secara tertulis di IGD RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Karena RSI Ibnu Sina Bukittinggi memang belum sepenuhnya melaksanakan UUPK. Ketentuan tersebut dianggap sebagai hal baru, sedangkan pelaksanaan hak dan kewajiban pasien dan RSI Ibnu Sina Bukittinggi di IGD didasarkan pada tuntunan islam (Al-qur'an dan Hadist), United Nation Universal Declaration of Human Right 1948, Pancasila dan Kode Etik Rumah Sakit Indonesia, serta Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan (UUK).
3. Tata cara penyelesaian terhadap tuntutan pasien IGD RSI Ibnu Sina Bukittinggi dilakukan secara kekeluargaan melalui perundingan secara musyawarah dan atau mufakat antara para pihak yang bersangkutan. Tata

## DAFTAR PUSTAKA

### I. Buku

- Ahmadi Miru, dkk, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- AS. Homby, 1987, *Oxford Advance Learner's Dictionary of Corrent English*, Oxford University Press
- AZ. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pistaka Sinar Harapan, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media, Jakarta
- Azrul Azwar, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Sinar Harapan, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 1996, *Memuji Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*, Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan (Edisi Ketiga)*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Bambang Sunggono, 2001, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- CST Kansil, 1992, *Pengantar Ilmu Hukum (Jilid I)*, Balai Pustaka, Jakarta
- Gunawan Widjaja, dkk, 2001, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Jhon. M. Echols, dkk, 1986, *Kamus Inggris-Indonesia*, Gramedia, Jakarta
- Lili Rasjidi, dkk, 2001, *Dasar-dasar Filsafat dan Teori Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung
- Muhammad Ali, 1992, *Kamus Bahasa Indonesia Modern*, Pustaka Alami, Jakarta
- Munir Fuady, 1999, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek (Buku Kedua)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Peter R. Kongstvedt, 2000, *Pokok-pokok Pelaksanaan Usaha Pelayanan Kesehatan*, Penerbitan Buku Kedokteran, Jakarta