

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PASIEN DI
BIDANG PELAYANAN MEDIS DI RS. M. DJAMIL PADANG**

SKRIPSI

**Ditajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :

INDAH OKTAVIANI
05.940.018

**Program Kekhususan
Hukum Tentang Perdata Ekonomi**



**FAKULTAS HUKUM REGULER MANDIRI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2010**

No. Reg : 31/PK.II/IV/2010



No. Alumni Universitas	INDAH OKTAVIANI	No. Alumni Fakultas
(a) Tempat/Tgl Lahir: padang/ 29 Oktober 1987 (b) Nama Orang Tua: Zulfa. Z dan Nida Husni (c) Fakultas: Hukum (d) Jurusan: Perdata Ekonomi (e) No.Bp: 05 940 018 (f) Tanggal lulus Lulus: 24 Mei 2010 (g) Predikat Lulus: Sangat memuaskan (h) IPK: 3.05 (i) Alamat Orang Tua: Komplek Perumdam 4 blok R/6 T. Hitam Padang		

PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PASIEN DI BIDANG PELAYANAN MEDIS DI RS. M. DJAMIL PADANG

*(Indah oktaviani, Bp 05 940 018, Skripsi S-1, Fakultas Hukum Universitas Andalas, Program Reguler Mandiri, 2009, vi + 58 Halaman)
Pembimbing: Bachtiar Abna SH, SU dan Firmansyah SH*

ABSTRAK

Dalam dunia medis yang semakin berkembang, peranan rumah sakit sangat penting dalam menunjang kesehatan dari masyarakat. Maju atau mundurnya rumah sakit akan sangat ditentukan oleh keberhasilan dari pihak – pihak yang bekerja di rumah sakit, dalam hal ini dokter, perawat dan orang – orang yang bekerja ditempat tersebut. Dari pihak rumah sakit diharapkan mampu memahami konsumennya secara keseluruhan agar dapat maju dan berkembang dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit juga harus memperhatikan etika profesi tenaga yang bekerja di rumah sakit yang bersangkutan, tenaga profesional yang bekerja dirumah sakit dalam memberikan putusan secara profesional adalah mandiri. putusan tersebut harus dilandaskan atas kesadaran, tanggung jawab, dan moral yang tinggi sesuai dengan etika profesi yang hidup dalam lembaga itu. Permasalahan yang diteliti adalah bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen pada Rs.M. Djamil Padang, hambatan yang ditemukan dalam perlindungan pasien di Rs.M. Djamil padang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen, hambatan yang ditemukan dalam perlindungan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis sosiologis, jenis data yaitu data primer dan data skunder. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Dari hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan pelaksanaan perlindungan konsumen yaitu pasien berhak mendapatkan penjelasan yang lengkap sebelum dilakukan tindakan medis dan diminta persetujuannya sebelum dilakukan tindakan medis seperti operasi, selain itu pasien juga berhak melaporkan jika akibat kelalaian tenaga medis jika terjadi kerugian kepada Majelis kode etik Kedokteran atau LPKSM. hambatan yang ditemui dalam perlindungan konsumen pada pasien yaitu kurang paham nya pasien terhadap hak-haknya sehingga tidak menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar. belum adanya peraturan intern yang mengatur keselarasan hak-hak pasien menurut etika dan moralitas pelayanan kesehatan dengan undang-undang perlindungan konsumen, tidak ada tempat khusus pengaduan konsumen jika ada pasien yang merasa dirugikan akibat kelalaian.

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Penguji dan dinyatakan LULUS pada tanggal:

Abstrak telah disetujui oleh Penguji:

Tanda Tangan	Penguji 1	Penguji 2
Nama Terang	M. Hashi, SH, MH	Misnar Syam, SH, MH

Mengetahi,

Ketua Bagian Hukum Perdata:

Hj. Ulfanora, SH, MH
NIP. 19611161986032001

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat Nomor Alumni:

Nomor Alumni	Petugas Fakultas/Universitas	
Nomor Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
Nomor Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia negara hukum, yang berarti ada *supremacy of law* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berarti semua kegiatan dapat dipertanggungjawabkan, demikian juga pemeliharaan kesehatan kepada masyarakat, yang terus berkembang. Sejalan dengan perkembangan masyarakat serta ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan. Perkembangan tersebut selain berdampak positif dalam pemeliharaan kesehatan, tak jarang pula menimbulkan dampak negatif karena terjadinya perubahan dan pergeseran nilai-nilai dalam masyarakat.

“Upaya peningkatan kualitas hidup manusia di bidang kesehatan, merupakan suatu usaha yang sangat luas dan menyeluruh, usaha tersebut meliputi peningkatan kesehatan masyarakat baik fisik maupun non fisik.”¹

“Sementara itu upaya kesehatan masyarakat diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.”²

Untuk mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan ini tentu diperlukan sumber daya kesehatan (Pasal (2)) Undang-undang nomor 29 Tahun 2004, tentang Praktek kedokteran.

¹ Bahder Johan Nasution, Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter, PT Rineka Citra, Jakarta, 2005, Hal 1

² Harmien HK, Hukum Untuk Perumahaakitan, Penerbitan. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002. Hal. 5

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang perlindungan konsumen merupakan suatu perangkat hukum yang berpihak pada kepentingan konsumen. Dengan adanya UUPK ini diharapkan dapat mendidik masyarakat untuk menyadari akan segala hak dan kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha.

Konsumen tidak hanya dihadapkan pada suatu keadaan untuk memilih yang terbaik bagi dirinya, melainkan juga keadaan dimana ia tidak dapat melakukan pilihan. Selain itu, konsumen juga kurang mengerti akan kejelasan manfaat, penggunaan maupun pemakaian jasa yang disediakan oleh pelaku usaha.

Hal ini terjadi karena keterbatasan informasi yang disediakan serta kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha yang kadang kala tidak seimbang. Untuk itu diperlukan perlindungan konsumen untuk menjamin kepastian hukum.

Dalam dunia medis yang semakin berkembang, peranan rumah sakit sangat penting dalam menunjang kesehatan dari masyarakat. Maju atau mundurnya rumah sakit akan sangat ditentukan oleh keberhasilan dari pihak – pihak yang bekerja di rumah sakit, dalam hal ini dokter, perawat dan orang – orang yang bekerja ditempat tersebut. Dari pihak rumah sakit diharapkan mampu memahami konsumennya secara keseluruhan agar dapat maju dan berkembang dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit juga harus memperhatikan etika profesi tenaga yang bekerja di rumah sakit yang bersangkutan, tenaga profesional yang bekerja di rumah sakit dalam memberikan putusan secara profesional adalah mandiri. putusan tersebut harus dilandaskan atas kesadaran, tanggung jawab, dan moral yang tinggi sesuai dengan etika profesi yang hidup dalam lembaga itu.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana yang telah diuraikan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan perlindungan konsumen pada Rumah Sakit M. Djamil Padang antara lain pasien berhak mendapatkan penjelasan yang lengkap sebelum dilakukan tindakan medis dan diminta persetujuannya sebelum dilakukan tindakan medis seperti operasi, pasien juga berhak untuk pindah rumah sakit jika dirasa pelayanan dan pengobatan dari Rumah Sakit M. Djamil Padang dirasa tidak memuaskan dan tetap mendapat cacatan pengobatan, dalam menjalankan tugasnya tenaga medis harus mentaati Majelis Kode Etik Kedokteran, Rumah Sakit harus meningkatkan pelayanan sehingga pasien merasa diperlakukan dengan baik, jujur dan tidak diskriminatif. Selain itu pasien juga berhak melaporkan jika akibat kelalaian tenaga medis terjadi kerugian kepada pasien tersebut kepada majelis Kode Etik Kedokteran atau pada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat lembaga perlindungan konsumen lainnya.
2. Hambatan yang ditemui dalam perlindungan konsumen pada pasien di RS M.Djamil Padang antara-lain pasien kurang memahami hak-haknya, sehingga tidak menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar, belum adanya peraturan intern yang mengatur keselarasan hak-hak pasien

MILIK
UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ANDALAS

DAFTAR PUSTAKA

I. BUKU-BUKU

Hermien Hadiati & Keoswadji, *Hukum dan Masalah Medik*, Airlangga, Surabaya, 1984

Leenen & Lamintang, *Pelayanan Kesehatan dan Hukum*, Binacipta, Bandung, 1991

Nasution, Johan Bahder. *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005

P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam teori dan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004

Widjaya, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka utama, Jakarta, 2000

Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Sumur, Bandung, 1992
1984

Wila Chandrawila Supriadi, *Hukum Kedokteran*, CV. Mandar Maju, 2001

II. PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

Kitab Undang – undang Hukum Perdata

Undang – undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang – undang Nomor 23 tahun 1992 tentang Kesehatan

III. INTERNET

[http://www.lpksm.co.id/pengaduan masyarakat](http://www.lpksm.co.id/pengaduan_masyarakat)

<http://google.com>”hambatan pelayanan medis”