

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM PEMBERIAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
DR. M. DJAMIL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Hukum*

Disusun oleh

MEUTHIA ELFANDARI

02 940 018



**FAKULTAS HUKUM (PROGRAM EKSTENSI)
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2006**

No. Reg. 143/PK II/VIII/2006

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PEMBERIAN
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT DR. M. DJAMIL
PADANG**

**Meuthia Ehfandari, 02940018, Fakultas Hukum Program Ekstensi
Universitas Andalas, 63 halaman, 2006**

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan harus diberikan kepada setiap anggota masyarakat yang membutuhkan tanpa membedakan jenis penyakit, status sosial dan jenis kelamin. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang diberikan adalah pelayanan kesehatan yang berkualitas. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan suatu perangkat hukum yang berpihak kepada kepentingan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat mendidik masyarakat untuk menyadari hak dan kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena dokter merupakan pelaku usaha dalam jasa pelayanan kesehatan dan pasien merupakan konsumen dalam jasa pelayanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab dalam pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap stroke di Rumah Sakit DR. M. Djamil Padang, hak dan kewajiban dokter serta pasien rawat inap stroke dan kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit DR. M. Djamil Padang.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis, yaitu mengumpulkan bahan dari peraturan-peraturan yang erat kaitannya dengan objek penelitian kemudian dihubungkan dengan fakta yang ada. Penelitian ini bersifat deskriptif, artinya membuat gambaran secara sistematis dan akurat tentang fakta yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap stroke adalah dilakukan *informed consent* dan dokter harus bekerja sesuai dengan standar profesi menurut ketentuan yang telah ditetapkan. Jika terjadi kesalahan dan kelalaian yang mengakibatkan kematian atau cacat permanen dalam pelaksanaan standar profesi, maka pasien dapat membuat pengaduan dan meminta ganti rugi. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masih ditemukan adanya perlakuan diskriminatif dan kurang ramahnya pelayanan yang diterima oleh pasien. Hal ini harus menjadi perhatian utama bagi Rumah Sakit DR. M. Djamil Padang untuk meningkatkan fungsi pelayanan dengan mengedepankan kualitas yang baik.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Peristiwa sejarah menunjukkan bahwa peradaban umat manusia memunculkan berbagai sistem tingkah laku sosial yang menghambur dalam bentuk lembaga-lembaga kemasyarakatan. Kesadaran umum dan kecerdasan lahir batin ini pada akhirnya telah memicu kepedulian sosial yang bersumber pada kemurnian akhlak insani yang pada gilirannya akan menggugah tanggung jawab bersama atas nasib sesama manusia yang ditimpa musibah dan perlu meningkatkan kewajiban dalam rangka menyejahterakan kesejahteraan umum.

Upaya kesehatan adalah kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Masalah upaya kesehatan terus berkembang sejalan dengan perkembangan masyarakat serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan. Upaya kesehatan merupakan kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan melalui perbaikan gizi, pengamanan keamanan dan minuman, kesehatan lingkungan, kesehatan kerja dan sebagainya. Dalam pelayanan kesehatan, ada 2 (dua) kelompok yang menginginkan kepastian dan perlindungan hukum, yaitu :

1. Kelompok pertama disebut *Health Care Consumers* (penerima pelayanan kesehatan), yaitu pasien sebagai konsumen kesehatan dan masyarakat yang ingin meningkatkan kesehatan.

MILIK
UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ANDALAS

2. Kelompok kedua disebut *Health Care Providers* (pemberi pelayanan kesehatan), yaitu para tenaga kesehatan.

Peraturan Pemerintah nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan menyatakan bahwa tenaga kesehatan terdiri dari tenaga medis (meliputi dokter dan dokter gigi), tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik dan tenaga keteknisan medis.

Rumah sakit sebagai sarana kesehatan merupakan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Rumah sakit adalah tempat bagi orang dengan gangguan kesehatan yang memerlukan asuhan perawatan.¹ Setiap rumah sakit, baik pemerintah atau swasta, wajib untuk menerapkan standar yang berlaku. Penerapan standar tersebut dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan keadaan Rumah Sakit di Indonesia yang sangat bervariasi tingkatannya berdasarkan kondisi fisik, yang terdiri dari konstruksi, peralatan, sumber daya manusia, pembiayaan, serta sejarah atau riwayat perkembangan dari rumah sakit tersebut. Dengan diterbitkannya standar pelayanan medis juga akan memantapkan program jaminan pemenuhan kesehatan masyarakat yang diharapkan dapat menjangkau pelayanan kesehatan melalui pengembangan paket pemenuhan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini rumah sakit mempunyai fungsi sosial sebagai tempat pasien untuk dapat memulihkan penyakitnya. Di lain pihak, rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan merupakan tempat bekerjanya para tenaga profesional yang

¹ Benyamin Lumenta, *Pasien Dalam Citra, Peran Dan Perilaku*, (Yogyakarta : Kanisius, 1989), hal.45

melaksanakan kegiatannya berdasarkan lalai sumpahan dan kode etik profesinya serta sebagai tempat yang bertanggung jawab terhadap tenaga profesional yang dalam melakukan kegiatannya dibebani hak dan kewajiban menurut hukum.

Standar pelayanan medis di rumah sakit disusun oleh Ikatan Dokter Indonesia (IDI) dan bekerjasama dengan Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Hasilnya menetapkan 12 (dua belas) standar pelayanan penyakit dan 3 (tiga) standar pelayanan penunjang. Standar pelayanan penyakit tersebut adalah bedah, bedah ortopedi (tulang), psikiatri (jiwa), kardiologi (jantung), kulit dan kelamin, mata, obstetri (kandungan) dan ginekologi (penyakit kandungan), paru, penyakit anak, interne (penyakit dalam), saraf dan IHT. Sedangkan standar pelayanan penunjang adalah anestesiologi (bius), patologi (pemeriksaan penyakit) dan radiologi (rontgen).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kegiatan berupa rawat jalan, rawat inap dan rawat darurat. Pelayanan kesehatan harus diberikan kepada setiap anggota masyarakat yang membutuhkan tanpa harus membedakan jenis penyakit, status sosial dan jenis kelamin. Oleh karena itu sebagai harapan dari masyarakat, pelayanan kesehatan yang diberikan adalah pelayanan yang berkualitas.

Perundangan hukum tentang kesehatan yang diatur di dalam Undang-Undang Kesehatan No. 23 Tahun 1992 hanya menyangkut perundangan hukum terhadap pemberi jasa pelayanan kesehatan dalam arti luas.² Sedangkan perundangan hukum terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan sebagai konsumen tidak diatur secara

² Hermien Hediati Koeswadi, *Hukum Dan Masalah Medik*, (Surabaya : Airlangga University Press, 1984), hal. 5

jelas di dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tersebut. Perlindungan terhadap konsumen diatur secara jelas dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Dalam hal pelayanan kesehatan, pasien adalah konsumen dalam jasa pelayanan kesehatan, sedangkan tenaga kesehatan merupakan pelaku usaha. Pasien sebagai konsumen berhak mendapat perlindungan hukum sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan suatu perangkat hukum yang berpihak pada kepentingan konsumen. Dengan adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 diharapkan dapat menidik masyarakat untuk menyadari segala hak dan kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha. Konsumen tidak hanya dihadapkan pada suatu keadaan untuk memilih yang terbaik bagi dirinya tapi juga keadaan dimana konsumen tidak dapat melakukan pilihan. Selain itu, konsumen juga kurang mengerti tentang 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 terkadang tidak seimbang. Dalam hal ini diperlukan perlindungan konsumen untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen.

Ruman Sakit DR. M. Djambu Padang merupakan salah satu ruman sakit yang mempunyai sarana dan prasarana kesehatan yang cukup memadai dari berbagai bentuk standar pelayanan penyakit dan standar pelayanan penunjang. Kawat map adalah salah satu bentuk perawatan yang diberikan kepada pasien secara paripurna, artinya perawatan pasien dilakukan secara intensif. Kelas pelayanan kesehatan rawat

inap di Rumah Sakit DR. M. Djamil Padang terbagi atas kelas I, kelas II, kelas III dan kelas utama.

Di Rumah Sakit DR. M. Djamil Padang, banyak terdengar keluhan dari pasien, khususnya dari pasien rawat inap yang tidak puas dengan pemberian pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter dan perawat. Keluhan dari pasien itu diantaranya adalah adanya perlakuan diskriminatif dan pemberian pelayanan kesehatan yang kurang baik dari dokter dan perawat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap stroke dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen di Rumah Sakit DR. M. Djamil Padang, apakah sudah memenuhi ketentuan sebagaimana yang dimaksud oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, dilakukan penelitian dan dituangkan dalam bentuk karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul : **"PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PEMBERIAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT DR. M. DJAMIL PADANG"**.

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab dalam pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap stroke di Rumah Sakit DR. M. Djamil Padang.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Bentuk tanggung jawab dalam pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap stroke yang dilakukan oleh Rumah Sakit DR. M. Djamil Padang adalah melaksanakan *informed consent* dan dokter harus bekerja sesuai dengan standar profesi. Jika terjadi kesalahan dan kelalaian dalam pelaksanaan standar profesi maka pasien berhak untuk membuat pengaduan dan mendapatkan ganti rugi atas kesalahan dan kelalaian tersebut.
2. Hak-hak pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan adalah hak memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur, hak untuk menyetujui atau memberikan izin atas tindakan medis yang dilakukan dokter, hak untuk menolak cara perawatan tertentu, hak untuk memilih tenaga kesehatan, hak untuk menolak perawatan, hak untuk menggugat dan menuntut, hak untuk didengar pendapat dan keluhan, hak atas kenyamanan, hak untuk mendapatkan isi rekam medis, hak atas pendapat kedua dari dokter lain dan hak menjalankan ibadah sesuai kepercayaannya. Kewajiban pasien juga harus dilaksanakan, yaitu kewajiban memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya, kewajiban mematuhi dan melaksanakan nasihat dokter, kewajiban untuk berterus terang jika ada masalah dalam hubungannya dengan dokter, kewajiban memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima, kewajiban memberikan ganti rugi apabila

tindakan pasien merugikan dokter dan kewajiban mematuhi ketentuan yang berlaku di sarana kesehatan.

3. Hambatan yang ditemui dalam pelayanan kesehatan adalah ditemukannya pelayanan kesehatan yang masih bersifat diskriminatif dan kurang ramah dari dokter dan perawat. Dalam hal perlakuan yang masih bersifat diskriminatif dan pelayanan yang kurang ramah tersebut, pihak Rumah Sakit DR. M. Djamil Padang akan memberikan teguran kepada dokter dan perawat tersebut. Direktur Rumah Sakit akan memanggil dokter dan perawat yang bersangkutan serta atasannya untuk membahas masalah tersebut. Jika terbukti benar, maka akan dilakukan tindakan berupa teguran lisan terlebih dahulu. Tetapi, jika teguran tersebut terbukti tidak benar, maka pihak Rumah Sakit tidak akan mengambil tindakan dan dijadikan pelajaran untuk kedepannya.

B. SARAN

1. Menghormati dan melaksanakan perlindungan hukum kepada pasien sehingga dapat menghindari terjadinya kesetahan dan kelalaian dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.
2. Menghilangkan perlakuan yang bersifat diskriminatif dan kurang ramah kepada pasien. Dokter dan perawat tidak boleh membedakan status pasien dan memberikan pelayanan yang ramah kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Amien, Fred, 1991, "*Kapita Selekta Hukum Kedokteran*", Grafikatama Jaya, Jakarta.
- Amiruddin, 2004, "*Pengantar Metode Penelitian Hukum*", Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kansil, CST, 1991, "*Pengantar Hukum Kesehatan Indonesia*", Rista Citra, Jakarta.
- Kartono, Muhammad, 1983, "*Penanganan Pelanggaran Etik Kedokteran, Makalah Simposium Kedokteran*", Jakarta.
- Koeswadji, Hadiati, Hermien, 2002, "*Hukum Untuk Perumahsakitan*", Citra Aditya Bakti, Bandung.
- , 1984, "*Hukum Dan Masalah Medik*", Airlangga University Press, Surabaya.
- Lubis, K. Suhrawadi, 2000, "*Hukum Ekonomi Islam*", Sinar Grafika, Jakarta.
- Lumenta, Benyamin, 1989, "*Pasien Dalam Citra, Peran Dan Perilaku*", Kanisius, Yogyakarta.
- Nasution, A.Z, 1995, "*Konsumen dan Hukum*", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Nasution, Johan, Bahder, "*Hukum Kesehatan*", Rineka Cipta, Jakarta.
- Mariyanti, Ninik, 1988, "*Malpraktek Kedokteran Dari Segi Hukum Perdata Dan Hukum Pidana*", Bina Aksara, Bandung.
- Sidharta, 2004, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Grasindo, Jakarta.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen