

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN RAWAT INAP SEBAGAI KONSUMEN JASA PELAYANAN

Ambia Nurdin, Khairuman, Dian Rahayu¹, Ulfa Nazillah²

¹ Dosen Pada Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat
Universitas Abulyatama, Jalan Blang Bintang Lama, No.KM 8, Rw.5, Lampoh Keude, Kec.
Kuta Baro, Kab. Aceh Besar

² Mahasiswa Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat
Universitas Abulyatama, Aceh.

* Corresponding Author: ambianurdin_fkmabulyatama.ac.id, ulfanazila6@email.com, khairuman_fikes@abulyatama.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received
Revised
Accepted
Available online

Kata Kunci:

Perlindungan Hukum, Pasien,
Rawat Inap, Jasa Layanan

Keywords:

Legal Protection, Patient,
Hospitalization, Services

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tugas, hak dan tanggung jawab rumah sakit terhadap pasien institusi sebagai konsumen pelayanan kesehatan dan mengetahui bagaimana hak pasien institusi sebagai konsumen pelayanan kesehatan dilindungi secara hukum. Kesimpulan yang diperoleh dengan metode penelitian hukum normatif adalah: 1. Hak rumah sakit adalah segala sesuatu yang demi kepentingan rumah sakit dan dilindungi undang-undang, sedangkan tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan yang aman, bermutu, tidak ada. -Pelayanan kesehatan yang diskriminatif dan efisien. kepentingan pasien diutamakan sesuai standar pelayanan rumah sakit, sedangkan tugas rumah sakit adalah memenuhi kewajibannya dalam melaksanakan hak orang lain. 2. Setiap orang berhak menerima atau menerima

sebagian atau seluruh bantuan yang diberikan kepadanya setelah mengetahui dan memahami sepenuhnya pengaturan tersebut. Hak lain pasien atau masyarakat adalah menuntut ganti rugi dari orang, tenaga kesehatan, dan/atau penyedia layanan kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian pelayanan kesehatan yang diterimanya. Tuntutan ganti rugi merupakan jaminan perlindungan hukum bagi pasien yang merasa dirugikan karena belum terpenuhinya hak-haknya sebagai pasien rumah sakit.

ABSTRACT

The purpose of the research is to find out the duties, rights and responsibilities of hospitals towards institutional patients as consumers of health services and to find out how the rights of institutional patients as consumers of health services are legally protected. The conclusions obtained with normative legal research methods are: 1. The rights of the hospital are everything that is in the interest of the hospital and is protected by law, while the hospital's duty is to provide safe, quality services, no. -Discriminatory health services. -The patient's interests are prioritized according to hospital service standards, while the hospital's duty is to fulfill its obligations in carrying out the



rights of others. 2. Everyone has the right to receive or accept part or all of the assistance provided to him after fully knowing and understanding the arrangement. Another right of patients or the public is to claim compensation from persons, health workers, and/or health service providers who cause losses due to errors or omissions in the health services they receive. Claiming compensation is a guarantee of legal protection for patients who feel harmed because their rights as hospital patients have not been fulfilled.

PENDAHULUAN

Kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran ditambah masyarakat yang semakin berperilaku konsumerisme telah merubah pandangan keberadaan institusi pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit. Rumah sakit merupakan sebuah lembaga sosial kearah lembaga yang disamping harus mementingkan norma sosial dalam menjalankan tugasnya. Lembaga tersebut juga memperhatikan norma-norma ekonomis sehingga keberadaan sebuah rumah sakit dapat lebih terjamin(Azwar 2016).

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Manusia melakukan berbagai upaya demi mewujudkan hidup yang sehat. Pasal 47 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menyebutkan bahwa upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan.

Pelayanan kesehatan diberikan melalui bentuk pengobatan dan perawatan. Petugas kesehatan, medis dan non medis, bertanggungjawab untuk memberi pelayanan yang optimal. Tenaga medis, dalam hal ini dokter, memiliki tanggungjawab terhadap pengobatan yang sedang dilakukan. Tindakan pengobatan dan penentuan kebutuhan dalam proses pengobatan merupakan wewenang seorang dokter. Keselamatan dan perkembangan kesehatan pasien merupakan landasan mutlak bagi dokter dalam menjalankan praktik profesinya. Seorang dokter harus melakukan segala upaya semaksimal mungkin untuk menangani pasiennya(Santoso 2022).

Pelayanan kesehatan memang sangat membutuhkan kualitas mutu pelayanan yang baik dan maksimal, dengan manfaat yang dapat dirasakan oleh penerima jasa pelayanan kesehatan (pasien) dan pemberi jasa pelayanan kesehatan (dokter atau tenaga kesehatan dan rumah sakit). Dinamika kehidupan masyarakat juga berlangsung pada aspek kesehatan, sehingga kadang muncul kelalaian dan terbelengkalainya hak dan kewajiban antara pasien dengan dokter atau tenaga kesehatan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam rangka memberikan kepastian dan perlindungan hukum, baik bagi pemberi jasa pelayanan

kesehatan maupun bagi penerima jasa pelayanan kesehatan, untuk meningkatkan, mengarahkan, dan memberikan dasar bagi pembangunan di bidang kesehatan diperlukan adanya perangkat hukum kesehatan yang dinamis. Dimana pada saat ini, banyak terjadi perubahan terhadap kaidah-kaidah kesehatan, terutama mengenai hak dan kewajiban para pihak yang terkait (Rusyd 2018).

Rumah sakit sebagai layanan penyedia fasilitas kesehatan mempunyai tenaga kesehatan yang mempunyai hubungan langsung dengan pasien. Tindakan medis yang dilakukan terhadap pasien dokter melakukan kewajibannya untuk memberikan pertolongan kepada pasien sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Tindakan medis untuk mencegah adanya ketidakpuasan dari pasien sudah menjadi kewajiban tenaga kesehatan untuk melakukan perjanjian dengan pasien.

Perjanjian tersebut dimaksudkan agar pasien atau keluarganya mengetahui keadaan pasien sebelum dilakukan tindakan medis serta manfaat dan resiko dari tindakan medis yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Perjanjian ini merupakan dasar dari dilakukannya tindakan medis oleh dokter. Perjanjian tersebut harus disetujui pihak pasien terlebih dahulu baru bisa dilakukannya tindakan medis (Anantarum 2015).

Dokter yang ingin melakukan tindakan medis atau operasi terlebih dahulu harus memberikan informasi mengenai tindakan apa yang akan dilakukan, apa manfaatnya, apa risikonya, alternatif lain (jika ada), dan apa yang mungkin terjadi apabila tidak dilakukan tindakan medis atau operasi tersebut. Keterangan ini harus diberikan secara jelas dalam bahasa yang sederhana dan dapat dimengerti oleh pasien dan memperhitungkan tingkat pendidikan dan intelektualnya.

Apabila terjadi penyimpangan dalam ketentuan pelayanan kesehatan, Contoh kasus yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) ODSK. Penyimpangan yang terjadi adalah ketika orang tua dari seorang pasien mempertanyakan SOP, karena merasa pelayanan dari rumah sakit yang kurang maksimal. Menurut orang tua korban, seharusnya anaknya menerima pemeriksaan terlebih dahulu dari perawat yang ada di rumah sakit khususnya yang ada di situ, namun para perawat yang bertugas tidak memeriksa pasien tetapi malah melontarkan kalimat yang tidak seharusnya dikatakan kepada pasien. Seorang perawat mengatakan bahwa setiap pasien yang datang harus ditanya dahulu memiliki keluhan seperti apa, namun pada saat itu orang tua dari pasien sudah terlanjur kecewa dengan pelayanan dari pihak rumah sakit dan segera membawa pasien (anak) pergi ke rumah sakit lain (Achmad 2018).

Dalam hal ini Pasien atau penerima jasa pelayanan kesehatan dapat menuntut haknya yang dilanggar oleh pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit dan dokter atau tenaga kesehatan. "Seperti yang tertuang dalam Pasal 322 KUHP bahwa seorang dokter dapat dipidana karena melanggar kewajibannya". Masih ada peraturan pidana lain yang berkaitan dengan kesehatan atau kelalaian dari seorang dokter atau yang berkaitan dengan kesalahan atau kelalaian dari seorang dokter atau tenaga kesehatan seperti Pasal 351, Pasal 356 KUHP mengenai penganiayaan, dimana penganiayaan tersebut digolongkan dengan senjata merusak kesehatan Pasal 359, Pasal 360, dan Pasal 378 KUHP mengenai tindakan penipuan(Komalawati 2017).

Dalam kaitan dengan tanggungjawab rumah sakit, maka rumah sakit berkewajiban untuk mengutamakan kepentingan pasien yang tercantum dalam Pasal 29 huruf b Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit mempunyai kewajiban "Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit".

Kesalahpahaman tersebut akan menimbulkan dampak buruk baik bagi pasien maupun rumah sakit. Pasien yang tidak mendapatkan informasi tersebut bisa tidak mengetahui resiko yang akan terjadi apabila tetap melanjutkan tindakan medis tersebut. Rumah sakit berisiko apabila pasien merasa dirugikan karena tidak diberikan keterangan untuk resiko tindakan medis tersebut bisa mengajukan tuntutan untuk kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan(Iskandar 2019).

Dokter sebagai tenaga professional bertanggung jawab dalam setiap tindakan medis (dokter) yang dilakukan terhadap pasien. Dalam menjalankan tugas profesionalnya didasarkan pada niat baik yaitu berupaya dengan sungguh-sungguh berdasarkan pengetahuannya yang dilandasi dengan sumpah dokter, kode etik kedokteran dan standar profesinya untuk menyembuhkan atau menolong pasien.

Tanggung jawab dokter terhadap pasien antara lain adalah tanggung jawab etis yaitu bila terjadinya Wanprestasi atau perbuatan melawan hukum dari tindakan dokter, menurut Pasal 1426 KUH Perdata ganti rugi yang dapat dibebankan jika terjadi Wanprestasi adalah, Kerugian yang nyata-nyata diderita kreditur yang disebut dengan *Damnun Emergens*; Keuntungan yang seharusnya diperoleh yang disebut *Lucrum Cegans*. Pada dasarnya bentuk dari ganti rugi yang lazim dipergunakan ialah uang, oleh karena menurut ahli-ahli hukum perdata maupun yurisprudensi, uang merupakan alat yang paling praktis, yang paling sedikit menimbulkan selisih dalam menyelesaikan suatu sengketa. Selain uang masih ada bentuk-bentuk lain yang diperlukan sebagai bentuk ganti rugi yaitu pemulihan keadaan

semula (innatura) dan larangan untuk mengulangi. Keduanya ini kalau tidak ditepati dapat diperkuat dengan uang paksa. Jadi harus diingat bahwa uang paksa bukan merupakan bentuk atau wujud ganti rugi(Siswati 2017).

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan judul dan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dan supaya dapat memberikan hasil yang bermanfaat maka penelitian ini dilakukan dengan penelitian yuridis normatif (metode penelitian hukum normatif). Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka.

Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penyusunan tesis ini adalah penelitian yuridis normatif (metode penelitian hukum normatif). Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder belaka.

Dengan demikian objek yang dianalisis dengan pendekatan yang bersifat kualitatif adalah metode penelitian yang mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pasien

Pasien adalah seorang konsumen karena merupakan seorang pemakai jasa, yaitu jasa seorang dokter. Pasien sebagai konsumen dalam jasa pelayanan kesehatan dapat dikategorikan sebagai konsumen akhir, karena pasien tidak termasuk kedalam bagian dari produksi. Sifat konsumeristik dari pelayanan kesehatan terlihat dari adanya pergeseran paradigma pelayanan kesehatan dari yang semula sosial berubah menjadi sifat komersial karena pasien harus mengeluarkan biaya cukup tinggi untuk upaya kesehatannya. Pasien memiliki hak-hak seperti yang diatur dalam Pasal 4 UUPK, yang menyatakan bahwa pasien berhak atas kenyamanan, hak keamanan, hak keselamatan, hak memilih, hak informasi, hak didengar, hak mendapatkan advokasi, hak atas pelayanan yang tidak diskriminatif, hak mendapatkan ganti rugi, dan hak yang diatur dalam perundang-undangan(Dian 2017).

Perlindungan konsumen punya cakupan yang sangat luas karena meliputi perlindungan terhadap segala kerugian akibat penggunaan barang dan atau jasa. Perlindungan perlu diberikan kepada konsumen sebab secara umum keberadaannya

atau kedudukannya selalu lemah. Pasal 1 ayat (2) UUPK, menyatakan bahwa : "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak di perdagangan. Sedangkan jasa adalah setiap pelayanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang di perdagangan dalam masyarakat untuk di manfaatkan konsumen, contohnya jasa pengacara, dokter, guru, dan lain-lain". Jadi subjek yang disebut sebagai konsumen adalah setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa.

Hak lain yang dimiliki pasien atau masyarakat adalah menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya (Shidarta 2018)

Pasal 30 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit, mengatur hak rumah sakit, yaitu "menentukan jumlah, jenis dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi rumah sakit, menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka mengembangkan pelayanan, menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian, mendapatkan perlindungan hukum dan melaksanakan pelayanan kesehatan, mempromosikan layanan kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, mendapatkan insentif pajak bagi rumah sakit publik dan rumah sakit ditetapkan sebagai rumah sakit pendidikan". (Harahap 2017)

Pasal 29 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, mengatur kewajiban rumah sakit, yaitu : "Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat, Memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit, Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya, berperan aktif dalam memberikan kesehatan pada bencana sesuai dengan kemampuan pelayanannya, menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu dan miskin, melaksanakan fungsi social antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulans

gratis, pelayanan korban bencana alam dan kejadian luar biasa, atau bakti social bagi misi kemanusiaan, membuat, melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien, menyelenggarakan rekam medis, menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak, antara lain sarana ibadah, parker, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia, melaksanakan system rujukan, menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan, memberikan informasi yang benar, jelas, jujur, mengenai hak dan kewajiban pasien, menghormati, melindungi hak-hak pasien, melaksanakan etika rumah sakit, memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana, melaksanakan program pemerintah dibidang kesehatan baik secara regional maupun nasional, membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran dan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya, menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit, dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas rumah sakit, melaksanakan tugas, memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok(Tampanguma 2017).

B. Hak Dan Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Pasien

Sebagai bagian dari hukum kesehatan maka hakekat hukum Rumah Sakit adalah penerapan hukum perdata, hukum pidana, dan hukum administrasi Negara, maka ruang lingkup tanggung jawab Rumah Sakit juga meliputi tanggung jawab perdata, tanggung jawab pidana.

1. Tanggung Jawab Perdata

Hubungan hukum yang terjalin antara Rumah Sakit dengan pasien dalam perspektif hukum perdata merupakan hubungan yang menimbulkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Dari berbagai kasus pada umumnya terjadi masalah-masalah keperdataan dan wanprestasi. Dalam hukum dikenal ada tiga bentuk dari perbuatan ingkar janji (wanprestasi) yaitu sama sekali tidak melakukan prestasi, tidak melakukan pada waktunya, dan salah atau keliru dalam melakukan prestasi.(Petrus Soerjowinoto 2017)

Prinsip yang dianut dalam pertanggung jawaban hukum perdata adalah bahwa barang siapa menimbulkan kerugian kepada pihak lain akibat dari perbuatannya, maka diwajibkan untuk mengganti. Dalam hubungan antara subjek hukum dengan subjek hukum lain dalam hukum perdata, misalnya hubungan antara rumah sakit dengan pasien, maka pedomannya adalah

bagaimana untuk dapat melaksanakannya hak dan kewajiban masing-masing secara baik. Oleh karena itu, apabila terjadi sengketa maka, subjek-subjek hukum ini memiliki tanggung jawab hukum dan wajib menyelesaikan sengketa tersebut.

2. Tanggung Jawab Pidana

Berkaitan dengan pelayanan di Rumah Sakit, maka untuk timbulnya tanggungjawab pidana dalam pelayanan kesehatan oleh Rumah Sakit, harus ada bukti adanya pelayanan kesalahan profesional yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang melaksanakan upaya pelayanan kesehatan di Rumah sakit.

Tindak pidana pelayanan kesehatan berbeda dengan tindak pidana biasa terlebih lagi tindak pidana dalam ruang lingkup pelayanan Rumah Sakit karena fokus pada tindak pidana pelayanan kesehatan adalah pada sebuah atau kuasa dari tindak tersebut, sedangkan pada tindak pidana umum terletak pada akibat dari tindak pidana tersebut. Dalam tindak pidana pelayanan kesehatan untuk adanya pertanggungjawaban pidana harus dapat dibuktikan dengan adanya kesalahan profesional. Demikian pula halnya dengan tanggung jawab Rumah Sakit dalam ruang lingkup hukum pidana apabila tenaga kesehatan yang menjadi pelaksana tugas pelayanan di Rumah Sakit melakukan kesalahan profesional.

Ditinjau dari segi hukum pidana masalah hukum pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yaitu perbuatan lain yang didasarkan pada standar pelayanan Rumah Sakit sebagai ukuran, maka tiap tindakan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit termasuk sebagai perbuatan melawan hukum(Mulyo 2016).

SIMPULAN DAN SARAN

Setiap orang berhak menerima atau menerima sebagian atau seluruh bantuan yang diberikan kepadanya setelah mengetahui dan memahami sepenuhnya sumber-sumber tersebut. Hak lain pasien atau masyarakat adalah menuntut ganti rugi dari orang, tenaga kesehatan, dan/atau penyedia layanan kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian pelayanan kesehatan yang diterimanya. Tuntutan ganti rugi merupakan jaminan perlindungan hukum bagi pasien yang merasa dirugikan karena belum terpenuhinya hak-haknya sebagai pasien rumah

sakit. Rumah Sakit adalah badan hukum dan/atau orang yang dapat bertanggung jawab apabila terjadi suatu kejadian yang merugikan pasien. Dalam dunia medis, ada dua bidang tanggung jawab, yaitu. lembaga penyedia jasa medis (rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan) dan profesional yang menyediakan layanan medis (dokter, dokter gigi, perawat, dll).

Hak rumah sakit adalah segala sesuatu yang demi kepentingan rumah sakit dan dilindungi undang-undang, sedangkan tugas rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, tidak diskriminatif, dan efisien dengan mengutamakan kepentingan pasien. sesuai standar pelayanan rumah sakit, sedangkan tugas rumah sakit adalah memenuhi kewajiban memenuhi hak orang lain. Rumah sakit bertanggung jawab secara hukum atas kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian petugas kesehatan rumah sakit. Tanggung jawab rumah sakit juga mencakup tanggung jawab perdata, yaitu. apabila perawat melakukan kesalahan dan menimbulkan kerugian, pasien berhak menuntut ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum. Pertanggungjawaban pidana merupakan permasalahan pelayanan kesehatan rumah sakit, yaitu tindakan lain yang berdasarkan standar pelayanan rumah sakit diambil sebagai upaya penyelesaiannya, sehingga setiap tindakan tenaga kesehatan rumah sakit yang tidak memenuhi standar pelayanan rumah sakit adalah termasuk. tindakan ilegal dan ilegal Administrasi Publik menyangkut pelayanan kebutuhan administrasi pasien, organisasi personel, akuntansi institusi kesehatan, organisasi jadwal dokter, pelaporan manajemen keuangan. kemudian tanggungan juga ditanggung oleh pihak rumah sakit.

Pendidikan hukum kesehatan yang berkelanjutan diperlukan bagi masyarakat agar masyarakat sadar akan hak dan tanggung jawabnya untuk menerima pelayanan kesehatan yang baik dan bertanggung jawab. Keluhan pasien sering terjadi berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada masyarakat karena kurangnya prosedur pelayanan kesehatan yang dilakukan masyarakat. Rumah sakit harus menetapkan prosedur atau alur yang jelas sehingga pasien dapat menyampaikan keluhannya kepada manajemen atau rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Busro. 2018. "Aspek Hukum Persetujuan Tindakan Medis (Informconsent) Dalam Pelayanan Kesehatan." *Jurnal Hukum. Fakultas Hukum*. Universitas Diponegoro.
- Anantarum. 2015. "ubungan Pelaksanaan Etika Profesi Dokter Dalam Persetujuan Tindakan Medis (HIInformed Consent) Ditinjau Dari Konsep Hospital By Law Dan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran Di RSUD Kudus." Universitas Negeri Semarang.
- Azwar, A. 2016. "Standar Pelayanan Medis Materi Penerapan Standar Pelayanan Rumah Sakit." In *Medis Dan Pengawasan Etik*. Pustaka Sinar Harapan.jakarta.
- Dian, Ety Mayasari. 2017. "Informed Consent on Therapeutic Transaction As A Protection Of Legal Relationship Between Doctor And Patient." *Mimbar Hukum* 29, no. 1: 176-88.
- Harahap, M. Yahya. 2017. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Alumni, Bandung.
- Iskandar, Dalmy. 2019. "Rumah Sakit, Tenaga Kesehatan Dan Pasien." In . Sinar Grafika. Jakarta.
- Komalawati, Veronika. 2017. *Peranan Informed Consum Dalam Transaksi Teropeutik*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Mulyo, R Cahyono Adi. 2016. "Peranan Peranan Dokter Dalam Proses Penegakan Hukum Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit DokterKariadi Semarang)." Universitas Negeri Semarang.
- Petrus Soerjowinoto. 2017. "Ilmu Hukum (SuatuPengantar)." Universitas Khatolik, Semarang.
- Rusyad, Zahir. 2018. *Hukum Perlindungan Pasien*. Setara Press, Malang.
- Santoso, Aris Prio Agus. 2022. "Hukum Kesehatan." In *Pustaka Baru Press*. Yogyakarta.
- Shidarta. 2018. "Hukum Perlindungan Konsumen." In . Grasindo, Jakarta.
- Siswati, Sri. 2017. *Etika Dan Hukum Kesehatan Dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Tampanguma, Maathien. 2017. "Bahan Ajar Metodologi Penelitian Dan Penulisan Hukum." Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Hukum Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit