

**PERLINDUNGAN HAK PASIEN SEBAGAI KONSUMEN
UNTUK MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN YANG
AMAN, BERMUTU, ANTI DISKRIMINASI DAN EFEKTIF
DI RSUD dr.RASIDIN PADANG**

TESIS

*Tesis ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar
Magister Ilmu Hukum*



Oleh :
WENNY AQUALISA
NPM: 1910018412027

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2022**

PERSETUJUAN TESIS

**PERLINDUNGAN HAK PASIEN SEBAGAI KONSUMEN UNTUK
MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN YANG AMAN,
BERMUTU, ANTI DISKRIMINASI DAN EFEKTIF
DI RSUD dr.RASIDIN PADANG**

Oleh

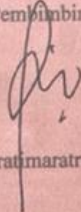
WENNY AQUALISA
NPM: 1910018412027

Penulisan hukum dengan judul diatas diajukan untuk melengkapi persyaratan guna menyelesaikan Program Magister Ilmu Hukum, telah disetujui oleh Pembimbing Pada 29 Juli 2022

Untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji

Menyetujui

Pembimbing I



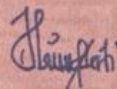
Dr. Uning Pratimaratri, SH, M. Hum

Pembimbing II



Dr. Yofiza Media, SH, M.H

Ketua Program Magister Ilmu Hukum
Fakultas Ilmu Hukum Universitas Bung Hatta



Dr. Maiyestati, SH., M.H

PENGESAHAN TESIS

**PERLINDUNGAN HAK PASIEN SEBAGAI KONSUMEN UNTUK
MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN YANG AMAN,
BERMUTU, ANTI DISKRIMINASI DAN EFEKTIF
DI RSUD dr.RASIDIN PADANG**

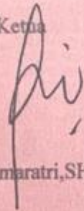
Oleh

WENNY AQUALISA
NPM: 1910018412027

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Tanggal 29 Juli 2022, dan
dinyatakan LULUS

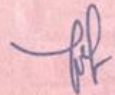
TIM PENGUJI

Ketua



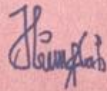
Dr. Uning Pratimaratri, SH., M. Hum

Sekretaris



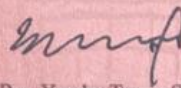
Dr. Yofiza Media, SH., M. H

Anggota



Dr. Maiyestati, SH., M. H

Anggota



Dr. Boy Yendra Tamin, SH., M. H

Dekan Fakultas Hukum



Dr. Uning Pratimaratri, SH., M. Hum

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Wenny Aqualisa
NPM : 1910018412027
Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Hak Pasien Sebagai Konsumen Untuk Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Yang Aman, Bermutu, Antidiskriminasi Dan Efektif di RSUD dr.Rasidin 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 di kemudian 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.

ing, Juli 2022

wenny Aqualisa
1910018412027

**PERLINDUNGAN HAK PASIEN SEBAGAI KONSUMEN UNTUK
MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN YANG AMAN
BERMUTU, ANTI DISKRIMINASI DAN EFEKTIF
DI RSUD dr.RASIDIN PADANG**

Wenny Aqualisa¹, Uning Pratimaratri¹, Yofiza Media²

¹Prodi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Bung Hatta Padang

Email : wennyalisa@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan Pasal 29 ayat (1) huruf b Undang-Undang Rumah Sakit yaitu Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Keluhan pasien Rumah Sakit terutama terkait dengan waktu pelayanan dan waktu tunggu pengambilan obat yang lama. Rumusan masalah 1) Bagaimana perlindungan hak pasien sebagai konsumen untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif? 2) Apa kendala yang ditemui Rumah Sakit Daerah dr.Rasidin Padang dalam memberikan Pelayanan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif? 3) Apa upaya yang dilakukan Rumah Sakit Daerah dr.Rasidin dalam menghadapi kendala yang ditemui dalam memberikan Pelayanan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif? Jenis penelitian yuridis sosiologis teknik *accidental sampling*. Data diperoleh melalui studi dokumen, wawancara, kuesioner, dan observasi. Data dianalisis secara kualitatif. Simpulan hasil penelitian : 1) Perlindungan hak pasien sebagai konsumen untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi dan efektif di RSUD dr. Rasidin Padang belum terpenuhi dengan baik 2)Kendala yang ditemui dalam memberikan Pelayanan Jaminan Kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif di RSUD dr. Rasidin Padang Jam pelayanan rawat jalan yang tidak efektif. 3) Upaya yang dilakukan oleh RSUD dr. Rasidin dalam menghadapi kendala yang ditemui dalam memberikan Pelayanan Jaminan Kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif, menambah sumber daya manusia.

Kata kunci: hak pasien, rumah Sakit, pelayanan, konsumen, kesehatan

**PROTECTION OF PATIENTS' RIGHTS AS CONSUMERS TO GET SAFE
HEALTH SERVICES QUALITY, ANTI-DISCRIMINATION AND
EFFECTIVE IN Dr. RASIDIN HOSPITAL, PADANG**

Wenny Aqualisa¹, Uning Pratimaratri¹, Yofiza Media²

¹ Magister of Law Study Program, Faculty of Law, Universitas Bung Hatta Padang

Email : wennyalisa@gmail.com

ABSTRACT

Basic 29 paragraph (1) letter b of Law Hospitals is that hospitals provide safe, quality, anti-discriminatory and effective health services by prioritizing the interests of patients in accordance with hospital service standards. Problem formulation 1) How is the protection of patients' rights as consumers to obtain safe, quality, anti-discriminatory, and effective health services? 2) What are the obstacles encountered by the Regional Hospital dr.Rasidin Padang in providing safe, quality, anti-discriminatory, and effective services? 3) What are the efforts made by the Regional Hospital of Dr. Rasidin in dealing with the obstacles encountered in providing safe, quality, anti-discriminatory, and effective services? Type research is socio-legal research with accidental sampling technique. Data were obtained through interviews and document studies. analyzed qualitatively. The conclusions of the research are: 1) Protection of patient rights as consumers to obtain safe, quality, anti-discriminatory and effective health services in hospitals. Dr. Rasidin Hospital has not been fulfilled properly 2) Obstacles encountered in providing health insurance services that are safe, quality, anti-discriminatory, and effective in Dr. Rasidin Hospital, covering hours of ineffective outpatient services3) The efforts made by Dr. General Hospital. Rasidin in dealing with the obstacles encountered in providing health insurance services that are safe, quality, anti-discriminatory, and effective, are Adding Human Resources.

Keywords: Patient Rights, Hospital, Service, customer, health

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan Tesis dengan judul **“Perlindungan Hak Pasien Sebagai Konsumen Untuk Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Yang Aman, Bermutu, Antidiskriminasi Dan Efektif di RSUD dr.Rasidin Padang”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Magister Ilmu Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Bung Hatta.

Terima kasih kepada pembimbing I Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H, M.Hum sekaligus Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang dan pembimbing II Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H yang sudah meluangkan banyak waktu untuk membimbing serta memberikan arahan dalam penyusunan Tesis ini. Penulis tak lupa menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Tafdil Husni, S.E., MBA selaku Rektor Universitas Bung Hatta Padang.
2. Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang.
3. Ibu Dr. Maiyestati, S.H., M.H, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang dan juga selaku dosen dan penguji Seminar Proposal dan Tesis.
4. Bapak Dr. Zarfinal, S.H., M.H, selaku penguji Seminar Proposal dan Tesis.

5. Bapak / Ibu Dosen pada Program Magister Ilmu Hukum Universitas Bung Hatta Padang yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
6. Bapak Hj. dr. Herlin, sebagai Direktur Utama RSUD dr.Rasidin Padang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
7. Pihak Manajemen RSUD dr.Rasidin Padang dan Staf yang sudah memberi informasi dan membantu dalam penelitian.
8. Ucapan terima kasih untuk Ibunda tecinta Jumalita, AK. Suami ku tersayang Serda Jefriansyah dan kedua anak anak tersayang Mikhayla Adreena dan Muhammad Aufar yang selalu memberikan dorongan, semangat dan doanya, semoga gelar Magister Hukum ini menjadi langkah selanjutnya dalam pengembangan karir dan profesi.
9. Dan semua pihak yang membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada tesis ini, dan penulis dengan kerelaan hati atas adanya kritik dan saran demi kesempurnaan. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat serta mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Padang Juli 2022

Wenny Aqualisa

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Kerangka Teoritis dan Konseptual	
1. Kerangka Teoritis.....	10
2. Kerangka Konseptual.....	13
F. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian.....	19
2. Sifat Penelitian.....	19
3. Sumber data.....	20
4. Teknik pengumpulan data.....	20
5. Analisis Data.....	21

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum.....	22
B. Pelayanan kesehatan.....	26
1. Pelayanan kesehatan berdasarkan undang-undangan.....	26
2. Aspek dimensi mutu pelayan kesehatan.....	30
3. Asas-pelayanan kesehatan.....	35
4. Syarat pelayanan kesehatan.....	39
5. Pelayanan kesehatan menjadi tanggung jawab Pemerintah.....	41
C. Rumah Sakit.....	42
1. Pengertian Rumah Sakit.....	42
2. Tujuan Rumah Sakit	44
3. Tugas, Fungsi dan Peran Rumah Sakit.....	45
D. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	46
1. Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional	46
2. Prinsip - Prinsip Jaminan Kesehatan Nasional.....	48
3. Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional.....	51
4. Pembiayaan Jaminan Kesehatan Nasional.....	52
5. Manfaat Janminan kesehatan Nasional.....	52
E. Pasien	53
1. Pengertian pasien	53
2. Hak dan kewajiban Pasien.....	55
3. Hak Pasien.....	58

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Perlindungan hak pasien sebagai konsumen untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif di RSUD dr.Rasidin Padang..... 61
- B. Kendala yang ditemui oleh Rumah Sakit Daerah dr.Rasidin Padang dalam memberikan Pelayanan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif..... 75
- C. Upaya yang dilakukan oleh Rumah Sakit Daerah dr.Rasidin dalam menghadapi kendala yang ditemui dalam memberikan Pelayanan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif..... 76

BAB IV PENUTUP

- A. Simpulan..... 78
- B. Saran..... 79

KEPUSTAKAAN