

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN RAWAT
INAP SEBAGAI KONSUMEN PERJANJIAN JASA
PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK UTAMA
NUSA LIMA MEDIKA PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan dalam rangka Penulisan Skripsi di Fakultas Hukum
Universitas Lancang Kuning**



Disusun Oleh:

**NAMA : JUFIDA MEGAWATI
NPM : 2074201199**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU**

2024

PANTUN ATAU SYAIR MELAYU

Burung Nuri Terbang Tinggi
Burung Merpat Terbang ke Sawah
Kalau Sudah Berilmu Tinggi
Jangan Lupa Nilai Ibadah

Muncul Senja di Langit Merah
Terlihat Gelap di Sisi Utara
Jika Hidup Mengejar Berkah
Maka Bahagia Jiwa dan Raga

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCANG KUNING**



TANDA PERSETUJUAN

NAMA : JUFIDA MEGAWATI
NIM : 2074201199
**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN
RAWAT INAP SEBAGAI KONSUMEN PERJANJIAN
JASA PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK
UTAMA NUSA LIMA MEDIKA PEKANBARU**

**DITERIMA DAN DISETUJUI UNTUK
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN SKRIPSI**

DOSEN PEMBIMBING I

(Dr. Suhendro, S.H., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING II

(Devie Rachmat Ali Rifaie, S.H., M.Kn)

Mengetahui
Dekan

(Dr. Fahmi, S.H., M.H.)



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023
Jl. Yos Sudarso KM 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955
Website: <https://lh.unilak.ac.id>, email: hukum@lhunilak.ac.id
PEKANBARU

DITERIMA OLEH TIM UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS LANCANG KUNING UNTUK
DIUJI DAN DIPERTAHANKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM

NAMA : JUFIDA MEGAWATI
NPM : 2074201199
FAKULTAS/PROG. STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN
RAWAT INAP SEBAGAI KONSUMEN PERJANJIAN
JASA PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK
UTAMA NUSA LIMA MEDIKA PEKANBARU.
TANGGAL LULUS : 06 JULI 2024

PANITIA

KETUA

Dr. SUHENDRO, S.H., M.Hum

SEKRETARIS

ANDREW SHANDY UTAMA, S.H., M.H.

ANGGOTA

DEVIE RACHMAT ALI HASAN RIFAIE, S.H., M.Kn.



UNIVERSITAS LANCANG KUNING FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023
Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955
Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id
PEKANBARU

Perihal : Cara Penilaian

NAMA : JUFIDA MEGAWATI
NPM : 2074201199
FAK/PROG.STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM

NO	ANGKA PRESTASI KOMPONEN 10 S/D 100	BOBOT
1		5
2		5
3		5
4		4
5		3
Jumlah		22

■ Nilai Prestasi Kumulatif Akhir Sbb :

$$\frac{(N1 \times 5) + (N2 \times 5) + (N4 \times 4) + (N5 \times 3)}{22}$$

Nilai Prestasi Akhir Adalah Sbb :

1. 80 – 100 : A
2. 70 – 79,99 : B
3. 60 – 69,99 : C
4. 50 – 59,99 : D

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jufida Megawati
NIM : 2074201199
Program Studi : Ilmu Hukum (S1)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Rawat Inap Sebagai Konsumen Perjanjian Jasa Pelayanan Kesehatan Di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru”** adalah benar karya asli saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Adapun pemikiran-pemikiran dan pandangan-pandangan akademisi yang bersamaan dengan tulisan ini, sepanjang sumber dan atau penyebutannya jelas, lebih merupakan data dan atau fakta pendukung atas Skripsi ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi saya adalah hasil plagiat atau karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi akademis atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan yang berlaku.

Pekanbaru, 25 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



Jufida Megawati
2074201199

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur yang tidak terhingga penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena berkat rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Rawat Inap Sebagai Konsumen Perjanjian Jasa Pelayanan Kesehatan Di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru.”**

Begitu banyak tantangan yang penulis hadapi dalam penelitian ini, namun hal tersebut penulis jadikan suatu motivasi diri untuk dapat berbuat lebih baik lagi. Dalam penelitian ini penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, saran-saran, serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan dan mengucapkan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Junaidi, S.S., M.Hum selaku Rektor Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
2. Bapak Dr. Fahmi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
3. Bapak Muhammad Azani S.Th.I., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
4. Ibu Yetti S.H., M.Hum., Ph.D selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
5. Bapak Irfansyah S.Pi., S.H., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
6. Bapak Dr. Suhendro, S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning dan Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis

dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Devie Rachmat Ali Rifaie, S.H., M.Kn selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
9. Bapak dan Ibu Karyawan Tata Usaha Fakultas Hukum yang telah memberikan pelayanan yang baik selama penulis kuliah di Universitas Lancang Kuning.
10. Teristimewa penulis ucapkan kepada ayahanda Purn. Raja Lutfi Lubis dan Ibunda Norhaida, A.Md yang selalu semangat memberikan motivasi dan juga dorongan moril maupun materiil kepada peneliti guna penyelesaian studi di Universitas Lancang Kuning.
11. Teristimewa penulis ucapkan kepada pasangan dan adik penulis yaitu Andika Puspita, S.T dan M.Rusli Nofida Lubis yang selalu mendorong penulis agar tidak bermalas-malasan dalam pembuatan skripsi ini.
12. Teman Seangkatan yang sama sama berjuang untuk menyelesaikan perkuliahan ini dan sahabat penulis yaitu Serda. Ruth Juliantina Sirait, Alma Oktarinda, S.P, Rezy Fauziah, S.H, dan Selvira A.Md.Kep.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis yang miliki. Untuk itu dengan segala

kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga hasil penelitian dari skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum.

Pekanbaru, 25 Januari 2024

Penulis

JUFIDA MEGAWATI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

PANTUN ATAU SYAIR MELAYU ii

TANDA PERSETUJUANError! Bookmark not defined.

SURAT PERNYATAAN iii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR..... xiii

ABSTRAK xiv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah..... 4

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 4

D. Kerangka Teori 6

E. Metode Penelitian 9

BAB II TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN 14

A. Tinjauan Umum Kota Pekanbaru 14

B. Tinjauan Umum PT Nusa Lima Medika 25

C. Tinjauan Umum Klinik Utama Nusa Lima Medika 26

**BAB III DESKRIPSI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN
RAWAT INAP SEBAGAI KONSUMEN PERJANJIAN JASA ELAYANAN
KESEHATAN..... 34**

- A. Kriteria Pasien Rawat Inap 34
- B. Perjanjian Jasa Pelayanan Kesehatan 36

BAB IV PEMBAHASAN..... 67

- A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Rawat Inap Sebagai
Konsumen dalam Perjanjian Jasa Pelayanan Kesehatan di klinik Utama
Nusa Lima Medika Pekanbaru..... 67
- B. Hambatan Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Rawat Inap
Sebagai Konsumen dalam Perjanjian Jasa Pelayanan Kesehatan di klinik
Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru 76
- C. Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Pasien
Rawat Inap Sebagai Konsumen dalam Perjanjian Jasa Pelayanan Kesehatan
di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru..... 79

BAB V PENUTUP..... 84

- A. Kesimpulan..... 84
- B. Saran 85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Populasi dan Sampel	12
Tabel II.1 Daftar Kecamatan dan Kelurahan di Kota Pekanbaru.....	19
Tabel II.2 Komposisi Etnis di Kota Pekanbaru	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Peta Wilayah Kota Pekanbaru	17
Gambar II. 2 Lambang Kota Pekanbaru	23

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah perlindungan hukum serta hambatan dan upayanya terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru ?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan perlindungan hukum serta hambatan dan upayanya terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis. Penelitian Hukum Sosiologis ini membahas perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru. Hasil Penelitian diketahui bahwa pertama, pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru kurang optimal, yaitu pemahaman yang diterima pasien berbeda-beda sehingga informasi yang ditangkap berbeda-beda, dan pasien yang tidak mau tahu untuk apa persetujuan itu harus diberikan serta terpenting menurut pasien adalah mendapat pelayanan dengan cepat yang mengakibatkan tidak tersampainya informasi dengan baik. Kedua, hambatan dalam perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru yaitu kekurangan tenaga medis seperti dokter, perawat dan tenaga administrasi, kurangnya tenaga penunjang pelayanan medis seperti tenaga Farmasi, radiologi, dan laboratorium, tingkat pemahaman dari pasien berbeda-beda karena faktor Pendidikan, Pasien merasa awam mengenai istilah yang disampaikan dokter dan Pasien yang tidak mau tahu yang mengakibatkan tidak tersampainya informasi dengan baik. Ketiga, upaya mengatasi hambatan dalam perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru yaitu menambah jumlah tenaga medis, tenaga penunjang medis dan tenaga administrasi dengan cara rekrutmen, memberikan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) kepada pasien dengan bahasa yang mudah dipahami, dan memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan ketidakpuasannya terhadap pelayanan baik secara langsung maupun melalui media online disertai dengan bukti yang jelas.

Kata Kunci : Perjanjian, Pelayanan Kesehatan, Pasien

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan pada dasarnya merupakan usaha-usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan nasional NKRI yang maju, mandiri, sejahtera, berkeadilan berdasarkan iman dan taqwa kepada Tuhan yang Maha Esa. Berdasarkan tujuan pembangunan nasional yang tercantum dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945 dijelaskan bahwa menciptakan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia guna menciptakan kesejahteraan umum, melindungi seluruh tumpah darah Indonesia, dan kesejahteraan rakyat Indonesia.¹

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia dan unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan negara sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah sebagai pemegang kekuasaan tertinggi memiliki kewenangan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat dengan menyelenggarakan upaya kesehatan yang terpadu menyeluruh dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.²

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan, telah berkembang dengan pesat dan didukung oleh sarana kesehatan yang semakin canggih, perkembangan ini turut mempengaruhi jasa profesional di bidang kesehatan yang dari waktu ke waktu semakin berkembang pula. Berbagai cara

¹ Muhamad Sadi, *Etika Hukum Kesehatan*, (Jakarta: Prenadamedia, 2015), hlm. 5.

² Soekidjo Notoatmodjo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2017), hlm. 17

perawatan dikembangkan sehingga akibatnya juga bertambah besar, dan kemungkinan untuk melakukan kesalahan semakin besar pula. Dalam banyak hal yang berhubungan dengan masalah kesehatan sering ditemui kasus- kasus yang merugikan pasien. Oleh sebab itu, tidak mengherankan apabila profesi kesehatan serta perlindungan terhadap pasien diperbincangkan baik di kalangan intelektual maupun masyarakat awam dan kalangan pemerhati kesehatan

Beberapa tahun terakhir ini sering timbul gugatan dari pasien yang merasa dirugikan, untuk menuntut ganti rugi akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh dokter atau tenaga kesehatan dalam melakukan pekerjaannya. Pada dasarnya kesalahan atau kelalaian tenaga kesehatan dalam melaksanakan profesi medis, merupakan suatu hal yang penting untuk dibicarakan. Hal ini karena akibat kesalahan atau kelalaian tersebut mempunyai dampak yang merugikan pasien. Selain itu dalam hal perlindungan terhadap pasien pun perlu untuk dibahas dan dikaji lebih dalam.

Hubungan pasien dan pemberi pelayanan kesehatan dapat disebut sebagai hubungan antara subjek-subjek hukum yang seharusnya memiliki kedudukan yang sama di hadapan hukum. Adanya hubungan komersial dalam pelayanan kesehatan dapat dijadikan sebagai dasar untuk menempatkan hubungan di antara para pihak dalam pelayanan kesehatan sebagai hubungan transaksi komersial di antara konsumen dan tenaga kesehatan berlaku dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Konsekuensi dari hubungan hukum antara konsumen dan tenaga kesehatan menimbulkan hal dan kewajiban yang saling timbal balik dari masing-masing pihak. Hal itu mewujudkan persoalan hak dan kewajiban yang berkaitan dengan

penyelenggaraan rekam medis dalam pelayanan kesehatan. Pasal 1 ayat 1 Permenkes No 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis menjelaskan bahwa rekam medis berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien.

Pengambilan suatu tindakan medik seringkali dokter maupun institusi kesehatan meminta pasien untuk menandatangani surat pernyataan yang dikenal sebagai “Informed Consent” atau “Persetujuan Tindakan Medik”. Persetujuan tindakan medik ini sangatlah penting bagi dokter maupun suatu institusi kesehatan untuk membuktikan bahwa tindakan medik yang diambil telah diketahui, dimengerti oleh pasien ataupun keluarganya dengan baik mengenai segala keuntungan/kerugian dan resiko dari tindakan tersebut serta disetujui oleh diri pasien sendiri/istri/suami/anak/ayah/ibu/lainnya.

Surat persetujuan tindakan medik ini juga dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk komunikasi antara dokter dan pasien ataupun keluarga pasien. Dokter tidak berhak melakukan tindakan medis yang bertentangan dengan kemauan pasien, walaupun tindakan itu untuk kepentingan pasien itu sendiri. Semua tindakan medik baik tindakan diagnostik, terapeutik maupun paliatif memerlukan persetujuan tindakan medik secara lisan maupun tertulis. Setiap tindakan medik yang mengandung resiko cukup besar, mengharuskan adanya persetujuan tertulis yang ditandatangani oleh pasien, setelah sebelumnya pasien itu memperoleh informasi yang adekuat tentang perlunya tindakan medik yang bersangkutan serta resiko yang berkaitan dengannya. Namun seringkali persetujuan tindakan medik ini oleh dokter hanya dipandang sebagai suatu prosedur untuk memperoleh izin

atau tanda tangan atau persetujuan pengobatan maupun tindakan medis dan penelitian saja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang permasalahan yang ada di Klinik Utama Nusa Lima Pekanbaru karena setiap pasien yang melakukan rawat inap wajib mendapatkan informed consent yang kemudian menjadi rekam medik pasien tersebut. Gambaran realisasi perlindungan terhadap pasien tersebut maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul yaitu : **”Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Rawat Inap Sebagai Konsumen Perjanjian Jasa Pelayanan Kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru?
2. Bagaimana hambatan perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru?
3. Bagaimana upaya mengatasi hambatan perlindungan hukum pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui hambatan perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru
- c. Untuk mengetahui upaya mengatasi hambatan pelaksanaan perlindungan hukum pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru

2. Kegunaan Penelitian

Sedangkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi peneliti: untuk menambah khasanah pengetahuan bagi peneliti, terkait perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan Serta sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan srata satu di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru dan mendapatkan gelar Sarjana Hukum.
- b. Bagi kalangan akademik: Sebagai sumbangsih hasil pemikiran dan olahan bahan dari peneliti dalam bentuk penulisan skripsi, sehingga dapat dijadikan bahan referensi dan bahan informasi bagi kalangan perguruan tinggi, terkait perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi dan dasar pemikiran bagi perkembangan hukum tentang sistem peradilan perdata di indonesia

- c. Bagi instansi: Sebagai bahan masukan bagi perusahaan, khususnya Klinik Utama Nusa Lima Pekanbaru terkait perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan.

D. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Memandang hukum dari aspek tujuan yang hendak dicapai oleh hukum itu sendiri, Dalam fungsinya, maka hukum sebagai perlindungan kepentingan manusia, hukum mempunyai tujuan. Hal itu dapat dilihat secara eksplisit dari pengertian hukum. Dalam konsep pengertian lain, hukum memiliki tugas untuk membagi hak dan kewajiban antar perorangan didalam masyarakat, membagi wewenang dan mengatur cara memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum.³

Kepastian hukum tersebut dikemudian hari diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum pada obyek hukum itu sendiri. Perlindungan hukum didefinisikan sebagai perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak - hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan/ merupakan kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.⁴

Doktrin mengenai perlindungan hukum bermunculan. Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah: “Memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu

³ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta: Liberty, 1998), hlm. 71.

⁴ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1983), hlm. 38.

di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak - hak yang diberikan oleh hukum.”⁵ Doktrin mengenai perlindungan hukum juga dikemukakan oleh C.S.T Kansil. Menurut C.S.T. Kansil, perlindungan hukum adalah “berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun”.⁶

Hukum selalu berkaitan dengan kekuasaan. Terkait dengan perlindungan hukum, maka dinyatakan bahwa Kekuasaan terdiri dari dua yaitu kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Kemudian dalam hubungan dengan kekuasaan ekonomi, permasalahan perlindungan hukum adalah perlindungan bagi si lemah (ekonomi) terhadap si kuat (ekonomi), misalnya perlindungan bagi pekerja terhadap pengusaha. Jadi, dapat dikatakan perlindungan hukum dapat dinilai dari aspek pemerintahan dan aspek kekuasaan ekonomi.⁷

Dalam kajian hukum serupa disebutkan bahwa Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa terdapat dua macam perlindungan bagi rakyat dari perbuatan pemerintah yang melanggar hukum yaitu perlindungan preventif dan perlindungan hukum represif.⁸ Terhadap eksistensi perlindungan hukum preventif, Perlindungan hukum preventif kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (inspraak) atau pendapatnya

⁵ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 165.

⁶ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 102.

⁷ Asri Wijayanti, *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 10.

⁸ Hari Sugiharto dan Bagus Oktafian Abrianto, Perlindungan Hukum Non Yudisial Terhadap Perbuatan Hukum Publik Oleh Pemerintah, *Jurnal Yuridika*, Volume 33, Nomor 1, Januari 2018, hlm. 44.

sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.⁹ Sedangkan Perlindungan hukum represif merupakan sebuah bentuk perlindungan hukum dengan cara menggugat atau mempermasalahkan atau memperkarakan pemerintah ke pengadilan (sebagai bagian dari kekuasaan kehakiman/ yudikatif).¹⁰

Hal tersebut dapat diartikan bahwa perlindungan hukum yang preventif bertujuan/ bersifat untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan sebaliknya perlindungan yang represif bertujuan/ bersifat untuk menyelesaikan sengketa.

2. Teori Efektivitas Hukum

Setiap anggota masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya melakukan berbagai perjanjian dengan mengadakan hubungan satu sama lain, terutama dengan melakukan hubungan dalam pertukaran barang dan jasa dalam lalu lintas ekonomi. Perikatan berasal dari bahasa belanda “*verbinten*” atau dalam bahasa inggris “*binding*”. *Verbinten* berasal dari perkataan bahasa perancis, “*obligation*” yang terdapat dalam “*code civil perancis*” yang selanjutnya merupakan terjemahan dari kata “*obligation*” yang terdapat dalam hukum romawi “*corpus juris civilis*”.

Menurut Hogmann, perikatan atau *verbinten* adalah suatu hubungan hukum antara sejumlah terbatas subjek-subjek hukum sehubungan dengan itu, seseorang mengikatkan dirinya untuk bersikap menurut cara-cara tertentu terhadap pihak yang lain, yang berhak atas

⁹ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia Sebuah Studi tentang Prinsip - Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi*, (Surabaya: Bina Ilmu, 2007), hlm. 2.

¹⁰ Harjono, *Konstitusi Sebagai Rumah Bangsa*, (Jakarta: Sekretariat dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, 2008), hlm. 386-387.

sikap demikian itu. Perikatan / *verbinten*is adalah hubungan hukum (*rechtsbetrekking*) yang oleh hukum itu sendiri diatur dan disahkan cara penghubungnya. Oleh karena itu perjanjian yang mengandung hubungan hukum antara perseorangan/person adalah hal-hal yang terletak dan berada dalam lingkungan hukum. Hubungan hukum dalam perjanjian bukan merupakan suatu hubungan hukum yang timbul dengan sendirinya, akan tetapi hubungan tercipta karean adanya tindakan hukum/*rechtshandeling*. Tindakan / perbuatan hukum yang dilakukan oleh pihak-pihaklah yang menimbulkan hubungan hukum perjanjian, sehingga terhadap satu pihak diberi hak oleh pihak lain untuk memperoleh prestasi, sedangkan pihak yang lain itupun menyediakan diri dibebani dengan kewajiban untuk menunaikan prestasi. Prestasi merupakan obyek (*Voorwerp*) dari perjanjian. Tanpa prestasi, hubungan hukum yang dilakukan berdasar tindakan hukum, tidak akan memiliki arti apapun bagi hukum perjanjian.

Perjanjian adalah salah satu contoh tindakan hukum berganda, akan tetapi terdapat beberapa tindakan hukum yang dilakukan oleh beberapa orang, tetapi tidak dapat digolongkan pada perjanjian, misalnya sepakat/keputusan yang tercapai dalam rapat. Disinilah letak perjanjian tanpa adanya penjelasan lebih lanjut menunjuk pada perjanjian obligator, yaitu perjanjian yang menimbulkan perikatan.

E. Metode Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian secara benar dan terarah diperlukan suatu metode sehingga hasil penelitian dapat digunakan untuk menjawab hasil dari masalah yang ada dan menganalisis pokok permasalahan.

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian sosiologis, adapun sifatnya adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian empiris merupakan penelitian lapangan yang mana penulis langsung terjun ke lapangan untuk memeriksa, memahami dan menganalisis secara langsung berdasarkan fakta-fakta nyata di lapangan. Dan metode pengumpulan data disini dengan cara wawancara secara langsung dengan nara sumber di lapangan. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu pengumpulan data dan informasi dengan mendeskripsikan suatu gejala pada penelitian.

Penelitian Hukum Sosiologis adalah suatu metode penelitian hukum dengan melihat korelasi antara hukum dengan masyarakat diharapkan mampu mengungkapkan efektivitas dan mengidentifikasi hukum tidak tertulis yang berlaku pada masyarakat. Untuk mendapatkan keterangan yang akurat penulis langsung melakukan observasi secara langsung dan melakukan wawancara/interview kepada responden untuk mendapatkan jawaban.¹¹

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih peneliti untuk melakukan penelitian yaitu di wilayah jalan Ronggowarsito No.40, Suka Maju, Kec.Sail, Kota Pekanbaru.

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

¹¹ Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.

Populasi merupakan sekumpulan objek yang hendak diteliti. Setelah lokasi penelitian ditentukan, peneliti harus menetapkan populasi penelitiannya. Pada tahap ini seorang peneliti diharapkan mampu mengidentifikasi populasi yang ada. Isi populasi adalah unsur-unsur yang ada kaitannya dengan penelitian dan yang akan menjadi objek penelitiannya. Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Direktur PT.Nusa Lima Medika sebanyak 1 (satu) orang.
- 2) Kepala Klinik Utama Nusa Lima Medika sebanyak 1 (satu) orang.
- 3) Pasien Rawat Inap di Klinik Utama Nusa Lima Medika sebanyak 50 (lima puluh) orang.

b. Sampel

Dari Populasi yang telah teridentifikasi, saatnya bagi peneliti untuk menetapkan sampelnya. Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan dijadikan objek penelitian. Dari sampel inilah data primernya nantinya akan diperoleh. Arti pentingnya penetapan sampel adalah untuk memudahkan peneliti dalam mengungkap dan menemukan data dalam penelitian. Ada pun yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Direktur PT. Nusa Lima Medika sebanyak 1 (satu) orang ditetapkan dengan metode sensus.
- 2) Kepala Klinik Utama Nusa Lima Medika sebanyak 1 (satu) orang ditetapkan dengan metode sensus.
- 3) Pasien Rawat Inap di Klinik Utama Nusa Lima Medika sebanyak 10 (sepuluh) orang ditetapkan dengan metode random.

Tabel I. 1
Populasi dan Sampel

No	Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase (%)
1	Direktur PT.Nusa Lima Medika	1 orang	1 orang	100
2	Kepala Klinik Utama Nusa Lima Medika	1 orang	1 orang	100
3	Pasien Rawat Inap di Klinik Utama Nusa Lima Medika	50 orang	10 orang	20

Sumber : data primer tahun 2024.

4. Sumber data

Sumber data penelitian ini dapat dibedakan atas 3 macam, yaitu :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari lapangan secara langsung yang sesuai dengan permasalahan melalui responden yang sudah penulis tetapkan.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan yang bersifat mendukung data primer. Data ini diperoleh melalui kepustakaan yang bersifat mendukung data primer, yang mana juga berkaitan erat dengan penelitian.
- c. Data tertier, yaitu data yang diperoleh melalui kamus dan sejenisnya yang berfungsi untuk mendukung data primer dan sekunder.

5. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang dipercayai dan dipertanggungjawabkan sehingga dapat memberikan gambaran permasalahan secara menyeluruh, maka dalam hal ini penulis menggunakan alat pengumpulan data berupa :

- a. Observasi, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
- b. Wawancara, wawancara dilakukan oleh penulis adalah wawancara non struktur, karena pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah pertanyaan-pertanyaan lepas, sehingga dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh peneliti.
- c. Kajian Kepustakaan, yaitu peran aktif penulis untuk membaca literatur- literatur kepustakaan yang memiliki kolerasi dengan perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru yang mana ini berguna untuk mencari data sekunder untuk mendukung data primer.

6. Analisis Data

Dalam penelitian ini data dianalisis secara kualitatif artinya data dianalisis tidak dengan menggunakan statistik atau matematika ataupun yang sejenisnya. Analisis data penelitian ini dilakukan secara kualitatif, maksudnya data yang diperoleh dihubungkan atau dikaitkan dengan peraturan Perundang-Undangan dan pendapat ahli yang menjadi rujukan. Hasil akhir pembahasan penulis menggunakan metode berfikir deduktif, yaitu suatu pernyataan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu pernyataan yang bersifat khusus.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis antara lain:

1. Pelaksanaan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru masih belum optimal, hal ini dikarenakan pemahaman yang diterima pasien berbeda-beda sehingga informasi yang ditangkap berbeda-beda, dan pasien yang tidak mau tahu untuk apa persetujuan itu harus diberikan, yang terpenting menurut pasien adalah mendapat pelayanan dengan cepat yang mengakibatkan tidak tersampainya informasi dengan baik.
2. Hambatan dalam perlindungan hukum terhadap pasien rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru yaitu kekurangan tenaga medis seperti dokter, perawat dan tenaga administrasi, kurangnya tenaga penunjang pelayanan medis seperti tenaga Farmasi, radiologi, dan laboratorium, tingkat pemahaman dari pasien berbeda-beda karena faktor Pendidikan, Pasien merasa awam mengenai istilah yang disampaikan dokter dan Pasien yang tidak mau tahu yang mengakibatkan tidak tersampainya informasi dengan baik.
3. Upaya mengatasi hambatan dalam perlindungan hukum terhadap pasien

rawat inap sebagai konsumen dalam perjanjian jasa pelayanan kesehatan di Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru yaitu menambah jumlah tenaga medis, tenaga penunjang medis dan tenaga administrasi dengan cara rekrutmen, memberikan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) kepada pasien dengan bahasa yang mudah dipahami, dan memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan ketidakpuasannya terhadap pelayanan baik secara langsung maupun melalui media *online* disertai dengan bukti yang jelas.

B. Saran

Adapun saran yang diberikan oleh penulis setelah melakukan penelitian antara lain:

1. Untuk pihak Klinik Utama Nusa Lima Medika Pekanbaru tetap mempertahankan menggunakan bahasa yang mudah dipahami saat menjelaskan maksud dari *Informed consent*. Serta pengawasan terhadap pemberian persetujuan tindakan medis dalam situasi dan kondisi apapun.
2. Untuk konsumen sebaiknya dapat lebih menanyakan tentang perjanjian terapeutik atau *Informed consent* yang dijelaskan kepada dokter atau petugas medis bila penjelasannya kurang lengkap atau kurang mengerti bukan sekedar menerima informasi dari tenaga kesehatan bersangkutan.
3. Untuk pemerintah atau khususnya lembaga akreditasi fasyankes seluruh Indonesia agar tetap melakukan pengawasan yang sebaiknya secara menyeluruh dalam setiap aspek dengan standar tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Asri Wijayanti, *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Ashadie, Zaeni, *Aspek-Aspek Hukum Kesehatan di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.
- C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989.
- Harjono, *Konstitusi Sebagai Rumah Bangsa*, Jakarta: Sekretariat dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, 2008.
- M. Jusuf Hanafiah dan Amri, *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*. ed-3, Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 1999.
- Muhamad Sadi, *Etika Hukum Kesehatan*, Jakarta: Prenadamedia, 2015.
- Ni'matul Huda, *Hukum Tata Negara*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1983.
- Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia Sebuah Studi tentang Prinsip - Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi*, Surabaya: Bina Ilmu, 2007.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Soekidjo Notoatmodjo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2017.
- Subekti, *Hukum Perjanjian, Cet. Ke - 4*, Jakarta: Citra Aditya Bakti, 1987
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberty, 1998.
- Tim Penyusun Pedoman Skripsi, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Edisi III*, (Pekanbaru: Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning, 2019)

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan RI No.290/Menkes/Per/III/ 2008 Tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran

Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen

Undang-undang No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran

Permenkes No 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien

C. Jurnal

Darmawati, Determinasi Registrasi Penduduk di Kota Pekanbaru, *Teroka Riau*, 2008, Vol. VIII, No. 2.

Haposan Siallagan, Penerapan Prinsip Negara Hukum Di Indonesia, *Sosiohumaniora*, Vol. 18, No. 2 Tahun 2016.

Hari Sugiharto dan Bagus Oktafian Abrianto, Perlindungan Hukum Non Yudisial Terhadap Perbuatan Hukum Publik Oleh Pemerintah, *Jurnal Yuridika*, Volume 33, Nomor 1, Januari 2018.

D. Internet

<https://www.pekanbaru.go.id/p/menu/profil-kota/mengenal-kota-pekanbaru>

https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_kecamatan_dan_kelurahan_di_Kota_Pekanbaru

https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Pekanbaru

<https://www.pekanbaru.go.id/p/menu/profil-kota/lambang-kota-pekanbaru>