

## ABSTRAK

**Rafindo Fresly Sagala, NIM E.1711319, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan Gawat Darurat Di Rumah Sakit. Pembimbing Utama: Dr. Hj. Endeh Suhartini, S.H., M.H., Pembimbing Pendamping: Muhamad Aminulloh, S.S., M.H., Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Djuanda Bogor, 2022.**

Pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan memiliki hak-hak yang sering kali dilanggar rumah sakit sebagai pemberi jasa. Penulis meneliti perlindungan hukum terhadap konsumen jasa pelayanan kesehatan gawat darurat di rumah sakit, dengan tujuan untuk mengetahui perlindungan hukum dan bentuk pertanggungjawaban rumah sakit terhadap bayi D, serta sanksi bagi rumah sakit terkait adanya kelalaian/kesalahan yang ditimbulkan.

Guna mencapai tujuan di atas, penulis melakukan penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan dan menganalisis secara sistematis, faktual dan akurat ketentuan yang terkait dengan perlindungan hukum konsumen atas kelalaian/kesalahan pihak Rumah Sakit MKK. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Data yang dikumpulkan melalui studi dokumen dan dianalisis dengan menggunakan metode yuridis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui perlindungan hukum bagi pasien dapat dilihat dari pemenuhan hak-hak pasien yang diatur dalam Pasal 4 UUPK serta Pasal 32 Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Perlindungan hukum bagi pasien gawat darurat di Rumah Sakit MKK kurang baik khususnya terhadap bayi D, hal tersebut dibuktikan dengan adanya kelalaian/kesalahan pihak rumah sakit melalui layanan administrasi dan keuangan, sehingga menyebabkan pasien meninggal dunia. Pertanggungjawaban Rumah Sakit MKK terhadap bayi D dapat dituntut berdasarkan tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*), yang diatur dalam Pasal 19 UUPK. Tanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian oleh pelaku usaha (jasa), dapat diwujudkan sesuai ketentuan Pasal 19 ayat (2) UUPK. Kemudian sanksi bagi Rumah Sakit MKK akibat kelalaian/kesalahan terhadap bayi D adalah berupa sanksi administratif, yaitu teguran tertulis atau denda dan pencabutan izin Rumah Sakit sesuai Pasal 29 ayat (2) Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Akan tetapi, rumah sakit tersebut tidak mendapat sanksi penutupan rumah sakit dengan alasan adanya pertimbangan dari Kepala Dinas Kesehatan DKI Jakarta yang menyatakan tidak ada lagi rumah sakit umum daerah (RSUD) atau rumah sakit swasta yang beroperasi di daerah tersebut, oleh sebab itu peran rumah sakit di situ masih sangat dibutuhkan. Dengan ketentuan bahwa Rumah Sakit MKK harus melakukan/memenuhi sanksi tertulis dalam Surat Resmi Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor UM.0105/Menkes/395/2017.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Pelayanan Kesehatan.

## ABSTRACT

**Rafindo Fresly Sagala, NIM E.1711319, *Legal Protection for Consumers of Emergency Health Services in Hospitals. Main Advisor: Dr. Hj. Endeh Suhartini, S.H., M.H., Counselor: Muhamad Aminulloh, S.S., M.H., Law Study Program, Faculty of Law, Djuanda University Bogor, 2022.***

*Patients as consumers of health services have rights that are often violated by hospitals as service providers. The author examines legal protection for consumers of emergency health services in hospitals, with the aim of knowing legal protection and forms of hospital responsibility for baby D, as well as sanctions for hospitals related to negligence/errors caused.*

*In order to achieve the above objectives, the authors conducted a descriptive study, namely describing and analyzing systematically, factually and accurately the provisions related to consumer legal protection for negligence/mistakes by the MKK Hospital. The type of research used is normative research using the statute approach. Data collected through document study and analyzed using qualitative juridical methods.*

*Based on the research results, it is known that legal protection for patients can be seen from the fulfillment of patient rights as regulated in Article 4 of the UUPK and Article 32 of Law Number 44 of 2009 concerning Hospitals. Legal protection for emergency patients at MKK Hospital is not good, especially for baby D, this is evidenced by the negligence/mistake of the hospital through administrative and financial services, causing the patient to die. The MKK Hospital's responsibility for baby D can be prosecuted based on contractual liability, which is regulated in Article 19 of the UUPK. The responsibility to provide compensation by business actors (services), can be realized in accordance with the provisions of Article 19 paragraph (2) of the UUPK. Then the sanctions for the MKK Hospital due to negligence/mistakes against baby D are in the form of administrative sanctions, namely written warnings or fines and revocation of hospital permits in accordance with Article 29 paragraph (2) of Law Number 44 of 2009 concerning Hospitals. However, the hospital did not receive a hospital closure sanction on the grounds that the Head of the DKI Jakarta Health Service stated that there were no longer regional public hospitals (RSUD) or private hospitals operating in the area. there is still much needed. Provided that the MKK Hospital must comply with the written sanctions in the Official Letter of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number UM.0105/Menkes/395/2017.*

*Keywords: Legal Protection, Consumers, Health Services.*