

SKRIPSI

**TINJAUAN YURIDIS PELAYANAN KESEHATAN YANG BERMUTU
MENURUT PASAL 5 AYAT (2) UNDANG-UNDANG NOMOR 36 TAHUN
2009 BERKAITAN DENGAN KEKECEWAAN PASIEN TERHADAP
PERILAKU DOKTER**



Diajukan oleh :

ELLEN STEFANI

N P M : 110510631
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

FAKULTAS HUKUM

2014

**HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**TINJAUAN YURIDIS PELAYANAN KESEHATAN YANG BERMUTU
MENURUT PASAL 5 AYAT (2) UNDANG-UNDANG NOMOR 36 TAHUN
2009 BERKAITAN DENGAN KEKECEWAAN PASIEN TERHADAP
PERILAKU DOKTER**

Diajukan oleh :

ELLEN STEFANI

N P M : 110510631
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 16 Desember 2014

Dosen Pembimbing,



OJB. Ohim Sindudisastra , SH., M.Hum.

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**TINJAUAN YURIDIS MENGENAI PELAYANAN KESEHATAN YANG
BERMUTU MENURUT PASAL 5 AYAT (2) UNDANG-UNDANG NOMOR
36 TAHUN 2009 BERKAITAN DENGAN KEKECEWAAN PASIEN
TERHADAP PERILAKU DOKTER**

Penulisan Hukum/Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Penulisan Hukum/Skripsi Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam sidang akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 14 Januari 2015
Tempat : Ruang Dosen Lt.2

Susunan Tim Penguji:

Ketua : OJB. Ohim Sindudisastra, SH., M.Hum.
Sekretaris : E. Imma Indra Dewi W.SH., M.Hum.
Anggota : J. Widiyantoro, SH, MH.

Tanda Tangan



Mengesahkan

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Dr.G. Sri Nurhartanto S.H., LL.M.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ *God, Christ ,my Invisible Hand.* Aku bersyukur atas segala berkat dan perlindunganMu. KAU yang selalu menguatkan, mengingatkan, menjaga harapan, meniupkan mimpi, memberikan hari baru tiap pagi. Maaf atas segala tingkahku yang tak sesuai dengan kehendakMu. Biarlah kasihMu selalu dapat hidup melalui diriku dan penyertaanMu senantiasa menjadikanku lebih baik lagi dalam perjalananku selanjutnya.
- ❖ *HIS visible hand,* orang tua , keluarga. Yang tak pernah absen memberikan semangat, doa, dukungan untuk kesuksesan anaknya. Imanuel
- ❖ *Emotioneel gepresenteerd aan mijn opa (1929-2014) who told me that i have the bigger God,...ik hou van jou ..*

Terima Kasih

- ❖ Opa Dr H Tatang Kartawan ,Dosen FK UPN Jakarta, Dokter Ketua Kontingen Garuda VI,
- ❖ Dr Pantja Kuntjara Kepala Dinas Kesehatan Kota Magelang
- ❖ Dr Erawati Kuntjara Kepala Puskesmas Magelang Selatan
- ❖ Dr Dwi Hartanto Ketua IDI Kota Magelang
- ❖ Sahabat-sahabatku nan luar biasa Debi, Ivana, Tita, Rika Sinaga, Leo , Albert, Chang, Egant, Melda, Metho , Bismo cs, Keket dan SEMUA teman-teman khususnya angkatan 2011 yang lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang selalu senasib, saling berbagi, saling mendorong , memberikan semangat, juga tebengan .
- ❖ Kakak-kakak 2009-2010 yang selama ini turut membagikan ilmu dan perhatiannya , adek-adek 2012- 2013 yang bersama kalian membuatku jadi maba kembali.
- ❖ Teman SMP ,SMA seperjalanan di berbagai penjuru universitas , Sigit calon dokter dan Dewi calon nurse dari FK UKDW dan STIKES RS. Elizabeth, yang turut 'mengisi' skripsi ini.
- ❖ Ibu- Ibu kos PKK yang saling menghidupkan tiap hari : Mbak Lilis, Mbak Ayuk, Wydha,Melissa, Mbak Mitha, Kak Pamela. Tak Lupa alumninya: Mbak Mei, Kak Fina, Ci Wiwik, Ci Lia, kak Grisel.
- ❖ Teman-teman KKN 66- Tepus sepenanggungan (Klapaloro1) ,bersama kita bisa!
- ❖ *And another people or my belonging who's cant be wrote one by one...May God Bless u all ☺*

Semoga skripsi ini bermanfaat, dan berjejak.....

MOTTO

My job is take care the possible and trust God for the impossible (Ruth Bell Graham) In this life we cannot always do great things but we can do small things with great love (Mother Teresa) therefore , as we have opportunity , let us do good to all (Galatians 1 MDC)



**Het gebed opent's hemels
deur**

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, berkat dan penyertaanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul. Penulisan hukum ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan hukum ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sri Nurhartanto, SH., M. Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak OJB. Ohim Sindudisastra, S.H., M.Hum. selaku dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar membimbing penullis menyelesaikan skripsi ini.
3. Prof Dr Drs Paulinus Soge SH., MH ,selaku Dosen Pembimbing Akademik yang terkasih.
4. Seluruh Dosen, Karyawan Tata Usaha, Perpustakaan, di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Dosen FK UPN Jakarta, Kepala Dinas Kesehatan Kota Magelang, Ketua IDI Kota Magelang, Kepala Puskesmas Magelang Selatan yang telah meluangkan waktu menjadi narasumber.
6. Orang tua, saudara, keluarga besar dan sahabat-sahabat penulis.

Pada akhirnya penulis berharap agar penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi Ilmu Hukum Ekonomi dan Bisnis khususnya dalam bidang hukum kesehatan. Penulis juga menyadari kekurangan dan kelemahan penulis dalam penulisan hukum/skripsi ini. Oleh karena itu, penulis membuka diri untuk masukan dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penulisan hukum/skripsi ini demi kemajuan ilmu pengetahuan khususnya ilmu hukum.

Yogyakarta, 16 Desember 2014

Penulis

ABSTRACT

The writing of law with entitled “Judicial study on a Qualified Medical Service to 2009’s Constitution Chapter 55 no. 36 about Health Related to Patient’s Dissapointment towards Doctor’s Treatment “ is to studied what is the criteria or the quality standard in medical service based on 2009’s Constitution Chapter 55 no. 36 about Health. The type of this research is normative legal research. Many doctor as health provider has not been fullfil the responsibility to the patient with maximum .The increase of the citizen's law awakening and a qualified medical service needs should have being included to the medical service quality standards.According to the research that has been done, the criteria or the quality standard in medical service are reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles also fits the Procedure Operational Standards. Each institution could make their Procedure Operational Standards so it turns out different, whereas the quality standard for medical treatment is the Indonesian Doctors Competence Standards–Standar Kompetensi Dokter Indonesia (SKDI) which should be revised regularly.

Keywords: *Doctor, Quality Standard, Medical Services, Patient*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGUJIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
F. Batasan Konsep.....	12
G. Metode Penelitian.....	14
H. Sistematika Skripsi.....	16
BAB II. PEMBAHASAN.....	
A. Pelayanan Kesehatan yang Bermutu.....	18
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	18

2. Tujuan Pelayanan Kesehatan.....	21
3. Macam Pelayanan Kesehatan	23
4. Pengertian Pelayanan Kesehatan yang Bermutu.....	24
B. Hubungan Pasien dan Dokter.....	28
1. Hak dan Kewajiban Pasien.....	28
2. Hak dan Kewajiban Dokter.....	32
C. Kekecewaan Pasien terhadap Perilaku Dokter	35
1. Ruang Lingkup Praktek Kedokteran	35
2. Kekecewaan terhadap Perilaku Dokter.....	
a. Bentuk Pelanggaran Disiplin Profesional Dokter.....	38
b. Pengawasan Perilaku Dokter.....	41
3. Kriteria Pelayanan Kesehatan yang Bermutu.....	42
BAB III. PENUTUP.....	
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan hukum/skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika penulisan hukum/skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 16 Desember 2014
Yang menyatakan,

Ellen Stefani