**PENERAPAN PERLAKUAN YANG SAMA TERHADAP PASIEN
DI RUMAH SAKIT SYAFIRA PEKANBARU**

Oleh : *Sandi Yolanda*

Pembimbing I : Dr.Maryati Bachtiar, SH., M.Kn
Pembimbing II : Dr.Evi Deliana HZ, SH., SH.,L.Lm
Alamat: Jalan Pala Nomor 01, Harapan Raya.
Email : Sandiyolanda16@gmail.com

ABSTRACT

As for what is meant by consumers in the consumer protection law are end consumers who use the product for the benefit of themselves, family, other people or other living things. Health is a basic human need to be able to live properly and productively. Health service is one of the people whose provision must be held by the government as mandated in the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia Article 28H Paragraph 1. The establishment of Law No.34 of 2011 concerning social security that is used for the the purposes of administering effective social serucity for all Indonesian citizens is apparently not yet appropriate. In the Syafira Pekanbaru hospital, it was found that the realization of rights and obligation was not what was stated in the health law. The purpose of the thesis writing is, First, the application of the same treatment to patients in Syafira Pekanbaru hospital, Second, the efforts that can be made by the Syafira Pekanbaru hospital in improving the health services for patients.

This type of researck can be classified in the type of sociological juridical research, because in this study the authors directly conduct research on the location or place studied in order to provide a complete and clear picture of the problem under study. This is research was conducted at the Syafira hospital located in the area of Pekanbaru city Jenderal Sudirman street number 134, Tamgkerang Tengah Village, Marpoyan Damai District , while the population and sample were all parties related to the problem studied in this research, data source used, primary data, secondary data and tertiary data, data collection technique in research this is by interview, literature review and kuestionnaire.

From the results of research problems there are two main things that can be concluded. First, Second,. Suggestion Writer, First, the same treatment for patients who are medical service users at the Syafira Pekanbaru hospital has not fully gone well, their obligations. This is clearly contrary to the ekisting legislation. Secondly, the efforts that can be done by Syafira Pekanbaru hospital in improving health services for patients by trying to improve the kualitas of medical personnel in the hospital environment and Syafira Pekanbaru and improving medical ekuipment to help health service for the community. Suggestion Writer, First, the community should act decisively in terms of health and ask for legal protection and justice to law enforcement officers. Secondly, there is a need to socialize legal protection by the health department to the public using health services.

Keywords: Patient- Same treatment- Pekanbaru.

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 amandemen ke empat mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.¹

Adapun yang dimaksud dengan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir yang mempergunakan produk tersebut untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lain.² Produk konsumen berarti setiap barang atau komponen dari padanya, yang diproduksi atau didistribusikan untuk dijual kepada konsumen untuk digunakan disekitar rumah atau tempat tinggal permanen atau sementara, sekolah, dalam rekreasi, untuk penggunaan pribadi sebagai kenikmatan konsumen.³

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H Ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan

mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.⁴

Dalam pelayanan kesehatan, Rumah Sakit harus memperhatikan etika profesi. Hal tersebut juga wajib dijunjung tinggi oleh setiap Rumah Sakit, termasuk Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Pelayanan jasa medis diharapkan dapat melayani seluruh lapisan masyarakat dengan profesional dan non diskriminatif seperti terdapat dalam Pasal 32 huruf C Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang menyebutkan “Setiap pasien mempunyai hak memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi”.⁵

Dibentuknya Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2011 Tentang Jaminan Sosial yang digunakan untuk keperluan tata kelola penyelenggaraan jaminan sosial yang efektif bagi seluruh warga Negara Indonesia ternyata belum sesuai. Menurut wawancara yang penulis lakukan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru banyak ditemukan bahwa realisasi hak dan kewajiban tidak seperti apa yang tertera dalam Undang-Undang Kesehatan, melihat dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan yang berbunyi “Setiap orang berhak atas kesehatan”.⁶ Ini jelas tidak sesuai dengan amanat yang disampaikan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009.

Bahwa penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian sebelumnya di Fakultas Hukum Universitas Riau yang didapat penulis dari kepustakaan. Perbedaan penelitian penulis yaitu mengkaji tentang penerapan perlakuan yang sama terhadap pasien di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dan upaya yang dapat dilakukan untuk pasien. Sehubungan masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “ **Penerapan Perlakuan**

¹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen ke empat.

² *Ibid*, hlm.34.

³ Appellant, *The Anaconda Company, A Wholly Owned Subsidiary Of Atlantic Richfield Company Et Al. Consumer Product Safety Commission*, Jurnal Westlaw, *United State Court Of Appeals District Of Colombia Circuit*, 10 April 1979 hlm.1070, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, tanggal 8 Maret 2018.

⁴ Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 Amandemen ke IV.

⁵ Pasal 32 huruf C Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Yang Sama Terhadap Pasien di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru“.

3) Sebagai masukan dalam bidang hukum perdata bisnis.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan perlakuan yang sama terhadap pasien di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru?
2. Apa upaya yang dapat dilakukan oleh Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap pasien ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui penerapan perlakuan yang sama terhadap pasien di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui upaya yang dapat oleh Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap pasien.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

- 1) Salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Riau;
- 2) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang penerapan perlakuan yang sama terhadap pasien di Rumah Sakit;
- 3) Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang perlindungan konsumen mengenai penerapan perlakuan sama terhadap pasien dan hak-hak pasien.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang penerapan perlakuan sama terhadap pasien khususnya di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang apa upaya yang dapat dilakukan untuk pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

D. Kerangka Teori

1. Teori Keadilan

Hukum adalah ketentuan dan tata tertib dari masyarakat, hukum tersebut dalam pelaksanaannya dapat dipaksakan dan bertujuan mencapai keadilan dan kepastian hukum, setiap yang melakukan keadilan harus melakukan keadilan terlebih dahulu.⁷ Hakikat hukum hanya dapat dipahami dengan sempurna berdasarkan pemahaman yang jelas tentang hubungan yang membentuk tatanan hukum tersebut.⁸

Keadilan merupakan salah satu tujuan hukum yang paling banyak dibicarakan sepanjang perjalanan sejarah filsafat hukum. Tujuan hukum tidak hanya untuk keadilan, tetapi juga kepastian hukum dan kemanfaatan. Idealnya, hukum memang harus mengakomodasikan ketiganya.⁹

Uraian tentang keadilan berasal dari John Rawls, yang dipandang sebagai teori keadilan paling komprehensif sampai saat ini. Teori Rawls sendiri dapat dikatakan berangkat dari pemikiran Utilitarianisme. Teori keadilan Rawls sangat berkaitan erat dengan teori Mills, perbedaannya adalah Mills berpendapat bahwa keadilan adalah kemanfaatan, sedangkan Rawls menyatakan keadilan sebagai kesetaraan.¹⁰

Keadilan merupakan nilai yang tidak dapat ditawar-tawar karena hanya dengan keadilanlah ada jaminan stabilitas hidup manusia.¹¹ Agar tidak terjadi benturan kepentingan pribadi dan kepentingan bersama itu, perlu ada aturan-aturan. Di sinilah

⁷ Manufactures' Finance Co, "Equality", Jurnal West Law, Supreme Court of the United States, 1935, diakses melalui <https://lib.unri.ac.id/e-journal-e-book/>, tanggal 7 Maret 2018.

⁸ Hans Kelsen, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, Nusamedia, Bandung, 2006, hlm.4.

⁹ Hans Kelsen, *Loc cit.*

¹⁰ Karen Lebacqz, *Teori-Teori Keadilan (Six Theories of Justice)*, Nusamedia, Bandung, 2006, hlm.50

¹¹ *Ibid*, hlm.51.

diperlukan hukum sebagai wasitnya. Pada masyarakat yang telah maju, hukum baru akan ditaati apabila ia mampu meletakkan prinsip-prinsip keadilan.¹²

2. Teori Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Pertanggung jawaban perdata dalam menentukan prosedur untuk koreksi kesalahan.¹³

Tanggung jawab hukum rumah sakit yang diatur dalam konstruksi hukum perdata tertuang pada ketentuan Pasal 1366 *juncto* Pasal 1367 KUH Perdata berlaku dalam hubungan dalam kepala atau direktur rumah sakit dan para pihak yang terkait dengan pelayanan kesehatan dengan pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan.

Soerjono Soekanto dan Kartono Muhammad menyatakan bahwa dengan ukuran kemanusiaan yang tinggi dapat di artikan, dalam menjalankan profesinya memperlakukan pasien atas dasar nilai luhur seperti seorang manusia. Ia akan menghadapi pasiennya yang utuh, yang mempunyai harga diri, hak asasi, perasaan, dan bahkan keluarga. Tanggung jawab dokter dan atau tenaga kesehatan adalah tanggung jawab hukum atau

lebih dikenal dengan tanggung jawab hukum kedokteran *medical liability*.¹⁴

E. Kerangka Konseptual

1. Penerapan adalah suatu proses atau cara perbuatan melaksanakan keputusannya dan sebagainya.¹⁵
2. Perlakuan adalah sekumpulan kondisi tertentu yang diberikan kepada setiap satuan percobaan.¹⁶
3. Sama adalah serupa, tidak berbeda, tidak berlainan.¹⁷
4. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.¹⁸
5. Rumah Sakit Syafira merupakan sebuah institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.¹⁹ Yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman No.134, Kelurahan Tangkerang Tengah, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru.²⁰

F. Metode Penelitian

1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis yaitu pada penelitian hukum yang sosiologis, hukum dikonsepsikan sebagai pranata sosial yang secara riil

¹² *Ibid.*

¹³ Suzanne Rhodes, "Whole Foods Market Inc", United States District Court, Jurnal Westlaw, 5 November 2007 hlm. 67, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, tanggal Maret 2018.

¹⁴ Soerjono Soekanto dan Kartono Muhammad, *Aspek Hukum dan Etika Kedokteran di Indonesia*, Grafiti Pers, 1983, hlm.6.

¹⁵ <http://kbbi.web.id/standarisasi>. Diakses tanggal 7 Maret 2018.

¹⁶ <http://rancob.wordpress.com/perlakuan/>Diakses, tanggal, 8 Maret 2018.

¹⁷ <http://kbbi.web.id/sama>,Diaksestanggal 8 Maret 2018.

¹⁸ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.

¹⁹ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

²⁰ <https://rs-syafira.com/diakses> tanggal 5 Mei 2017.

dikaitkan dengan fakta sosial yang lain.²¹ Sifat penelitian ini adalah *deskriptif* yaitu untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya.²²

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat dikatakan bahwa penelitian *deskriptif* umumnya bersifat menggambarkan atau melukiskan secara lengkap fakta-fakta dari objek yang diteliti, kemudian dianalisa dan ditafsirkan untuk dapat diambil suatu kesimpulan.

2) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Syafira yang terletak di daerah Kota Pekanbaru Jalan Jenderal Sudirman No.134, Kelurahan Tangkerang Tengah, Kecamatan Marpoyan Damai. Pemilihan lokasi ini dengan pertimbangan antara lain masih banyaknya pasien atau konsumen jasa pelayan rumah sakit yang belum mendapatkan hak-haknya salah satunya hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

3) Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi atau *universe* adalah keseluruhan unit atau manusia (dapat pula berbentuk gejala atau peristiwa) yang mempunyai ciri yang sama.²³ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pihak Rumah Sakit Syafira, pasien atau konsumen umum yang tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dan pasien atau konsumen pengguna kartu BPJS yang tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan dijadikan sebagai objek penelitian.²⁴ Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sensus dan metode purposive. Metode sensus yaitu menetapkan sampel berdasarkan jumlah populasi yang ada.²⁵ Metode purposive adalah menetapkan jumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampelnya itu telah ditetapkan sendiri oleh si peneliti.²⁶

Table 1.1
Populasi dan Sampel
Data Penerapan Perlakuan yang Sama
terhadap Pasien di Rumah Sakit
Syafira Pekanbaru

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Persentase %
1.	Kepala Rumah Sakit Syafira	1	1	100
2.	Supervisor Administrasi Rumah Sakit Syafira	1	1	100
3.	Pasien Umum dan BPJS di Rumah Sakit Syafira	30	15	50
Jumlah		32	17	-

Sumber Data: Data Primer Olahan Tahun 2017

²¹ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2012, hlm. 133.

²² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta: 2006, hlm. 10.

²³ Amiruddin, *Pengantar Penelitian Hukum*, PT. Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 95

²⁴ Pedoman Penulisan Skripsi, Fakultas Hukum, Pekanbaru, 2012, hlm. 15

²⁵ *Ibid.* hlm.15

²⁶ *Ibid*

4) Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data atau keterangan yang diperoleh dari responden secara langsung sesuai dengan permasalahan. Data tersebut berkaitan dengan penerapan perlakuan yang sama terhadap pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui kepustakaan yang bersifat mendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal hukum, peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Perlindungan konsumen dan Kesehatan.

c. Data Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif.²⁷

5) Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan masalah pokok yang diteliti dalam penelitian ini maka alat pengumpulan data berupa:

a. Wawancara

Yaitu penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dengan menyampaikan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan secara lisan dan tertulis tentang focus penelitian yang dijadikan oleh penulis sebagai alat bantu untuk mewawancarai responden dalam mendapatkan data sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

b. Kajian Kepustakaan

Yaitu penulis mengambil kutipan dari buku bacaan, literature,

atau buku pendukung yang mewakili kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

c. Kuisisioner

Yaitu penulis menyebarkan angket yang berisi pertanyaan terkait judul kepada pelaku usaha sebagai sasaran.

6) Analisa Data

Setelah diperoleh data baik data primer maupun data sekunder, kemudian data tersebut dikelompokkan sesuai dengan jenis data dikumpulkan dan dikelompokkan akan dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif merupakan cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif, dalam pengertian apa yang dinyatakan secara tertulis.²⁸ Hasil analisis ini disimpulkan secara deduktif, yaitu cara berfikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu pernyataan atau dalil yang bersifat khusus.

Tinjauan Pustaka

A. Tinjauan Umum Tentang Konsep Perlindungan Konsumen

1. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia

Lahirnya gerakan perlindungan konsumen di Indonesia baru benar-benar dipopulerkan sekitar 20 Tahun yang lalu, yakni dengan berdirinya suatu lembaga swadaya masyarakat yang bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Beberapa organisasi serupa muncul setelah YLKI yaitu Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang berdiri sejak Februari 1998 dan pada Tahun 1990 bergabung sebagai anggota *Consumers Internasional* (CI). Di luar itu, banyak yayasan serupa, antara lain lembaga

²⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudi, *Penelitian Hukum Normative Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm.13.

²⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1983, hlm. 32.

pembinaan dan perlindungan konsumen, seperti Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (atau di sebut YLBKI) di Bandung dan perwakilan YLKI diberbagai Provinsi di tanah air. YLKI memiliki cabang-cabang di berbagai Provinsi dan mempunyai pengaruh yang cukup besar karena didukung oleh media masa.²⁹

Penilaian terhadap Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1981 Tentang Barang Menjadi Undang-undang, yang pelaksanaannya sangat tidak baik ditambah lagi dengan semakin banyaknya kejadian yang sangat merugikan konsumen, pemerintah akhirnya membentuk suatu aturan Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen yakni Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999.

2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan atas konsumen diperlukan, mengingat bahwa dalam kenyataannya konsumen selalu berada dipihak yang dirugikan. Masalah perlindungan konsumen tidak semata mata masalah orang perorang, tetapi sebenarnya merupakan masalah bersama dan masalah nasional sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen.³⁰

Pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan: perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³¹ Berdasarkan pengertian perlindungan konsumen diatas,

pada prinsipnya ada dua pihak yang terkait dalam perlindungan konsumen, yaitu konsumen itu sendiri dan pelaku usaha.³² Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³³

3. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana seseorang berada. Secara harfiah arti kata *consument* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang, tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus bahasa Inggris Indonesia memberi arti kata *consument* sebagai pemakai atau konsumen.³⁴

Az Nasution menjelaskan beberapa pengertian konsumen, diantaranya menurut undang undang perlindungan konsumen india, menetapkan bahwa konsumen adalah setiap orang pembeli barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayaran, tetapi tidak masuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial.³⁵

²⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2004, hlm.49.

³⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya, Bandung, 2014, hlm.4.

³¹ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm.10.

³² Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm.194.

³³ Pasal 1 Angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

³⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.22.

³⁵ Ade Maman Suherman, *Op.cit*, hlm.74

4. Hak-Hak Konsumen

Pada dasarnya hak bersumber dari tiga hal, yaitu:

- a. Kodrat manusia sebagai manusia yang diciptakan oleh Allah, manusia mempunyai sejumlah hak sebagai manusia dan untuk mempertahankan kemanusiaannya, misalnya hak untuk hidup, kebebasan dan sebagainya. Hak inilah yang disebut dengan hak asasi.
- b. Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak hak yang diberikan oleh hukum kepada manusia dalam kedudukannya sebagai warga Negara/ warga masyarakat. Hak ini disebut dengan hak hukum, hak dalam artian yuridis. Misalnya hak untuk memberikan suara pada pemilihan umum, hak untuk mendirikan bangunan, dan sebagainya.
- c. Hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dan orang lain melalui sebuah kontran/perjanjian.³⁶

B. Tinjauan Umum Tentang Konsep Tanggung Jawab Pelaku Usaha

1. Pengertian Tanggung Jawab

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.³⁷ Pengadaan tanah ini merupakan pengganti istilah “Pembebasan Tanah” yang dipakai dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri yang mengatur tentang Pembebasan Hak Atas Tanah sebelumnya. Pembebasan hak atas

tanah dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 1985 tentang tata cara pengadaan tanah untuk keperluan proyek pembangunan di wilayah kecamatan, Pasal 1 huruf c bahwa pengadaan tanah adalah setiap kegiatan untuk mendapatkan tanah dengan cara memberikan ganti rugi kepada yang berhak atas tanah itu.³⁸

Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Istilah tanggung jawab dalam arti *liability* dapat diartikan sebagai tanggung gugat yang merupakan terjemahan dari *ansprakelijkheid*, dan merupakan bentuk spesifik dari tanggung jawab hukum menurut hukum perdata. Tanggung gugat merujuk pada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu kompensasi atau ganti rugi setelah ada peristiwa hukum.³⁹

C. Tinjauan Umum Tentang Teori Keadilan

1. Pengertian Keadilan

Kata “keadilan” berasal dari kata “*adl*” yang berasal dari bahasa arab. Dalam bahasa inggris disebut dengan “*justice*”. Kata *justice* dalam ilmu hukum diartikan sebagai pembagian yang konstan dan terus menerus untuk memberikan hak setiap orang.

Masalah keadilan ini, filosof Jerman Schopenhaur, menyatakan bahwa yang paling inti dari suatu keadilan adalah prinsip *neminem leadere*, yaitu prinsip untuk

³⁸ Maria SW Sumardjono, *Kebijakan Pertanahan antara Regulasi dan Implementasi*, Buku Kompas, Jakarta, 2001, hlm 72.

³⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm.258.

³⁶ Kelik Wardiono, *Loc. cit.*

³⁷ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005, hlm.124.

menghindari tindakan yang menyebabkan penderitaan, kerugian, dan rasa sakit bagi orang lain. Akan tetapi menurut Hans Kelsen, keadilan merupakan cita-cita yang tidak rasional yang mencerminkan reaksi emosional dari individu ataupun golongan terhadap kaidah-kaidah hukum positif, karena keadilan tidak pantas menjadi subjek dari kajian filsafat.⁴⁰

Teori keadilan Rawls sangat berkaitan erat dengan teori Mills, perbedaannya adalah Mills berpendapat bahwa keadilan adalah kemanfaatan, sedangkan Rawls menyatakan keadilan sebagai kesetaraan.⁴¹ Rawls berpendapat perlu ada keseimbangan antara kepentingan pribadi dan kepentingan bersama. Bagaimana ukuran dari keseimbangan itu harus diberikan, itulah yang disebut dengan keadilan. Keadilan merupakan nilai yang tidak dapat ditawar-tawar karena hanya dengan keadilanlah ada jaminan stabilitas hidup manusia.⁴² Agar tidak terjadi benturan kepentingan pribadi dan kepentingan bersama itu, perlu ada aturan-aturan. Disinilah diperlukan hukum sebagai wasitnya. Pada masyarakat yang telah maju, hukum baru akan ditaati apabila ia mampu meletakkan prinsip-prinsip keadilan.

2. Macam-macam Keadilan

Apabila suatu keadilan ingin dipilah-pilah, maka terdapat beberapa jenis keadilan, tergantung dari kriteria apa yang kita gunakan untuk membagi keadilan tersebut. Salah satu cara pembagian keadilan filosof Aristoteles

adalah seperti yang terdapat dalam buku *etika*, dimana Aristoteles membagi keadilan kedalam dua golongan sebagai berikut:

- a. Keadilan *distributif*, yaitu keadilan dalam hal pendistribusian kekayaan atau kepemilikan lainnya pada masing-masing anggota masyarakat. Dengan keadilan *distributif* ini, yang dimaksudkan Aristoteles adalah keseimbangan antara apa yang didapati (*he gets*) oleh seseorang dengan apa yang patut *didapatkan* (*the deserve*).
- b. Keadilan korektif yakni keadilan yang bertujuan untuk mengoreksi kejadian yang tidak adil. Dalam hal ini keadilan dalam hubungan antara satu dengan yang lainnya yang merupakan keseimbangan (*equality*) antara apa yang diberi (*what is given*) dengan apa yang diterimanya (*what is receive*).
- c. Teori keadilan sosial dan keadilan *distributif*, seperti yang telah dijelaskan bahwa salah satu pengertian keadilan hukum adalah suatu keputusan yang konstan dari warga negara untuk memberikan kepada negara hak dari negara tersebut, dengan tujuan untuk menyesuaikan setiap tindakan individu dengan kepentingan bersama dalam negara. Oleh karena itu, pengertian keadilan hukum seperti ini sebenarnya merupakan *prototype* dari “keadilan sosial” (*sosial justice*), meskipun ada juga yang mencoba menepatkan keadilan sosial sebagai keadilan yang keempat, disamping keadilan *kumutatif*, keadilan *distributif* dan keadilan hukum.

⁴⁰ *Ibid*, hlm.91.

⁴¹ Karen Lebacqz, *Teori-Teori Keadilan (Six Theories of Justice)*, Nusamedia, Bandung, 2006, hlm.50.

⁴² *Ibid*, hlm.51.

D. Tinjauan Pustaka Tentang Teori Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab dalam arti hukum adalah tanggung jawab yang benar-benar terkait dengan hak dan kewajibannya. Pelaku usaha dalam memberikan pelayanannya bertanggung jawab kepada diri sendiri dan kepada masyarakat. Bertanggung jawab berarti berani menanggung segala resiko yang timbul akibat dari pelayanannya. Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya mempunyai tanggung jawab terhadap konsumen atas segala tindakan yang dapat merugikan konsumen. Macam-Macam tanggung jawab adalah sebagai berikut:

1. Tanggung jawab dan individu
2. Tanggung jawab dan kebebasan
3. Tanggung jawab sosial
4. Tanggung jawab terhadap orang lain
5. Tanggung jawab dan resiko

E. Tinjauan Pustaka Tentang Hak dan Kewajiban Pasien

Hak pasien yang utama yakni untuk mendapatkan pemeliharaan kesehatan. Hak pasien berhubungan dengan pelayanan kesehatan pada umumnya adanya hubungan dokter dan pasien, sebagaimana diatur dan dijelaskan dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan di atas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut dan kerugian dari berbagai aspek.⁴³

Kewajiban konsumen adalah Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau

pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Penerapan Perlakuan Yang Sama Terhadap Pasien di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru

Dalam Pasal 4 Huruf G Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diketahui bahwa konsumen mempunyai hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya karna suatu keadilan merupakan pemenuhan keinginan seseorang atau individu dalam suatu tingkat tertentu, Untuk diperoleh haknya agar dapat diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur karna merupakan salah satu hak yang harus di berikan kepada pasien karena setiap orang berhak mendapatkan kesehatan.

BPJS merupakan salah satu cara pemerintahan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada rakyat miskin. Menurut pemerintah, setiap rakyat yang memiliki kartu tersebut bisa mendapatkan pelayanan kesehatan Cuma-Cuma atau gratis di instansi kesehatan, baik puskesmas maupun Rumah sakit.

Namun realitasnya banyak rumah sakit pemerintahan yang sering melakukan penolakan untuk memberikan pelayanan kesehatan untuk mereka yang kurang mampu. Rakyat kurang mampu selalu di benturkan dengan permasalahan administratif keuangan saja yang kurang maka rumah sakit akan mengelak untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien kurang mampu tersebut.

⁴³ Ahmadi Miru, *Op.,Cit*, hlm.112.

Akhirnya kita menyadari bahwa bangsa kita tidak dapat mengelak dari arus globalisasi. Banyak orang Indonesia yang mencari pengobatan ke luar negeri dan banyaknya rumah sakit asing atau penanam modal asing yang beroperasi di Indonesia merupakan bagian dari dampak globalisasi dalam sektor kesehatan. Realitas saat ini pelayanan kesehatan telah menunjukkan keberpihakan terhadap mereka yang kaya dan memiliki kemampuan untuk membayar. Hal ini belum menunjukkan keberpihakannya terhadap mereka yang miskin lemah dan terpinggirkan. Pemerintah seharusnya tegas memutuskan pelayanan kesehatan sebagai pelayanan sosial, jika sudah mengarah ke komoditas pasar, maka di perlukan suai sistem yang tepat dengan prioritas jelas untuk melindungi orang tidak mampu. Namun, walau bagaimanapun juga pelayanan kesehatan adalah hak setiap rakyat Indonesia dan sudah di atur di Pasal 28 huruf H ayat (1) UUD 1945 “Setiap rakyat berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru masih banyak ditemukan problematika seperti halnya masih banyak pasien BPJS yang tidak mendapatkan pelayanan baik dari Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dan tidak sesuai dengan teori keadilan karna tidak mendapat perlakuan yang sama oleh pihak rumah sakit, hal ini di perkuat dari hasil wawancara dan kuisioner penulis kepada beberapa pasien di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru mengenai pasien/ pengguna BPJS telah dilayani dengan baik oleh pihak Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

Maka dari itu penulis berkesimpulan bahwa belum terlaksananya perlakuan yang sama antara pasien di Rumah Sakit Syafira. Penulis berharap, agar kelas-kelas di dalam Rumah Sakit dihapuskan, sehingga setiap rakyat bisa mendapatkan dan memanfaatkan fasilitas kesehatan secara adil dan merata. Penolakan diskriminasi pelayanan kesehatan

telah membuat rakyat kurang mampu sakit hati dan kecewa, sehingga rakyat kurang mampu enggan untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan.

B. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien

Upaya yang dapat dilaksanakan dalam pemenuhan hak-hak pasien berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, menurut pandangan Kepala Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Supervisor Administrasi Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, upaya yang dapat dilakukan mengenai perlakuan yang sama terhadap pasien, Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Hal ini berupaya melakukan pelayanan dengan cepat dan baik serta memberikan segala kemampuan yang ada juga menerima keberadaan pasien dengan segala kekurangan yang ada.⁴⁴

Pada dasarnya kesalahan atau kelalaian 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 perlakuan yang sama terhadap pasien perlu untuk dibahas dan dikaji lebih dalam. Munculnya kasus-kasus serta gugatan dari pihak pasien merupakan indikasi bahwa kesadaran hukum masyarakat semakin meningkat. Semakin sadar masyarakat akan aturan hukum, semakin mengetahui mereka akan hak dan kewajibannya dan semakin luas pula suara-suara yang menuntut agar hukum memainkan perannya di bidang kesehatan. Hal ini pula yang menyebabkan masyarakat (pasien) tidak mau lagi menerima begitu saja

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Susi Anggraini sebagai Supervisor Administrasi Rumah Sakit Syafira, tanggal 22 Maret 2018.

cara pengobatan yang dilakukan oleh pihak medis. Pasien ingin mengetahui bagaimana tindakan medis yang dilakukan agar nantinya tidak menderita kerugian akibat kesalahan dan kelalaian pihak medis.⁴⁵

Gugatan dari pihak pasien untuk meminta pertanggungjawaban dari dokter maupun pihak rumah sakit didasarkan pada Pasal 1239 dan Pasal 1365 KUHPerdara. Dilihat dari kacamata hukum, hubungan antara pasien dengan dokter termasuk dalam ruang lingkup hukum perjanjian. Dikatakan sebagai perjanjian karena adanya kesanggupan dari dokter untuk menguapayakan kesehatan dan kesembuhan pasien.

Hubungan dokter dengan pasien dapat terjadi terutama karena beberapa sebab antara lain karena pasien sendiri yang mendatangi dokter untuk meminta pertolongan mengobati sakit yang dideritanya. Hubungan hukum ini bersumber pada kepercayaan pasien terhadap dokter, sehingga bersedia memberikan persetujuan tindakan medic (*informed consent*), yaitu suatu persetujuan pasien untuk menerima upaya medis yang akan dilakukan terhadapnya. Timbulnya hubungan antara pasien dengan dokter maupun pasien dengan pihak Rumah Sakit dapat dikarenakan pasien sangat mendesak untuk mendapatkan pertolongan.

Dalam keadaan seperti ini pihak Rumah Sakit terutama dokter langsung melakukan apa yang disebut dengan *zaakwaarneming*, yaitu di mana seseorang dengan sukarela tanpa mendapat perintah mewakili urusan orang lain sehingga orang yang diwakili kepentingannya dapat menyelesaikan kepentingan tersebut, sebagaimana diatur dalam Pasal 1354 KUHPerdara, yaitu suatu bentuk hubungan hukum yang timbul bukan karena adanya "Persetujuan Tindakan Medis" terlebih dahulu.

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu dr.Rina Elvia sebagai direktur Rumah Sakit Syafira, tanggal 6 April 2018.

Penutup

A. Kesimpulan

1. Perlakuan yang sama terhadap pasien pengguna jasa tenaga medis di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru belum sepenuhnya berjalan dengan baik, kewajibannya. Ini jelas bertolak belakang dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Walaupun pasien dapat menuntut ganti kerugian kepada pihak rumah sakit, namun dalam pelaksanaannya sangat jarang pasien melakukan tuntutan hukum, hal ini disebabkan karna pasien tidak mempunyai pengetahuan yang cukup tentang kesehatan maupun tentang perlindungan hukum.
2. Upaya yang dapat dilakukan oleh Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap pasien sebagai berikut:
 - a. Berupaya meningkatkan mutu tenaga medis yang ada di lingkungan Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.
 - b. Meningkatkan perlengkapan alat medis untuk membantu pelayanan kesehatan bagi masyarakat.
 - c. Berupaya menambah ruangan perawatan sesuai standar medis.

Saran

1. Sebaiknya masyarakat bertindak secara cerdas dalam hal kesehatan dan meminta perlindungan hukum dan keadilan kepada aparat penegak hukum agar tidak melihat perbedaan antar pasien satu sama lain.
2. Perlu adanya sosialisasi perlindungan hukum oleh Dinas Kesehatan kepada masyarakat pengguna jasa kesehatan, sehingga masyarakat mempunyai pengetahuan serta kesadaran hukum untuk melindungi dirinya dari praktik pelayanan kesehatan yang tidak layak.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amiruddin, 2012, *Pengantar Penelitian Hukum*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Asyhadie, Zaeni, 2014, *Hukum Bisnis*, Rajawali Pers, Jakarta..
- Asshiddigie dan Ali Safa,at, Jimli, 2012, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Konstitusi Press, Jakarta.
- Fuadi, Munir, 2007, *Dinamika Teori Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kelsen, Hans, 2006, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, Nusamedia, Bandung.
- Koeswadi dan Hermien Hadiati, 2002, *Hukum untuk Perumah Sakitan*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Lebacqz, Karen, 2006, *Teori-Teori Keadilan (Six Theories of Justice)*, Nusamedia, Bandung.
- Mahmud Marzuki, Peter, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta.
- Muhammad, Abdulkadir, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Maman Suherman, Ade, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Mertokusumo, Sudikno, 2005, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta.
- Miru dan Sutarman Yodo, Ahmadi, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Miru, Ahmadi, 2013, *Prinsip-Prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- N. H. T Siahaan, 2005, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
- Shofie, Yusuf, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya, Bandung.
- Soekanto, Soerjono, 2006, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono dan Kartono Muhammad, 1983, *Aspek Hukum dan Etika Kedokteran di Indonesia*, Grafiti Pers.
- Soerkanto, Soejono dan Sri Mamudi, 2011, *Penelitian Hukum Normative Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Susanto, Happy, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta.
- Tri Siwi Kristiyanti, Celina, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Sinar Grafika, Jakarta.
- Wardiono, Kelik, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta.
- Waluo, Bambang, 2002. *Penelitian Hukum dalam Praktek Cetakan Ketiga*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Wirdiyono, 2004, *Wewenang dan Tanggung Jawab*, Ghalia Indonesia, Bogor.

B. Jurnal/Kamus/Makalah

- Achmad Muchsin, 2009, "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Pelayana Kesehatan Dalam Transaksi Terapeutik", *Jurnal Hukum Islam*, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Pekalongan, Vol. 7, No. 1.
- Agus Brotosusilo, "Aspek Aspek Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam System Hukum Di Indonesia". *Makalah Dalam Percakapan Tentang Pendidikan Konsumen Dan Kurikulum Fakultas Hukum*, Editor Celina Tri

- Siwi Krisyanti, Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Appellant, *The Anaconda Company, A Wholly Owned Subsidiary Of Atlantic Richfield Company Et Al. Consumer Product Safety Commission*, Jurnal Westlaw, *United State Court Of Appeals District Of Colombia Circuit* 10 April 1979 hlm.1070, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, tanggal 8 Maret 2018.
- Dedi Afandi, 2008, “Hak atas Kesehatan Dalam Perspektif HAM”, *Jurnal Ilmu Kedokteran*, Jilid 2 No 1.
- John F. Bone, *1st Financial Solution, Inc., Illinois Corporation; American Benefit Club, Inc., Illinois Corporation; Rockwell Holding, Inc., An Illinois Corporation; Individually And As An Officer Of Rockwell Holding, Inc., Defendants. Westlaw Journal, November 19, 2001* hlm. 790, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, tanggal 8 Maret 2018.
- Manufactures’ Finance Co, “Equality”, Jurnal West Law, Supreme Court of the United States, 1935, diakses melalui <https://lib.unri.ac.id/e-journal-e-book/>, pada tanggal 7 Maret 2018.
- Maya Ruhtiani, 2012, “Perlindungan Hukum Pasien Sebagai Konsumen Jasa dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tasikmalaya”, *Skripsi*, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Michael C Rogers, Food and Drug Administration (F.D.A), *Journal Westlaw*, 7 Maret 2005 hlm. 159, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, tanggal 8 Maret 2018.
- Metropolitan Health Network, inc. Code of business conduct and ethics , Jurnal Westlaw, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, Pada tanggal 6 September 2017.
- Sigit Wibowo, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dengan Penerapan Product Liability”, *Jurnal Media Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta, Volume 15, No. 1 Juni 2008.
- Suzanne Rhodes, “*Whole Foods Market Inc*”, United States District Court, Jurnal Westlaw, 5 November 2007 hlm. 267, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, tanggal Maret 2018.
- Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005.

C. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 1990.

D. Website

- <https://rs-syafira.com/> diakses, tanggal, 5 Mei 2017.
- <http://kbbi.web.id/standarisasi/> diakses, tanggal 7 Maret 2018.

http://kbbi.web.id/sama/ diakses, tanggal 8
Maret 2018.

http://rancop.worspress. diakses, tanggal 8
Maret 2018.