

## Analisa peraturan internal instalasi rawat jalan rumah sakit Fatmawati terhadap undang-undang perlindungan konsumen 1999 dan undang-undang kesehatan 1992

Lily Zerlina S., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73195&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sejak tanggal 20 April 2000 yang lalu, pemerintah telah memberlakukan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Sebenarnya sebelum UUPK, sudah ada produk hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen, salah satu diantaranya adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 1992 tentang Kesehatan (UUK).

Pada bidang kesehatan, pasien selaku penerima jasa layanan dapat disebut sebagai konsumen, sedangkan rumah sakit sebagai institusi pemberi layanan dapat disebut sebagai pelaku usaha. Majunya sistem informasi yang ditunjang dengan semakin tingginya tingkat pendidikan dan kesadaran masyarakat terhadap hukum, membuat mereka semakin mengerti dan berani menuntut haknya apabila mereka dirugikan. Untuk itu, RSUP Fatmawati sebagai salah satu rumah sakit pemerintah yang akan diPERJANKan telah melakukan beberapa upayaantisipasi, diantaranya adalah penataan peraturan internal sesuai dengan jenis, jumlah dan fasilitas layanan.

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan salah satu sumber dana rumah sakit yang setiap hari melayani pasien dalam jumlah besar. Keadaan ini membuat peluang untuk terjadi gugatan semakin besar. Untuk memperkecil kemungkinan tersebut, perlu dilakukan analisa peraturan internal yang sejalan dengan ketentuan UUPK dan UUK serta peraturan perundangan lain, sehingga mutu layanan dapat diperbaiki dan ditingkatkan.

Disain penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan model penelitian survey pada bulan Juni dan Juli 2001 di IRJ RSUP Fatmawati.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebagian besar peraturan internal IRJ RSUP Fatmawati bagi perlindungan pasien dan rumah sakit sudah sejalan dengan ketentuan UUPK dan UUK serta peraturan perundang-undangan lain yang berlaku.
2. Semua peraturan internal IRJ RSUP Fatmawati bagi perlindungan pasien dan rumah sakit sudah dapat diterapkan walaupun pada kondisi tertentu ada beberapa peraturan yang tidak dapat diterapkan sepenuhnya.
3. Masukan masyarakat terhadap peraturan IRJP RSU Fatmawati yang disampaikan melalui loket pengaduan, tata usaha IRJ RSUP Fatmawati dan kotak saran periode April 2000 sampai dengan April 2001, sebagian besar mengeluhkan pelayanan umum/askes tidak/kurang baik/profesional. Sedangkan sebagian kecil lainnya mengeluhkan akan sikap dokter/petugas tidak ramah, dokter datang terlambat dan waktu pelayanan yang lama/lambat.
4. Sebagian besar saran yang diberikan oleh pelanggan adalah peningkatan pelayanan pasien umum/askes, jumlah dokter/petugas ditambah dan perbaikan perilaku dokter/petugas.

5. Sebagian besar rekomendasi yang diberikan peneliti berdasarkan analisa peraturan internal IRJ RSUP Fatmawati bagi perlindungan pasien dan rumah sakit adalah berupa penambahan hak dan atau kewajiban pasien dan rumah sakit.

Daftar bacaan: 54 (1986-2001)

<hr>

Analysis on Internal Regulation of Outpatient Installation at Fatmawati Hospital, on Law of Consumer's Protections 1999 and Law of Health 1992 Since 20<sup>th</sup> April 2000, government has applied Law No. 8/1999 about Law of Consumer's Protections (UUPK). Actually, prior to UUPK, there were law products, which provided protection to consumer, one among others is Law No. 23/1992 about Health (UUK).

In health, patient as recipient of service could be considered as consumer, while hospital as institution of service provider could be considered as business doer. Advance of information system that is supported by the growth of education level and community awareness on law make them more understand and dare to fight for their rights if they are being harmed. In that sense, Fatmawati Hospital which will be being PERJAN, Service Company, has done several anticipation efforts, among others are arrangement of internal regulation according to kinds and service facilities.

Outpatient Installation (IRJ) is one fund source of the hospital which everyday provides service to patients in big amount. This situation leads to bigger chance to cause of suit. To minimize such possibility, analysis of internal regulation needs to be done according to the stipulation of UUPK and UUK, and also other regulation of law, so that quality of service can be corrected and improved.

Research design that was done is descriptive research with model of survey research, done in June and July 2001 at Outpatient Installation (IRJ) Fatmawati Hospital.

Results from the research can be concluded that :

1. Most of internal regulation at outpatient installation of Fatmawati Hospital for patient and hospital protection has run according to the stipulation of UUPK and UUK, and also other applied regulation of law.
2. All of internal regulations at outpatient installation of Fatmawati Hospital for patient protection and hospital have been able to be applied even though at a certain condition there were regulation, which cannot be fully applied.
3. Public input on regulation at outpatient installation of Fatmawati Hospital addressed to counter of complaint, management of outpatient installation of Fatmawati Hospital and box of suggestions for period of April 2000 up to April 2001, most of them complained that public service/health insurance (askes) did not good/less professional. While others complained about unfriendliness attitude of doctors/officers, doctors late coming and service which is longer I slower.
4. Most of suggestions given by customers were improvement of service to general patient/askes, increase quantity of doctors/officers and improvement on attitude of doctors/officers.
5. Most of recommendations given by researcher based on analysis of internal regulation at outpatient installation of Fatmawati Hospital for patient and hospital protection are to increase rights and or obligations of patients and hospital.

Bibliography: 54 (1986-2001)