

## ABSTRAK

**Nova Juliani** : *Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Subang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*

Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan, dan memulihkan kesehatan atau mencegah dan mengobati penyakit perseorangan, kelompok maupun masyarakat. Secara garis besar pelayanan kesehatan yang ada di dalam rumah sakit terbagi kedalam 3 (tiga) golongan utama yaitu pelayanan medis dan keperawatan, pelayanan penunjang medis dan pelayanan penunjang non-medis. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Subang masih menimbulkan banyak keluhan-keluhan kekecewaan dan ketidakpuasan dari masyarakat.

Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini, yaitu bagaimana pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Subang dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, bagaimana kendala-kendala yang dihadapi, serta bagaimana upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Subang secara layak.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan diatur dalam Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen Keempat, dimana setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Pasien selaku konsumen dalam bidang kesehatan, selain mendapatkan perlindungan hukum mengenai hak-hak pasien dalam Pasal 4 s.d. 8 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Pasal 32 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, diatur pula oleh Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penulis menggunakan jenis data kualitatif, dengan menggunakan penelitian deskriptif analitis, yaitu menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan pelaksanaan di lapangan. Serta menggunakan metode yuridis empiris, yaitu menjelaskan peraturan-peraturan mengenai pelayanan kesehatan di rumah sakit berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang kemudian dihubungkan dengan hasil penelitian lapangan di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Subang.

Setelah dilakukan penelitian, pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Subang masih belum sesuai dengan Pasal 4 Huruf a dan g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Huruf A Angka 9 dan Huruf B tentang Tata Laksana Pelayanan Kesehatan Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat. Terdapat kendala-kendala dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Subang secara layak, diantaranya : kurang memadainya sarana dan prasarana serta jumlah tenaga kesehatan; kurang aktif terlibatnya pemerintah; dan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi, diantaranya : melakukan kerjasama dengan instansi lain untuk peminjaman sarana dan prasarana; menyediakan tempat informasi dan memajang spanduk-spanduk atau himbauan-himbauan; serta pasien dapat melakukan upaya hukum baik di dalam rumah sakit (melalui Unit Pelayanan Pengaduan Masyarakat) maupun di luar rumah sakit (melalui litigasi/non-litigasi).