



**HAK PASIEN ATAU MASYARAKAT MENDAPATKAN PELAYANAN
KESEHATAN YANG BERKUALITAS**

Ampera Matippanna

Badan Pengembangan SDM provinsi Sulawesi Selatan

Email: amperamatippanna12@gmail.com

ABSTRAK

Setiap penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan atau institusi pelayanan kesehatan harus berfokus pada kebutuhan dan kepentingan pasien, dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan dengan upaya maksimal berdasarkan kompetensi dan kewenangan serta dengan kehati-hatian dan ketelitian profesional yang tinggi sebagai ciri dari suatu pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak yang dijamin dan dilindungi oleh hukum, sehingga setiap pelaksanaan pelayanan kesehatan yang menyimpang atau melanggar hak-hak pasien dapat dimintai pertanggung jawaban hukum pada tenaga kesehatan yang melakukannya

Keywords: hak pasien, pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Every provision of health services by health workers or health care institutions must focus on the needs and interests of patients, carried out in accordance with applicable service standards and with maximum efforts based on competence and authority as well as with prudence and high professional accuracy as a feature of a good service quality. Quality health services are rights that are guaranteed and protected by law, so that any implementation of health services that deviate or violate the rights of patients can be held legally responsible for the health workers who do it.

Keywords: patient rights, health services, service quality

Pendahuluan

Tantangan terbesar dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. Meskipun pemerintah telah berupaya membuat berbagai kebijakan dan menyusun peraturan perundang-undangan dibidang kesehatan dalam rangka menata sistem pelayanan kesehatan menjadi lebih baik sesuai dengan perkembangan hukum dan hak-hak pasien, namun keluhan-keluhan masyarakat masih saja terus berlangsung.

Masyarakat menilai bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan belum sesuai dengan harapan dan kenyataan yang mereka terima. Kesenjangan antara harapan dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterimanya oleh pasien atau masyarakat menjadi indikator belum optimalnya mutu pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan atau institusi penyelenggara pelayanan kesehatan. Kesenjangan antara harapan (ekspektasi) dengan realitas pelayanan yang diterima

oleh pasien atau masyarakat menimbulkan ketidakpuasan, yang menjadi titik awal dari berbagai konflik medis antara pasien, tenaga kesehatan dan institusi penyelenggara pelayanan kesehatan.

Hubungan kepuasan dengan kualitas pelayanan kesehatan

Kepuasan merupakan respon emosional yang ditunjukkan oleh seseorang sebagai tanggapan terhadap kualitas suatu barang atau jasa yang diterimanya yang dinyatakan dalam bentuk rasa senang atau kecewa, setelah membandingkan antara keinginan atau harapan yang ingin dicapai dengan realitas yang dialami atau yang diterimanya. Perasaan senang atau kecewa tersebut dijadikan sebagai indikator penilaian terhadap kualitas. Tjiptono (2012) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan Kotler dan Keller (2009) mendefinisikan Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas. Pendapat lain dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner dalam Jasfar (2012) mendefinisikan Kepuasan sebagai “perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang akan diterima dan harapannya sebelum menggunakan produk atau jasa”.

Dalam pelayanan kesehatan dapat digambarkan bahwa tenaga kesehatan atau institusi penyelenggara pelayanan kesehatan adalah produsen jasa kesehatan (health Provider) dan pasien atau masyarakat sebagai konsumen atau penerima pelayanan kesehatan (health receiver). Semakin besar rentang jarak antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pasien, semakin rendah tingkat kepuasan atau semakin besar tingkat kekecewaannya. Semakin kecil rentang jarak antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pasien atau masyarakat, semakin tinggi tingkat kepuasannya atau semakin rendah tingkat kekecewaannya. Selanjutnya dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien atau masyarakat, semakin berkualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya dan sebaliknya besar tingkat kekecewaan pasien semakin rendah kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Tingkat kepuasan pasien atau masyarakat dapat dibagi dalam tiga kategori yaitu tidak puas (kecewa), puas dan sangat puas. Disebut sebagai kategori tidak puas atau kecewa, jika kenyataan pelayanan kesehatan yang diterimanya lebih rendah dari apa yang diharapkan oleh pasien atau masyarakat. Kategori puas apabila kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima pasien sesuai dengan yang diharapkan pasien. Sedangkan kategori sangat puas apabila kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien atau masyarakat melampaui yang diharapkan oleh pasien. Berdasarkan kategori tingkat kepuasan pasien tersebut, maka kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dibagi kedalam tiga kategori yaitu tidak berkualitas, berkualitas dan sangat berkualitas.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan atau institusi penyelenggara pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, agar dapat menimbulkan rasa kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Penilaian kualitas Pelayanan Kesehatan

Penilaian kualitas pelayanan kesehatan ditentukan oleh pasien atau masyarakat sebagai konsumen atau pengguna jasa pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan atau institusi penyelenggara pelayanan kesehatan sebagai produsen jasa pelayanan kesehatan bukanlah penentu, namun mereka berkewajiban untuk melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku. Pasolong (2014: 134) mengatakan bahwa pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari tiga hal pokok yang harus mendapat perhatian yaitu pendekatan sikap dan kepedulian terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan, upaya memberikan pelayanan yang terbaik dan berfokus pada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu. Berdasarkan ketiga hal pokok tersebut, maka setiap penyelenggaraan

pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan atau institusi penyelenggara pelayanan kesehatan harus berdasarkan prinsip sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan kesehatan pasien atau masyarakat, dilaksanakan secara optimal sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dan berfokus pada tujuan untuk kepuasan pasien atau masyarakat. Pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pasien atau masyarakat yaitu suatu upaya pelayanan kesehatan berdasarkan atas suatu indikasi yang jelas dan benar-benar dibutuhkan dan semata untuk kepentingan pasien atau masyarakat. Selanjutnya yang dimaksud pelayanan kesehatan sesuai dengan upaya optimal adalah upaya pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan berdasarkan tingkat pengetahuan dan keterampilan yang seharusnya dikuasai dan dilaksanakan secara sungguh-sungguh, teliti dan hati-hati serta sesuai dengan standar-standar pelayanan kesehatan yang berlaku. Kemudian pelayanan kesehatan yang berorientasi kepuasan pasien adalah upaya pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan atau institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang sesuai dengan prinsip-prinsip kendali mutu dan kendali biaya.

Kewajiban Dokter melaksanakan pelayanan Yang Berkualitas

Dalam konteks hubungan medis antara dokter dan pasien, seorang dokter dibebani tanggung jawab moral untuk melaksanakan pelayanan medis yang berkualitas terhadap pasien. Tanggung jawab moral tersebut merupakan kewajiban etik yang diatur secara tegas dalam dalam Kode etik Kedokteran Indonesia (KODEKI), yang menyebutkan

bahwa “Setiap dokter wajib bersikap tulus ikhlas dan mempergunakan segala ilmu dan ketrampilannya untuk kepentingan pasien. Dalam hal ini ia tidak mampu melakukan suatu pemeriksaan atau pengobatan, maka atas persetujuan pasien, ia wajib merujuk pasien kepada dokter yang mempunyai keahlian dalam penyakit tersebut”. Pelanggaran terhadap kewajiban etik tersebut merupakan pelanggaran disiplin profesi yang dapat dijatuhi hukuman disiplin oleh pengurus organisasi. Selain sebagai kewajiban etik, penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas oleh dokter juga merupakan kewajiban hukum yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan. Hal tersebut diatur dalam ketentuan perundang-undangan, misalnya dalam Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) Pasal 28 H yang menyebutkan “setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan”, Undang-Undang Kesehatan yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan, setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan harus memenuhi ketentuan kode etik, standar profesi, hak pengguna pelayanan kesehatan, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan non diskriminatif.

Asas-Asas Bioetik Penyelenggaraan pelayanan kesehatan

Prinsip penyelenggara pelayanan kesehatan yang berkualitas didasari oleh kaidah-kaidah etik dan moral sebagai

penghargaan atas eksistensi manusia(pasien) sebagai pemegang hak asasi yang sempurna. Hak Asasi dibidang pelayanan kesehatan bertumpu pada dua hak dasar yaitu hak dasar individu dan hak dasar sosial. Hak dasar individu yaitu hak untuk menentukan diri sendiri (*The right to self determination*) dan hak dasar sosial yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (*The right to health care*). Beberapa prinsip atau asas yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan (asas bioetik), antara lain :

1. asas autonomy

Asas autonomy adalah suatu prinsip moral yang berhubungan dengan pengakuan terhadap hak asasi pasien dalam menentukan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap dirinya (*the right to self determination*)

2. *Beneficence*

Asas beneficence yaitu suatu prinsip moral yang berhubungan dengan asas kemanfaatan atas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien

3. *non maleficence*.

Asas non maleficence yaitu suatu prinsip moral yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang tidak merugikan atau mencelakakan pasien

4. *Confidential*

Asas Confidential yaitu suatu prinsip moral yang berhubungan dengan perlindungan terhadap data diri dan informasi klinis pasien sebagai hak atas kerahasiaan medis.

5. Justice

Asas justice adalah suatu prinsip moral yang berhubungan dengan perlakuan yang adil bagi pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Syarat Pelayanan Kesehatan yang berkualitas

Tidak mudah untuk menilai tingkat kualitas suatu pelayanan kesehatan. Hal tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain; perbedaan harapan dan keinginan dari masing-masing pasien, tingkat pengetahuan dan pemahaman pasien atas hak-hak dibidang pelayanan kesehatan, perbedaan sudut pandang antara dokter dan pasien dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan dan lain sebagainya. Meskipun demikian suatu pelayanan yang berkualitas harus memiliki syarat-syarat atau kriteria tertentu yang dapat dijadikan sebagai acuan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Setidaknya terdapat 13 syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan, yaitu antara lain; tersedia (available), menyeluruh (comprehensive), terpadu (integrated), berkesinambungan (continue), adil/merata (equity), mandiri (sustainable), wajar (appropriate), dapat diterima (acceptable), dapat dicapai (accessible), dapat dijangkau (affordable), efektif (effective), efisien (efficient), serta bermutu (quality). Azwar (1996) menyebutkan beberapa syarat pokok yang harus terpenuhi dalam menilai penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas yaitu; tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, Mudah di jangkau dan bermutu.

Hubungan hukum dalam Pelayanan Kesehatan

Dasar penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh dokter atau isntitusi penyelenggara pelayanan kesehatan kepada pasien adalah adanya hubungan hukum. Hubungan hukum tersebut dapat disebabkan oleh karena

suatu perjanjian terapeutik atau oleh karena Undang-undang yang mengaturnya. Suatu hubungan disebut sebagai hubungan hukum apabila hubungan tersebut diatur oleh hukum dan akibat yang ditimbulkannya juga diatur oleh hukum. Soeroso (2006) menyebutkan pengertian Hubungan hukum (rechtbetrekkingen) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain . Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara

subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara subyek hukum orang dengan subyek hukum orang , antara subyek hukum orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak

Hubungan hukum dalam perjanjian terapeutik yaitu adanya kesepakatan atau persetujuan antara dokter dengan pasien perihal dilaksanakannya suatu pelayanan kesehatan tertentu pada pasien. Kesepakatan atau persetujuan tersebut merupakan perjanjian antara para pihak , dimana dokter berjanji untuk melaksanakan kebutuhan dan kepentingan pasien dan sebaliknya pasien berjanji untuk melaksanakan kebutuhan dan kepentingan dokter. Kesepakatan atau persetujuan merupakan pertemuan kehendak dari para pihak yang melakukan perjanjian. Kesepakatan atau persetujuan merupakan syarat sahnya suatu perjanjian. . Konsekwensi dari perjanjian terapeutik tersebut adalah lahirnya hak dan

kewajiban para pihak secara berhadapan. Dalam hal salah satu pihak lalai melaksanakan kewajibannya disebut melakukan ingkar janji atau wanprestasi. Jika wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak menimbulkan kerugian pada pihak lain, maka pihak yang dirugikan dapat melakukan gugatan ganti kerugian.

Hubungan hukum oleh karena ketentuan perundang-undangan adalah hubungan hukum yang diatur dalam perundang-undangan sebagai sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan. Jika dalam hubungan hukum perjanjian terapeutik diawali oleh kesepakatan para pihak, maka hubungan hukum karena ketentuan perundang-undangan tidak memerlukan kesepakatan atau persetujuan. Kewajiban hukum itu sejak peraturan perundang-undangan di nyatakan berlaku dan disahkan oleh pejabat yang berwenang. Penyimpangan atas perintah undang-undang disebut sebagai perbuatan melawan hukum. Jika akibat perbuatan melawan hukum tersebut mengakibatkan kerugian pada pihak yang lain, maka pihak yang dirugikan dapat melakukan gugatan ganti kerugian berdasarkan Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPerdota.

Hak Pasien Atas Pelayanan Kesehatan yang berkualitas

Setiap hubungan hukum baik olh karena perjanjian terapeutik maupun oleh karena aturan perundang-undangan akan melahirkan hak dan kewajiban. Pengertian Hak adalah suatu kewenangan atau kekuasaan yang diberikan oleh hukum. Suatu kepentingan yang dilindungi oleh hukum baik pribadi maupun umum. Dapat diartikan bahwa hak adalah sesuatu yang patut atau layak diterima . Hak pasien atas

pelayanan kesehatan yang bermutu diatur dalam beberapa ketentuan perundang-undangan yaitu antara lain :

1. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur beberapa hak konsumen. Dari sekian banyak item hak tersebut, diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; dan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

2. Undang-Undang Praktek Kedokteran

Pasal 52 Undang-Undang Praktek Kedokteran mengatur tentang hak-hak pasien yaitu; mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis; meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain, mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis; menolak tindakan medis; dan mendapatkan isi rekam medis

3. Undang-Undang Rumah Sakit

Pasal 32 Undang-Undang Rumah Sakit mengatur tentang hak-hak Pasien di rumah sakit. Beberapa diantaranya yang penting untuk dikemukakan yaitu antara lain: Hak memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien; memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi; memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan

standar profesi dan standar prosedur operasional; memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi; mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya; mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan; memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.

4. Undang-Undang Kesehatan

Pasal 4 sampai Pasal 8 Undang-Undang Kesehatan mengatur tentang hak individu atau pasien dalam pelayanan kesehatan yang menyatakan sebagai berikut; Setiap orang berhak atas kesehatan. Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan.

Setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab. Setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan

dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan

Kesimpulan

Setiap penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan atau oleh institusi penyelenggara pelayanan kesehatan berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan pasien yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan. Pasien berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang berlaku. Pelanggaran atas hak pasien dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas baik yang timbul oleh karena perjanjian terapeutik ataupun oleh ketentuan undang-undang, kepada pihak yang melakukannya dapat dimintai pertanggung jawaban hukum sesuai ketentuan yang berlaku.

Referensi

- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset. hlm. 301
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Dialih bahasakan oleh Bob Sabran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga. hlm.138.
- Jasfar, Farida. 2012. Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Salemba Empat, hlm.19.

- Pasolong, Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta. hlm.134.
- Swastika. 2005. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Skripsi Ekonomi. <http://jurnalskripsi.com.X.hlm.3>.
- Kode Etik Kedokteran Indonesia dan Pedoman Pelaksanaan Kode Etik Kedokteran Indonesia,2002. Pasal 10.
- Undang Undang Dasar Tahun 1945. Pasal 28.H
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Pasal 4
- Ibid. Pasal 5 ayat (2).
- Ibid. Pasal 24 ayat (1)
- Ibid. Pasal 54 ayat (1)
- Universal Declaration of Human Rights. Pasal 25.
- Saifuddin, Abdul Bari, dkk. 2009. Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal Jakarta: PT Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo Ed. 1, Cet, 5.hlm. 18.
- Azwar,Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan,Edisi III. Jakarta. Bina Rupa Aksara. hlm 16.
- Soeroso R., 2006, Pengantar Ilmu Hukum, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, hlm. 269.
- Peter Mahmud Marzuki. 2012, Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta: Prenada Media Grup.hlm. 254
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal 1320,
- Ibid. Pasal 1423.
- Asikin, Zainal. 2012. Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Cet.1.hlm. 115
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4.
- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran. Pasal 52.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Pasal 32.
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009. Opcit. Pasal 4-8.