



**PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA
(INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)**



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: persi@pacific.net.id. Website: www.persi.or.id

No. : 901/1B1/PP.PERSI/II/2024
Lamp. : 1 Set Deskripsi Buku
Perihal : Permohonan ISBN Buku

Jakarta, 22 Februari 2024

Kepada :
Yth. Kepala Pusat Bibliografi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan
Perpustakaan Nasional RI

Bersama ini kami atas nama,

Penerbit : Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia
Penanggung jawab : Dr. drg. H. Edi Sumarwanto, MM, MH.Kes
Admin : Desy Yuslinawati

Mengajukan permohonan ISBN untuk,

Judul : Pedoman Penanganan Kasus Pelayanan Medik Yang Berpotensi
Sengketa Hukum di Rumah Sakit "Sengketa Antara Pasien dan
Rumah Sakit"

Kepengarangan : Dr. drg. H. Edi Sumarwanto, MM, MH.Kes
Link/akses : https://www.persi.or.id/wp-content/uploads/2024/03/Buku-Sengketa-Hukum_protected.pdf
ketersediaan buku Password : MilikPersi24

Bersama ini kami lampirkan dummy buku dan Surat Pernyataan Keaslian Karya dari Penulis.

Demikian permohonan ini kami ajukan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Dr. drg. H. Edi Sumarwanto, MM, MH.Kes



PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA (INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6, Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: persi@pacific.net.id. Website: www.persi.or.id

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

Penerbit : Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia
Penanggung jawab : Dr. dr. H. Edi Sumarwanto, MM, MH.Kes
Alamat : Crown Palace Blok E/6, Jl. Prof. Soepomo No. 231 Tebet
Tel./Fax : 021-83788722/021-83788724
E-mail : persi@pacific.net.id
Website : www.persi.or.id

bersedia bergabung dalam keanggotaan *International Standard Book Number* (ISBN) melalui Perpustakaan Nasional RI yang telah ditunjuk secara resmi sebagai Badan ISBN Nasional untuk wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia serta menyanggupi dan bersedia mengikuti segala prosedur/ketentuan yang berlaku dengan segala pertanggungjawabannya.

Jakarta, 22 Februari 2024

Pimpinan Penerbit,

Dr. dr. H. Edi Sumarwanto, MM, MH.Kes



PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA (INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)



Sekretariat: Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet Jakarta Selatan Telp. 021-83788722 / 23. Fax 021-83788724 / 25. Email: persi@pacific.net.id. Website: www.persi.or.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama (*) : Dr. drg. H. Edi Sumarwanto, MM, MH.Kes
Alamat : Jl. Tlogosari Raya I/64-J, RT 010 RW 011
Tlogosari Kulon - Pedurungan
NIK : 3171080911540001
Telp./HP : 0815651111

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

Judul : Pedoman Penanganan Kasus Pelayanan Medik Yang
Perpotensi Sengketa Hukum di Rumah Sakit "Sengketa
Antara Pasien dan Rumah Sakit"
Penulis (**): Dr. drg. H. Edi Sumarwanto, MM, MH.Kes
Ns. Andi Amalia Wildani, S.Kep, M.Kep
dr. Djoko Widyarto JS, DHM, MH.Kes
Dr. dr. Darwito, SH, SpB(K) Onk
Dr. dr. Beni Satria, M.Kes, SH, MH
Uud Cahyono, SH, MARS, CLA
Jasmen Ojak Haholongan Nadeak, S.Kep, Ns, SH, MH
Yuliana Sriwahyuni, SH, MH, MPH

adalah benar merupakan karya asli yang dibuat untuk diterbitkan dan
disebarluaskan secara umum, melalui :

Penerbit : Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia
Alamat : Crown Palace Blok E/6, Jl. Prof. Soepomo No. 231
Tebet – Jakarta Selatan

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya serta akan menjadi
pertanggungjawaban kami jika terdapat penyalahgunaan dan akibat yang
ditimbulkannya.

Jakarta, 22 Februari 2024

Penanggung Jawab Penerbit,



dr. Bambang Wibowo, SpOG, Subsp.K.Fm,
Subsp. K.Fm, MARS, FISQua

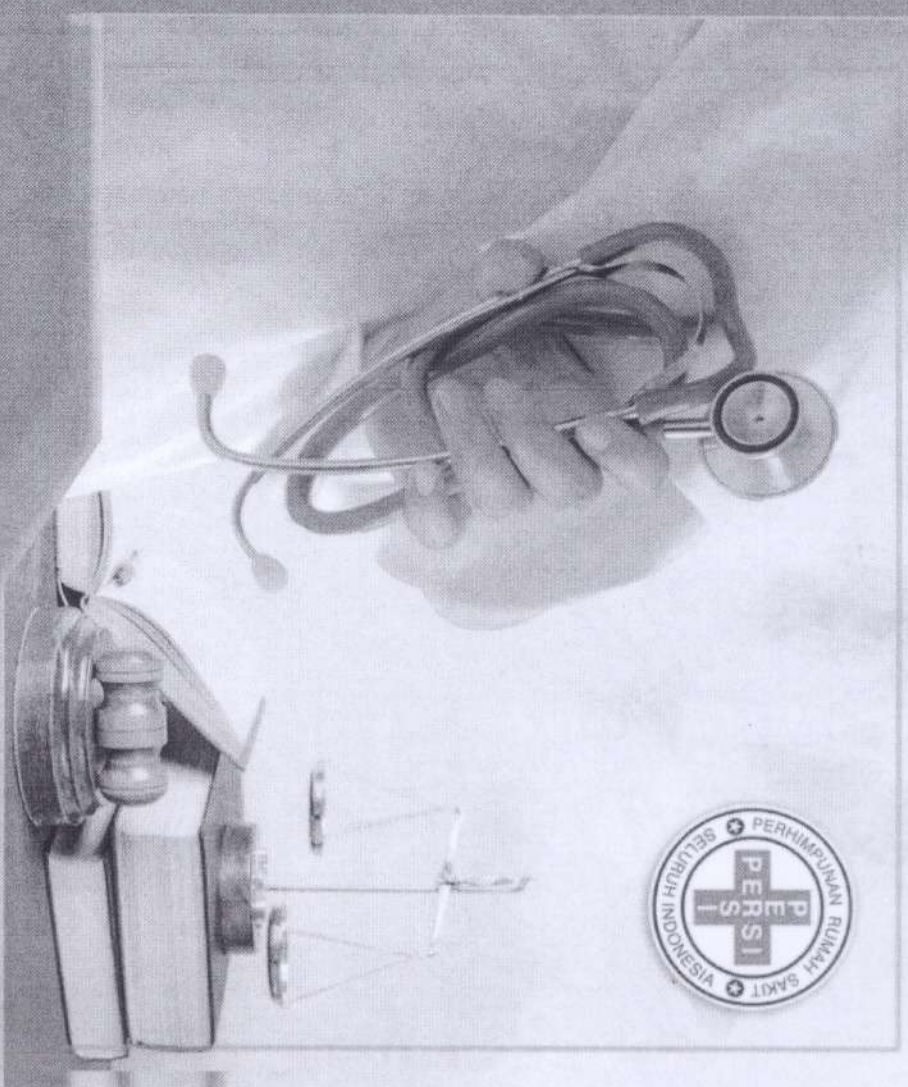
Penulis,



Dr. drg. H. Edi Sumarwanto,
MM, MH.Kes



PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA
(INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)



PEDOMAN
PENANGANAN KASUS PELAYANAN MEDIK
YANG BERPOTENSI SENGKETA HUKUM
DI RUMAH SAKIT

SENGKETA ANTARA PASIEN DAN RUMAH SAKIT

PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA
(INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)
2024



**PEDOMAN
PENANGANAN KASUS PELAYANAN MEDIK
YANG BERPOTENSI SENGKETA HUKUM
DI RUMAH SAKIT**

“SENGKETA ANTARA PASIEN DAN RUMAH SAKIT”

dr. drg. H. Edi Sumarwanto, MM, MH.Kes, dkk

**PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA
(INDONESIAN HOSPITAL ASSOCIATION)
2024**

**PEDOMAN
PENANGANAN KASUS PELAYANAN MEDIK YANG BERPOTENSI
SENGKETA HUKUM DI RUMAH SAKIT
“SENGKETA ANTARA PASIEN DAN RUMAH SAKIT”**

Penulis:

dr. drg. H. Edi Sumarwanto, MM, MH.Kes, dkk

Cetakan Pertama : Januari 2024

Ukuran 15 x 21 cm
x + 70 halaman

PENERBIT :

PERHIMPUNAN RUMAH SAKIT SELURUH INDONESIA
Crown Palace Blok E/6. Jl. Prof. Soepomo, SH No. 231 Tebet - Jakarta Selatan
Telp. 021-83788722/23 | Fax 021-83788724/25 | E-mail : persi@pacific.net.id
www.persi.or.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

All Right Reserved

UNDANG-UNDANG NO. 19 TAHUN 2002 TENTANG HAK CIPTA

- (1) Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/ atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/ atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
- (2) Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/ atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

KATA PENGANTAR

Ketua Kompartemen Hukum, Advokasi, Mediasi, dan Organisasi

Assalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah, atas izin Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, Kompartemen Hukum, Advokasi, Mediasi dan Organisasi (HAMO) PERSI Pusat didukung oleh Pengurus Pusat PERSI, jajaran Kompartemen Hukum PERSI Wilayah beserta Tim Penyusun telah menyelesaikan Pedoman Penanganan Kasus Pelayanan Medik yang Berpotensi Sengketa Hukum di Rumah Sakit: Sengketa antara Pasien dan Rumah Sakit. Kasus yang berpotensi sengketa hukum di rumah sakit sangat banyak faktornya, antara lain sengketa manajemen dengan pemilik, pasien dengan dokter, pasien dengan asuransi kesehatan/ BPJS, rumah sakit dengan rekanan/vendor, dan lain-lain.

Dalam pedoman ini kami mengkhususkan untuk mengatur sengketa antara Pasien dan Rumah Sakit. Praktik kedokteran di rumah sakit merupakan pelayanan yang bersifat pemberian pertolongan atau bantuan yang didasarkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Dasar hubungan hukum antara pasien dengan rumah sakit saling sepakat untuk mengikatkan diri dalam melaksanakan pelayanan kesehatan. Namun, hubungan pelayanan medik ini terkadang menimbulkan permasalahan dan menjadi suatu sengketa.

Dalam sejarah pelayanan kesehatan di Indonesia, awalnya pelayanan bersifat pertolongan dan mengedepankan fungsi sosial serta kemanusiaan. Beberapa rumah sakit tertua di Indonesia dikembangkan oleh para misionaris untuk sarana pengembangan sosial keagamaan, seperti RS St. Carolus dan RS PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) Muhammadiyah. Jika ada masalah dalam pelayanan kesehatan dalam hubungan antara rumah sakit atau manajemen rumah sakit dengan pasien dan keluarga akan diselesaikan secara musyawarah. Dalam perkembangannya sekarang hubungan rumah sakit dengan pasien telah berkembang menjadi seakan-akan hubungan kontraktual dimana masing-masing berpegang pada hak dan

kewajiban, dan jika pasien tidak mendapatkan penyembuhan seperti yang diharapkan maka pasien dan atau keluarga dengan mudah akan menuntut rumah sakit atau dokter bahkan dengan tuntutan hukum baik perdata maupun pidana.

PERSI sebagai Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia merasa perlu untuk memberikan pedoman bagi anggotanya berupa Pedoman Penanganan Kasus Pelayanan Medik yang berpotensi sengketa hukum di rumah sakit, khususnya sengketa antara pasien dan rumah sakit.

Kami telah berupaya menyusun pedoman ini dengan sebaik-baiknya meskipun tentunya masih terdapat kekurangan. Pedoman sengketa ini disusun dari tidak ada menjadi ada, sehingga membutuhkan *effort* yang maksimal. Dengan berjalannya waktu, kami akan menyempurnakan segala kekurangan yang ada dalam pedoman ini.

Harapan kami, Pedoman ini dapat menjadi acuan bagi rumah sakit anggota PERSI dalam mencegah maupun menangani sengketa rumah sakit dengan pasien.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ketua Umum PERSI beserta Pengurus Harian PERSI yang telah memberikan kepercayaan dan dukungan untuk menyusun pedoman ini. Penghargaan kami sampaikan kepada seluruh anggota Tim Penyusun, Kompartemen HAMO PERSI Pusat maupun Kompartemen Hukum PERSI Wilayah, dan Kontributor Pedoman ini.

Semoga upaya bagi kebaikan bersama dengan niat baik ini mendapat ridho dari Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa.

Wassalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Jakarta, Oktober 2023

Kompartemen Hukum, Advokasi, Mediasi dan Organisasi
PERSI Pusat

Dr. drg. Edi Sumarwanto, MM, MH.Kes
KETUA

DAFTAR ISI

Sambutan Ketua Umum PERSI	V
Kata Pengantar Ketua Kompartemen HAMO PERSI	VII
Mukadimah	IX

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	3

BAB II

TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG DALAM PENANGANAN SENGKETA HUKUM PELAYANAN

2.1 Tanggung Jawab dan Wewenang	5
2.2 Pengorganisasian	13

BAB III

PROSEDUR PENANGANAN SENGKETA HUKUM PELAYANAN

3.1 Langkah Penanganan	15
3.1.1 Menerima Keluhan/Komplain	15
3.1.2 Mengelola Keluhan/Komplain	16
3.1.3 Investigasi dan Analisis Kasus	18
3.1.4 Tindak Lanjut Penanganan Kasus	19
3.1.5 Penyelesaian Kasus	21
3.1.6 Dokumentasi Kasus	22
3.1.7 Penyelesaian Tuntutan Hukum (Tergantung Kasus)	24
3.2 Pemilahan dan Pendalaman Kasus	30
3.2.1 Pemilahan Sengketa Hukum Pelayanan	30
3.2.2 Pendalaman Sengketa Hukum dan Pelayanan..	42
3.3 Pengamanan Bukti dan Informasi	44
3.3.1 Penataan Dokumen	44
3.3.2 Penyimpanan Dokumen	45
3.3.3 Pengungkapan Isi Dokumen	45

BAB IV

PENANGANAN SENGKETA

4.1	Penanganan Sengketa secara Non Litigasi	47
4.2	Penanganan Sengketa secara Litigasi	49
4.2.1	Somasi	49
4.2.2	Gugatan Perdata	49
4.2.3	Perkara Pidana	52
4.2.4	Penyiapan Saksi Ahli	54

BAB V

PEMBINAAN DAN PENGENDALIAN

5.1	Pembinaan	57
5.2	Pengendalian Penanganan Sengketa Hukum Pelayanan	58
5.3	Pengungkapan Informasi Kasus	59

BAB VI

PENUTUP	60
Kesepakatan Perdamaian	61
Alur Penanganan Kasus Pelayanan Medik yang Berpotensi Sengketa Hukum Di Rumah Sakit	64