



**PELAKSANAAN PERJANJIAN TERAPEUTIK ANTARA  
PASIEN YANG MENGALAMI KEGAWATDARURATAN DENGAN  
RS BHAYANGKARA SEMARANG**

Sarah Quroti A'yun\*, Dewi Hendrawati, Aminah  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [quroti@gmail.com](mailto:quroti@gmail.com)

**Abstrak**

Saat ini, kita erat dengan istilah perjanjian terapeutik atau yang biasa dikenal masyarakat sebagai informed consent. Dari informed consent tersebut terkadang kita kurang memahami jika kejadian yang terjadi pada pasien yang mengalami keadaan gawat darurat. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian terapeutik pada pasien dengan keadaan gawat darurat yang terjadi di RS Bhayangkara Semarang. Salah satu masalah yang timbul adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang informed consent itu sendiri. Penulisan hukum ini menggunakan metodologi penulisan hukum yuridis empiris, dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Yaitu suatu jenis penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan atau melukiskan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampil atau sebagaimana adanya dan penulis akan menganalisa berdasarkan peraturan-peraturan yang ada. Dasar dari perjanjian terapeutik adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta undang-undang maupun peraturan lain yang berkaitan dengan perjanjian terapeutik. Hasil penelitian, pelaksanaan perjanjian terapeutik di RS Bhayangkara Semarang berjalan dengan baik. Keluhan yang masuk berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan dan perjanjian terapeutik masih bisa ditindak lanjuti dengan baik melalui mediasi. Mengenai kurangnya pemahaman masyarakat tentang perjanjian terapeutik, diharapkan pihak rumah sakit terutama dokter dapat memberitahukan informasi secara lebih menyeluruh dan ditulis secara lengkap dalam surat persetujuan tindakan medis.

Kata kunci : perjanjian, perjanjian terapeutik, kegawatdaruratan.

**Abstract**

*Currently , we are closely with terms of agreement therapeutic or commonly known among the community as informed consent. From the informed consent sometimes we got less understand if the incident that occurs in patients with a state of emergency. The purpose of this study is to find implement of the therapeutic agreement in patients with a state of emergency occurring at Bhayangkara Semarang hospital. One of problem that arises lack of understanding people about informed consent itself. This study uses empirical juridical approach, with specification of descriptive research analysis. That is a the kind of research intended to describing or delineating object research based on facts that used positive law regulations that exist and apply. The basis of therapeutic agreement is Kitab Undang-undang Hukum Perdata and another regulation pertaining to therapeutic agreement. The results of research and discussion show that implement of therapeutic agreement at Bhayangkara Semarang hospital is going well. Criticism and suggestions about the health services and therapeutic agreement can still follow up well by mediation. About a lack of understanding the public about therapeutic agreement, is expected to hospitals especially doctors can tell information in more thorough and written out in full agreement in a medical procedures.*

*Keywords : agreement, therapeutic agreement, emergency.*

**I. PENDAHULUAN**

Di era modern saat ini, dalam kehidupan sehari-hari tentunya kita tidak asing dengan adanya istilah

perjanjian. Perjanjian sendiri merupakan bagian dari perikatan, sehingga dapat kita simpulkan bahwa

perikatan bersifat lebih luas dibanding perjanjian.

Perikatan ialah suatu hubungan hukum, jadi suatu akibat dari norma-norma hukum. Hubungan antara dua orang, oleh karena mana yang satu terhadap yang lain menurut aturan-aturan moral atau kesopanan (*fatsoen*), wajib melakukan perbuatan tertentu, tetapi tidak menurut norma-norma hukum tertulis atau tidak tertulis, tidaklah merupakan perikatan. Atau dapat dikatakan bahwa perikatan merupakan suatu hubungan hukum yang terletak dalam lapangan harta kekayaan baik yang mudah maupun yang sulit dinilai dengan uang antara dua orang atau lebih di mana pihak yang satu berhak atas suatu prestasi dan pihak lain berkewajiban atas suatu prestasi.<sup>1</sup>

Dalam kedokteran dikenal perjanjian terapeutik atau transaksi terapeutik, yaitu perjanjian antara dokter dengan pasien yang memberikan kewenangan kepada dokter untuk melakukan kegiatan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien berdasarkan keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh dokter tersebut.<sup>2</sup> Hal ini dilakukan setelah ia mendapat informasi dari dokter mengenai upaya medis yang dapat dilakukan untuk menolong dirinya, termasuk memperoleh informasi mengenai segala resiko yang mungkin terjadi.

<sup>1</sup> Achmad Busro, Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata, Pohon Cahaya, Yogyakarta, 2011. Hal 6.

<sup>2</sup>

<https://prasxo.wordpress.com/2011/03/02/perjanjian-terapeutik/>, diakses pada tanggal 28 Maret 2017

Namun hal tersebut berbeda jika pasien yang masuk ke rumah sakit, khususnya pada Instalasi Gawat Darurat (IGD). Kebanyakan pasien yang masuk ke IGD merupakan pasien yang harus sesegara mungkin mendapat pertolongan, jika tidak maka akan mengancam nyawa pasien tersebut. Pasien yang mengalami keadaan gawat darurat pun tentunya harus segera mendapat perawatan medis dan mengesampingkan perjanjian terapeutik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui dan mendalami lebih lanjut mengenai perihal tersebut dengan mengambil judul “Pelaksanaan Perjanjian Terapeutik antara Pasien yang Mengalami Kegawatdaruratan dengan RS Bhayangkara Semarang”. Dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian terapeutik antara pasien yang mengalami kegawatdaruratan dengan pihak RS Bhayangkara Semarang?
2. Bagaimana jika ada pihak yang dirugikan dari adanya perjanjian terapeutik tersebut?

Serta tujuan dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan perjanjian terapeutik antara pasien yang mengalami kegawatdaruratan dengan pihak RS Bhayangkara Semarang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis jika ada pihak yang dirugikan dari adanya perjanjian terapeutik antara

pasien yang mengalami kegawatdaruratan dengan RS Bhayangkara Semarang.

## II. METODE

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah yuridis empiris, yaitu cara yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan meneliti data primer yang ada di lapangan.<sup>3</sup> Pendekatan empiris yaitu menekankan pada penerapan atau praktek di lapangan yang dalam penelitian hukum ini dapat dipahami sebagai penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan empiris tentang hubungan dan pengaruh hukum terhadap masyarakat atau lapangan untuk mengumpulkan data yang obyektif, data ini merupakan data primer.

Spesifikasi penelitian dalam penyusunan penulisan hukum ini adalah penelitian deskriptif analitis. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan data-data yang setepat mungkin tentang manusia, keadaan, atau gejala-gejala lainnya.<sup>4</sup>

Metode deskriptif analitis yaitu suatu jenis penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan atau melukiskan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampil atau sebagaimana adanya dan penulis akan menganalisa berdasarkan peraturan-peraturan yang ada. Metode ini adalah suatu penelitian

yang berusaha menemukan gejala-gejala yang diperlukan dalam dokumen atau suatu buku dan menggunakan informasi yang berguna di bidang masing-masing.

Subjek penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.<sup>5</sup> Subjek penelitian ini adalah informan. Informan adalah orang yang memberi informasi yang sedang dilakukannya.<sup>6</sup> Informan dalam penelitian ini adalah Pihak RS Bhayangkara Semarang.

Objek penelitian adalah hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian yang merupakan materi yang diteliti atau harus dipecahkan permasalahannya.<sup>7</sup> Objek penelitian ini adalah pelaksanaan perjanjian terapeutik pada pasien gawat darurat yang dilakukan di RS Bhayangkara Semarang.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat melalui wawancara langsung dengan informan.<sup>8</sup> Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui kepustakaan dengan jalan membaca, mengkaji serta mempelajari buku-buku yang relevan dengan objek yang diteliti.

1. Bahan hukum primer, yaitu dengan yaitu bahan-bahan hukum yang terdiri dari norma atau kadah dasar, peraturan

---

<sup>5</sup> Roni Hanitjio Soemitro, *Metodelogi Penulisan hukum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), halaman 19

<sup>6</sup> *Ibid*, halaman 20

<sup>7</sup> R. Soepranto, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003), halaman 55

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op. Cit*, halaman 14

---

<sup>3</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, halaman 1

<sup>4</sup> Soerjono Soekanto, *Loc. Cit*, halaman 10

dasar, peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, traktat.<sup>9</sup> Bahan hukum yang dipakai seperti Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Undang-undang nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, serta peraturan lainnya.

2. Bahan Hukum Sekunder, yaitu terdiri dari kepustakaan yang berhubungan dengan perjanjian terapeutik, seperti kepustakaan tentang perjanjian, perjanjian terapeutik, kegawatdaruratan dan lainnya.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Pelaksanaan Informed Consent pada Pasien yang Mengalami Kegawatdaruratan di RS Bhayangkara Semarang

Perjanjian atau persetujuan batasannya diatur dalam Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata :

*Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.*

Jika diperhatikan secara seksama, rumusan yang diberikan dalam Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata tersebut menegaskan kembali bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya terhadap orang lain. Ini berarti dari suatu perjanjian lahirlah kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih orang (pihak) kepada

satu atau lebih orang (pihak) lainnya, yang berhak atas prestasi tersebut. Rumusan yang diberikan tersebut hendak memperlihatkan kepada kita semua, bahwa suatu perjanjian adalah:

- a. Suatu perbuatan
- b. Antara sekurangnya dua orang (jadi dapat lebih dari dua orang)
- c. Perbuatan tersebut melahirkan perikatan diantara pihak-pihak yang berjanji tersebut.

Syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yaitu :

*“Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat :*

1. *Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;*
2. *Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;*
3. *Suatu hal tertentu;*
4. *Suatu sebab yang halal.”*

Dari unsur atau syarat sahnya perjanjian tersebut, Asser memisahkan dalam dua bagian yaitu bagian inti atau pokok dan bagian yang bukan pokok. Bagian pokok disebut *essensialia* dan bagian yang tidak pokok disebut *naturalia* dan *aksidentalialia*.<sup>10</sup>

#### 1. Unsur Essensialia

Unsur *essensialia* merupakan bagian pokok dari perjanjian, di mana tanpa bagian tersebut perjanjian tidak memenuhi syarat atau dengan kata lain bagian tersebut harus atau mutlak ada. Dalam jual-beli bagian *essensialia* adalah harga

<sup>9</sup> *Ibid*, halaman 13

<sup>10</sup> Achmad Busro, *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata*, Pohon Cahaya, Yogyakarta, 2011. Hal 80.

dan barang. Tanpa adanya harga dan barang perjanjian tidak mungkin ada. Seperti yang terdapat dalam Pasal 1333 Kitab Undang-undang Hukum Perdata:

*Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu terkemudian dapat ditentukan atau dihitung.*

Serta seperti yang terdapat dalam Pasal 1334 (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata:

*Barang-barang yang baru akan ada dikemudian hari dapat menjadi pokok suatu perjanjian.*

## 2. Unsur Naturalia

Merupakan bagian yang oleh undang-undang ditentukan sebagai peraturan yang bersifat mengatur. Dalam jual-beli unsur naturalia terletak pada kewajiban penjual untuk menjamin mengenai adanya cacat tersembunyi.

## 3. Unsur Aksidentalialia

Merupakan bagian yang oleh para pihak dalam membuat perjanjian ditambahkan sebagai undang-undang bagi para pihak, karena tidak ada aturannya dalam undang-undang. Misalnya dalam perjanjian jual-beli mobil beserta dengan perlengkapan yang ditambahkan, seperti tape, AC, dan sebagainya.

Dalam pelaksanaannya, pembuatan perjanjian tentunya memiliki asas-asas tersendiri

agar perjanjian tersebut tetap dapat memberikan keadilan bagi pihak-pihak yang terkait dalam perjanjian. Akibat dari perjanjian tidak terlepas dari Pasal 1338 dan 1339 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang berisi:

*1338. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.*

*Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.*

*Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.*

*1339. Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hak yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.*

Oleh Mariam Darus Badruzaman di dalam hukum perjanjian terdapat sepuluh asas dari perjanjian :

1. Asas kebebasan mengadakan perjanjian (kebebasan berkontrak)
2. Asas konsensualisme
3. Asas kepercayaan
4. Asas kekuatan mengikat
5. Asas persamaan hukum
6. Asas keseimbangan
7. Asas kepastian hukum
8. Asas moral
9. Asas kepatutan

10. Asas kebiasaan.

Perjanjian menimbulkan akibat hukum tertentu yang berupa hak yang didapatkan dan kewajiban yang harus dilakukan oleh para pihak. Kewajiban tersebut dapat dikatakan prestasi yang pemenuhannya dengan memberikan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Termasuk perjanjian terapeutik (informed consent) yang dibuat oleh pihak rumah sakit dan disetujui oleh pasien menimbulkan hak dan kewajiban tersebut.

Perjanjian terapeutik atau transaksi terapeutik sendiri adalah perjanjian antara dokter dengan pasien yang memberikan kewenangan kepada dokter untuk melakukan kegiatan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien berdasarkan keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh dokter tersebut.<sup>11</sup> Hal ini dilakukan setelah ia mendapat informasi dari dokter mengenai upaya medis yang dapat dilakukan untuk menolong dirinya, termasuk memperoleh informasi mengenai segala resiko yang mungkin terjadi.

Perjanjian terapeutik memiliki 2 (dua) hubungan, yaitu :

1. Hubungan yang didasarkan pada perjanjian terapeutik. Perjanjian antara dokter dengan pasiennya, berupa hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban antara keduanya. Pasien secara sadar datang ke dokter, yang tujuannya berusaha untuk

menyembuhkan. Sehingga jika tidak sembuh, dokter tidak wanprestasi (ada persetujuan). Setelah pasien datang ke dokter kemudian mendapat informasi dari dokter mengenai info upaya atau terapi yang akan dilakukan, kemudian pasien bersedia memberikan Persetujuan Tindakan Medis (Informed Consent). Informed consent diberikan dengan bebas, rasional, tanpa paksaan (voluntary) tentang tindakan kedokteran yang akan dilakukan terhadapnya sesudah mendapatkan informasi yang cukup tentang tindakan kedokteran mengenai upaya medis yang dapat dilakukan untuk menolong dirinya dan segala risikonya. Bentuk informed consent:

- a. Dengan dinyatakan (express)
  - Secara lisan (oral)
  - Secara tertulis (written)
- b. Tersirat atau dianggap diberikan (implied or tacit consent)
  - Dalam keadaan biasa (normal or constructive consent)
  - Dalam keadaan gawat darurat (emergency)

Selain informed consent, terdapat informed refusal yaitu penolakan dari pasien untuk dilakukan tindakan medis tertentu diputuskan sesudah diberikan informasi oleh dokternya yang menyangkut segala sesuatu

<sup>11</sup>

<https://prasxo.wordpress.com/2011/03/02/perjanjian-terapeutik/>, diakses pada tanggal 28 Maret 2017

yang berkenaan dengan tindakan tersebut.

2. Hubungan yang didasarkan pada *zaakwaarneming*. Diatur dalam Pasal 1354 KUHPerdara yang berbunyi “jika seorang dengan sukarela, dengan tidak mendapat perintah untuk itu, mewakili urusan orang lain dengan atau tanpa pengetahuan orang ini, maka ia secara diam-diam mengikat dirinya untuk meneruskan serta menyelesaikan urusan tersebut, hingga orang yang diwakili kepentingannya dapat mengerjakan sendiri urusan itu. Ia memikul segala kewajiban yang harus dipikulnya, seandainya ia kuasakan dengan suatu pemberian kuasa yang dinyatakan dengan tegas”. Misalnya terjadi di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dimana pasien harus segera ditangani terlebih dahulu atau yang terdapat pada kasus kecelakaan yang mengakibatkan seseorang luka parah dan harus di operasi secepatnya maka dokter harus mengoperasinya tanpa meminta ijin kepada orang tersebut atau keluarganya.

Mengurus kepentingan orang lain dengan sukarela atau juga diistilahkan dengan perwakilan sukarela adalah suatu perbuatan hukum di mana seseorang secara sukarela adalah suatu perbuatan hukum di mana seseorang secara sukarela tanpa adanya perintah menyediakan diri dengan maksud

mengurus kepentingan orang lain dengan perhitungan dan resiko ada pada orang yang mengurus tadi. Wakil sukarela wajib meneruskan pengurusannya, meskipun yang diurus kepentingannya telah meninggal dunia. Sebelum urusan tersebut selesai dan sampai ahli warisnya dapat mengambil alih kewajiban atau kepentingan yang diurus tersebut.

Namun ada kalanya pasien tidak menyetujui tindakan yang akan dilakukan dokter terhadap pascinya. Jika pasien tersebut tidak menyetujui tindakan dokter yang akan dilakukan terhadap dirinya, pasien juga dapat menolak dengan menandatangani *informed refusal*. *Informed refusal* adalah penolakan dari pasien untuk dilakukan tindakan medis tertentu dan diputuskan sesudah diberikan informasi oleh dokternya yang menyangkut segala sesuatu yang berkenaan dengan tindakan tersebut. *Informed refusal* tersebut juga keputusan yang disetujui secara sadar oleh yang bersangkutan dan tanpa adanya paksaan dari pihak lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)<sup>12</sup>, arti kata gawat darurat adalah bagian dari rumah sakit yang menampung dan melayani pasien yang sangat gawat (atau luka parah). Sedangkan kegawatdaruratan dapat didefinisikan sebagai situasi serius dan kadang kala berbahaya yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak terduga dan membutuhkan tindakan segera guna menyelamatkan jiwa atau nyawa.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> [kbbi.web.id](http://kbbi.web.id), diakses tanggal 1 Februari 2017

<sup>13</sup> Campbell, N.A, *International Student Edition Biology*, Singapura : Addison Wesley Longman, Inc, 2000

Mengenai gawat darurat itu sendiri, pasien yang masuk kriteria harus segera dilayani tanpa surat rujukan, fasilitas kesehatan (faskes) rumah sakit atau klinik yang bekerja sama maupun tidak bekerja sama harus memberikan pertolongan medis secepatnya. Gawat darurat menjadi banyak perdebatan karena kurangnya pemahaman serta pengetahuan masyarakat mengenai kriteria gawat darurat yang dijamin oleh BPJS.

Pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) khususnya di RS Bhayangkara Semarang, perjanjian terapeutik tidak jauh berbeda dari unit-unit lainnya. Hanya saja, pada bagian Instalasi Gawat Darurat harus mengutamakan tindakan yang dengan segera dapat menolong pasien, terutama yang berkaitan dengan hal-hal yang dapat mengancam nyawa pasien tersebut. Sehingga pada bagian Instalasi Gawat Darurat, perjanjian terapeutik bukanlah tindakan pertama yang diutamakan yang diajukan pada pasien, melainkan tindakan yang dapat menolong pasien dengan segera.

## **2. Penyelesaian Masalah Pihak yang Dirugikan dari Informed Consent**

Tidak bisa dipungkiri walaupun telah banyak peraturan yang mengatur mengenai berjalannya suatu kegiatan, dalam prakteknya pasti akan ada masalah yang timbul. Seperti ada pihak-pihak yang merasa dirugikan atau merasa hak-haknya tidak dipenuhi. Hal tersebut dikenal sebagai wanprestasi atau tidak dipenuhinya prestasi yang seharusnya wajib dilakukan satu

pihak kepada pihak lain namun tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Hubungan terapeutik merupakan perikatan berdasar daya upaya maksimum dimana dokter tidak menjanjikan kesembuhan tetapi berjanji berdaya upaya maksimal untuk menyembuhkan, oleh karena itu tindakan yang dilakukan belum tentu berhasil. Hubungan tersebut dinamakan *inspanningsverbintenis* yang tidak dilihat hasilnya tetapi lebih ditekankan pada upaya yang dilakukan hasilnya tidak seperti yang diharapkan dan hal ini berbeda dengan hubungan *resultaatsverbintenis* yang dinilai dari hasil yang dicapai dan tidak mempermasalahkan upaya yang dilakukan. Hal ini sesuai dengan Lafal Sumpah Dokter pada poin ke 7 (tujuh) yang berbunyi “Saya akan senantiasa mengutamakan kesehatan pasien, dengan memperhatikan kepentingan masyarakat.”

Tetapi suatu tindakan yang memang memiliki prosedur secara khusus misalkan operasi penyambungan tulang, operasi *caesar*, operasi pengangkatan rahim dan lain sebagainya. Jika hal yang prosedural tersebut dilaksanakan namun tidak sesuai prosedur dan menimbulkan kerugian bagi pasien, maka dapat dikatakan sebagai malpraktik.

Jika ada masalah yang timbul berkaitan dengan pelayanan kepada pasien maupun masyarakat, pihak Humas dan Pemasaran (Humsar) RS Bhayangkara Semarang mengharapakan keaktifan masyarakat sendiri untuk memberikan kritik dan saran agar pelayanan yang dirasa kurang baik dapat berubah. Kalaupun ada keluhan yang masuk, maka akan

diproses oleh bagian Humas dan Pemasaran (Humsar) dengan ditampung terlebih dahulu. Lalu akan di tindak lanjuti ke bagian yang dikeluhkan tersebut.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan di atas maka penulis dapat mengemukakan beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Pelaksanaan perjanjian terapeutik antara pasien yang mengalami kegawatdaruratan dan pihak RS Bhayangkara berjalan dengan baik. Karena RS Bhayangkara dalam hal kegawatdaruratan mengutamakan keselamatan pasien terlebih dahulu.
2. Penyelesaian masalah yang timbul ditangani cara teguran kepada bagian yang di keluhkan oleh pasien secara langsung. Selain itu juga menggunakan jalur mediasi sesuai dengan pedoman perundang-undangan yang ada.

#### V. DAFTAR PUSTAKA

##### A. BUKU

Busro, Achmad, *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata*, Yogyakarta : Pohon Cahaya, 2011.

Hanafiah, M. Jusuf dan Amir, Amri, *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*, Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2012.

Jacobalis, Samsi, *Perkembangan Ilmu Kedokteran, Etika Medis, dan Bioetika*, Jakarta : Sagung Seto, 2005.

Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI. Press, 1984.

Soemitro, Ronny Hanitijo, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermedia, 1987.

Wiradharma, Danny, *Hukum Kedokteran*, Jakarta : Binarupa Aksara, 1996.

##### B. UNDANG-UNDANG

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-undang nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

##### C. WEBSITE

Abdullah, Prakoso

<https://prasxo.wordpress.com/2011/03/02/perjanjian-terapeutik/>,

diakses pada 28 Maret 2017.