digilib.uns.ac.id

PERAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA DALAM UPAYA MELINDUNGI PASIEN SEBAGAI KONSUMEN JASA PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI YOGYAKARTA

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Magister

Program Studi Ilmu Hukum

Minat Utama : Hukum dan Kebijakan Publik

Oleh :

Nama : **Ahmad Farhan**

NIM : **S 310208001**

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2011

digilib.uns.ac.id

PERAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA DALAM UPAYA MELINDUNGI PASIEN SEBAGAI KONSUMEN JASA PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI YOGYAKARTA

DISUSUN OLEH :

Nama : Ahmad Farhan

NIM : S 310208001

Telah disetujui oleh Tim Penguji :

Mengetahui,

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	Dr. Hari Purwadi, S.H.,M.Hum	.....	22-4-2011
Sekretaris	Dr. I Gusti Ayu Ketut RH., SH., MH.	.....	22/4-2011
Anggota Penguji	1. Prof.Dr.H.Setiono,SH.,MS	.....	
	2. Prof. Dr. Hartiwiningsih, SH, MHum.	.....	

Ketua Program Studi Ilmu Hukum Prof.Dr.H.Setiono,SH.,MS. .....

Direktur Program Pascasarjana Prof.Drs.Suranto,MSc.,Ph.D. .....

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL UNIVERSITAS SEBELAS MARET PROGRAM PASCASARJANA DIREKTUR

digilib.uns.ac.id

PERAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA DALAM UPAYA MELINDUNGI PASIEN SEBAGAI KONSUMEN JASA PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI YOGYAKARTA

DISUSUN OLEH :

Nama : Ahmad Farhan
NIM : S 310208001

Telah disetujui oleh Tim Pembimbing
Dewan Pembimbing

	Jabatan	Nama	Tanda tangan	Tanggal
1	Pembimbing I	Prof. Dr. H. Setiono, S.H., M.S. NIP. 130 345 735		
2	Pembimbing II	Prof. Dr. Hartiwiningsih, S. H, M. H. NIP. 131 472 287		

Mengetahui :
Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum

Prof. Dr. H. Setiono, S.H., M.S.
NIP. 130 345 735

digilib.uns.ac.id

PERNYATAAN

Nama : Ahmad Farhan

NIM : S 310208001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul: **PERAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA DALAM UPAYA MELINDUNGI PASIEN SEBAGAI KONSUMEN JASA PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI YOGYAKARTA adalah benar-benar karya saya sendiri. Hal yang bukan karya saya, dalam tesis tersebut diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.**

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tersebut di atas tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik, yang berupa pencabutan tesis dan gelar yang saya peroleh dari tesis tersebut.

Surakarta, Agustus 2011

Yang Membuat Pernyataan,

Ahmad Farhan

digilib.uns.ac.id

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut asma Allah Yang Maha Pengasih Penyayang, serta di iringi rasa syukur kehadirat Illahi Rabbi, sehingga penulis berhasil menyusun tesis dengan judul **"PERAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA DALAM UPAYA MELINDUNGI PASIEN SEBAGAI KONSUMEN JASA PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI YOGYAKARTA"**

Penulisan hukum ini membahas tentang implementasi asas capat, tepat, adil dan murah dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui pengadilan hubungan industrial serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik materiil maupun non materiil sehingga hukum ini dapat diselesaikan, terutama kepada:

1. Rektor Universitas Sebelas Maret, Prof. Dr. Ravik Karsidi, MSi
2. Direktur Program Pascasarjana, Prof.Drs.Suranto,MSc.,Ph.D;
3. Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Prof. Dr. Hartiwiningsih,S.H., M.Hum;
4. Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum, Prof. Dr. H. Setiono, S.H., M.S.;
5. Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Hukum, Prof. Dr. Hartiwiningsih,S.H., M.H;
6. Pembimbing penulisan tesis, Prof. Dr. H. Setiono, S.H., M.S.selaku Pembimbing I, beserta Prof. Dr. Hartiwiningsih,S.H., M.Hum;selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan fikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan bagi tersusunnya tesis ini;
7. Bapak Ketua Lembaga Konsumen Yogyakarta, J Widijantora S.H.,MH yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Lembaga Konsumen Yogyakarta;

digilib.uns.ac.id

8. Bapak, Ibu staff Lembaga Konsumen Yogyakarta, yang bersedia membantu penulis untuk memperoleh bahan penulisan;
9. Bapak serta Ibu dosen Pengajar yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menempuh studi;
10. Teman-teman kuliah satu angkatan Kebijakan Publik 2008, Henny, Pepy, Irawan, Pak Rawan.
11. Teman-teman di bagian Administrasi Pascasarjana, mbak Lely, mas Rino, mbak Dyah, mas Taufiq, mas Yoyok.

Penulis sadar tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat berharap adanya kritik serta saran yang dapat digunakan untuk memperbaiki tesis ini.

Demikian mudah-mudahan penulisan hukum ini, dapat memberikan manfaat bagi kita semua, terutama untuk penulis, akademisi, praktisi serta masyarakat umum.

Surakarta, Agustus 2011

Ahmad Farhan

http://eprints.uns.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING ii

HALAMAN PENGESAHAN TESIS iii

HALAMAN PERNYATAAN iv

HALAMAN KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL ix

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN x

HALAMAN ABSTRAK xi

ABSTRACT xii

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH 1

B. RUMUSAN MASALAH 7

C. TUJUAN PENELITIAN 7

D. MANFAAT PENELITIAN 8

BAB II LANDASAN TEORI

1. Teori Kebijakan Publik 9
2. Hubungan Hukum dengan Kebijakan Publik 10
3. Teori Bekerjanya Hukum 16
4. Tinjauan Umum Mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 19
5. Tinjauan Umum Mengenai Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia 23
6. Teori Evaluasi 28
7. Penelitian yang Relevan 32
8. Kerangka Berfikir 33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 35

B. Lokasi Penelitian 36

library.ums.ac.id

C. Jenis dan Sumber Data 36
D. Teknik Pengumpulan Data 38
E. Teknik Analisis Data 38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 40
1. Sejarah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Yogyakarta 40
2. Visi dan Misi Lembaga Konsumen Yogyakarta 41
3. Struktur Organisasi Lembaga Konsumen Yogyakarta 41
4. Kegiatan Lembaga Konsumen Yogyakarta 42
B. Pembahasan 47
1. Kebijakan Lembaga Konsumen Indonesia Yogyakarta 47
2. Kebijakan Lembaga Konsumen Indonesia Yogyakarta dalam Melakukan Perlindungan Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Pelayanan Jasa Kesehatan 57
3. Kendala yang Dihadapi serta Upaya untuk Menanggulanginya 60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 65
B. Implikasi 68
C. Saran 68

DAFTAR PUSTAKA 69

digilib.uns.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Konsultasi Konsumen tahun 2010

Tabel 2 Pengaduan Konsumen Tahun 2010

digilib.uns.ac.id

LAMPIRAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

digilib.uns.ac.id

ABSTRAK

AHMAD FARHAN, NIM: S 310208001, PERAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA DALAM UPAYA MELINDUNGI PASIEN SEBAGAI KONSUMEN JASA PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI YOGYAKARTA, Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta, Penulisan Hukum (Tesis), 2011.

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam melakukan perlindungan terhadap pasien sebagai konsumen pelayanan jasa kesehatan apakah sudah sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dan upaya untuk menanggulanginya.

Penelitian ini jika dilihat dari jenisnya termasuk penelitian empiris yaitu penelitian mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif Jika dilihat dari sifatnya termasuk penelitian deskriftif. Jika dilihat dari bentuknya, penelitian ini termasuk penelitian diagnostik. Lokasi penelitian adalah di Lembaga Konsumen Yogyakarta. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui dengan cara wawancara melalui penelitian di lapangan. Analisis data menggunakan teknik analisis model interaktif. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa Lembaga Konsumen Yogyakarta mengeluarkan tiga bentuk kebijakan sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terutama Pasal 3 dan Pasal 4, kebijakan pertama, Pengambilan dan Implementasi Kebijakan di Bidang Perlindungan Konsumen, kebijakan kedua, pemberdayaan kelembagaan perlindungan konsumen, serta kebijakan yang ketiga adalah, pengorganisasian dan pendidikan konsumen. Dalam melaksanakan kebijakan tersebut kendala yang dihadapi antara lain, dari komponen struktur, kurangnya tenaga professional, subtansi, tidak terdapat kendala, kultur, kekurangtahuan masyarakat akan fungsi Lembaga Konsumen Yogyakarta yang bertugas menjadi pendamping konsumen. Upaya untuk mengatasi kendala tersebut, upaya yang diambil, struktur, memberikan pembekalan kepada setiap anggota mengenai perlindungan konsumen, kultur, mengadakan seminar mengenai tugas dan fungsi Lembaga Konsumen Yogyakarta.

Jika Lembaga Konsumen Yogyakarta tidak konsisten dalam melaksanakan kebijakan yang telah mereka buat, maka bukan tidak mungkin masyarakat akan kehilangan kepercayaan kepada lembaga yang mereka anggap dapat memberi mereka bantuan dalam mengdapi perlakuan pengusaha/penyedia jasa yang semena-mena.Jika kendala-kendala yang muncul tidak segera ditangani dengan baik maka akan menyebabkan pelayanan terhadap konsumen menjadi terganggu.

Kata Kunci : Kebijakan, Konsumen Jasa, Perlindungan Konsumen

digilib.uns.ac.id

ABSTRACT

AHMAD FARHAN, NIM: S 310208001. INDONESIA FOUNDATIONS OF CONSUMER ROLE INSTITUTE IN AN EFFORT TO PROTECT PATIENT AS A CONSUMER HEALTH SERVICES UNDER THE LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING THE PROTECTION OF CONSUMERS IN YOGYAKARTA, the MASTER PROGRAM IN LAW, POSTGRADUATE PROGRAM, SEBEBLAS MARET UNIVERSITY, SURAKARTA, (THESIS)2011.

The aim of this research is to find out: whether the policy of the Consumer Institute of Yogyakarta in protecting its patients as consumers of health services is in accordance with Law No. 8 of 1999 article 3 on Consumer Protection, and to find out what obstacles faced and efforts to mitigate them.

This study if the views of its ind which includes empirical research studies on the application or implementation of normative legal provisions. When viewed from nature including descriptive study. When viewed from its shape, this study includes a diagnostic study. Research sites are in the Consumer Institute in Yogyakarta.

Types of data used are primary and secondary data. Data collection techniques used in a way is through an interview through research in the field. Analysis of data using an interactive model analysis techniques. From the obtained results of this study that the Consumers Institute Yogyakarta issued three policy forms in accordance with the provisions of Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection in particular Article 3 and Article 4, the first policy, Decision and Policy Implementation in the Field of Consumer Protection, the second policy, institutional empowerment of consumer protection, and the third is the policy, organization and consumer education. In implementing the policy constraints faced by, among others, of the structural components, the lack of professionals, substance, there are no constraints, culture, society will function him less Consumer Agency of Yogyakarta who had been the companion of consumers. Efforts to overcome these obstacles, efforts are taken, the structure, giving the briefing to each member regarding consumer protection, culture, held a seminar on duties and functions of the Consumer Institute in Yogyakarta.

If the Consumers Institute Yogyakarta inconsistent in implementing policies that they have made then it is not likely the public will lose trust in the institutions that they deem can give them assistance in dealing with employers' treatment / service providers who arbitrarily. If the constraints that appear not treated properly, it will cause customer service to be disrupted.

Key Words :Policy, Consumer Services, The Protection Of Consumers