

**Keluhan Pelayanan Rumah Sakit melalui Media Cetak atau Elektronik sebagai  
Hak Pasien menurut UU No. 44 Tahun 2009**

oleh:  
Hwian Christianto \*

**Abstrak**

*The declaration of UU. No. 44 tahun 2009, about hospital actually fulfilling the expectation for clear health-service regulation, including the patient's right to the hospital service. Pasal 32 huruf r UU. No. 44, tahun 2009, particularly gives a protection to the patient for complaining into mass media and the electronic one. The existence of this complaining right is actually to protect the patient's right, but on the other hand, it brings a threat to the hospital or its proper name. The regulating pasal 32 huruf r UU No. 44 tahun 2009 is actually doubted when pasal 60 huruf f UU. No. 44, tahun 2009 juncto.. pasal 29 UU No. 36 tahun 2009, for each health – service conflict, must be held a mediation. This thing has currently risen law issue which is interesting as far as complaining – right can be proposed by the patient and so is the role of mediation in solving the conflict.*

**Keywords:** Hak Keluh, Nama Baik, Mediasi

**Pendahuluan**

Rumah sakit sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam menjaga dan meningkatkan standar kualitas kesehatan. Peran penting ini tentu saja harus diimbangi dengan standar kualitas pelayanan rumah sakit sendiri ketika menerima permintaan pelayanan dari pasien. UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit telah memberikan pengaturan secara khusus atas kewajiban pelayanan kesehatan rumah sakit yang baik. Pasal 29 UU No. 44 Tahun 2009 menyebutkan 20 kewajiban yang harus dipenuhi oleh Rumah Sakit dalam kaitannya dengan peningkatan standar kualitas pelayanannya. Jika di satu sisi rumah sakit di berikan satu kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan di sisi lain terdapat kewajiban yang harus dipenuhi oleh Pasien yang diatur dalam

---

\* Dosen Fakultas Hukum Universitas Surabaya