

**TANGGUNGJAWAB DOKTER GIGI TERHADAP PASIEN DARI  
PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK MITRA SANDONA  
KOTA PADANG**

***EXECUTIVE SUMMARY***

*Diajukan Sebagai Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



**OLEH :**  
**MELLY SASQIA ANGGRAINI**  
**1910012111189**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2023**

**No. Reg : 537/Pdt/2/II-2023**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

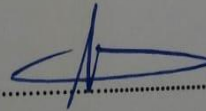
**PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY**

**No.Reg :537/Pdt/02/II-2023**

Nama : Melly Sasqia Anggraini  
Npm : 1910012111189  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Dokter Gigi Terhadap Pasien Dari  
Pelayanan Kesehatan Di Klinik Mitra Sandona Kota  
Padang

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke *website*

Suamperi, S.H., M.H (Pembimbing 1) .....



Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta



(Dr. Cindia Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

# TANGGUNGJAWAB DOKTER GIGI TERHADAP PASIEN DARI PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK MITRA SANDONA KOTA PADANG

Melly Sasqia Angraini<sup>1</sup>, Suamperi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email : [sasqiamelly@yahoo.com](mailto:sasqiamelly@yahoo.com)

## ABSTRAK

Health is a condition that becomes a basic need for humans in addition to the need for food, clothing and shelter. Health maintenance is an effort to overcome and prevent health problems that require examination, treatment and care. Problems with dental health cannot be separated from the role of the dentist who examines and treats the patient's teeth and mouth. Sometimes dentists in carrying out their practice do not follow the procedure for extracting teeth for patients, so that patients experience pain plus the patient's teeth are not completely extracted which interferes with the comfort of the patient's teeth. The formulation of the problem: 1) How is the dentist's service to patients at Mitra Sandona Clinic? 2) What is the responsibility of dentists to patients at Mitra Sandona Clinic? This study uses a sociological legal approach. Data sources used primary data and secondary data. Data collection techniques were obtained through interviews and document studies. Data analyzed qualitatively. The results of the study: 1) Dentist services for patients at the Mitra Sandona Clinic in the dental poly are slow, administration is complicated, poorly organized and the information provided is not understood by patients resulting in communication errors. 2) Dentist are responsible for patients at the Mitra Sandona Clinic in Padang City by referring patient to the Semen Padang Hospital and paying for the patient's medical expenses.

**Keywords :** *Clinic, Dentist, Patient*

---

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kesehatan ialah keadaan yang menjadi kebutuhan dasar bagi manusia disamping kebutuhan pangan, sandang dan papan. Hal tersebut juga berkaitan dengan kesejahteraan dari badan, jiwa serta sosial yang bisa menimbulkan kemungkinan tiap individu bisa hidup produktif.<sup>1</sup>

Permasalahan terhadap kesehatan gigi tentu saja tidak lepas dari peranan dokter gigi yang memeriksa serta merawat gigi serta mulut pasien. Tindakan dokter gigi saat melakukan praktik termuat pada Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (selanjutnya disingkat dengan UU Praktik Kedokteran) dalam Pasal 44 menyatakan bahwa: (1) dokter atau dokter gigi ketika melaksanakan

praktik kedokteran wajib untuk taat serta ikut standar pelayanan kedokteran atau kedokteran gigi, (2) standar pelayanan yang dimaksud dalam ayat (1) dibedakan menurut jenis dan strata sarana pelayanan kesehatan, (3) standar pelayanan untuk dokter atau dokter gigi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) diatur dengan Peraturan Menteri. Menurut Peraturan Menteri Nomor 1419/MENKES/PER/X/2005 tentang Penyelenggaraan Praktik Dokter dan Dokter Gigi Pasal 17 ayat (1) menyatakan bahwa: Dokter atau dokter gigi ketika memberi layanan haruslah menginformasikan pada pasien terkait tindakan yang akan dilakukan dokter. Dalam hal pelayanan kesehatan, hubungan antara dokter dengan pasien ialah hubungan keperdataan, yang mana pasien mendatangi dokter untuk menyembuhkan penyakit yang ia derita dan dokter memiliki janji akan

---

<sup>1</sup> Ganesha Putra Purba, 2021, 'Tanggungjawab Dokter Terhadap Pasien Ditinjau dari Aspek Hukum Perdata,' Jurnal Rectum, Volume 3, Nomor 2, hlm. 308

menyembuhkan penyakit yang diderita pasien.<sup>2</sup>

Sebagaimana diketahui dalam menjalankan tugasnya terkadang seorang dokter gigi melakukan kesalahan atau kelalaian yang berdampak pada ketidaksesuaian dengan yang dikehendaknya, bisa juga dikatakan dengan malpraktik. Kelalaian bisa terjadi dalam 3 (tiga) bentuk, yakni *malfeasance*, *misfeasance*, dan *nonfeasance*. *Malfeasance* artinya berbuat tindakan yang melanggar hukum ataupun tidak tepat ataupun layak, contohnya berbuat tindakan medis tanpa ada indikasi yang memadai. *Misfeasance* artinya berbuat tindakan medis namun pelaksanaannya tidak tepat, seperti berbuat tindakan medis yang menyalahi prosedur. *Nonfeasance* ialah tidak berbuat tindakan medis yang termasuk kewajibannya. Dokter yang mencabut gigi dalam melakukan praktiknya tidak mengikuti prosedur tindakan pencabutan gigi. Dimana pasien belum merasakan kebas maupun belum dalam keadaan yang dibius lokal, dokter langsung melakukan pencabutan gigi terhadap pasien, sehingga pasien mengalami kesakitan ditambah lagi gigi pasien tidak tercabut seutuhnya yang mengganggu kenyamanan gigi pasien. Dari tindakan dokter gigi yang tidak sesuai dengan prosedur pencabutan gigi pasien mengalami kerugian. Berdasar permasalahan diatas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“TANGGUNGJAWAB DOKTER GIGI TERHADAP PASIEN DARI PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK MITRA SANDONA KOTA PADANG”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasar pada latar belakang penelitian ini, ialah:

1. Bagaimanakah pelayanan dokter gigi terhadap pasien di Klinik Mitra Sandona Kota Padang?
2. Bagaimanakah tanggungjawab dokter gigi terhadap pasien di Klinik Mitra

---

<sup>2</sup> Syamsul dkk, ‘t.t.’ Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan, Pustaka Buana, Banjarmasin, hlm. 112.

Sandona Kota Padang?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian berdasar latar belakang serta rumusan permasalahan ialah guna mengetahui:

1. Pelayanan dokter gigi terhadap pasien di Klinik Mitra Sandona Kota Padang
2. Tanggungjawab dokter gigi terhadap pasien di Klinik Mitra Sandona Kota Padang

### **II. METODE**

#### **A. Jenis Penelitiann**

Penelitian ini berjenis yuridis sosiologis, yakni penelitian yang tujuannya guna mendapatkan pengetahuan yang dilakukan dengan cara datang langsung ke objek penelitian. Sumber data penelitian ini yakni data primer serta sekunder.<sup>3</sup>

Data Primer yang didapat dari hasil wawancara dengan informan yakni dengan 1 orang Dokter Gigi dan 1 orang Bidan Klinik Mitra Sandona Kota Padang serta 1 orang pasien.. Data sekunder penulis dapatkan dari buku, jurnal, artikel, berita acara serta peraturan perundang-undangan. yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal, artikel, berita acara dan Undang-Undang.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. PELAYANAN DOKTER GIGI TERHADAP PASIEN DI KLINIK MITRA SANDONA KOTA PADANG**

Dalam wawancara peneliti dengan ibu Gesti Ade Pratiwi selaku Bidan di Klinik Mitra Sandona Kota Padang mengatakan bahwa pelayanan dokter gigi terhadap pasien dapat ditinjau dari lima dimensi, yaitu: 1) keandalan (*reability*), ialah kemampuan guna melakukan jasa yang dijanjikan dengan tepat serta terpercaya, 2) ketanggapan (*responsiveness*), ialah kemauan guna membantu pelanggan serta memberi jasa dengan cepat atau tanggap, 3) empati (*emphaty*), ialah syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi

---

<sup>3</sup> Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm. 23.

untuk pelanggan, 4) Bukti Fisik (*tangibles*), 5) Jaminan (*assurance*).

Hasil wawancara peneliti dengan ibu Gesti Ade Pratiwi selaku Bidan di Klinik Mitra Sandona Kota Padang dapat diketahui bahwa dalam pelayanan dokter gigi terhadap pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya ialah keandalan dari dokter, ketanggapan dari dokter terhadap pasien, serta empati dokter terhadap pasien. dalam memberikan pelayanan terhadap pasien juga dipengaruhi oleh faktor yang memberikan pengaruh atas kualitas layanan tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut diantaranya seperti kualitas sarana fisik, jenis tenaga kesehatan yang tersedia, obat, dana, dan perlengkapan peralatan kesehatan serta proses pemberian pelayanan. Oleh sebab itulah untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga diperlukan faktor dari SDM dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan supaya masyarakat menikmati layanan bermutu.

Dalam wawancara peneliti dengan ibu Gesti Ade Pratiwi selaku Bidan di Klinik Mitra Sandona Kota Padang mengungkapkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan Klinik Mitra Sandona Kota Padang menyediakan kotak saran yang terletak di bagian poli gigi khususnya. Kotak saran ialah fasilitas yang disediakan untuk pasien guna mengemukakan keluhan, kritik maupun saran, dengan tujuan sebagai alat untuk menampung atau mengidentifikasi keluhan, kritikan, saran, masukan dalam rangka mengukur kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Mitra Sandona Kota Padang. Ibu Gesti Ade Pratiwi mengungkapkan mengenai prosedur dari kotak saran tersebut, beliau mengungkapkan bahwa pertama petugas pengaduan menyiapkan kotak saran sebagai fasilitas untuk menyalurkan keluhan dari pasien, kemudian petugas ruangan melaporkan kepada petugas di unit pengaduan apabila diruangan tersebut ada keluarga pasien atau pasien sendiri yang mengisi form kotak saran dan

petugas pengaduan membuka kotak saran setiap 2 hari sekali lalu petugas membacakan keluhan, saran, kritik, pasien sampaikan dikotak saran, dan saran yang masuk dicatat pada buku keluhan pasien lalu petugas melaporkan isi keluhan kepada unit terkait. Selanjutnya kepala unit kerja terkait akan menerima dan mengkaji keluhan tersebut terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan. Keluhan yang sifatnya medis, akan diinformasikan kepada Bidang Pelayanan untuk mengambil tindakan dengan cara melakukan rapat, dan keluhan yang sifatnya bukan medis akan diselesaikan petugas Pengaduan bersama pihak yang berkaitan berdasar standar Klinik Mitra Sandona Kota Padang dalam waktu paling lambat 2x24 jam. Pengaduan keluhan, kritikan, dan saran yang disampaikan setelah pasien pulang atau melalui kotak saran akan ditindak lanjuti dengan cara melakukan pengiriman surat kepada pengadu dengan ditanda tangani oleh Kepala Bidang Pelayanan Klinik Mitra Sandona Kota Padang.

## **B. TANGGUNG JAWAB DOKTER GIGI TERHADAP PASIEN DI KLINIK MITRA SANDONA KOTA PADANG**

Dalam Terhadap pasien dokter gigi mempunyai tanggungjawab secara hukum. Arti tanggung jawab berdasar hukum ialah keterikatan. Manusia diawali dari dia lahir hingga meninggal dunia memiliki hak serta kewajiban yang disebut sebagai subjek hukum.

Pertanggungjawaban dokter atau dokter gigi ketika praktiknya karena tindakan salah ataupun lalai yang diperbuat oleh dokter dapat dimintai pertanggungjawaban dengan pembuktian serta mengedepankan asas praduga tak bersalah atas efek negatif yang dialami pasien. Siapa saja yang mengetahui maupun memiliki kepentingan yang dirugikan sebab perbuatan dokter maupun dokter gigi ketika melaksanakan praktik kedokterannya bisa membuat aduan tertulis yang ditujukan pada Majelis Kehormatan Indonesia. Dalam melakukan permintaan pertanggung

jawaban terhadap dokter gigi tidak membuat hilang hak semua orang guna mengadakan laporannya terkait adanya dugaan tindak pidana pada pihak yang memiliki wewenang ataupun mengajukan gugatan kerugian perdata ke Pengadilan. Siapa saja yang merasa dirugikan akibat adanya tindakan salah maupun perbuatan lalai yang dilakukan dokter dalam pelayanan kesehatan yang ia terima berhak menuntut ganti rugi atas tindakannya tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu Nia Rova Yanti selaku Dokter Gigi di Klinik Mitra Sandona Kota Padang mengungkapkan bahwa pertanggungjawaban yang dilakukan terhadap pasien dengan merujuk pasien ke rumah sakit dan memberi ganti yang bukan berwujud uang tunai secara langsung, namun menanggung biaya pengobatan pasien sampai dengan kondisi sehat kembali.

#### **IV. SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasar pada hasil pembahasan terkait pelayanan dokter gigi terhadap pasien di Klinik Mitra Sandona Kota Padang 1. Pelayanan dokter gigi terhadap pasien di Klinik Mitra Sandona Kota Padang pelayanan di poli gigi bahwa pelayanan di poli gigi lambat, dan administrasi berbelit-belit dan kurang terorganisir serta informasi yang diberikan kurang dimengerti yang mengakibatkan terjadinya kesalahan komunikasi antara dokter gigi dengan pasien. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pihak Klinik Mitra Sandona Kota Padang menyediakan kotak saran. Keluhan yang sifatnya medis, akan diinformasikan kepada Bidang Pelayanan untuk mengambil tindakan dengan cara melakukan rapat, dan keluhan yang sifatnya bukan medis akan diselesaikan petugas Pengaduan bersama pihak yang berkaitan berdasar standar Klinik Mitra Sandona Kota Padang dalam waktu paling lambat 2x24 jam.

Pertanggungjawaban dokter atau dokter gigi dalam praktiknya karena adanya tindakan salah ataupun perbuatan lalai yang diperbuat dokter dapat dimintai pertanggungjawaban dengan pembuktian serta mengedepankan asas praduga tak bersalah. Pertanggungjawaban dokter gigi

terhadap pasien di Klinik Mitra Sandona Kota Padang dengan melakukan pengobatan lanjutan dengan cara merujuk pasien ke rumah sakit Semen Padang Hospital yang beralamat di Jl. By Pass No.KM. 7, Pisang, Kec. Pauh, Kota Padang dan juga melakukan ganti rugi terhadap pasien dengan cara membayar biaya pengobatan pasien sampai dengan kondisi yang benar-benar sehat.

Kepada perawat dan dokter gigi diharapkan dapat memperhatikan kualitas layanannya supaya pasien merasakan nyaman serta kepuasan atas layanan di Klinik Mitra Sandona Kota Padang, dan diharapkan juga agar memperhatikan kebersihan peralatan-peralatan medis, apakah peralatan maupun barang digunakan masih layak atau tidak untuk digunakan, apabila terdapat kerusakan pada peralatan maupun barang maka sebaiknya segera diganti

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku-Buku**

Zainuddin Ali, 2018, *Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika*

Syamsul dkk, 't.t.' Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan, Pustaka Buana, Banjarmasin

##### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014

##### **Sumber Lain**

Resfina Agustin Riza, 2018, *Tanggung Jawab Dokter Terhadap Pasien dalam Hal Terjadinya Malpraktik Medik dilihat dari Perspektif Hukum Perdata*, Jurnal Cendikia Hukum, Volume 4, Nomor 1

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih kepada Bapak Suamperi, S.H., M.H., selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para berbagai pihak yang memberikan bantuan dalam melakukan penyelesaian skripsi ini.