

- d. Bagi tim *handling complain* dan manajemen Rumah Sakit Restu Ibu dalam menyelesaikan persoalan hukum terkait keluhan atas pelayanan kegawatdaruratan di Rumah Sakit Restu Ibu dapat menyelesaikannya dengan cara terbaik bagi kedua belah pihak sehingga konsep ideal dalam menyelesaikan keluhan atas pelayanan kegawatdaruratan dapat diterima kedua belah pihak, merasa diuntungkan dan menerima keputusan yang adil.



DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif M N., 2012, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Alfred V.Tutupary, 2017, *Pihak polda Maluku Menerima Aduan Kasus Pelayanan Buruk RSUD Haulussy Ambon*, diakses dari <https://www.kompas.id/baca/utama/2017/06/08/pelayanan-buruk-pasien-tinggalkan-rsud-ambon> , diakses pada tanggal 4 Agustus 2024
- Amirudindan H. Z. Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Aris Prio Agus Santoso, 2021, *Pengantar Ilmu Hukum*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Asshiddiqie, Jimly, dan Safa'at, M. Ali, 2006, *Theory Hans Kelsen Tentang Hukum*, Cetakan ke- I, Jakarta: Sekretariat Jendral & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI.
- Aziz Noor M, 2010, *Laporan Penelitian Hukum tentang Hubungan Tenaga Medik, Rumah Sakit dan Pasien*, Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, Kementerian Hukum dan HAM RI
- Endang Wahyati Yustina, 2014, *Hak atas Informasi Publik dan Hak atas Rahasia Medis, Problem Hak Asasi Manusia dalam Pelayanan Kesehatan*, Padjadjaran, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 1, No 2.
- Fence M. Wantu, 2007, *Antinomi Dalam Penegakan Hukum Oleh Hakim*, Jurnal Berkala Mimbar Hukum, Vol. 19, No.3.
- Freddy Tengker, 2007, *Hak Pasien*, Bandung: Mandar Maju.
- Gerardus Gegen, dan Aris Prio Agus Santoso, 2019, *Etika Profesi dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Trans Info Media.
- Hermien Hadiati Koeswadi, 1998, *Hukum Kedokteran, Studi Tentang Hubungan Hukum Dalam Mana Dokter Sebagai Salah Satu Pihak*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hal 22.

<https://www.idai.or.id/artikel/seputar-kesehatan-anak/mengenal-instalasi-gawat-darurat-igd-dan-pediatric-intensive-care-unit-picu-di-rumah-sakit> diakses pada tanggal 8 April 2024

Indonesia Corruption Watch, 2010, *Survey Citizen Report Card*. Jakarta: ICW.

Johan Arifin, 2013, *Hubungan Hukum Kemitraan dalam Linkage Program Perbankan Syariah*, Jurnal EConomica, Vol. 6, No. 2.

Kelsen, 2012, *General Theory*, Op.Cit., dalam Jimly Asshiddiqie & M. Ali Safa'at, Teori Hans Kelsen tentang Hukum, Jakarta: Konstitusi Press.

Kelsen, Hans, 2009, *General Theory of Law and State*, Translated by Anders Wedberg, Harvard University Printing Office Cambridge, Massachusetts, USA.

Khudzaifah Dimyati, 2005, *Teoritisasi Hukum Studi tentang Perkembangan Pemikiran Hukum di Indonesia 1945-1990*, Surakarta: Muhammadiyah University Press.

Kurniawati, 2021, *Manajemen Komplain Pelanggan (Studi Internal Perusahaan Komunikasi)*. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, Hal. 50-64.

Petrus Soerjowonoto, 2017, *Ilmu Hukum Suatu Pengantar*, Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.

Rianti Adi, 2015, *Aspek hukum dalam Penelitian*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Roscam Abing, *Health, Human Rights and Health Law The Move Towards Internationalization With Special Emphasis on Europe*, 1998, *Journal International Digest of Health Legislation*, Vol. 49, No. 1, hal 103 dan 107

Satjipto Rahardjo, 2014, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Siyoto, S. & Sodik, M.A, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media.

Soerjono Soekanto, 2005, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press.

Sudikno Mertokusumo, 2004, *Penemuan Hukum*, Yogyakarta: Liberty.

Sudikno Mertokusumo, 2010, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

Sugiarti Ida, Satria Beni, Sukawan Ari, 2023 *Etika dan Hukum Kesehatan; Penyelenggaraan Rekam Medis di Rumah Saki*, Sleman: CV Budi Utama, Hal 14-36

Sukiyono Agung, 2022, *Mengenal Triase IGD*, Jurnal Buletin Kesehatan, Vol. 2, No. 21, Hal. 1-7.

Tata Wijayanta, 2014, *Asas Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan Dalam Kaitannya Dengan Putusan Kepailitan Pengadilan Niaga*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 14, No. 2.

Workforce and Facilities, NHS Digital, 2017, *Data on Written Complaints in the NHS*. NHS.

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 jo Nomor 19 Tahun 2016 jo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia No 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan

Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah.

