

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN SEBAGAI
KONSUMEN JASA DI BIDANG PELAYANAN MEDIS
BERDASARKAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Djauhari Hamid

Abstrak

Mengenai pengertian konsumen adalah kaitannya di dalam pelayanan medis, dimana terdapat hubungan antara tenaga pelaksana (tenaga kesehatan) dengan pasien yang merupakan konsumen jasa. Dan untuk itu perlu diketahui apa yang dimaksud dengan konsumen. Menurut UU No. 8/ tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 (2) menyebutkan konsumen adalah “Setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yg tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Kata kunci: konsumen, kesehatan, perlindungan hukum

A. Pendahuluan

Upaya peningkatan kualitas hidup manusia di bidang kesehatan, merupakan suatu usaha yang sangat luas dan menyeluruh, usaha tersebut meliputi peningkatan kesehatan masyarakat baik fisik maupun non fisik. Di dalam Sistem Kesehatan Nasional disebutkan, bahwa kesehatan

menyangkut semua segi kehidupan yang ruang lingkup dan jangkauannya sangat luas dan kompleks.¹

Hal ini sesuai dengan pengertian kesehatan yang diberikan oleh dunia Internasional sebagai berikut : *A state of complete physical, mental, and social, well being and not merely the absence of disease.*²

Dewasa ini kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan, telah berkembang dengan pesat dan didukung oleh sarana kesehatan yang semakin canggih, perkembangan ini turut mempengaruhi jasa professional di bidang kesehatan yang dari waktu ke waktu semakin berkembang pula. Berbagai cara perawatan dikembangkan sehingga akibatnya juga bertambah besar, dan kemungkinan untuk melakukan kesalahan semakin besar pula. Dalam banyak hal yang berhubungan dengan masalah kesehatan sering ditemui kasus-kasus yang merugikan pasien. Oleh sebab itu, tidak mengherankan apabila profesi kesehatan serta perlindungan terhadap pasien diperbincangkan baik di kalangan intelektual maupun masyarakat awam dan kalangan pemerhati kesehatan.

Beberapa tahun terakhir ini sering timbul gugatan dari pasien yang merasa dirugikan, untuk menuntut ganti rugi akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh dokter atau tenaga kesehatan dalam melakukan pekerjaannya. Pada dasarnya kesalahan atau kelalaian dokter

¹ Jusuf Hanifah. 2001, *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran ECG., hal. 3.

² Bahder Johan Nasution., 2005. *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, hal. 17

dalam melaksanakan profesi medis, merupakan suatu hal yang penting untuk dibicarakan. Hal ini karena akibat kesalahan atau kelalaian tersebut mempunyai dampak yang merugikan pasien, padahal pasien juga mempunyai hak yang dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen, UU nomor 8 tahun 1999.

Selain itu dalam hal perlindungan terhadap pasien pun perlu untuk dibahas dan dikaji lebih dalam. Munculnya kasus kasus serta gugatan dari pihak pasien merupakan indikasi bahwa kesadaran hukum masyarakat semakin meningkat. Semakin sadar masyarakat akan aturan hukum, semakin mengetahui mereka akan hak dan kewajibannya dan semakin luas pula suara-suara yang menuntut agar hukum memainkan peranannya di bidang kesehatan. Hal ini pula yang menyebabkan masyarakat (pasien) tidak mau lagi menerima begitu saja cara pengobatan yang dilakukan oleh pihak medis. Pasien ingin mengetahui bagaimana tindakan medis dilakukan agar nantinya tidak menderita kerugian akibat kesalahan dan kelalaian pihak medis. Gugatan dari pihak pasien untuk meminta pertanggungjawaban dari dokter maupun pihak rumah sakit didasarkan pada Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen, selain yang ada pada Pasal 1239 dan 1365 KUHPer. Dilihat dari kacamata hukum, hubungan antara pasien dengan dokter termasuk dalam ruang lingkup hukum perjanjian. Dikatakan sebagai perjanjian karena adanya kesanggupan dari dokter untuk mengupayakan kesehatan dan

kesembuhan pasien.³ Timbulnya dan adanya perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen didahului dengan adanya hubungan antara dokter dengan pasien.

Hubungan dokter dengan pasien dapat terjadi terutama karena beberapa sebab :antara lain karena pasien sendiri yang mendatangi dokter untuk meminta pertolongan mengobati sakit yang dideritanya. Hubungan hukum ini bersumber pada kepercayaan pasien terhadap dokter, sehingga pasien bersedia memberikan persetujuan tindakan medic (*informed consent*), yaitu suatu persetujuan pasien untuk menerima upaya medis yang akan dilakukan terhadapnya.

Timbulnya hubungan antara pasien dengan dokter maupun pasien dengan pihak rumah sakit dapat dikarenakan pasien sangat mendesak untuk mendapatkan pertolongan. Dalam keadaan seperti ini pihak rumah sakit terutama dokter langsung melakukan apa yang disebut dengan *zaakwaarneming*, yaitu di mana seorang dengan sukarela tanpa mendapat perintah mewakili urusan orang lain hingga orang yang diwakili kepentingannya dapat menyelesaikan kepentingan tersebut, sebagaimana diatur dalam Pasal 1354 KUHPer, yaitu suatu bentuk hubungan hukum yang timbul bukan karena adanya “Persetujuan Tindakan Medis” terlebih dahulu. Selain hubungan antara dokter dengan pasien, peran rumah sakit dalam menerapkan perlindungan terhadap pasien juga sangat diperlukan.

³ Bahder Johan Nasution, *Opcit.*, 6.

Dalam dunia medis yang semakin berkembang, peranan rumah sakit sangat penting dalam menunjang kesehatan dari masyarakat. Maju atau mundurnya rumah sakit akan sangat ditentukan oleh keberhasilan dari pihak-pihak yang bekerja di rumah sakit, dalam hal ini dokter, perawat dan orang-orang yang berada di tempat tersebut. Dari pihak rumah sakit diharapkan mampu memahami konsumennya secara keseluruhan serta mampu menerapkan perlindungan terhadap pasien sebagai konsumen jasa medis.

Dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit juga harus memperhatikan etika profesi tenaga yang bekerja di rumah sakit yang bersangkutan. Akan tetapi, tenaga profesional yang bekerja di rumah sakit dalam memberikan putusan secara profesional adalah mandiri. Putusan tersebut harus dilandaskan atas kesadaran, tanggung jawab dan moral yang tinggi sesuai dengan etika profesi masing-masing.

Ditinjau dari segi ilmu kemasyarakatan dalam hal ini hubungan antara dokter dengan pasien menunjukkan bahwa dokter memiliki posisi yang dominan, sedangkan pasien hanya memiliki sikap pasif menunggu tanpa wewenang untuk melawan. Posisi demikian ini secara historis berlangsung selama bertahun-tahun, dimana dokter memegang peranan utama, baik karena pengetahuan dan ketrampilan khusus yang ia miliki, maupun karena kewibawaan yang dibawa olehnya karena ia merupakan bagian kecil masyarakat yang semenjak bertahun-tahun berkedudukan sebagai pihak yang memiliki otoritas bidang dalam memberikan bantuan pengobatan berdasarkan kepercayaan penuh pasien. Si pasien selaku

konsumen, yaitu diartikan “setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa baik kepentingan sendiri maupun kepentingan orang lain”. Dan sudah merasa bahagia apabila kepadanya dituliskan secarik kertas. Dari resep tersebut secara implisit telah menunjukkan adanya pengakuan atas otoritas bidang ilmu yang dimiliki oleh dokter yang bersangkutan. Otoritas bidang ilmu yang timbul dan kepercayaan sepenuhnya dari pasien ini disebabkan karena ketidaktahuan pasien mengenai apa yang dideritanya, dan obat apa yang diperlukan, dan disini hanya dokterlah yang tahu, ditambah lagi dengan suasana yang serba tertutup dan rahasia yang meliputi jabatan dokter tersebut yang dijamin oleh kode etik kedokteran. Kedudukan yang demikian tadi semakin bertambah kuat karena ditambah dengan faktor masih langkanya jumlah tenaga dokter, sehingga kedudukannya merupakan suatu monopoli baginya dalam memberikan pelayanan pemeliharaan kesehatan sehingga perlindungan terhadap pasien kurang terjamin. Lebih-lebih lagi karena sifat dari pelayanan kesehatan ini merupakan psikologis pihak-pihak yang saling mengikatkan diri tidak berkedudukan sederajat.

Tenaga Kesehatan yang diberikan kepercayaan penuh oleh pasien, haruslah memperhatikan baik buruknya tindakan dan selalu berhati-hati di dalam melaksanakan tindakan medis, dengan tujuan agar perlindungan terhadap pasien dapat terealisasikan. Dari tindakan medis tersebut tidak menutup kemungkinan terjadi suatu kesalahan ataupun kelalaian. Kesalahan ataupun kelalaian yang dilakukan tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas profesinya dapat berakibat fatal baik terhadap

badan maupun jiwa dari pasiennya, dan hal ini tentu saja sangat merugikan bagi pihak pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, beberapa permasalahan pokok yang akan diteliti oleh penulis dirumuskan antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana substansi materi yang diatur di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa di bidang pelayanan medis?
2. Bagaimana bentuk perlindungan terhadap pasien sebagai konsumen jasa di bidang pelayanan medis?

C. Pembahasan

- 1. Substansi Materi yang diatur di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen berkaitan dengan Perlindungan Hukum terhadap Pasien sebagai Konsumen Jasa di Bidang Pelayanan Medis**

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak diatur dengan jelas mengenai pasien, tetapi pasien dalam hal ini juga merupakan seorang konsumen. Dengan

demikian tinjauan ini dilihat dari perspektif bahwa pasien adalah konsumen sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum di bidang keperdataan termasuk perlindungan konsumen menganut prinsip bahwa “barang siapa merugikan orang lain, harus memberikan ganti rugi” .Jika seseorang merasa dirugikan oleh warga masyarakat lain, tentu ia akan menggugat pihak lain itu agar bertanggung jawab secara hukum atas perbuatannya. Dalam hal ini diantara mereka mungkin saja sudah terdapat hubungan hukum berupa perjanjian di lapangan hukum keperdataan, tetapi dapat pula sebaliknya, sama sekali tidak ada hubungan hukum demikian.

Jika seseorang sebagai konsumen melakukan hubungan hukum dengan pihak lain, dan pihak lain itu melanggar perjanjian yang disepakati bersama, maka konsumen berhak menggugat lawannya berdasarkan dalih melakukan wanprestasi (cedera janji). Dalam hal ini pihak yang melakukan hubungan hukum adalah pasien sebagai konsumen dan dokter atau rumah sakit sebagai pelayan jasa atau pelaku usaha. Apabila sebelumnya tidak ada perjanjian, konsumen tetap saja memiliki hak untuk menuntut secara perdata, yakni melalui ketentuan perbuatan melawan hukum. Dari ketentuan tersebut diberikan kesempatan untuk menggugat sepanjang terpenuhi empat unsur, yaitu terjadi perbuatan melawan hukum, ada kesalahan (yang dilakukan pihak lain atau tergugat), ada kerugian (yang diderita si penggugat) dan ada hubungan kausal antara kesalahan dengan kerugian itu.

Apabila terdapat kesalahan / kelalaian dari tindakan medik yang dilakukan oleh tenaga medis (dokter, perawat atau asisten lainnya), dalam hal ini dari pihak konsumen yang menderita kerugian dapat menuntut ganti rugi. Dari kerugian yang di alami oleh konsumen, dalam hal ini mungkin tidak sedikit atau bisa juga dari kerugian tersebut berakibat kurang baik bagi konsumen. Seseorang dapat dimintakan tanggung jawab hukumnya (*liable*), kalau dia melakukan kelalaian / kesalahan dan kesalahan / kelalaian itu menimbulkan kerugian. Orang yang menderita kerugian akibat kelalaian / kesalahan orang itu, berhak untuk menggugat ganti rugi. Begitu pula terhadap kerugian yang dialami pasien dalam pelayanan medis, pasien dalam hal ini dapat menuntut ganti rugi atas kesalahan ataupun kelalaian dokter ataupun tenaga medis lainnya. Pelayanan medis yang diberikan kepada pasien haruslah maksimal, maksudnya adalah pelayanan harus diberikan kepada pasien dalam kondisi apapun, termasuk pada pasien yang mengalami koma berkepanjangan.

Di dalam UU RI No. 23 / Tahun 1992 tentang kesehatan disebutkan juga perlindungan terhadap pasien, yaitu Pasal 55 yang berisikan ketentuan antara lain sebagai berikut:

- 1) Setiap orang berhak atas ganti rugi akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan tenaga kesehatan,
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pemberian hak atas ganti rugi merupakan suatu upaya untuk memberikan perlindungan bagi setiap orang atas suatu akibat yang timbul, baik fisik maupun non fisik karena kesalahan atau kelalaian tenaga kesehatan. Perlindungan ini sangat penting karena akibat kelalaian atau kesalahan itu mungkin dapat menyebabkan kematian atau menimbulkan cacat yang permanen.

Yang dimaksud dengan kerugian fisik adalah hilangnya atau tidak berfungsinya seluruh atau sebagian organ tubuh, sedangkan kerugian non fisik berkaitan dengan martabat seseorang.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Pasal 1 ayat (1) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama- sama melalui penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi (Pasal 1 ayat (3) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

Berdasarkan pengertian diatas, pelaku usaha dalam hal ini adalah dokter, pihak Rumah Sakit, maupun petugas kesehatan yang memiliki hubungan hukum dengan pasien selaku konsumen jasa medis. Dasar

hubungan tersebut adalah konsensus dan perjanjian antara pelaku usaha medis dengan pasien/ konsumen medis.

Aspek- aspek kunci dari perlindungan konsumen di “dunia nyata” di banyak Negara yang telah berusaha menyediakan beragam undang- undang dan institusi kepada warga negaranya secara penuh tidaklah sulit untuk dikenali.

William Stantoa dan Jetzel J. Walker dalam Bukunya Malayu. S. P. Hasibuan menyatakan bahwa “Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud yang merupakan tujuan penting dari suatu transaksi guna memberikan kepuasan pada konsumen”.⁴

Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. (Pasal 1 ayat (5) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Dalam permasalahan yang diangkat penulis mengenai perlindungan pasien, adalah pasien di sini merupakan konsumen dalam bidang jasa medis.

Dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, bab III bagian pertama pasal 4 tentang hak dan kewajiban konsumen, dijelaskan bahwa:

Hak konsumen adalah:

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

⁴ H.Malayu,S.P. Hasibuan. 2001. *Pelayanan Terhadap Konsumen Jasa*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, hal., 161.

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sementara pada pasal 5 termaktub bahwa kewajiban konsumen adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak adalah pemberian kenikmatan dan keluasaan kepada individu di dalam melaksanakannya⁵. Sedangkan kewajiban adalah pembatasan dan beban. Ada beberapa pengertian hak, antara lain:

1) Hak di dalam pengertian umum yaitu tuntutan seseorang terhadap suatu yang merupakan kebutuhan pribadinya sesuai dengan keadilan, moralitas dan legalitas.⁶

2) Hak sendiri merupakan suatu kepentingan yang dilindungi hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan perorangan atau kelompok yang diharapkan dipenuhi. Hak mengandung 4 unsur :

a) Subjek hukum: segala sesuatu yang dapat memperoleh hak dan dibebani kewajiban. Kewenangan untuk menyangang hak dan kewajiban ini disebut kewenangan hokum.

b) Obyek hukum: segala sesuatu yang menjadi fokus atau tujuan diadakannya hubungan hukum.

c) Hubungan hukum: hubungan yang terjalin karena peristiwa hukum.

d) Perlindungan hukum: segala sesuatu yang mengatur dan menentukan hak dan kewajiban masing- masingpihak yang melakukan hubungan hukum, sehingga kepentingannya terlindungi.

⁵ Sudikno Mertokusumo. 1986. *Mengenal Hukum*. Yogyakarta : Liberty, hal., 39.

⁶ Nila Ismani. 2001. *Etika Keperawatan*. Jakarta : Widya Medika, hal., 20.

Ada dua macam hak:

a) Hak absolut: member kewenangan pada pemegangnya untuk berbuat dan tidak berbuat yang pada dasarnya dapat dilaksanakan siapa saja dan melibatkan setiap orang. Isi hak absolut ini ditentukan oleh kewenangan pemegang hak.

b) Hak relatif: hak yang berisi wewenang untuk menuntut hak yang hanya dimiliki seorang terhadap orang-orang tertentu.⁷

Kemampuan profesional tenaga kesehatan merupakan salah satu indikator kepercayaan pasien terhadap dunia medis khususnya tenaga kesehatan, maka sudah sebaiknya kepercayaan tersebut harus dilakukan menurut standar profesi dan berpegang teguh pada kode etik medik. Kedudukan dokter yang selama ini dianggap lebih “tinggi” dari pasien merupakan dampak dari keterbatasan pengetahuan masyarakat terhadap hak-hak mereka dari timbulnya hubungan hukum antara pasien dan dokter sebagai tenaga profesi. Dengan semakin maju dan meningkatnya kemampuan pengetahuan masyarakat, hubungan tersebut secara perlahan-lahan mengalami perubahan.

2. Bentuk Perlindungan terhadap Pasien sebagai Konsumen Jasa di Bidang Pelayanan Medis

a. Perlindungan Konsumen yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen

⁷ Mertokusumo. 1986. *Mengenal Hukum*. Yogyakarta : Liberty, hal., 38-40.

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam artian pasien dengan tujuan untuk melindungi kepentingan pasien / konsumen serta melindungi pihak pasien / konsumen dari pelaku usaha / tenaga medis, yang dapat merugikan pasien. Sehingga perlindungan terhadap konsumen yaitu pasien dirasa penting untuk diatur di dalam UU Perlindungan Konsumen.

b. Perlindungan Konsumen yang diatur dalam KUHPerdata dan UU lainnya

KUHPerdata memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam artian pasien dengan tujuan untuk melindungi kepentingan pasien serta melindungi pihak pasien dalam hal perbuatan melawan hukum serta wanprestasi yang diperbuat oleh pelaku/ tenaga medis, yang dapat merugikan pasien. Sehingga perlindungan terhadap konsumen yaitu pasien dirasa penting untuk diatur di dalam KUHPerdata. Adanya kerugian serta upaya perlindungan terhadap pasien didahului dengan adanya perjanjian antara pasien dengan pelaku / tenaga medis. Yang disoroti di sini adalah dokter.

Perlindungan terhadap konsumen dianggap penting dan menjadi perhatian publik, sehingga KUHPerdata mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen termasuk di dalamnya pasien yang merupakan konsumen jasa medis. Pada dasarnya KUHPerdata mengatur mengenai perlindungan terhadap perseorangan sebagai konsumen, sesuai dengan konteks konsumen yang dimaksud di sini adalah pasien. KUHPerdata

memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam artian pasien dengan tujuan untuk melindungi kepentingan pasien serta melindungi pihak pasien dalam hal perbuatan melawan hukum serta wanprestasi yang diperbuat oleh petugas medis, yang dapat merugikan pasien.

Selain KUHPerdata, masalah mengenai perlindungan pasien sebagai konsumen juga diatur dalam perundangan lain. Peraturan-peraturan yang berkaitan dengan perlindungan pasien sebagai konsumen adalah sebagai berikut :

1) Pengaturan di dalam KUHPerdata

Masalah mengenai perlindungan konsumen dirasa sangat penting dan menjadi sorotan yang tajam di lingkungan masyarakat. Karena hal tersebut segala peraturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen juga menjadi pedoman dalam pelaksanaan penegakan perlindungan tersebut di dalam masyarakat. Dalam pengaturan KUHPerdata ada beberapa pasal yang berkaitan dengan perlindungan pasien sebagai konsumen jasa medis, diantaranya Pasal 1320, 1338, 1365, 1366, dan 1367.

Dalam suatu peristiwa yang mana mengakibatkan kerugian terhadap seseorang, maka sudah tentu merupakan kewajiban dari pihak yang melakukan kesalahan mengganti kerugian tersebut. Seseorang dalam hal ini korban, dari tindakan tersebut mengalami kerugian baik material maupun inmaterial sehingga adalah wajar apabila mereka yang dirugikan tersebut mendapat imbalan berupa ganti rugi dari pihak yang merugikan. Berkaitan dengan perlindungan pasien, hal mengenai ganti

rugi atas kesalahan atau kelalaian tersebut dimaksudkan agar menghindari adanya suatu kesalahan atau kelalaian. Dapat dikatakan sebagai tindakan preventif dalam melindungi pasien.

Dalam menentukan pertanggungjawaban suatu tindakan yang mana salah satu pihaknya dirugikan (konsumen), maka pihak korban dapat memperoleh sejumlah ganti kerugian yang sepantasnya guna pembiayaan kerugian yang telah dideritanya. Hal tersebut terjadi sehubungan dengan adanya suatu resiko yang harus diterima dan tidak dapat dibalikkan kepada orang lain, sebab dengan terjadinya kesalahan yang menimbulkan korban, tidak terlepas dari kerugian yang ditimbulkan. Sehingga, pada pihak penimbul kerugian wajib untuk memberikan sejumlah ganti kerugian pada korbannya. Menurut hukum yang berlaku menyebutkan bahwa si pelaku perbuatan berkewajiban memberi ganti kerugian pada seorang penderita kerugian.

Mengenai perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa pelayanan medis ada ketentuan yang mengatur. Pada dasarnya ketentuan yang mengatur perlindungan hukum bagi konsumen salah satunya dapat dijumpai Pasal 1365 KUH Perdata.

Di samping itu Pasal 1365 KUH Perdata berisikan ketentuan antara lain sebagai berikut: “Tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian tersebut”.

2) Perlindungan pasien sebagai konsumen diatur di dalam KUHPerdata dan Perundangan lainnya.

Dalam Undang-undang No.8/ Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak diatur dengan jelas mengenai pasien, tetapi pasien dalam hal ini juga merupakan seorang konsumen. Di dalam UU RI No. 23 / Tahun 1992 tentang kesehatan disebutkan juga perlindungan terhadap pasien, yaitu Pasal 55 yang berisikan ketentuan antara lain sebagai berikut:

a) Setiap orang berhak atas ganti rugi akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan tenaga kesehatan;

b) Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemberian hak atas ganti rugi merupakan suatu upaya untuk memberikan perlindungan bagi setiap orang atas suatu akibat yang timbul, baik fisik maupun non fisik karena kesalahan atau kelalaian tenaga kesehatan. Perlindungan ini sangat penting karena akibat kelalaian atau kesalahan itu mungkin dapat menyebabkan kematian atau menimbulkan cacat yang permanen.

c) Perjanjian Pasien dan Dokter. Hubungan dokter dan pasien dalam bidang perdata disebut dengan perjanjian *terapeutik*. Dokter harus berhati-hati bertindak dalam menanggapi kepercayaan pasien. Apabila tindakan dokter dilakukan tanpa seizin pasien, sedangkan risiko dari tindakan itu dapat menyebabkan cacat, maka pasien dapat menggugat dokter berdasarkan wanprestasi dan *onrechtmatig daad* yang diatur dalam Pasal 1843 sampai dengan Pasal 1889 KUHPperdata dan Pasal 1365, serta Pasal 1366 KUHPperdata.

Latar Belakang disusunnya peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan kesehatan, adalah karena adanya kebutuhan:

- (1)Pengaturan pemberian jasa keahlian.
- (2)Tingkat kualitas keahlian tenaga kesehatan.
- (3)Pengendalian biaya.
- (4)Kebebasan warga masyarakat untuk menentukan kepentingannya serta identifikasi kewajiban pemerintah.
- (5)Perlindungan hukum pasien.
- (6)Perlindungan hukum tenaga kesehatan.
- (7)Perlindungan hukum pihak ketiga.
- (8)Perlindungan hukum bagi kepentingan umum.

Adanya perjanjian atau transaksi antara pasien dan Petugas Medis atau Tenaga Kesehatan menimbulkan hubungan antara kedua belah pihak sehingga secara tidak langsung terdapat hak dan kewajiban masing- masing pihak. Hubungan antara pasien dengan Petugas medis berkaitan dengan perlindungan terhadap pasien sebagai konsumen jasa, tetap memperhatikan kode etik Tenaga Kesehatan. Di dalam KUHPPerdata diatur adanya perlindungan terhadap konsumen mengingat hubungan antara tenaga kesehatan khususnya dokter dengan konsumen (pasien) terjadi karena suatu perjanjian. Segala hal mengenai perjanjian dan akibat hukumnya diatur dalam KUHPPerdata, sehingga perlindungan terhadap konsumen dalam hal ini pasien tidak luput dari pengaturan dalam KUHPPerdata tersebut.

Hubungan tenaga kesehatan dengan pasien dilihat dari aspek hukum adalah hubungan antara subyek hukum dengan subyek hukum. Hubungan hukum selalu menimbulkan hak dan kewajiban yang timbal balik.

Hak tenaga kesehatan (dokter ataupun tenaga kesehatan lain) menjadi kewajiban pasien, dan hak pasien menjadi kewajiban tenaga kesehatan.

Hubungan tenaga kesehatan dan pasien adalah hubungan dalam jasa pemberian pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan dan pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan. Hubungan hukum antara tenaga kesehatan dengan pasien adalah apa yang dikenal sebagai perikatan (*verbinten*). Dasar dari perikatan yang berbentuk antara tenaga kesehatan, sebut saja (dokter) dengan pasien biasanya adalah perjanjian, tetapi dapat saja terbentuk perikatan berdasarkan undang-undang. Apapun dasar dari perikatan antara dokter dan pasien, selalu menimbulkan hak dan kewajiban yang sama, karena dokter dalam melakukan pekerjaannya selalu berlandaskan kepada apa yang di kenal sebagai profesi dokter, yaitu pedoman dokter untuk menjalankan profesinya dengan baik.

Dalam hukum Perikatan sebagaimana diatur di dalam KUHPerdara, menentukan ada dua bentuk perikatan, yaitu perikatan upaya (*inspanningverbinten*), yaitu suatu perikatan di mana salah satu pihak memberikan suatu upaya dan pihak yang lain menerima upaya sesuai dengan yang diperjanjikan bersama, dan perikatan hasil (*resultaat*

verbinten) yaitu suatu perikatan di mana salah satu pihak berjanji memenuhi prestasi pihak yang lain(adanya suatu yang dijanjikan oleh salah satu pihak).

Pada perikatan upaya maka prestasi yang harus diberikan adalah ikhtiar, yaitu upaya semaksimal mungkin. Dengan kata lain kedua belah pihak yang berjanji berdaya upaya secara maksimal untuk mewujudkan apa yang diperjanjikan. Sedangkan pada perikatan hasil, yakni perjanjian bahwa pihak yang berjanji akan memberikan suatu *resultaat*, yaitu suatu hasil yang nyata sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

Menurut Hermin Hadiati. K, perjanjian antara dokter dengan pasien termasuk pada perjanjian *inspaningsverbinten* atau perikatan upaya, Hubungan hukum ini tidak menjanjikan sesuatu (kesembuhan atau kematian), karena obyek dari hubungan hukum itu berupa upaya dokter berdasarkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya (menangani penyakit) untuk menyembuhkan pasien.

D. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, maka kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal pasal 4 tentang hak, pasal 5 tentang kewajiban konsumen, pasal 6 hak pelaku usaha, pasal 7 kewajiban pelaku usaha, pasal 8 tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Pasal-pasal tersebut diatas menyangkut hak-

hak yang seharusnya didapatkan oleh pasien sebagai konsumen dari pelaku usaha layanan jasa kesehatan. Aturan-aturan perlindungan konsumen juga diatur dalam KUHPPerdata asal 1320 dalam hal syarat pembuatan perjanjian, 1338 mengenai asas kebebasan berkontrak yaitu perjanjian yang dibuat dan sah akan mengikat para pihak yang terkait., sehingga perjanjian tersebut mengikat hak dan kewajiban pihak- pihak yang terkait, yaitu dokter dengan pasien, 1365 mengenai alasan penuntutan ganti rugi pasien, 1366 mengenai pertanggungjawaban karena kelalaian dalam hal ini kelalaian tenaga medis, 1367 mengenai pertanggungjawaban karena orang yang menjadi tanggungan, dan undang-undang sebagai pelengkap seperti, UU No. 23/ tahun 1992 Tentang Kesehatan, dan UU No. 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran.

2. Bentuk-bentuk perlindungan terhadap pasien sebagai konsumen layanan jasa kesehatan adalah pengejewantahan dari pasal 4 yang menjelaskan tentang hak pasien sebagai konsumen, yang disebutkan bahwa hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan

konsumen secara patut; f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana.

E. Daftar Pustaka

Buku

- Guwandi J. 1993. *Tindakan Medik dan Tanggung Jawab Produk Medik*. Jakarta : FK UI.
- H.Malayu, S.P. Hasibuan. 2001. *Pelayanan Terhadap Konsumen Jasa*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ismani, Nila. 2001. *Etika Keperawatan*. Jakarta : Widya Medika.
- Jhonny Ibrahim. 2006. *Teori dan Metodologi : Penelitian Hukum Normatif*. Malang : Bayumedia Publishng.
- Johan Nasution, Bahder. 2005. *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Jusuf Hanifah. 2001. *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran ECG.
- Mertokusumo. 1986. *Mengenal Hukum*. Yogyakarta : Liberty.
- Peter Mahmud Marzuki. 2006. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.

- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Soekanto, Soerjono. 2005. *Pengantar Hukum Kesehatan*. Bandung: CV.Ramadya Karya.
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press.
- Subekti. 2003. *Pokok- Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa.
- Sudikno, Mertokusumo. 1986. *Mengenal Hukum*. Yogyakarta : Liberty
- Supriadi, Wila Chandrawila. 2001. *Hukum Kedokteran*. Jakarta: CV.Mandar Maju.

Arsip Hukum dan Website

<http://arsiphukum.wordpress.com/>. (13 Desember 2010)

(<http://m.serambinews.com/news/hak-dan-kewajiban-pasien>).

”. (*Journal Act CLIV of 1997 on Health section 7*).