

BAB II.

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM PASIEN

A. Pengertian Pasien sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan

Pasien atau pesakit adalah seseorang yang menerima perawatan medis. Kata pasien dari bahasa Indonesia analog dengan kata *patient* dari bahasa Inggris. *Patient* diturunkan dari bahasa Latin yaitu *patiens* yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja *pati* yang artinya "menderita".¹¹ Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pasien adalah orang sakit (yg dirawat dokter), penderita (sakit).¹² Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyebutkan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.¹³ Dari beberapa pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pasien yaitu:

- a. setiap orang;
- b. menerima/memperoleh pelayanan kesehatan;
- c. secara langsung maupun tidak langsung; dan
- d. dari tenaga kesehatan.

¹¹<http://id.wikipedia.org/wiki/Pasien>, diakses tanggal 30 Maret 2012

¹²<http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>, diakses tanggal 30 Maret 2012.

¹³ Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument / konsument* (Belanda). Kata *konsument* dalam bahasa Belanda tersebut oleh para ahli hukum pada umumnya sudah disepakati untuk mengartikannya sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijk gebruiker van goederen en dienstent*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*).¹⁴

Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa ini nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.¹⁵ Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia¹⁶ memberi arti *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.

Menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, ntaupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang dimaksud konsumen adalah konsumen akhir.

Manusia sebagai makhluk sosial (*zoon politicon*) pasti membutuhkan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya, termasuk orang yang sedang sakit. Orang yang sedang sakit (pasien) yang tidak dapat menyembuhkan penyakit yang dideritanya, tidak ada pilihan lain selain meminta pertolongan dari orang yang

¹⁴ Hermien Hadiati Koeswadji, *Hukum dan Masalah Medik*, (Surabaya: Airlangga University Press, 1984), hal. 31.

¹⁵ A.Z. Nasutuion, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2001), hal. 3.

¹⁶ John M. Echols & Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1986), hal. 124.

dapat menyembuhkan penyakitnya, yaitu tenaga kesehatan. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.¹⁷ Dalam hal ini tenaga kesehatan dapat ditemui oleh pasien di tempat-tempat yang memberikan layanan kesehatan seperti Puskesmas, Balai Kesehatan, tempat Praktek Dokter dan Rumah Sakit.

Pasien tentu akan berhubungan dengan pihak ketiga, baik itu dokter maupun tempat pelayanan kesehatan dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Harus diakui bahwa hubungan pasien dengan tenaga kesehatan pada umumnya, khususnya hubungan dokter dengan pasien adalah hubungan yang unik yang meliputi hubungan medik, hubungan hukum, hubungan non hukum, hubungan ekonomi dan hubungan sosial. Hubungan-hubungan tersebutlah yang mengakibatkan adanya perbedaan pandangan dalam mengartikan pasien. Sebagian orang berpendapat bahwa pasien dapat digolongkan sebagai konsumen dan dokter sebagai pelaku usaha dalam bidang kesehatan, sehingga aturan-aturan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen (selanjutnya disebut UUPK) berlaku bagi hubungan dokter dan pasien. Dengan demikian, pasien dikategorikan sebagai konsumen atau pengguna jasa medis.¹⁸ Hal tersebut dikarenakan ada hubungan timbal balik antara pasien dan konsumen

¹⁷ Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Abu Bakar Siddik selaku Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Medan tanggal 9 Maret 2012.

yaitu pelaku usaha memberikan jasa dan konsumen memperoleh jasa dan membayar imbalan atas jasa tersebut.

Menurut M. Sofyan Lubis bahwa hubungan antara pelaku usaha dan konsumen khusus di bidang ekonomi harus dibedakan dengan hubungan antara dokter dengan pasien di bidang kesehatan (hubungan pelayanan kesehatan). Sehingga kaidah-kaidah hukum yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak dapat begitu saja diberlakukan dalam hubungan dokter dengan pasien. M. Sofyan Lubis dalam bukunya “Konsumen dan Pasien dalam Hukum Indonesia” menyebutkan bahwa

Pasien secara yuridis tidak dapat diidentikkan dengan konsumen, hal ini karena hubungan yang terjadi di antara mereka bukan merupakan hubungan jual-beli yang diatur dalam KUHPerduta dan KUHD, melainkan hubungan antara dokter dengan pasien hanya merupakan bentuk perikatan medik, yaitu perjanjian “usaha” (*inspanning verbintenis*) tepatnya perjanjian usaha kesembuhan (terapeutik), bukan perikatan medik “hasil” (*resultaat verbintenis*), disamping itu profesi dokter dalam etika kedokteran masih berpegang pada prinsip “pengabdian dan kemanusiaan”, sehingga sulit disamakan antara pasien dengan konsumen pada umumnya.¹⁹

Undang-Undang dalam bidang kesehatan tidak menggunakan istilah konsumen dalam menyebutkan pengguna jasa rumah sakit (pasien). Tetapi untuk dapat mengetahui kedudukan pasien sebagai konsumen atau tidak, maka kita dapat membandingkan pengertian pasien dan konsumen.

Adapun unsur-unsur pengertian konsumen yang kemudian dibandingkan dengan unsur-unsur dalam pengertian pasien yaitu:

¹⁹ M. Sofyan Lubis, *Op.Cit*, hlm. 38.

1. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*).

Pasien adalah setiap orang dan bukan merupakan badan usaha, karena pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan adalah untuk kesehatan bagi diri pribadi orang tersebut bukan untuk orang banyak. Kesehatan adalah sesuatu hal yang tidak bisa untuk diwakilkan kepada orang lain maupun badan usaha manapun.

2. Pemakai

Kata “Pemakai” sesuai dengan Penjelasan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah menekankan bahwa konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*).²⁰

Konsumen memang tidak sekedar pembeli (*buyer* atau *koper*) tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi jasa dan/atau barang.

²⁰ A.Z. Nasution, *Op. Cit*, hlm 5.

Jadi, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (*consumer transaction*) berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.²¹ Dan bila kita melihat dalam hal pelayanan kesehatan maka peralihan jasa terjadi antara dokter kepada pasien. Pasien merupakan pemakai atau pengguna jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit maupun di tempat praktik dokter. Dan setelah pasien mendapatkan jasa dari tenaga kesehatan, maka kemudian akan terjadi transaksi ekonomi baik secara langsung maupun tidak langsung berupa pembayaran atas jasa yang telah diperoleh.

3. Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai “setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.²²

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian jasa diartikan sebagai “setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian

²¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 28.

²² *Ibid*, hal 29.

“disediakan bagi masyarakat”, menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.²³

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk jasa sesuai dengan pengertian Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, hal ini karena pelayanan kesehatan menyediakan prestasi berupa pemberian pengobatan kepada pasien yang disediakan untuk masyarakat luas tanpa terkecuali. Secara umum, jasa pelayanan kesehatan mempunyai beberapa karakteristik yang khas yang membedakannya dengan barang, yaitu:²⁴

- a. *Intangibility*, jasa pelayanan kesehatan mempunyai sifat tidak berbentuk, tidak dapat diraba, dicium, atau dirasakan. Tidak dapat dinilai (dinikmati) sebelum pelayanan kesehatan diterima (dibeli). Jasa juga tidak mudah dipahami secara rohani. Jika pasien akan menggunakan (membeli) jasa pelayanan kesehatan, ia hanya dapat memanfaatkannya saja, tetapi tidak dapat memilikinya.
- b. *Inseparability*, produk barang harus diproduksi dulu sebelum dijual, tetapi untuk jasa pelayanan kesehatan, produk jasa harus diproduksi secara bersamaan pada saat pasien meminya pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, jasa diproduksi bersamaan pada saat pasien meminta pelayanan kesehatan.

²³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 14.

²⁴ A.A. Gde Muninjaya, *Manajemen Kesehatan*, (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2004), hal. 237-238.

- c. *Variability*, jasa juga banyak variasinya (*nonstandardized output*). Bentuk, mutu, dan jenisnya sangat tergantung dari siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi. Oleh karena itu, mutu jasa pelayanan kesehatan yang *people based* dan *high contact personnel* sangat ditentukan oleh kualitas komponen manusia sebagai faktor produksi, standar prosedur selama proses produksinya, dan sistem pengawasannya.
- d. *Perishability*, jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama. Tempat tidur Rumah Sakit yang kosong, atau waktu tunggu dokter yang tidak dimanfaatkan oleh pasien akan hilang begitu saja karena jasa tidak dapat disimpan. Selain itu, di bidang pelayanan kesehatan, penawaran dan permintaan jasa sangat sulit diprediksi, karena tergantung dari ada tidaknya orang sakit. Tidak etis jika Rumah Sakit atau dokter praktik mengharapkan agar selalu ada orang yang jatuh sakit.

4. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga bunyi Pasal 9 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dulu sebelum bangunannya jadi. Bahkan, untuk jenis-jenis

transaksi konsumen tertentu, seperti *futures trading*, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.²⁵

Jasa pelayanan kesehatan tentunya merupakan hal yang tersedia di masyarakat, bahkan disediakan oleh pemerintah. Ketersediaan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah, karena mewujudkan masyarakat yang sehat adalah merupakan salah satu program pemerintah. Dalam satu daerah pasti tersedia puskesmas, rumah sakit, bahkan tempat praktik dokter. Jadi jasa pelayanan kesehatan merupakan sesuatu hal yang tersedia di dalam masyarakat.

5. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain.

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Dari sisi teori kepentingan, setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya.²⁶

Unsur kepentingan ini bukanlah merupakan unsur pokok, karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/atau jasa (terlepas ditujukan untuk siapa dan makhluk hidup lain), juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi. Seseorang yang membeli makanan untuk kucing peliharaannya, misalnya, berkaitan dengan kepentingan pribadi orang itu untuk memiliki kucing yang sehat.

²⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), hal. 8.

²⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm 6.

Begitu juga dalam hal jasa pelayanan kesehatan, kepentingan kesehatan dapat berguna untuk dirinya, keluarganya, orang lain atau makhluk hidup lain. Karena kesehatan merupakan hak dasar alamiah manusia dan makhluk hidup lain.

6. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir (*end consumer*) dan sekaligus membedakan dengan konsumen antara (*derived/intermediate consumer*). Dalam kedudukan sebagai *intermediate consumer*, yang bersangkutan tidak dapat menuntut pelaku usaha berdasarkan undang-undang ini.²⁷

Peraturan perundang-undangan negara lain, memberikan berbagai perbandingan. Umumnya dibedakan antara konsumen antara dan konsumen akhir. Dalam merumuskannya, ada yang secara tegas mendefinisikannya dalam ketentuan umum perundang-undangan tertentu, ada pula yang termuat dalam pasal tertentu bersama-sama dengan pengaturan sesuatu bentuk hubungan hukum.²⁸

Umumnya dalam hal pelayanan kesehatan, pasien merupakan konsumen akhir. Hal ini karena berdasarkan sifat dari jasa pelayanan kesehatan salah satunya adalah tidak berbentuk, tidak dapat diraba, dicium, disentuh, atau dirasakan. Karena pelayanan tidaklah berbentuk, maka pelayanan tersebut tidak mungkin dapat diperdagangkan kembali. Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang baru dapat dirasakan apabila pasien mendapat pelayanan kesehatan baik secara langsung maupun tidak dari tenaga kesehatan.

²⁷ *Ibid*, hlm 7.

²⁸ Shidarta, *Op.Cit*, hlm 9-10.

Berdasarkan penjelasan dari unsur-unsur konsumen dan dengan dikaitkan dengan pasien, maka menurut penulis pasien juga dapat dikategorikan sebagai konsumen, yaitu konsumen jasa pelayanan kesehatan (medis), karena unsur-unsur pengertian konsumen telah terpenuhi dalam pengertian pasien. Dan ketentuan di atas menjelaskan bahwa apabila dikaitkan dengan jasa pelayanan medis, dapat diartikan sebagai layanan atau prestasi kesehatan yang dilakukan oleh dokter dan disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan pasien sebagai konsumen. Dengan kata lain bahwa pengertian pasien sebagai konsumen jasa pelayanan medis adalah "Setiap orang pemakai jasa layanan atau prestasi kesehatan yang dilakukan oleh dokter dan disediakan bagi masyarakat."²⁹

B. Pengertian Pelaku Usaha dalam Bidang Pelayanan Kesehatan

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut:

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁰

Penjelasan Pasal 1 angka 3 UUPK menyebutkan yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain-lain.³¹ Dilihat dari pengertian pelaku usaha di atas, objek dari

²⁹ Tesis ; *Kajian Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Pasien dalam Perjanjian Teraupetik (Transaksi Medis)* oleh Ardian Silva Kurnia, 2010, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, hal. 106

³⁰ A.Z. Nasution, *Op.Cit.* 2001, hal. 17.

³¹ *Ibid.*

hubungan pelaku usaha dan konsumen sekilas hanyalah barang berwujud, sedangkan jasa adalah barang yang tidak berwujud. Tetapi karena pasien juga merupakan konsumen dalam bidang jasa kesehatan, maka tentulah ada pihak yang bertindak sebagai pelaku usaha. Dalam dunia medis, maka pengertian pelaku usaha dibedakan dalam 2 (dua) kategori, yaitu:

1. Badan usaha dalam hal ini rumah sakit, puskesmas, poliklinik dan institusi pelayanan kesehatan lainnya.
2. Orang atau perseorangan yaitu tenaga kesehatan.³²

Rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.³³ Sedangkan institusi pelayanan kesehatan maksudnya adalah sarana kesehatan. Sarana kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan.

Tenaga kesehatan menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan yaitu “setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan untuk melakukan upaya kesehatan.” Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Pasal 1 angka 6 yang dimaksud Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam

³² Titik Triwulan Tutik dan Shinta Febriana, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2010), hal. 18.

³³ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Karena rumusan tenaga kesehatan itu meliputi setiap orang, perlu dirinci lebih lanjut siapa saja yang masuk dalam kualifikasi sebagai tenaga kesehatan. Menurut Pasal 2 ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan yang dimaksud dengan tenaga kesehatan ialah terdiri dari:

1. tenaga medis (dokter dan dokter gigi);
2. tenaga keperawatan;
3. tenaga kefarmasian;
4. tenaga kesehatan masyarakat;
5. tenaga gizi;
6. tenaga keterampilan fisik; dan
7. tenaga kesehatan medis.

Tenaga kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 262/Menkes/Per/III/1979 tentang Ketenagaan Rumah Sakit Pemerintah, ada tiga kategori yang dikenal, diantaranya:

- a. Tenaga medis yaitu dokter ahli, dokter umum, dokter gigi, dan lain-lain.
- b. Tenaga paramedis perawatan yaitu piñata rawat, perawat kesehatan, bidan, perawat khusus, dan lain-lain.
- c. Tenaga paramedis non perawatan yaitu asisten apoteker, fisioterapi, penata *rontgen* dan lain-lain.

Kesimpulannya adalah bahwa pelaku usaha di bidang pelayanan kesehatan adalah setiap orang perorangan (tenaga kesehatan) ataupun badan usaha baik berbentuk rumah sakit, puskesmas, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya yang memberikan/menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan berdasarkan adanya perjanjian.

C. Pengaturan Perlindungan Hukum Pasien dalam berbagai Peraturan PerUndang-Undangan di Indonesia

Hukum pada umumnya diartikan sebagai keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan tertulis atau kaidah-kaidah dalam suatu masyarakat sebagai susunan sosial, keseluruhan peraturan tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama, yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.³⁴ Menurut Van Apeldoorn, tujuan hukum ialah mengatur tata tertib masyarakat secara damai dan adil. perdamaian di antara manusia dipertahankan oleh hukum dengan melindungi kepentingan-kepentingan manusia yang tertentu, kehormatan, kemerdekaan, jiwa, harta, dan sebagainya terhadap yang merugikannya.

Pengaturan perlindungan hukum pasien dalam berbagai peraturan dibuat oleh Pemerintah (pembuat kebijakan) dalam rangka melindungi kepentingan antara berbagai pihak dalam pelayanan kesehatan. Secara leksikal, perlindungan diartikan sebagai tempat berlindung, hal atau perbuatan, melindungi.³⁵ Perlindungan diartikan sebagai perbuatan memberi jaminan atau keamanan,

³⁴ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1985), hal. 40

³⁵ <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>, diakses tanggal 30 Maret 2012.

ketentraman, kesejahteraan dan kedamaian dari pelindung kepada yang dilindungi atas segala bahaya atau resiko yang mengancamnya.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Perlindungan hukum merupakan gambaran fungsi hukum yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Perlindungan hukum bagi pasien menyangkut berbagai hal yaitu masalah hubungan hukum pasien dengan tenaga kesehatan, hak dan kewajiban para pihak dan pertanggungjawaban dan aspek penegakan hukumnya.

Pengaturan mengenai perlindungan hukum pasien ini tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan yaitu:

1. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

KUHPerdata memuat berbagai kaidah berkaitan dengan hubungan-hubungan hukum dan masalah-masalah pelaku usaha penyedia barang dan/atau jasa dan konsumen pengguna barang atau jasa tersebut. Hubungan antara pasien dengan dokter maupun rumah sakit adalah apa yang dikenal sebagai perikatan (*verbinten*). Dasar dari perikatan yang berbentuk antara dokter pasien biasanya adalah perjanjian, tetapi dapat saja terbentuk perikatan berdasarkan undang-undang.³⁶

³⁶ Wila Chandrawila Supriadi, *Hukum Kedokteran*, (Bandung: Mandar Maju, 2001), hal.29.

Perikatan antara rumah sakit/dokter dan pasien dapat diartikan sebagai perikatan usaha (*inspanning verbintenis*) atau perikatan hasil (*resultaats verbintenis*). Disebutkan perikatan usaha (*inspanning verbintenis*) karena didasarkan atas kewajiban berusaha, misalnya dokter harus dengan segala daya usahanya untuk menyembuhkan pasien. Dokter wajib memberikan perawatan dengan penuh kehati-hatian dan penuh perhatian sesuai dengan standar profesinya (*met zorg en inspanning*). Sedangkan perikatan hasil (*resultaats verbintenis*) adalah merupakan perikatan dimana seorang dokter berkewajiban menghasilkan suatu hasil yang diharapkan, misalnya seorang dokter gigi yang menambal gigi yang berlubang, pembuatan gigi palsu, dan lain sebagainya.³⁷

Perjanjian yang dikenal dalam bidang pelayanan kesehatan yaitu perjanjian (transaksi) teraupetik. Transaksi teraupetik adalah perjanjian antara dokter dengan pasien, berupa hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Objek dari perjanjian ini adalah berupa upaya atau terapi untuk penyembuhan pasien.³⁸ Sebagaimana umumnya suatu perikatan, dalam transaksi teraupetik juga terdapat para pihak yang mengikatkan diri dalam suatu perikatan atau perjanjian, yakni dokter sebagai pihak yang melaksanakan atau memberikan pelayanan medis dan pasien sebagai pihak yang menerima pelayanan medis.

³⁷ Tesis ; *Pertanggungjawaban Rumah Sakit dalam Kontrak Teraupetik (Studi Kasus Antara Rumah Sakit dan Pasien di R.S.U. Dr. Pirngadi, R.S.U. Haji dan R.S.U. Sundari)* oleh Sunarto Adi Wibowo, 2005, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, hal. 38-39.

³⁸ Bahder Johan Nasution, *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hal.11

Menurut Subekti, suatu perjanjian adalah suatu peristiwa bahwa seseorang berjanji kepada orang lain atau antara dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Untuk sahnya suatu perjanjian harus memenuhi syarat sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang unsur-unsurnya sebagai berikut:

- a. adanya kesepakatan dari mereka yang saling mengikatkan dirinya (*toesteming van degenen die zich verbinder*);
- b. adanya kecakapan untuk membuat suatu perikatan (*de bekwaamheid om eene verbintenis aan te gaan*);
- c. mengenai sesuatu hal tertentu (*een bepaald onderwerp*);
- d. suatu sebab yang diperbolehkan (*een geoorloofdeoorzaak*).

Berdasarkan perjanjian terapeutik, dasar untuk pertanggungjawaban medis adalah wanprestasi (Pasal 1234 KUHPerdara) dan *onrechtmatige daad* (perbuatan melawab hukum) yang terdapat dalam Pasal 1365 KUHPerdara. Terdapat perbedaan antara pengertian wanprestasi dengan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*). Wanprestasi (ingkar janji) adalah suatu keadaan dimana debitur dalam hal ini rumah sakit dan/atau tenaga medis tidak melakukan kewajibannya bukan karena keadaan memaksa (*overmacht*). Prof. Subekti menyatakan bahwa seseorang itu dikatakan wanprestasi apabila ia:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan.
- b. Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tapi terlambat.

- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.³⁹

Perbuatan melawan hukum, hingga saat ini belum ada pengertian yang positif. Menurut Yurisprudensi yang dianut di Belanda sejak perkara *Lindenbaum Cohen Arrest Hoge Raad* 31 Januari tahun 1919, bahwa berbuat atau tidak berbuat merupakan suatu perbuatan melawan hukum, jika memenuhi beberapa persyaratan:

- a. bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;
- b. melanggar hak orang lain;
- c. melanggar kaidah tata susila;
- d. bertentangan dengan asas kepatutan, ketelitian serta sikap kehati-hatian yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan dengan sesama warga masyarakat atau terhadap harta benda orang lain.

Dokter yang melakukan penyimpangan berupa ingkar janji atau cedera janji atas perjanjian terapeutik, maka dokter tersebut memiliki tanggung jawab secara perdata seperti diatur dalam Pasal 1239 KUHPerdata, yaitu:

“Tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, wajib diselesaikan dengan memberikan penggantian biaya, kerugian, dan bunga, bila debitur tidak memenuhi janjinya.”⁴⁰

Seorang pasien atau keluarganya yang menganggap bahwa dokter tidak melakukan kewajiban-kewajiban kontraktualnya dapat menggugat dengan alasan

³⁹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Bandung: PT. Intermasa, 1990), hal. 45

⁴⁰ Solahuddin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Visimedia, 2007), hal. 316.

wanprestasi dan menuntut agar mereka memenuhi syarat-syarat tersebut. Pasien juga dapat menuntut kompensasi secara materiil dan immaterial atas kerugian yang dideritanya. Namun jika perbuatan atau tindakan dokter yang bersangkutan berakibat merugikan pasien dan merupakan perbuatan yang melawan hukum seperti yang diatur dalam Pasal 1370 dan 1371 KUHPerdara, maka dokter tersebut bertanggung jawab untuk mengganti kerugian kepada pasien walaupun tidak adanya hubungan kontraktual. Pasal 1370 dan Pasal 1371 berbunyi:

Pasal 1370

Dalam hal pembunuhan (menyebabkan matinya orang lain) dengan sengaja atau kurang hati-hati seseorang, maka suami dan isteri yang ditinggalkan, anak atau orang tua korban yang biasanya mendapat nafkah dari pekerjaan korban, mempunyai hak untuk menuntut suatu ganti rugi, yang harus dinilai menurut kedudukannya dan kekayaan kedua belah pihak serta menurut keadaan.

Pasal 1371

Penyebab luka atau cacatnya suatu anggota badan dengan sengaja atau kurang hati-hati, memberikan hak kepada korban, selain penggantian biaya-biaya penyembuhan, juga menuntut penggantian kerugian yang disebabkan oleh luka atau cacat tersebut.

Tuntutan kerugian selain diajukan kepada dokter sebagai individu, juga dapat dilakukan pasien kepada rumah sakit atau tempat pelayanan kesehatan lain. Rumah sakit dapat dituntut akibat tindakan dari dokter maupun tenaga kesehatan lain yang terdapat di rumah sakit tersebut yang menyebabkan kerugian bagi orang lain. Hal ini berdasarkan Pasal 1367 KUHPerdara yang berbunyi:

Seseorang tidak hanya bertanggungjawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah penguasannya.⁴¹

⁴¹ *Ibid*, hal. 340

Mengenai pertanggungjawab rumah sakit terhadap perbuatan dokter ataupun tenaga kesehatan lainnya, Fred Almen melihat dari hubungan kontrak pekerjaan antara rumah sakit dengan dokter tersebut. Dokter bila dilihat dari hubungan kontrak pekerjaan dengan rumah sakit dibagi menjadi dokter *inn* (dokter yang bekerja penuh melakukan kegiatan di rumah sakit dan menerima gaji atau disebut dokter purna waktu) dan dokter *out* (dokter tamu). Untuk dokter *inn*, rumah sakit bertanggung jawab atas semua tindakan dokter tersebut, sedangkan untuk dokter *out*, tanggung jawab bukan pada rumah sakit tetapi hanya pada dokter *out* itu sendiri.

2. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)

Hukum pidana menganut asas “Tiada pidana tanpa kesalahan”, selanjutnya dalam Pasal 2 KUHP disebutkan, “Ketentuan pidana dalam perundang-undangan Indonesia diterapkan bagi setiap orang yang melakukan suatu delik di Indonesia”. Perumusan pasal ini menunjukkan bahwa setiap orang yang berada dalam wilayah hukum Indonesia, dapat dimintakan pertanggungjawabannya pidana atas kesalahan yang dibuatnya. Berdasarkan ketentuan itu, profesi dokter tidak terlepas dari ketentuan pasal tersebut. Apalagi seorang dokter dalam pekerjaannya sehari-hari selalu berkecimpung dengan perbuatan yang diatur dalam KUHP.

Sekalipun hukum pidana mengenal adanya penghapusan pidana dalam pelayanan kesehatan, yaitu alasan pembedah dan alasan pemaaf sebagaimana halnya yang terdapat di dalam yurisprudensi, namun tidak serta merta alasan pembedah dan pemaaf tersebut menghapus suatu tindak pidana bagi profesi

dokter.⁴² Pada alasan pembedah, yang dihapus adalah sifat “melanggar hukum” dari suatu perbuatan, sehingga yang dilakukan oleh terdakwa menjadi suatu perbuatan yang patut dan benar. Pada alasan pemaaf yang dihapus adalah kesalahan terdakwa, perbuatan yang dilakukan oleh terdakwa tetap dipandang sebagai perbuatan yang melanggar hukum, akan tetapi tidak dipidana karena tidak ada kesalahan.⁴³

Salah satu contoh yurisprudensi mengenai alasan pembedah maupun pemaaf yaitu Putusan Mahkamah Agung R.I. No. 81K/Kr/1973, dimana dalam yurisprudensi tersebut terlihat adanya alasan penghapusan pidana yang berada di luar undang-undang. Dengan demikian bagi seorang dokter yang melakukan perawatan, jika terjadi penyimpangan terhadap suatu kaidah pidana, sepanjang dokter yang bersangkutan melakukannya dengan memenuhi standar profesi yang bersangkutan melakukannya dengan memenuhi standar profesi dan standar kehati-hatian, dokter tersebut masih tetap dianggap telah melakukan peristiwa pidana, hanya saja kepadanya tidak dikenakan suatu pidana, jika memang terdapat alasan yang khusus untuk itu, yaitu alasan penghapusan pidana, seperti tindakan yang dilakukan dalam keadaan gawat darurat ataupun terjadinya resiko medis.

Tindak pidana dapat dikatakan sebagai tindak pidana, apabila secara teoritis paling sedikit mengandung 3 (tiga) unsur yaitu:

- a. melanggar norma hukum pidana tertulis;
- b. bertentangan dengan hukum (melanggar hukum);
- c. berdasar suatu kelalaian/kesalahan besar.

⁴² Bahder Johan Nasution, *Op. Cit*, hal. 74

⁴³ *Ibid*, hal. 75

Ukuran kesalahan/kelalaian dalam hukum pidana adalah kelalaian/kesalahan besar (*culpa lata*), bukan kelalaian ringan (*culpa levis* atau *levissima*). Seperti hukum perdata penilaiannya adalah terhadap seseorang/dokter dengan tingkat kepandaian dan keterampilan rata-rata bukan dengan dokter yang terpandai.

Beberapa perbuatan yang dapat dikategorikan dalam tindak pidana adalah:⁴⁴

- a. menipu pasien (Pasal 378 KUHP);
- b. tindak pelanggaran kesopanan (Pasal 290, 294, 285, dan 286 KUHP);
- c. sengaja membiarkan pasien tidak tertolong (Pasal 304 KUHP);
- d. pengguguran kandungan tanpa indikasi medis (Pasal 299, 384, dan 349 KUHP);
- e. membocorkan rahasia medis (Pasal 322 KUHP);
- f. lalai sehingga menyebabkan kematian dan luka-luka (Pasal 359, 360, dan 361 KUHP);
- g. memberikan atau menjual obat palsu (Pasal 386 KUHP);
- h. membuat surat keterangan palsu (Pasal 263 dan 267 KUHP);
- i. melakukan euthanasia (Pasal 344 KUHP); dan
- j. membocorkan rahasia medis (Pasal 322 KUHP).

Beberapa tahun terakhir ini, kita sering mendengar banyaknya kejadian malpraktik medis yang dilakukan baik oleh pihak rumah sakit maupun dari dokter/tenaga kesehatan. Malpraktik medis secara terminologi berasal dari bahasa Inggris

⁴⁴ Pitono Soeparto, dkk, *Etik dan Hukum di Bidang Kesehatan*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2008), hal.147.

“*medical malpractice*” yang berarti ketidakhatian-hatian dari seseorang dalam menjalankan profesinya.⁴⁵ Dalam kejadian malpraktik medis ini, pasien atau keluarganya dapat menggugat secara perdata (*civil malpractice*) dan dapat pula menuntut secara pidana (*criminal malpractice*). *Criminal malpractice* terjadi, apabila seorang dokter atau pihak tenaga kesehatan di Rumah Sakit dalam menangani suatu kasus telah melanggar hukum pidana dan menempatkan dirinya sebagai seorang tertuduh.⁴⁶ Dalam kejadian malpraktik medis ini, harus diperhatikan secara cermat apakah tindakan yang dilakukan oleh dokter sudah sesuai dengan kewajibannya dan sudah sesuai dengan transaksi terapeutik atau tidak dan apakah dalam pengambilan keputusan untuk melakukan tindakan tersebut ada kaitannya dengan pihak-pihak di rumah sakit selain dokter yang bersangkutan.

3. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasien sebagai konsumen juga mendapat perlindungan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi

⁴⁵ Titik Triwulan Tutik dan Shita Febriana, *Op.Cit*, hal. 43

⁴⁶ Pitono Soeparto, *Op. Cit*, hal. 150

tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Adapun tujuan perlindungan konsumen sesuai dengan Pasal 3 UUPK adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-hak sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen yang dijamin oleh UUPK ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen, yang bermula dari “benih hidup dalam rahim ibu sampai dengan tempat pemakaman, dan segala kebutuhan diantaranya. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Di samping itu, juga kemudahan dalam proses menjalankan sengketa konsumen yang timbul karena kerugian harta bendanya,

keselamatan/kesehatan tubuhnya, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk konsumen.⁴⁷

Undang-Undang ini memang tidak menyebutkan secara spesifik hak dan kewajiban pasien, tetapi karena pasien juga merupakan konsumen yaitu konsumen jasa kesehatan maka hak dan kewajibannya juga mengikuti hak dan kewajiban konsumen secara keseluruhan. Adapun hak dan kewajiban konsumen yaitu:

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya;
- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁴⁸

Sedangkan kewajiban konsumen yaitu:

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, dan

⁴⁷ Titik Triwulan Tutik dan Shita Febriana, *Op.Cit*, hal. 38

⁴⁸ Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁴⁹

Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 menyatakan bahwa hak-hak bagi pelaku usaha yaitu:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Konsekuensi dari hak konsumen dan sebagai penyeimbang hak pelaku usaha, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 antara lain:

- 1) Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

⁴⁹ Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 7) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut menunjukkan bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.⁵⁰

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selain mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, dalam Bab VI Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 juga mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha. Pada intinya dianut prinsip *strict liability*, yakni pelaku usaha bebas dari kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, dalam hal pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut adalah kesalahan konsumen.⁵¹

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

⁵⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hal 54-55.

⁵¹ Wila Chandarwila Supriadi, *Op.Cit.*, hal. 45

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan
- c. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.⁵² Kemudian Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menetapkan:

Pembuktian terhadap ada tidaknya kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

⁵² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 125

Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.”

Dilihat dari konstruksi pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen, jelas bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk membuktikan bahwa kerugian yang diderita oleh konsumen bukan atas kesalahan dari pelaku usaha (pembuktian terbalik).

4. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dibentuk demi memenuhi kebutuhan hukum masyarakat akan pelayanan kesehatan dan juga sebagai pengganti Undang-Undang sebelumnya yaitu undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Perwujudan hak asasi tersebut kemudian diatur lebih lanjut dalam hak dan kewajiban setiap orang dalam memperoleh kesehatan. Hak setiap orang dalam hal kesehatan yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan kesehatan;⁵³

⁵³ Lihat Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

- b. Hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan;⁵⁴
- c. Hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau;⁵⁵
- d. Hak untuk menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya;⁵⁶
- e. Hak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan;⁵⁷
- f. Hak mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab;⁵⁸ dan
- g. Hak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun akan diterimanya dari tenaga kesehatan.⁵⁹

Sedangkan kewajiban seseorang dalam hal kesehatan yaitu:

- a. Ikut mewujudkan, mempertahankan, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya meliputi upaya

⁵⁴ Lihat Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

⁵⁵ Lihat Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

⁵⁶ Lihat Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

⁵⁷ Lihat Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

⁵⁸ Lihat Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

⁵⁹ Lihat Pasal 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

kesehatan perorangan, upaya kesehatan masyarakat, dan pembangunan berwawasan kesehatan;⁶⁰

- b. Menghormati hak orang lain dalam upaya memperoleh lingkungan yang sehat, baik fisik, biologi, maupun sosial;⁶¹
- c. Berperilaku hidup sehat untuk mewujudkan, mempertahankan, dan memajukan kesehatan yang setinggi-tingginya;⁶²
- d. Menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan bagi orang lain yang menjadi tanggung jawabnya;⁶³ dan
- e. Turut serta dalam program jaminan kesehatan sosial.⁶⁴

Undang-Undang Kesehatan ini selain mengatur mengenai hak dan kewajiban setiap orang secara umum dalam bidang kesehatan, juga memberikan pengaturan khusus mengenai perlindungan pasien, yaitu terdapat pada Bab IV, Bagian Kedua, Paragraf kedua tentang perlindungan pasien yang menyebutkan:

Pasal 56

- i. Setiap orang berhak menerima atau menolak sebagian atau seluruh tindakan pertolongan yang akan diberikan kepadanya setelah menerima dan memahami informasi mengenai tindakan tersebut secara lengkap.
- ii. Hak menerima atau menolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku pada:
 - a. penderita penyakit yang penyakitnya dapat secara cepat melular ke dalam masyarakat yang lebih luas;

⁶⁰ Lihat Pasal 9 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

⁶¹ Lihat Pasal 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

⁶² Lihat Pasal 11 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

⁶³ Lihat Pasal 12 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

⁶⁴ Lihat Pasal 13 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

- b. keadaan seseorang yang tidak sadarkan diri; atau
 - c. gangguan mental berat.
- iii. Ketentuan mengenai hak menerima atau menolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Pasal 57

- (1) Setiap orang bersedia atas rahasia kondisi kesehatan pribadinya yang telah dikemukakan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan.
- (2) Ketentuan mengenai hak atas rahasia kondisi kesehatan pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku dalam hal:
 - a. perintah undang-undang;
 - b. perintah pengadilan;
 - c. izin yang bersangkutan;
 - d. kepentingan masyarakat; atau
 - e. kepentingan orang tersebut.

Pasal 58

- (1) Setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/ atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya.
- (2) Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku bagi tenaga kesehatan yang melakukan tindakan penyelamatan nyawa atau pencegahan kecacatan seseorang dalam keadaan darurat.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara pengajuan tuntutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran

Praktik Kedokteran adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dokter dan dokter gigi terhadap pasien dalam melaksanakan upaya kesehatan. Dalam pelaksanaan praktik kedokteran, pasien dalam menerima pelayanan pada praktik kedokteran, mempunyai hak:

- 1) mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis;
- 2) meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain;
- 3) mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis;

- 4) menolak tindakan medis; dan
- 5) Mendapat isi rekam medis.⁶⁵

Sedangkan kewajiban pasien yaitu:

- 1) memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya;
- 2) mematuhi nasihat dan petunjuk dokter atau dokter gigi;
- 3) mematuhi ketentuan yang berlaku di sarana pelayanan kesehatan; dan
- 4) Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.⁶⁶

Undang-Undang tentang Praktik Kedokteran ini selain mengatur mengenai hak dan kewajiban pasien juga memberikan perlindungan kepada pasien pengguna jasa dokter atau dokter gigi untuk mengadukan kerugiannya akibat kelalian atau kesalahan pihak dokter atau dokter gigi dalam menjalankan profesinya. Hal ini diatur dalam Bab VII, Bagian Kedua tentang Pengaduan yang menyatakan bahwa:

Pasal 66

- (1) Setiap orang yang mengetahui atau kepentingannya dirugikan atas tindakan dokter atau dokter gigi dalam menjalankan praktik kedokteran dapat mengadukan secara tertulis kepada Ketua Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia.
- (2) Pengaduan sekurang-kurangnya harus memuat:
 - a. identitas pengadu;
 - b. nama dan alamat tempat praktik dokter atau dokter gigi dan waktu tindakan dilakukan; dan
 - c. alasan pengaduan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghilangkan hak setiap orang untuk melaporkan adanya dugaan

⁶⁵ Pasal 52 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

⁶⁶ Pasal 53 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

tindak pidana kepada pihak yang berwenang dan/ atau menggugat kerugian perdata ke pengadilan.

6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Rumah Sakit selaku penyelenggara pelayanan kesehatan wajib memberikan perlindungan kepada seluruh pengguna jasa pelayanan kesehatan (pasien). Perlindungan ini diberikan melalui hak-hak pasien yang harus diberikan oleh pihak rumah sakit sebagaimana tertuang dalam Pasal 32 Undang-Undang ini.

Setiap pasien mempunyai hak:

- 1) memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit;
- 2) memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien;
- 3) memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;
- 4) memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;
- 5) memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;
- 6) mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;
- 7) memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- 8) meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit;
- 9) mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;
- 10) mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan;
- 11) memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;
- 12) didampingi keluarganya dalam keadaan kritis;
- 13) menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya;
- 14) memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit;
- 15) mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya;

- 16) menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya;
- 17) menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar baik secara perdata atau pidana; dan
- 18) mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai standar pelayanan melalui media cetak elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁶⁷

Setiap pasien mempunyai kewajiban terhadap Rumah Sakit atas pelayanan yang diterimanya sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pelayanan Medik No.YM.02.04.3.5.2504 Tahun 1997 tentang pedoman Hak dan Kewajiban Pasien, Dokter dan Rumah Sakit yaitu:

- 1) pasien dan keluarganya berkewajiban untuk mentaati segala peraturan dan tata tertib rumah sakit;
- 2) pasien berkewajiban untuk mematuhi segala instruksi dokter dan perawat dalam pengobatannya;
- 3) pasien berkewajiban memberikan informasi dengan jujur dan selengkapny tentang penyakit yang diderita kepada dokter yang merawat;
- 4) pasien dan atau penanggungnya berkewajiban untuk melunasi semua imbalan atas jasa pelayanan rumah sakit/dokter;
- 5) pasien dan atau penanggungnya berkewajiban memenuhi hal-hal yang telah disepakati/perjanjian yang telah dibuatnya.

⁶⁷ Pasal 32 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Kewajiban pasien secara timbal balik merupakan hak bagi rumah sakit, selain hak-hak yang diatur dalam kewajiban pasien, hak rumah sakit terdapat dalam Pasal 30 Undang-Undang ini yaitu:

Setiap Rumah Sakit memiliki hak yaitu:

- 1) menentukan jumlah, jenis, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi Rumah Sakit;
- 2) menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif, dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka mengembangkan pelayanan;
- 4) menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 5) menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian;
- 6) mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan;
- 7) mempromosikan layanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- 8) mendapatkan insentif pajak bagi Rumah Sakit publik dan Rumah Sakit yang ditetapkan sebagai Rumah Sakit pendidikan.⁶⁸

Sedangkan kewajiban Rumah Sakit yaitu:

- 1) memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
- 2) memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
- 3) memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- 4) berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- 5) menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- 6) melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/ miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan;

⁶⁸ Lihat Pasal 30 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

- 7) membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
- 8) menyelenggarakan rekam medis;
- 9) menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parker, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;
- 10) melaksanakan sistem rujukan;
- 11) menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
- 12) memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
- 13) menghormati dan melindungi hak-hak pasien;
- 14) melaksanakan etika Rumah Sakit;
- 15) memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana;
- 16) melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;
- 17) membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya;
- 18) menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (*hospital by laws*);
- 19) melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas;
- 20) memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok.⁶⁹

Rumah Sakit selain memberikan hak pasien, juga harus senantiasa menjaga keselamatan pasien sesuai dengan standar keselamatan pasien. Standar keselamatan pasien dilaksanakan melalui pelaporan insiden, menganalisa, dan menetapkan pemecahan masalah dalam rangka menurunkan angka kejadian yang diharapkan.⁷⁰ Selain itu rumah sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit.⁷¹ Jadi apabila pasien atau pengguna jasa Rumah Sakit

⁶⁹ Lihat Pasal 29 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

⁷⁰ Pasal 43 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

tidak mendapatkan hak-haknya sebagai pasien baik itu karena kelalaian atau kesengajaan tenaga kesehatan, maka pihak Rumah Sakit wajib bertanggungjawab atas kerugian pasien tersebut. Untuk mengetahui keluhan pasien terhadap pelayanan rumah sakit ataupun pemenuhan hak pasien, biasanya di beberapa Rumah sakit besar terdapat Unit Pengaduan Pasien yang berfungsi sebagai tempat mengadu para pasien atas tindakan kelalaian atau kesengajaan tenaga kesehatan maupun ketidakpuasan atas pelayanan rumah sakit.

⁷¹ Pasal 46 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.