

Tinjauan Yuridis Hak dan Kewajiban Pasien Sebagai Konsumen dalam Pelayanan Medis

Oleh: Anggraeni Endah Kusumaningrum*

Abstrac

Health as one of essential human alongside clothing, food and board. Human life become without meaning if sick because human that is sick can never be able to make activity daily favorably. Therefore every sick or patient sure need treatment and doctor's surgery so that oneself again. A relationship between doctor and patient cause therapeutic transaction namely something transaction or agreement to determine therapy or providing service healing. With the existence of therapeutic transaction so have rights and obligation to both that should be protected. Such as those which organized in UU. Number 8 Years 1999 about Protection consumer UU Number 36 Year 2009 about Health as well as Nomor Law 29 Yerar 2004 about Practicality Medical.

Abstrak

Kesehatan sebagai salah satu kebutuhan pokok manusia disamping sandang, pangan dan papan. Hidup manusia menjadi tanpa arti bila sakit sebab manusia yang sakit tidak mungkin dapat melakukan kegiatan sehari-hari dengan baik. Oleh karena itu setiap orang yang sakit atau pasien pasti membutuhkan pengobatan dan perawatan dokter supaya sehat kembali. Hubungan antara dokter dan pasien menimbulkan transaksi terapeutik yaitu suatu transaksi atau perjanjian untuk menentukan terapi atau memberikan jasa penyembuhan. Dengan adanya transaksi terapeutik maka ada hak dan kewajiban bagi keduanya yang harus dilindungi. Seperti yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan maupun Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran.

Kata kunci: hak dan kewajiban pasien, konsumen, pelayanan medis

A. Pendahuluan

Pembangunan di bidang kesehatan pada dasarnya ditujukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang. Sebagai upaya untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945. Derajat kesehatan atau tingkat status kesehatan yang ada dapat dikatakan ditentukan oleh

* Dosen Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Semarang.
Email: anggraeniwijayanto@yahoo.com

penguasa dalam hal ini pemerintah dengan tanpa memperhatikan status sosialnya, berhak memperoleh kesehatan yang memadai.

Perkembangan bidang kesehatan dewasa ini membuat peranan pemangku kepentingan di bidang pemberi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, dokter, perawat serta tenaga medis yang lain ditunjang untuk lebih dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas serta sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku agar masyarakat sebagai konsumen dapat merasakan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan jasa yang mempunyai sifat-sifat khusus, dan tidak sama dengan industri jasa lainnya seperti jasa angkutran, jasa telepon, jasa perbankan. Konsumen yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan biasanya dalam kondisi sakit, prihatin, panik dan tegang dalam situasi ketidakpastian atau konsumen menghadapi unsur keterpaksaan terhadap datangnya penyakit sehingga membuat konsumen tidak dapat menunda atau mengesampingkan untuk mendapatkan jasa pelayanan kesehatan meskipun mereka tidak punya uang, oleh karena itu jasa pelayanan kesehatan yang mencakup dokter, rumah sakit, apotik serta perawat menyandang fungsi sosial.

Dalam pelayanan kesehatan terdapat 3 komponen yang mempengaruhi yaitu, pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, siapa yang melakukan pelayanan serta konsumen yang menilai suatu pelayanan melalui harapan yang diinginkan. Hal tersebut cukup rasional, mengingat pelayanan kesehatan pada hakekatnya diberikan melalui bentuk pengobatan dan perawatan. Petugas kesehatan, medis dan non medis, bertanggung jawab untuk memberi pelayanan yang optimal. Sedangkan tenaga medis, dalam hal ini dokter memiliki tanggung jawab terhadap pengobatan yang sedang dilakukan.

Dalam hal hubungan dokter dan pasien menunjukkan bahwa dokter memiliki posisi yang dominan, sedangkan pasien hanya memiliki sikap pasif menunggu tanpa wewenang untuk melawan. Posisi demikian ini berlangsung selama bertahun-tahun, dimana dokter memegang peranan utama, baik karena pengetahuan dan ketrampilan khusus yang ia miliki, maupun karena kewibawaannya sebab dokter merupakan sebagian kecil dari masyarakat yang semenjak bertahun-tahun berkedudukan sebagai pihak yang mempunyai otoritas dalam bidang kesehatan dan memberikan pengobatan berdasarkan kepercayaan pasien secara penuh.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia disamping sandang, pangan dan papan. Tanpa hidup yang sehat hidup manusia menjadi tanpa arti sebab dalam keadaan sakit manusia tidak mungkin dapat melakukan kegiatan sehari-hari dengan baik. Oleh karena itu setiap orang yang sakit pasti berusaha untuk memperoleh pengobatan dan perawatan supaya dapat sehat kembali. Seorang yang dalam kondisi

sakit dan membutuhkan pertolongan dokter disebut sebagai pasien. Seorang pasien, sudah merasa bahagia apabila kepadanya diberikan tulisan pada secarik kertas yang selanjutnya disebut sebagai resep. Pada resep tersebut secara implisit telah menunjukkan adanya pengakuan atas otoritas bidang ilmu yang dimiliki oleh seorang dokter.

Otoritas bidang ilmu yang timbul dan kepercayaan sepenuhnya dari seorang pasien disebabkan karena ketidaktahuan pasien mengenai apa yang dideritanya serta obat apa yang diperlukan bagi penyakitnya, dan disini hanya dokterlah yang tahu ditambah dengan suasana yang serba tertutup dan rahasia yang meliputi jabatan seorang dokter yang dijamin oleh kode etik kedokteran. Kedudukan yang demikian tadi semakin bertambah kuat karena masih langkanya jumlah tenaga dokter (terutama didaerah terpencil).

Namun demikian dokter serta pihak-pihak yang berkecimpung dalam pelayanan kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Dalam Undang-undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan sebagai pengganti dari UU No 23 Tahun 1992 yang melihat persoalan kesehatan sebagai faktor utama dan investasi berharga yang pelaksanaannya didasarkan pada sebuah paradigma baru yaitu paradigma sehat yaitu paradigma kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif tanpa mengabaikan kuratif dan rehabilitatif. Selanjutnya Pasal 2 Undang-undang No 29 Tahun 2004 menyatakan bahwa praktek kedokteran berasaskan Pancasila berdasarkan pada nilai ilmiah, manfaat, keadilan, kemanusiaan, keseimbangan serta perlindungan dan keselamatan pasien. Sedangkan tujuannya adalah memberikan perlindungan kepada pasien, mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan medis yang diberikan oleh dokter serta memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.¹

Pelayanan kesehatan berawal dari hubungan kepercayaan antara dokter dan pasien yang dalam perkembangannya sering disebut dengan transaksi terapeutik atau perjanjian terapeutik yang artinya adalah suatu transaksi atau perjanjian untuk menentukan terapi atau memberikan jasa penyembuhan yang paling tepat bagi pasien oleh seorang dokter. Hubungan antara dokter dengan seorang pasien yang tertuang dalam perjanjian terapeutik menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi keduanya. Dimana bila berbicara hak dan kewajiban pasti tidak akan lepas dari upaya perlindungan hukum. Seperti yang diatur dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berbicara masalah konsumen maka tidak akan lepas dari yang namanya perlindungan konsumen. Sedangkan bila berbicara masalah perlindungan tentunya akan membicarakan masalah hak dan kewajiban.

¹ Baca Pasal 3 UU No 29 Tahun 2004 tentang Paktek Kedokteran.

Demikian pula dalam pelayanan kesehatan, maka untuk dapat memberikan perlindungan kepada pasien, para pihak harus memahami hak dan kewajiban yang melekat padanya.

Pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan dokter/ tenaga kesehatan sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, ketika pasien tersebut merasa dirugikan maka pasien tersebut atau keluarganya dapat melayangkan gugatan kepada dokter melalui Majelis Kode Etik Kedokteran (MKEK), pengadilan serta pihak-pihak terkait. Pasien dapat menggugat ganti rugi kepada dokter atau tenaga kesehatan pemberi jasa pelayanan kesehatan karena telah melakukan perbuatan melawan hukum, yang menimbulkan kerugian sebagai akibat dari kelalaian atau kesalahan dalam melakukan tindakan medik.

Apa yang diuraikan tersebut terkait dengan permasalahan perlindungan hukum bagi pasien selaku konsumen jasa pelayanan medis cukuplah dipahami. Mengingat dewasa ini banyak sekali kasus gugatan atau tuntutan hukum kepada dokter, tenaga medis lain yang diajukan masyarakat konsumen jasa medis yang menjadi korban dari tindakan malpraktik atau kelalian medik, dan beberapa faktor yang melatarbelakangi munculnya gugatan malpraktik dalam pelayanan medis semuanya berangkat dari adanya kerugian psikis dan fisik korban. Mulai dari kesalahan diagnosis yang mengimbas pada kesalahan terapi hingga pada kelalaian dokter pasca operasi pembedahan seorang pasien serta faktor-faktor lain. Berdasarkan dari uraian di atas, maka tulisan ini hendak mengungkap apakah pasien dapat dikatakan sebagai konsumen, serta apakah hak dan kewajiban dari seorang pasien sebagai konsumen dalam pelayanan medis.

B. Posisi Hukum Pasien dan Dokter

Berbicara mengenai posisi pasien hingga saat ini masih terdapat perbedaan pandangan atau pendapat untuk menyebut kedudukan atau posisi pasien yaitu apakah pasien dapat disebut sebagai konsumen atau bukan. Perbedaan ini terjadi antara kelompok masyarakat yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen serta kelompok masyarakat di bidang profesi kedokteran.

Ada 3 argumentasi yang dikemukakan praktisi medis berkaitan dengan pendapat bahwa pasien bukanlah konsumen yaitu:²

1. UU Perlindungan konsumen cakupannya hanyalah menyangkut bidang perdagangan tidak untuk jasa pelayanan medik

² Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), p. 45.

2. Pelayanan medis spesifikasinya sangat khas sehingga tidak diperlakukan sebagaimana komoditas perdagangan pada umumnya
3. Dalam hal *class action* menurut para dokter bila diterapkan dalam hukum kedokteran maka hal ini akan mengingkari hakekat profesi kedokteran yang bersifat spesifik, personal dan individual.

Sedangkan YLKI menyatakan bahwa pasien dapat disebut sebagai konsumen yaitu konsumen jasa pelayanan kesehatan dimana bentuk pelayanan jasa kesehatan itu tidak terlepas dari unsur-unsur ekonomis yaitu adanya biaya-biaya/ pembayaran yang harus ditanggung oleh pasien terhadap pelayanan dokter maupun rumah sakit.

Dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 1 ayat 1 Pasal 1 butir 1, yang dimaksud konsumen adalah³ “setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Berdasarkan pasal tersebut dapat dikatakan konsumen adalah pemakai barang dan jasa, sementara itu pasien adalah pengguna jasa kesehatan, oleh karena itu maka pasien dapat dikatakan sebagai konsumen, Sedangkan dalam Pasal 1 angka 10 UU No 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran pasien adalah “setiap orang yang melakukan konsultasi masalahnya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi”.

Sementara itu Pasal 1 ayat 3 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud dengan 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 negara Republik Indonesia baik sendiri, maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Selanjutnya dalam penjelasan Pasal 1 ayat 3 tersebut menyatakan bahwa yang termasuk dalam pengertian pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, importir, pedagang distributor dan lain-lain.

Dalam hubungan antara dokter dengan pasien salah satu faktor penting yang menjadi dasar dari hubungan tersebut adalah adanya kepercayaan, artinya pasien mempunyai kepercayaan atau keyakinan bahwa dokter mampu untuk membantu menyembuhkan penyakit yang dideritanya. Oleh karena itu pada umumnya seorang pasien yang datang kepada seorang dokter mempunyai kepercayaan akan kemampuan sang dokter terserbut tetapi sebaliknya seseorang tidak akan datang kepada dokter dimana pasien tersebut tidak mempunyai kepercayaan akan kemampuan dokter guna mengobati penyakitnya.

³ UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hal ini antara lain disebabkan pasien sebagai orang awam terhadap ilmu kedokteran sehingga ia tidak mengetahui penyakit yang dideritanya maupun cara-cara penyembuhannya dan pada akhirnya pasien membutuhkan orang yang dipercaya akan mampu menyembuhkan penyakitnya. Kepercayaan pasien inilah yang mengakibatkan kedudukan dokter menjadi lebih tinggi dari pasien.

Hubungan yang terjadi antara dokter dan pasien pada akhirnya akan menimbulkan hubungan hukum berupa perjanjian atau disebut sebagai transaksi terapeutik yaitu sebuah transaksi antara dokter dan pasien dimana masing-masing pihak harus memenuhi syarat-syarat dalam aturan hukum.

Menurut Subekti suatu perjanjian adalah suatu peristiwa bahwa seseorang berjanji kepada orang lain atau antara dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.⁴ Untuk sahnya suatu perjanjian harus memenuhi syarat sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPdt yang unsur-unsurnya adalah :

1. Ada kata sepakat dari mereka yang saling mengikatkan dirinya
2. Adanya kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Mengenai sesuatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang diperbolehkan

Sedangkan untuk melaksanakan perjanjian itu sendiri harus dilaksanakan dengan itikad baik sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 dan 1339 KUHPdt, perjanjian yang terjadi akan berlaku secara sah sebagai undang-undang serta mengikat para pihak yang terlibat di dalamnya, oleh karena itu perjanjian itu harus dilaksanakan dengan itikad yang baik sehingga kepastian dan rasa perlindungan hukum bagi yang terlibat demikian pula dalam pelayanan kesehatan dapat terwujud secara baik dan optimal.

Selanjutnya dalam hukum perikatan sebagaimana diatur dalam KUHPerdota dikenal ada dua macam perjanjian yaitu :⁵

1. *Inspanningsverbintenis*, yaitu perjanjian upaya, artinya kedua belah pihak yang berjanji berdaya upaya secara maksimal untuk mewujudkan apa yang diperjanjikan.
2. *Resultaatverbintenis*, yakni suatu perjanjian bahwa pihak yang berjanji akan memberikan suatu *resultaat*, yaitu suatu hasil yang nyata sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

Perjanjian antara dokter dengan pasien termasuk pada perjanjian *inspanningverbintenis* atau perikatan upaya, sebab dalam konsep ini seorang dokter hanya berkewajiban untuk melakukan pelayanan kesehatan dengan

⁴ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1985), p. 74.

⁵ Bader Johan Nasution, *Hukum Kesehatan (Pertanggungjawaban Dokter)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), p. 13.

penuh kesungguhan, dengan mengerahkan seluruh kemampuan dan perhatiannya sesuai standar profesinya.

Penyimpangan yang dilakukan oleh seorang dokter dari prosedur medis berarti melakukan tindakan ingkar janji atau cedera janji seperti yang diatur dalam Pasal 1239 KUHPerdara. Apabila seorang pasien atau keluarganya menganggap bahwa dokter tidak melakukan kewajiban-kewajiban kontraktualnya, pasien tersebut dapat menggugat dengan alasan wanprestasi dan menuntut agar mereka memenuhi syarat-syarat tersebut. Pasien juga dapat menuntut kompensasi secara materiil dan immateriil atas kerugian yang dideritanya. Bila perbuatan atau tindakan dokter merugikan pasien sementara tidak ada hubungan kontraktual maka ketentuan Pasal 1365 dan 1366 KUHPerdara sebagai pasal perbuatan melawan hukum dapat menjadi dasar gugatannya. Gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum dapat diterima bila terdapat fakta-fakta yang mendukung bahwa kerugian pasien mempunyai sebab akibat dengan tindakan seorang dokter.

C. Hak dan Kewajiban Pasien Sebagai Konsumen dalam Pelayanan Medis

Sudikno Mertokusumo menyatakan bahwa dalam pengertian hukum, hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum.⁶ Selanjutnya menurut Janus Sidabalok ada 3 macam hak berdasarkan sumber pemenuhannya yaitu:⁷

1. Hak manusia karena kodratnya, yaitu hak yang diperoleh begitu lahir, seperti hak untuk hidup dan hak untuk bernafas. Hak ini tidak boleh diganggu gugat oleh negara, bahkan negara wajib menjamin pemenuhannya.
2. Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak yang diberikan oleh negara kepada warga negaranya. Hak ini juga disebut sebagai hak hukum, contoh: hak untuk memberi suara dalam pemilu.
3. Hak yang lahir dari hubungan kontraktual.

Hak ini didasarkan pada perjanjian kontrak antara orang yang satu dengan yang lain, contohnya pada peristiwa jual beli. Berkaitan dengan hak pasien maka sebenarnya merupakan hak yang asasi dan bersumber dari hak dasar individual, *the right of self determination* dimana dalam Black's Law Dictionary berarti sebagai *right* yang mengandung beberapa arti antara lain hak alami (*natural right*) hak politik (*political right*) serta hak pribadi (*civil*

⁶ Sudikno Martokusumo, *Mengenai Hukum: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty), 1999, p. 24.

⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Pertanggungjawaban Menurut Hukum Perdata*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada), 2006, p.18.

right). Hak untuk menentukan nasib sendiri lebih dekat artinya dengan hak pribadi, yaitu hak atas keamanan pribadi yang berkait erat dengan hidup, bagian tubuh, kesehatan, kehormatan, serta hak atas kebebasan pribadi.⁸ Konvensi hak-hak asasi manusia hukum internasional mengasumsikan bahwa individu harus diakui sebagai subjek hukum internasional. Langkah pertama karya besar ini telah diletakkan pada tanggal 7 Desember 1948 ketika Majelis Umum PBB mengesahkan *Universal Declaration of Human Right*.⁹

Berbicara bidang pelayanan kesehatan, maka bidang ini mempunyai ciri khas serta dianggap lebih mendasar,¹⁰ yang berbeda dengan pelayanan jasa atau produk lainnya, yaitu seperti ketidaktahuan konsumen, konsumen tidak memiliki daya tawar atau daya pilih, produk pelayanan kesehatan bukan konsep homogen, pembatasan terhadap kompetisi, ketidakpastian tentang sakit, serta kesehatan sebagai hak asasi.

Dalam hal ini pasien harus dipandang sebagai subjek yang memiliki pengaruh besar atas hasil akhir layanan yang bukan sekedar objek. Hak-hak pasien harus dipenuhi mengingat kepuasan pasien menjadi salah satu barometer mutu layanan sedangkan ketidakpuasan pasien dapat menjadi pangkal tuntutan hukum. Sebenarnya hal yang menjadi harapan konsumen terhadap pemberi layanan kesehatan atau harapan pasien sebagai konsumen pelayanan medis meliputi:¹¹

- a. Pemberian pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan;
- b. Membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap tanpa membedakan unsur sara (suku, agama, ras dan antar golongan);
- c. Jaminan keamanan, keselamatan dan kenyamanan;
- d. Komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien.

Selain harapan tersebut, terdapat beberapa hak yang dimiliki oleh seorang pasien yang harus dilakukan oleh dokter. Konsekuensi seorang dokter dalam menjalankan profesinya untuk merealisasikan hak-hak yang dimiliki oleh pasien dengan mengkomunikasikan setiap tindakan itu kepada pasiennya. Secara khusus mengenai hak-hak konsumen diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana dalam Pasal 4 menyatakan bahwa hak seorang konsumen adalah sebagai berikut:¹²

⁸ Hermien Hadiati Koeswadi, *Hukum dan Masalah Medik*, (Surabaya: Airlangga University Press), 1984, p. 47.

⁹ Freddy Tengker, *Hak Pasien*, (Bandung: Mandar Maju), 2007, p. 33.

¹⁰ Ari Yunanto, *Hukum Pidana Malpraktik Medik Tinjauan dan Perspektif Medikolegal*, (Yogyakarta: Andi Offset), 2010, p.19.

¹¹ Titik Triwulan Tutik, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, (Jakarta: Prestasi Pustaka), 2010, p. 11.

¹² UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- a. 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 secara patut;
- f. hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, 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 perundangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa sebenarnya masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Hal itu disebabkan karena penggunaan barang dan/ atau jasa yang tidak memberikan kenyamanan terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen, jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya untuk menjamin bahwa suatu barang dan/ atau jasa dalam penggunaannya akan aman, nyaman, maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/ atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur.

Selain itu apabila terdapat penyimpangan yang merugikan, maka konsumen berhak untuk didengar pendapatnya, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi serta ganti rugi. Hak-hak dalam UU Perlindungan Konsumen diatas merupakan penjabaran dari pasal-pasal yang bercirikan negara kesejahteraan yaitu seperti dalam Pasal 27 ayat 2 dan Pasal 33 UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Selain memperoleh hak tersebut seorang konsumen juga mempunyai kewajiban seperti yang diatur dalam Pasal 5 UUPK yang berupa:¹³

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan

¹³ *Ibid.*

- 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.;

Keempat kewajiban konsumen tersebut dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/ atau kepastian hukum bagi dirinya. Pasien sebagai konsumen kesehatan memiliki perlindungan diri dari kemungkinan upaya pelayanan kesehatan yang tidak bertanggung jawab seperti penelantaran. Pasien juga berhak atas keselamatan, keamanan dan kenyamanan terhadap pelayanan dan jasa kesehatan yang diterimanya. Adanya hak tersebut menjadikan konsumen akan terlindungi dari praktek profesi yang mengancam keselamatan atau kesehatannya.

Hak pasien yang lainnya sebagai konsumen adalah hak untuk didengar dan mendapatkan ganti rugi apabila pelayanan yang didapatkannya tidak seperti yang diharapkan. Masyarakat sebagai konsumen dapat menyampaikan keluhannya kepada pihak rumah sakit sebagai upaya perbaikan rumah sakit dalam pelayanannya. Selain itu konsumen berhak untuk memilih dokter yang diinginkan dan berhak untuk mendapatkan opini kedua (*second opinion*), juga berhak untuk mendapatkan rekam medik (*medical record*) yang berisikan riwayat penyakit dirinya.

Selanjutnya hak-hak pasien juga dijelaskan pada Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, dimana dalam Pasal 4 menyatakan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan. Maksud dari hak atas kesehatan tersebut adalah hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan dari fasilitas pelayanan kesehatan agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pasal 56 menyebutkan bahwa 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, Pasal 57 menyebutkan bahwa setiap orang berhak atas rahasia kondisi kesehatan pribadinya yang telah dikemukakan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan. Pasal 58 menyatakan bahwa setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Apabila dirumuskan maka hak pasien sebagai konsumen pelayanan medis yang ditentukan dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan antara lain:

- a. memperoleh informasi yang benar dan lengkap tentang keadaan dirinya;
- b. memberikan persetujuan ataupun penolakan terhadap terapi yang dilakukan atas dirinya
- c. menjaga rahasia kedokteran terkait dengan kondisi dan layanan medis lainnya
- d. memperoleh ganti rugi sebagai akibat dari adanya kesalahan dan kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Kemudian dalam Pasal 52 dan Pasal 53 Undang Undang No 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyatakan bahwa pasien mempunyai hak antara lain adalah :

1. Mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medik sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 45 ayat 3;
2. Meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain;
3. Mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medik;
4. Menolak tindakan medik;
5. Mendapatkan isi rekam medik.

Selanjutnya mengenai kewajiban pasien adalah :

1. Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya;
2. Mematuhi nasihat dan petunjuk dokter atau dokter gigi;
3. Mematuhi ketentuan yang berlaku disarana pelayanan kesehatan; dan
4. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterimanya.

Pada hakekatnya terdapat dua instrumen hukum yang menjadi landasan kebijakan perlindungan hukum bagi konsumen yaitu: *Pertama*, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, yang menentukan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional itu diwujudkan melalui sistim pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak untuk dikonsumsi oleh masyarakat. *Kedua*, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lahirnya UUPK ini memberikan harapan bagi konsumen di Indonesia untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa disamping itu UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.

Dalam Pasal 1 butir 1 UUPK menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan jasa baginya, serta menumbuhkembangkan

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 akses negatif pemakaian barang dan 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 jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Selanjutnya mengenai perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen dibidang medis pada dasarnya diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata yang menyatakan bahwa *“tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian tersebut”*.

Sedangkan dalam UU No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan disebutkan pula perlindungan pasien yang diatur dalam Pasal 58 yang berisikan ketentuan sebagai berikut:

- (1) setiap berhak orang menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan dan 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.

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 adanya kesalahan kelalaian tenaga kesehatan. Perlindungan ini sangat penting karena akibat kelalaian dan kesalahan itu mungkin dapat menyebabkan kematian atau menimbulkan cacat yang permanen. Kerugian fisik disini maksudnya adalah hilangnya

atau tidak berfungsinya seluruh atau sebagian organ tubuh sedangkan kerugian non fisik berkaitan dengan martabat seseorang.

Apabila 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 pihak lawan berdasarkan *wanprestasi* (ingkar janji), namun bila sebelumnya tidak ada perjanjian, konsumen tetap saja memiliki hak untuk menuntut secara perdata yaitu melalui ketentuan perbuatan melawan hukum, ketentuan tersebut memberikan kesempatan untuk menggugat sepanjang terpenuhinya 4 (empat) unsur yaitu terjadi perbuatan melawan hukum, ada kesalahan (yang dilakukan pihak tergugat), ada kerugian (yang diderita pihak penggugat) serta ada hubungan kausal antara kesalahan dengan kerugian itu. Apabila terdapat kesalahan atau kelalaian dari tindakan medik yang dilakukan oleh tenaga medis dalam hal ini dokter, perawat atau asisten lainnya, maka dalam hal ini pihak konsumen pasien yang menderita kerugian dapat menuntut ganti rugi.

D. Catatan Penutup

Berdasarkan apa yang diuraikan di atas maka dapat disimpulkan:

1. Seorang pasien dapat dikategorikan sebagai konsumen yaitu konsumen dalam pelayanan kesehatan dari dokter, dimana sebagai konsumen pasien bersikap awam atau kurang memahami tentang penyakit yang dideritanya sehingga pasien bersikap menerima apa saja terapi yang diberikan dokter kepadanya.
2. Oleh karena dalam hubungan dokter dan pasien terdapat perjanjian terapeutik maka hal itu menimbulkan hak dan kewajiban bagi keduanya. Pelaksanaan Hak dan kewajiban itu dilindungi oleh hukum seperti yang terdapat dalam Pasal 4 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maupun Pasal 58 Undang-undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, meskipun pelaksanaannya sampai sekarang belum maksimal karena masih banyak terjadi dimasyarakat pengabaian terhadap hak-hak pasien.

Oleh karena pemahaman terhadap hak-hak serta kewajiban pasien sebagai konsumen pelayanan jasa kesehatan sampai saat ini belum maksimal, maka diperlukan adanya sosialisasi secara terus menerus agar supaya perlindungan terhadap pasien sebagai

konsumen pelayanan kesehatan melalui Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomer 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan maupun Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran segera terwujud.

Daftar Pustaka

- Koeswadi, Hermien Hadiati, *Hukum dan Masalah Medik*, Surabaya: Airlangga University Press, 1984.
- Martokusumo, Sudikno, *Mengenai Hukum: Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 1999.
- Nasution, Bahder Johan, *Hukum Kesehatan (Pertanggungjawaban Dokter)*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Pertanggungjawaban Menurut Hukum Perdata*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Tengker, Freddy, *Hak Pasien*, Bandung: Mandar Maju, 2007.
- Tutik, Titik Triwulan, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010.
- Yunanto, Ari, *Hukum Pidana Malpraktik Medik Tinjauan dan Perspektif Medikolegal*, Yogyakarta: Andi Ofset, 2010.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan