

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Pelayanan Medis / Kesehatan

1. Pengertian Pelayanan Medis / Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan tiap-tiap upaya baik yang diselenggarakan sendiri ataupun dengan bersama-sama dalam suatu organisasi untuk dapat meningkatkan serta memelihara kesehatan, mencegah penyakit, mengobati penyakit dan juga memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perseorangan, kelompok serta juga masyarakat. Pelayanan kesehatan tersebut dapat juga dikatakan sebagai suatu upaya pelayanan kesehatan yang melembaga dengan berdasarkan fungsi sosial di bidang pelayanan kesehatan bagi individu serta keluarga. Fungsi sosial disini berarti lebih menitik beratkan pada unsur kemanusiaan dan juga tidak mengambil keuntungan dengan secara komersial.

Pelayanan medis/kesehatan juga merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, kesehatan merupakan hak bagi warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera bagi setiap Negara.

2. Pelaksanaan Pelayanan Medis / Kesehatan

Pelayanan medis / kesehatan adalah sebuah pelaksanaan pemeliharaan kesehatan dalam rangka mencapai derajat kesehatan baik itu untuk individu maupun masyarakat dengan secara optimal. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan tersebut terdapat interaksi antara pasien, tenaga kesehatan dan juga sarana kesehatan. Hubungan atau interaksi yang timbul antara pasien, tenaga kesehatan, serta sarana kesehatan diatur dalam kaidah-kaidah mengenai kesehatan baik itu secara hukum maupun non hukum (antara lain: kesopanan, kesusilaan, ketertiban, moral termasuk etika). Hubungan hukum yang terjadi merupakan sebuah hubungan antar subyek-subyek hukum yang diatur dalam kaidah-kaidah hukum serta juga memenuhi hubungan yang mengatur mengenai hak dan kewajiban para pihak.

B. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan pada dasarnya harus dimulai transaksi terapeutik dibuat, artinya transaksi/perikatan atas dasar kesetaraan antara kedua belah pihak. Selain itu jalinan komunikasi antara kedua belah juga senantiasa dijaga, hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir terjadinya tindakan yang disengaja (*intentional*) seperti pada misconduct tertentu, tindakan kelalaian (*negligence*), ataupun suatu kekurangan/mahiran/ketidakkompetenan yang tidak beralasan dari penyelenggara pelayanan kesehatan yang mengakibatkan kerugian pasien.

Selain itu tanggung jawab pemerintah dalam hal perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan adalah menyempurnakan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dan Undang-undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dalam bentuk pembuatan aturan-aturan pelaksana, karena hingga saat ini Indonesia belum memiliki standar pelayanan medik dan standar profesi kedokteran yang memadai. Dengan demikian maka perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan akan terwujud.

2. Bentuk Perlindungan Hukum

Bentuk perlindungan hukum terhadap pasien dalam KUH Perdata dan beberapa undang-undang yang mengaturnya.

a. Tinjauan KUH Perdata

Berdasarkan praktek medis dalam kehidupan bermasyarakat, bentuk-bentuk perlindungan terhadap pasien dapat berupa:

- 1) Adanya perjanjian antara pasien dan dokter mengenai pertanggung jawaban profesi medis. Perjanjian sendiri diatur di dalam KUH Perdata.
- 2) Adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur hak dan kewajiban pasien, dokter, serta rumah sakit. Dalam suatu perjanjian, KUH Perdata mengatur adanya akibat hukum yaitu timbulnya hak dan kewajiban dan masing-masing pihak.
- 3) Adanya peraturan hukum yang mengatur perlindungan pasien dengan pemberian ganti rugi kepada pasien yang dirugikan

baik formil maupun materil oleh pihak dokter atau rumah sakit. Dalam KURPerdata pasien tergolong sebagai konsumen, sehingga pasien/konsumen berhak mendapatkan ganti rugi apabila ada perbuatan melawan hukum. Hal tersebut diatur juga di dalam KUH Perdata.

Dalam suatu peristiwa yang mana mengakibatkan kerugian terhadap seseorang, maka sudah tentu merupakan kewajiban dari pihak yang melakukan kesalahan mengganti kerugian. Seseorang dalam hal ini korban, dan tindakan tersebut mengalami kerugian baik material maupun moril sehingga adalah sudah wajar apabila mereka yang dirugikan tersebut mendapat imbalan berupa ganti rugi dari pihak yang merugikan. Berkaitan dengan perlindungan pasien, hal mengenai ganti rugi atas kesalahan atau kelalaian tersebut dimaksudkan agar menghindari adanya suatu kesalahan atau kelalaian. Dapat dikatakan sebagai tindakan preventif dalam melindungi pasien.

Dalam menentukan pertanggung jawaban suatu tindakan yang mana salah satu pihaknya dirugikan (konsumen⁰), maka pihak korban dapat memperoleh sejumlah ganti kerugian yang sepantasnya guna pembiayaan kerugian yang telah dideritanya. Hal tersebut terjadi sehubungan dengan adanya suatu resiko yang harus diterima dan tidak dapat dibalikkan kepada orang lain, sebab dengan terjadinya kesalahan yang menimbulkan korban, tidak terlepas dari kerugian yang ditimbulkan. Sehingga, para pihak penimbul kerugian wajib untuk memberikan sejumlah ganti kerugian pada korbannya. Menurut hukum

yang berlaku menyebutkan bahwa si pelaku perbuatan berkewajiban memberi ganti kerugian pada seorang penderita kerugian.

Mengenai perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa pelayanan medis ada ketentuan yang mengatur. Pada dasarnya ketentuan yang mengatur perlindungan hukum bagi konsumen dapat dijumpai Pasal 1365 KUH Perdata. Disamping itu Pasal 1365 KUH Perdata berisikan ketentuan antara lain sebagai berikut: “Tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian tersebut”.

3. Perjanjian Medis antara Dokter dan Pasien

Di dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan disebutkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan UUD 1945, setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara, dan upaya pembangunan harus dilandasi dengan wawasan kesehatan dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan kesehatan masyarakat dan merupakan tanggung jawab semua pihak baik Pemerintah maupun masyarakat.

Berdasarkan UUD 1945 Pasal 2811 dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan tersebut mengisyaratkan bahwa setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Upaya mewujudkan hak tersebut pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang merata, adil dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Untuk itu pemerintah perlu melakukan upaya-upaya untuk menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan.

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

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

Dalam Undang-undang No.8/ Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak diatur dengan jelas mengenai pasien, tetapi pasien dalam hal ini juga merupakan seorang konsumen.

Perlindungan hukum di bidang keperdataan menganut prinsip bahwa “barang siapa merugikan orang lain, harus memberikan ganti

rugi”. Jika seseorang merasa dirugikan oleh warga masyarakat lain, tentu ia akan menggugat pihak lain itu agar bertanggung jawab secara hukum atas perbuatannya. Dalam hal ini diantara mereka mungkin saja sudah terdapat hubungan hukum berupa perjanjian di lapangan hukum keperdataan, tetapi dapat pula sebaliknya, sama sekali tidak ada hubungan hukum demikian.

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

Apabila terdapat kesalahan / kelalaian dan tindakan medik yang dilakukan oleh tenaga medis (dokter, perawat atau asisten lainnya), dalam hal ini dari pihak konsumen yang menderita kerugian dapat menuntut ganti rugi. Dari kerugian yang di alami oleh konsumen, dalam hal ini mungkin tidak sedikit atau bisa juga dan

kerugian tersebut berakibat kurang baik bagi konsumen. Seseorang dapat dimintakan tanggung jawab hukumnya (*liable*), kalau dia melakukan kelalaian / kesalahan dan kesalahan / kelalaian itu menimbulkan kerugian. Orang yang menderita kerugian akibat kelalaian / kesalahan orang itu, berhak untuk menggugat ganti rugi. Begitu pula terhadap kerugian yang dialami pasien dalam pelayanan medis, pasien dalam hal ini dapat menuntut ganti rugi atas kesalahan ataupun kelalaian dokter ataupun tenaga medis lainnya.

Pelayanan medis yang diberikan kepada pasien haruslah maksimal, maksudnya adalah pelayanan harus diberikan kepada pasien dalam kondisi apapun, termasuk pada pasien yang mengalami koma berkepanjangan. American Medical Association (AMA) menentang adanya physician assisted suicide, yaitu memberikan bantuan pasien untuk mengakhiri hidupnya. AMA berpendapat bahwa setiap pasien secara wajar harus dapat mengharapkan memperoleh mutu perawatan yang berkualitas pada akhir hayatnya. *The Element of Quality Care for Patients the Last Phase of Live* (American Medical Association, Chicago) pokok-pokoknya adalah:

“That preference for withholding or withdrawing! if sustaining intervention will be honored; that their physician will continue to care for them, even if transferred to another facility; that patient dignity will be a priority; that burden to the family will be minimized; that attention will be given the personal goals of the dying

person, and that support will be given to the family after the patient 's death"

Terjemahannya adalah sebagai berikut:

Bahwa preferensi untuk menahan atau menghentikan intervensi untuk mempertahankan kehidupan dihormati; bahwa para dokter akan merawat pasien secara terus, walaupun pindah ke fasilitas lainnya; bahwa kehormatan pasien merupakan prioritas; bahwa beban yang ditanggung keluarga diusahakan seringan mungkin; bahwa akan diberikan perhatian terhadap keinginan dan tujuan pasien; bahwa bantuan akan diberikan kepada keluarganya sesudah pasien meninggal.

C. Hak dan Kewajiban para Pihak Dalam Perjanjian Medik

1. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dan tindakan konsumen yang bertikad 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 perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah dari pada barang yang serupa maka pihak menyepakati harga yang lebih murah.

Dengan demikian, yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar. Menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada Huruf b, c, dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian sengketa konsumen/pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari. Satu-satunya yang berhubungan dengan kewajiban konsumen atas hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada Huruf b, c dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana telah diuraikan sebelumnya.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Beritikad 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 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 jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Sedangkan Arrest H.R, di Negeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap itikad baik dalam tahap pra perjanjian, bahkan kesepakatan ditempatkan di bawah itikad baik, bukan lagi

pada teori kehendak. Begitu pentingnya itikad baik tersebut, sehingga dalam perundangan-perundingan atau perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan khusus yang ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dan pihak.¹

Bagi masing-masing calon pihak dalam perjanjian terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani kontrak, atau masing-masing pihak harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup kontrak yang berkaitan dengan itikad baik.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Untuk hal yang terakhir ini dalam praktik susah untuk diukur hal tentang itikad baik ini, karena keberadaannya sangat abstrak dan tersirat dalam perilaku pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri.²

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit*, h. 36

² Eddy Pelupessy, *Op.cit*, h. 23-24

memadai dan pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat informasi, yang akan sangat merugikan konsumen.

Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap jasa pelayanan medis, agar pasien selaku konsumen jasa pelayanan medis tidak salah terhadap gambaran mengenai jasa pelayanan medis tersebut. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa referensi, peringatan, maupun bersifat instruksi.

Bila dibandingkan dengan ketentuan umum dalam Kitab Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih spesifik. Karena di Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha.

Pengaturan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha tersebut hakekatnya menunjuk pada upaya perlindungan hukum terhadap konsumen. Pada hakekatnya terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan hukum bagi konsumen yakni Pertama, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, menentukan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat.

Kedua, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lahirnya undang-undang untuk memberi harapan bagi masyarakat Indonesia untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi adanya kepastian hukum bagi konsumen.

Menurut Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa perlindungan hukum bagi konsumen adalah segala yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Adapun tujuan perlindungan konsumen sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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/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 kesehatan konsumen.

Perlindungan konsumen yang dijamin Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen, yang bermula dari benih hidup dalam rahim dan sampai dengan tempat pemakaman, dan segala kebutuhan diantaranya.³ Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/jasa apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Pemberdayaan konsumen adalah dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandiriannya melindungi diri sendiri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindari berbagai akses negatif pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya. Di samping itu, juga kemudahan dalam proses menjalankan sengketa konsumen yang

³ AZ. Nasution, *Apek Hukum Pelindung Konsumen, Tinjauan Singkat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*, MPPI-FHUI, Jakarta, 2004, h. 38.

timbul karena kerugian harta bendanya, keselamatan/kesehatan tubuhnya, pengguna dan/atau pemanfaatan produk konsumen.

Mengenai perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen di bidang medis sudah ada ketentuan yang mengatur. Pada dasarnya ketentuan yang mengatur perlindungan hukum bagi konsumen dapat dijumpai pada Pasal 1365 KUHPerdara yang berisikan ketentuan antara lain sebagai berikut:

“Tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian tersebut”.

Di dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan disebutkan dalam Pasal 58 yang berisikan ketentuan antara lain sebagai berikut:

- (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 termaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan 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 kesalahan atau kelalaian tenaga kesehatan. Perlindungan ini sangat penting karena akibat kelalaian atau kesalahan itu mungkin dapat menyebabkan kematian atau menimbulkan cacat yang permanen.

Yang dimaksud dengan kerugian fisik adalah hilangnya atau tidak berfungsinya seluruh atau sebagian organ tubuh, sedangkan kerugian non fisik berkaitan dengan martabat seseorang.⁴ Jika seseorang merasa dirugikan oleh warga masyarakat lain, tentu ia akan menggugat pihak lain itu agar bertanggung jawab secara hukum atas perbuatannya. Dalam hal ini diantara mereka mungkin saja sudah terdapat hubungan hukum berupa perjanjian di lapangan hukum keperdataan, tetapi dapat pula sebaliknya, sama sekali tidak ada hubungan hukum demikian.

Jika seseorang sebagai konsumen melakukan hubungan hukum dengan pihak lain, dan pihak lain itu melanggar perjanjian yang disepakati bersama, maka konsumen berhak menggugat lawannya berdasarkan dalih melakukan wanprestasi (cidera janji). Apabila sebelumnya tidak ada perjanjian, konsumen tetap saja memiliki hak untuk menuntut secara perdata, yakni melalui perbuatan melawan hukum.

Dari ketentuan tersebut diberikan kesempatan untuk menggugat sepanjang terpenuhi empat unsur, yaitu terjadi perbuatan melawan hukum ada kesalahan (yang dilakukan pihak lain atau tergugat), ada kerugian (yang diderita si penggugat) dan ada hubungan kausal antara kesalahan dengan kerugian itu.

Apabila terdapat kesalahan, kelalaian dan tindakan medic yang dilakukan oleh tenaga medis (dokter, perawat atau asisten lainnya),

⁴ Fred Amelin, *Kapita Selekta Hukum Kedokteran*, Grafika utama jaya, Jakarta, 1991, h. 72

dalam hal ini dan pihak konsumen yang menderita kerugian dapat menuntut ganti rugi.

Dari kerugian yang dialami oleh konsumen, dalam hal ini mungkin tidak sedikit atau bisa juga dan kerugian tersebut berakibat kurang baik bagi konsumen. Seseorang dapat dimintakan tanggung jawab hukumnya, kalau dia melakukan kelalaian-kelalaian dan kesalahan-kesalahan itu menimbulkan kerugian. Orang yang menderita kerugian akibat kelalaian/ kesalahan orang itu, berhak untuk menggugat ganti rugi. Begitu pula terhadap kerugian yang dialami pasien dalam pelayanan medis, pasien dalam hal ini dapat menuntut ganti rugi atas kesalahan ataupun kelalaian dokter ataupun tenaga medis lainnya.

2. Hak dan Kewajiban Pasien

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.⁵

Lebih lanjut Junus Sidabalak menyebutkan bahwa ada tiga macam hak berdasarkan sumber pemenuhannya, yakni:

1. Hak manusia karena kodratnya, yakni hak yang kita peroleh begitu kita lahir, yaitu hak untuk bernafas. Hak ini tidak boleh diganggu

⁵ Sudikno Merukusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Liberty, Yogyakarta, 1999. H. 24

gugat oleh negara, dan bahkan negara wajib menjamin pemenuhannya.

2. Hak yang lahir dan 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 dalam hubungan kontraktual. Hak ini didasarkan pada perjanjian/kontrak antara orang yang satu dengan orang yang lain. Contohnya pada peristiwa jual beli. Hak pembeli adalah menerima barang. Sedangkan hak penjual adalah menerima uang.⁶

Hukum harus dibedakan dari hak dan kewajiban, yang timbul kalau hukum itu diterapkan terhadap peristiwa konkret. Tetapi keduanya tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Tatanan yang diciptakan oleh hukum itu baru menjadi kenyataan apabila kepada setiap subyek hukum diberi hak dan dibebani kewajiban. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang di satu pihak berupa hak, sedang di pihak lain berupa kewajiban. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.

Hak itu memberi kenikmatan dan keleluasaan kepada individu dalam melaksanakannya, sedang kewajiban merupakan pembatasan dan beban. Sehingga yang menonjol ialah segi aktif dalam hubungan hukum itu, yakni hak.⁷ Sering yang ditonjolkan adalah hak-hak asasi,

⁶ Junus Sidabalak, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Pertanggung Jawaban Menurut Hukum Perdata, PT. Raja Grafindo Persada, 2006, h. 18

⁷ Nindyo Pramono, *Hukum Komersial*, Pusat Penerbitan Universitas Terbuka, Jakarta, 2003, h. 14

sedangkan mengenai kewajiban-kewajiban asasi dapatlah dikatakan tidak pernah disebut-sebut. Hak-hak asasi seorang terdakwa selalu mendapat perhatian, selalu ditonjolkan, selalu diperjuangkan, tetapi sebaliknya kewajiban asasinya terhadap masyarakat boleh dikatakan, tidak pernah disinggung.

Hak dan kewajiban bukanlah merupakan kumpulan peraturan atau kaidah, melainkan pertimbangan kekuasaan dalam bentuk hak individual di satu pihak yang tercermin pada kewajiban pada pihak lawan. Kalau ada hak maka ada kewajiban. Hak dan kewajiban ini merupakan yang diberikan kepada seseorang oleh hukum. Kalau hukum itu sifatnya umum (berlaku bagi setiap orang), maka hak dan kewajiban itu individual (melekat pada individu). Hukum melindungi kepentingan manusia dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan dengan teratur dalam arti ditentukan kekuasaan dan kedalamannya.⁸ Kekuasaan yang demikianlah yang disebut sebagai hak. Dengan demikian tidak setiap kekuasaan dalam masyarakat ini dapat disebut sebagai hak, melainkan hanya kekuasaan tertentu saja, yaitu yang diberikan oleh hukum kepada seseorang.

Hak ternyata tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan, melainkan juga kehendak. Dengan demikian antara hak dan kewajiban terdapat hubungan yang sangat erat.

⁸ Ibid, h.15

Bidang pelayanan kesehatan mempunyai ciri khas yang berbeda dengan pelayanan jasa atau produk lainnya, yaitu ketidaktahuan konsumen, pengaruh penyedia jasa kesehatan sehingga konsumen tidak memiliki daya tawar, daya pilih, produk pelayanan kesehatan bukan konsep homogen, pembatasan terhadap kompetisi, ketidakpastian tentang sakit, serta kesehatan sehat sebagai hak asasi.

Dalam hal ini, pasien sebenarnya merupakan faktor *livewire*. Pasien harus dipandang sebagai subyek yang memiliki pengaruh besar atas hasil akhir layanan yang bukan sekedar obyek. Hak-hak pasien harus dipenuhi mengingat kepuasan pasien menjadi salah satu barometer mutu layanan sedangkan ketidakpuasan pasien dapat menjadi pangkal tuntutan hukum.

Apa saja sebenarnya yang menjadi harapan konsumen terhadap pemberi layanan kesehatan tersebut. Berdasarkan dimensi kualitas layanan kesehatan maka harapan pasien sebagai konsumen pelayanan medis meliputi:

- a. Pemberian pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- b. Pembantu 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 hal yang dimiliki oleh seorang pasien yang harus dilakukan oleh dokter. Ada

konsekuensi bagi seorang dokter dalam menjalankan profesinya untuk merealisasikan hak-hak yang dimiliki oleh seorang pasien, dengan berkomunikasi dan bagaimana caranya untuk mengkomunikasinya, hak informasi dari dokter itu sangat diperlukan oleh seorang pasien, sehingga pasien dapat memilih atau menentukan hak nasibnya sendiri, hak pasien mendapat perhatian dan dokter dalam transaksi, maka setiap perawatan apa yang dikehendaki dalam mengambil keputusan si pasien tentunya harus ada kesepakatan dari dokter juga.⁹

Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen/Guidelines for consumer protection), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi:

1. Perlindungan konsumen dan bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keselamatannya;
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi kepentingan untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
4. Pendidikan konsumen;
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi kepada lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut

⁹ Abdoel R Djama'li & L. Terja Permana, Tanggung Jawab Hukum Seorang Dokter Dalam Menangani Pasien. Abardin, Jakarta, 1988, h. 28

untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.¹⁰

Sementara secara khusus mengenai hak-hak konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (disingkat Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Menurut ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak diantaranya:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/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 yang dijanjikan;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

¹⁰ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*” Gramedia-Pustaka Utama, Jakarta, 2003, h. 27

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹¹

Disamping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan *antinomy* dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

Selain hak yang disebutkan di atas, ada juga hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang. Hal ini berangkat dari pertimbangan, kegiatan bisnis yang dilakukan tidak secara jujur, yang dalam hukum dikenal dengan terminologi, “persaingan curang” (*unfair competition*).¹²

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 jasa kesehatan yang diterimanya. Dengan hak tersebut maka konsumen akan terlindungi dari praktik profesi yang mengancam keselamatan atau kesehatan.

Hak pasien yang lainnya sebagai konsumen adalah hak untuk didengar dan mendapatkan ganti rugi apabila pelayanan yang didapatkan tidak sebagaimana mestinya. Masyarakat sebagai konsumen dapat menyampaikan kesehatannya kepada pihak rumah

¹¹ Eddy Pelupessy, Hukum Perlindungan Konsumen, Logoz Publishing, Bandung, 2010, h. 13-14

¹² Sidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, Jakarta, 2006, h.22

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.

Hak-hak pasien juga dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Pasal 5 ayat (2) bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, tentram, dan terjangkau. Pasal 7 menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab. Sedangkan Pasal 8 menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dan tenaga kesehatan.

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

- (1) Memperoleh informasi yang benar dan lengkap untuk keadaan dirinya;
- (2) Memberikan persetujuan ataupun penolakan terhadap terapi yang dilakukan atas dirinya;

- (3) Menjaga rahasia kedokteran terkait dengan kondisi dan layanan medis lainnya;
- (4) Opini kedua (*second opini*).

Ikatan Dokter Indonesia (IDI) pada akhir Oktober tahun 2000 juga telah berikrar tentang hak dan kewajiban pasien dan dokter, yang wajib untuk diketahui dan ditaati oleh seluruh dokter di Indonesia. Salah satu hak pasien yang utama dalam ikrar tersebut adalah hak untuk menentukan nasibnya sendiri, yang merupakan bagian dari hak asasi manusia, serta hak atas rahasia kedokteran terhadap riwayat penyakit yang dideritanya.

Hak untuk menentukan nasibnya sendiri, berarti memilih dokter, perawat dan sarana kesehatannya, serta hak untuk menerima, menolak atau menghentikan pengobatan atau perawatan atas dirinya, tentu saja setelah menerima informasi yang lengkap mengenai keadaan kesehatan atau penyakitnya.¹³

Sementara itu pasien juga memiliki kewajiban yaitu memberikan informasi yang benar kepada dokter dengan itikad baik, mematuhi anjuran dokter atau perawat baik dalam rangka diagnosis, pengobatan maupun perawatannya dan kewajiban memberi imbalan jasa yang layak. Pasien juga mempunyai kewajiban untuk tidak memaksakan keinginannya agar dilaksanakan oleh dokter apabila ternyata berlawanan dengan keabsahan dan keluhuran profesi dokter.

¹³ Isnoviana, Hak dan Kewajiban Pasien. Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2002, h. 17

Proses untuk ikut menentukan tindakan apa yang akan dilakukan terhadap tubuh kita sendiri sebagai pasien setelah mendapatkan cukup informasi, dalam dunia kedokteran dikenal dengan istilah kesepakatan yang jelas (*informed consent*). Di Indonesia ketentuan tentang *informed consent* ini diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1981 dan Surat Keputusan Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia (11)1) Nomor 319 PB A4/88. Pernyataan IDI tentang *informed consent* ini adalah:

- 1) Manusia dewasa sehat jasmani dan rohani berhak sepenuhnya menentukan apa yang hendak dilakukan terhadap tubuhnya, dokter tidak berhak melakukan tindakan medis yang bertentangan dengan kemauan pasien, walaupun untuk kepentingan pasien itu sendiri.
- 2) Semua tindakan medis memerlukan *informed consent* secara lisan maupun tertulis.
- 3) Setiap tindakan medis yang mempunyai resiko cukup besar, mengharuskan adanya persetujuan tertulis yang Ditandatangani pasien setelah sebelumnya pasien memperoleh informasi yang cukup tentang perlunya tindakan medis yang bersangkutan serta resikonya.
- 4) Untuk tindakan yang tidak termasuk dalam huruf c hanya dibutuhkan persetujuan lisan ataupun sikap diam.
- 5) Informasi tentang tindakan medis harus diberikan kepada pasien baik diminta maupun tidak diminta oleh pasien.

- 6) Isi informasi mencakup keuntungan dan kerugian tindakan medis yang direncanakan akan diambil. Informasi biasanya diberikan secara lisan, tetapi dapat juga secara tertulis.¹⁴

Berdasarkan rumusan tersebut, maka jelaslah bahwa pasien dihadapan dokter memiliki hak yang penuh untuk mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya dan berhak untuk ikut menentukan tindakan yang akan diambil dalam penyembuhan penyakit, serta berhak untuk mendapatkan pelayanan yang layak bagi kesehatan kita. Selain hak pasien juga memiliki kewajiban, yang mana kewajiban dimaksud agar pasien selaku konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

D. Perlindungan Hukum Bagi Pasien

Perlindungan hukum bagi rakyat merupakan konsep universal, dalam arti dianut dan diterapkan oleh setiap negara yang mengedepankan diri sebagai negara hukum, namun masing-masing negara mempunyai cara dan mekanisme sendiri tentang sebagaimana mewujudkan perlindungan hukum tersebut, dan juga sampai seberapa jauh perlindungan hukum itu diberikan.

Kedudukan pemerintah yang serba khusus terutama karena sifat-sifat khas yang melekat padanya, yang tidak dimiliki oleh manusia biasa, telah menyebabkan perbedaan pendapat yang berkepanjangan dalam sejarah pemikiran hukum yaitu berkenaan dengan apakah negara dapat

¹⁴ A.W. Budiarso, *Perlindungan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Rumah Sakit*, Pustaka Yustisia, Bandung, 2010, h. 76.

digugat atau tidak di depan hakim. Pemerintah dalam melaksanakan tugasnya memerlukan kebebasan bertindak dan mempunyai kedudukan istimewa dibandingkan dengan rakyat biasa. Persoalan menggugat pemerintah dianggap sebagai bagian yang sulit dan ilmu hukum perdata dan hukum administrasi secara teoritik Kranenburg dalam Philipus M. Hardjon memaparkan kronologis adanya tujuh konsep mengenai permasalahan apakah negara dapat digugat di muka hakim perdata, yakni :

- pertama, konsep negara sebagai lembaga kekuasaan dikaitkan dengan konsep hukum sebagai keputusan kehendak yang diwujudkan oleh kekuasaan, menyatakan bahwa tidak ada tanggung gugat negara;
- kedua, konsep yang membedakan negara sebagai penguasa dan negara sebagai fiscus, sebagai penguasa, negara tidak dapat digugat dan sebaliknya sebagai fiscus dapat saja negara-negara digugat;
- ketiga, konsep yang mengetengahkan kriteria sifat hak, yakni apakah suatu hak dilindungi oleh hukum publik ataukah hukum perdata;
- keempat, konsep yang mendasarkan pada perbuatan melawan hukum sebagai dasar menggugat negara. Konsep ini tidaklah mempermasalahkan apakah yang dilanggar itu peraturan hukum publik ataukah peraturan hukum perdata;
- kelima, konsep yang mengetengahkan kriteria kepentingan hukum yang dilanggar;
- keenam, konsep yang mengetengahkan suatu asumsi dasar bahwa negara dan alat-alatnya berkewajiban dalam tindak-tanduknya, apapun aspeknya (hukum publik maupun hukum perdata) memperhatikan tingkah laku manusiawi yang normal. Para pencari keadilan dapat menuntut negara dan adanya agar mereka berkelakuan normal. Setiap

kelakuan yang mengubah kelakuan yang normal dan melahirkan keraguan, dapat digugat.¹⁵

Berkenaan dengan kedudukan pemerintah sebagai wakil dari badan hukum publik yang dapat melakukan tindakan-tindakan hukum dalam bidang keperdataan seperti jual-beli, sewa-menyewa, membuat perjanjian, dan sebagainya, maka dimungkinkan muncul tindakan pemerintah yang bertentangan dengan hukum (*onrechmatige heidsdaad*). Berkenaan dengan perbuatan pemerintah yang bertentangan dengan hukum ini disebutkan bahwa, “*De burgerlijke rechter is-ophet gehied van de onrechmatige overheiddaadbevaelg et overeidte veoordelen tat betaling van schade-vergoideng. Daarnaatslcan hy in veel gevallen de averheid verbiden of gebeiden bepaalde gedrgingen te verricten* (hakim perdata berkenaan dengan perbuatan melawan hukum oleh pemerintah-berwenang menghukum pemerintah untuk membayar ganti kerugian. Hakim perdata dalam berbagai hal dapat mengeluarkan larangan atau perintah terhadap pemerintah untuk melakukan tindakan tertentu).

Perlindungan hukum bagi rakyat terhadap tindakan pemerintah, dalam kapasitasnya sebagai wakil dan badan hukum publik, dilakukan melalui peradilan umum. Kedudukan pemerintah dalam hal ini tidak berbeda dengan seseorang atau badan hukum perdata yaitu sejajar, sehingga pemerintah dapat menjadi tergugat maupun penggugat. Dengan kata lain, hukum perdata memberikan perlindungan yang sama baik kepada pemerintah maupun seseorang atau badan hukum perdata.

¹⁵ Philipus M. Hardjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Peradaban. Edisi Khusus, Surabaya, 2007, h. 108

Ada dua macam perlindungan hukum bagi rakyat yaitu perlindungan hukum yang preventif dan represif. Pada perlindungan hukum preventif, kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (inspraak) atau pendapatnya sebelum sesuatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Artinya perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan sebaliknya perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.