

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN SEBAGAI KONSUMEN JASA
DI BIDANG PELAYANAN MEDIS BERDASARKAN
KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA**

Hari Baru Mukti

Abstrak

Banyak pihak yang berpendapat bahwa pasien di dalam pelayanan medis selalu berada pada posisi yang lemah jika dibandingkan dengan tenaga kesehatan, sehingga akibat dari ketidakpuasan salah satu pihak, akan selalu mengakibatkan kerugian yang lebih besar bagi pasien. Hal ini dikarenakan ketidaktahuan atau masih awamnya pengetahuan yang dimiliki pasien. Menurut Pasal 47 Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Pelayanan kesehatan promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kegiatan. Konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan yang merasa dirugikan baik materi maupun non materi yaitu pihak rumah sakit sebagai penyelenggara seharusnya mampu memberikan kendala bagi para konsumen selaku pengguna jasa kesehatan di rumah sakit tersebut, tidak hanya mengutamakan faktor kenyamanan akan tetapi juga keamanan itu sendiri.

Kata kunci: perlindungan hukum, konsumen.

PENDAHULUAN

Menurut Pasal 47 Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Pelayanan kesehatan promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kegiatan. Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit. Pelayanan kesehatan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin. Pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan keadaan pasien dalam kondisi semula.

Kedudukan hukum para pihak dalam tindakan medis adalah seimbang sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Dokter bertanggungjawab selaku profesional di bidang medis yang memiliki ciri tindakan medis berupa pemberian bantuan atau pertolongan yang seharusnya selalu berupaya meningkatkan keahlian dan ketrampilannya melalui penelitian. Pasien bertanggung jawab atas kebenaran informasi yang ia berikan kepada dokter dan membayar biaya administrasi pengobatan. Pasien di dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sering kali pasien hanya mengikuti kata dokter sehingga pasien berada pada posisi yang lemah. Hubungan dokter dengan pasien tidaklah seimbang, dokter sebagai orang yang mempunyai ilmu tentang kesehatan, semua perkataan dan perintahnya akan diikuti oleh pasien sedangkan hak pasien kadang terabaikan.

Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Di Bidang Pelayanan Medis Berdasarkan Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

Tindakan dokter secara umum hanyalah menyangkut kewajiban untuk mencapai tujuan tertentu yang didasarkan pada standar profesi medis (*inspanings verbintenis*). Tenaga kesehatan dalam melakukan tugasnya berkewajiban untuk mematuhi standar profesional dan menghormati hak pasien. Kewajiban dokter untuk memberikan *informed consent* kepada pasien sebenarnya tidak terlepas dari kewajiban dokter untuk memperoleh atau mendapatkan informasi yang benar dari pasien. Hubungan antara dokter, pasien, dan rumah sakit yang ditentukan pada kode etik di samping menimbulkan hubungan medis, juga berakibat pada hubungan hukum pelayanan kesehatan melibatkan beberapa tenaga kesehatan di dalamnya.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu komoditas jasa yang mempunyai sifat-sifat khusus dan tidak sama dengan industri jasa lainnya, seperti jasa angkutan, jasa telekomunikasi, dan jasa perbankan. Konsumen yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan biasanya dalam kondisi sakit, prihatin, panik, dan tegang dalam ketidakpastian, ini artinya konsumen menghadapi unsur keterpaksaan.¹

Kalangan penyandang profesi medik/kesehatan melakukan tindakan/perbuatan terhadap pasien berupa upaya yang belum tentu keberhasilannya, karena transaksi terapeutik hakikatnya merupakan transaksi para pihak yaitu dokter dan pasien, untuk mencari terapi yang paling tepat oleh dokter dalam upaya menyembuhkan penyakit pasien. Hubungan transaksi terapeutik ini dinamakan *inspanningsverbintenis* dan bukan *resultaatverbintenis* sebagaimana persepsi pasien yang menilai dari hasil. Pasien juga tidak pernah mempunyai pikiran bahwa apa pun tindakan/perbuatan yang dilakukan oleh dokter dan/atau tenaga kesehatan lainnya itu sudah didasarkan pada persetujuan pasien, yang dalam kepustakaan disebut sebagai *informed consent* atau persetujuan tindakan medik.²

Hubungan antara dokter dengater dalam melakukan jasa tertentu. Hubungan dokter dengan pasien ditinjau dari sudut hukum merupakan suatu perjanjian yang objeknya berupa pelayanan medis atau upaya penyembuhan, yang dikenal dengan perjanjian terapeutik.

Hubungan hak dasar antara pasien dan dokter tersebut tentulah dilandasi oleh perjanjian terapeutik, maka setiap pasien hanya mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang boleh dilakukan terhadap dirinya atau tubuhnya, tetapi juga ia terlebih dahulu berhak mengetahui hak-hak mengenai penyakitnya dan tindakan-tindakan atau terapi apa yang dilakukan dokter terhadap tubuhnya untuk menolong dirinya serta segala risiko yang mungkin timbul kemudian. Atas kesepakatan bersama untuk mengikatkan diri dalam suatu perjanjian yang mendasarkan atas suatu persetujuan untuk melakukan hal-hal tertentu akan berakibat munculnya hak dan kewajiban.

Hubungan antara pasien dengan dokter itu tidak dapat dipandang sebagai sesuatu yang berdiri sendiri, melainkan sebagai bagian dari keseluruhan hubungan antara pelayanan kesehatan dengan masyarakat.³ Hubungan antara dokter dengan pasien dalam hal ini adalah

¹ Z Umrotin K Susilo dan Puspa Swara, *Penyambung Lidah Konsumen*, ctk pertama, YLKI, 1996, h. 63.

² Herrmien Hadiati Koeswadji, *Hukum Untuk Perumahsakitan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, h. 60.

³ H.J.J. Leenen dan P.A.F. Lamintang, *Pelayanan Kesehatan dan Hukum*, ctk. Pertama, Bina Cipta, Bandung, 1991, h. 62.

di RSIA Sakina Idaman menunjukkan bahwa dokter memiliki posisi yang dominant, sedangkan pasien hanya memiliki sikap pasif menunggu tanpa wewenang untuk melawan. Posisi demikian ini secara historis berlangsung selama bertahun-tahun, di mana dokter memegang peranan utama, baik karena pengetahuan dan ketrampilan khusus yang ia miliki, maupun karena kewibawaan yang dibawa olehnya karena ia merupakan bagian kecil masyarakat yang semenjak bertahun-tahun berkedudukan sebagai pihak yang memiliki otoritas bidang dalam memberikan bantuan memberikan pengobatan berdasarkan kepercayaan penuh pasien. Seorang dokter dianggap sebagai orang yang mempunyai kemampuan luar biasa yaitu kemampuannya mengobati sehingga orang yang sakit dapat menjadi sembuh dan pada pasien pada umumnya sedikit sekali mengetahui tentang penyakitnya akan pasrah diri sepenuhnya kepada kemampuan dokter.

Idealitanya, dokter maupun pasien dalam hal tindakan medis mempunyai hak-hak dasar yang sama, di satu pihak dokter adalah orang yang mempunyai keahlian profesional sebagai pemberi jasa, dan pasien adalah orang yang membutuhkan jasa profesional dokter sebagai penerima jasa tindakan medis. Hermien Hadiati Koeswadji, mengemukakan bahwa hubungan antara dokter dengan pasien dalam transaksi terapeutik didasari oleh dua macam hak asasi manusia, yaitu hak untuk menentukan nasib sendiri dan hak untuk mendapatkan informasi. Kedua hak tersebut bertolak dari hak atas perawatan kesehatan yang merupakan hak asasi individu.⁴

Realitanya di RSIA Sakina Idaman pasien selaku konsumen dalam hal ini adalah pengguna jasa medis sudah merasa bahagia apabila kepadanya dituliskan secarik kertas, dari resep tersebut secara implisit telah menunjukkan adanya pengakuan atas otoritas bidang ilmu yang dimiliki oleh dokter yang bersangkutan. Otoritas bidang ilmu yang timbul dan kepercayaan sepenuhnya dari pasien ini disebabkan karena ketidaktahuan pasien mengenai apa yang dideritanya, dan obat apa yang diperlukan, dan disini hanya dokterlah yang tahu, ditambah lagi dengan suasana yang serba tertutup dan rahasia yang meliputi jabatan dokter tersebut yang dijamin oleh kode etik kedokteran. Mengingat kelanjutan hubungan tersebut mengandung resiko, maka untuk memulai melakukan tindakan tertentu sebagai kelanjutan hubungan tersebut diperlukan persetujuan tersendiri oleh kedua belah pihak. Walaupun sebenarnya bahwa seorang pasien yang dengan keluhan datang ke kamar praktek dokter dengan tujuan memperoleh kesembuhan, berarti telah bersedia menerima tindakan dokter yang berarti telah menyetujui apapun yang akan dilakukan oleh dokter dalam upaya penyembuhannya, dengan kata lain pasien telah memberikan persetujuan, namun persetujuan yang demikian sifatnya terselubung, yaitu tidak nyata dan tidak dapat dibuktikan oleh pihak lain.

Keadaan yang demikian untuk saat ini sulit diterima karena cara berpikir masyarakat telah mengalami kemajuan. Kedudukan dokter dan pasien sejajar secara hukum karena keduanya mempunyai hak dan kewajiban yang harus dihormati bersama. Secara umum perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan pelayanan jasa kesehatan belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih ditemukannya berbagai hambatan dalam upaya untuk menyelesaikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Pada umumnya konsumen selaku pengguna jasa kesehatan dihadapkan pada persoalan

⁴ Y.A. Triana Ohoiwutun, *Bunga Rampai Hukum Kesehatan*, Bayu Media Publishing, ctk. Pertama, Malang, 2007, h. 7.

Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Di Bidang Pelayanan Medis Berdasarkan Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

ketidakmengertian dirinya ataupun kejelasan akan pemanfaatan, penggunaan, maupun pemakaian barang dan atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha dalam hal ini adalah rumah sakit, dikarenakan terbatasnya informasi yang diberikan melainkan juga terhadap pembagian posisi yang kurang seimbang. Sebagai ilustrasi, dapat dipaparkan sebuah contoh di mana salah seorang pasien memeriksakan kesehatannya, dokter meminta pasien untuk rawat inap dikarenakan memerlukan penanganan yang baik. Setelah melakukan rawat inap selama beberapa hari pasien diperbolehkan untuk pulang karena dinyatakan sudah cukup sehat, akan tetapi setelah beberapa hari pulang ke rumah ternyata penyakit yang diderita oleh pasien kambuh kembali sehingga pasien dibawa kembali ke rumah sakit, wali pasien dengan bingung dan merasa kurang puas terhadap pelayanan dokter akhirnya melaporkan ke bagian umum pelayanan kesehatan (humas) mengenai kesehatan pasien. Pihak dari bagian pelayanan kesehatan pada saat itu hanya meminta untuk menunggu informasi dari dokter yang akan menyampaikan, setelah menunggu lama ternyata pihak dokter hanya memberikan informasi kepada wali pasien bahwa pasien diminta untuk menjalani pemeriksaan kembali karena penyakit yang dideritanya perlu penanganan lagi, hanya itu yang wali pasien bisa dapatkan sehingga wali pasien merasa kurang puas atas pemeliharaan pelayanan kesehatan berkaitan dengan hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik yang diberikan dokter yang mana hak pasien, dengan kondisi demikian posisi pasien menjadi berada pada posisi yang lemah dan dirasa kurang seimbang, karena yang pada akhirnya pasienlah yang memakai dan merasakan jasa yang akan digunakan.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pasien sebagai konsumen jasa dibidang pelayanan medis?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh pasien yang menderita kerugian akibat tidak dipenuhi haknya dalam perjanjian terapeutik pasien sebagai konsumen jasa dibidang pelayanan medis?

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan masalah yang dipergunakan adalah metode pendekatan secara yuridis normatif. Adapun yang dimaksud dengan pendekatan yuridis normatif adalah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka. yang dalam hal ini didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan literatur yang berkaitan dengan jenis perlindungan bagi saksi atau korban pengungkap fakta.

PEMBAHASAN

A. Usaha-usaha Perlindungan pasien sebagai konsumen jasa pelayanan medis

a. Bentuk Perlindungan Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Medis

Banyak pihak yang berpendapat bahwa pasien di dalam pelayanan medis selalu berada pada posisi yang lemah jika dibandingkan dengan tenaga kesehatan, sehingga akibat dari ketidakpuasan salah satu pihak, akan selalu mengakibatkan kerugian yang lebih besar bagi pasien. Hal ini dikarenakan ketidaktahuan atau masih awamnya pengetahuan yang dimiliki pasien. Dari tindakan yang dilakukan tenaga kesehatan tidak tertutup kemungkinan

terjadi kelalaian. Terhadap kelalaian/kesalahan dari tenaga kesehatan di dalam melaksanakan tugasnya, tentu saja sangat merugikan pihak pasien selaku konsumen. Dari kelalaian/ kesalahan tenaga kesehatan dalam pelayanan medis kemungkinan berdampak sangat besar dari akibat yang ditimbulkan, apakah dari pasien mengalami gangguan-gangguan dari hasil yang dilakukan, atau bisa juga menyebabkan cacat/kelumpuhan atau yang paling fatal meninggal dunia. Dan hal tersebut tentu saja sangat merugikan pihak pasien.

Kerugian yang dialami pasien dapat diminta ganti kerugian terhadap tenaga kesehatan yang melakukan kelalaian/kesalahan. Tetapi tidak semua kerugian dapat dimintakan penggantian. Undang-Undang dalam hal ini mengadakan pembatasan, dengan menetapkan hanya kerugian yang dapat dikira-kirakan atau diduga pada waktu perjanjian dibuat dan yang sungguh dianggap sebagai suatu akibat langsung dari kelalaian si pelaku saja dapat dimintakan penggantian.

Apabila terjadi perbuatan melawan hukum, dalam arti tenaga kesehatan melakukan kesalahan/kelalaian, tetapi kesalahan/kelalaian itu tidak menimbulkan kerugian, maka tenaga kesehatan yang melakukan kesalahan/kelalaian tidak perlu bertanggung jawab hukum terhadap pasien, dalam arti tidak perlu membayar ganti rugi kepada pasien. Kerugian yang dialami seseorang akibat dari perbuatan melawan hukum, dapat berupa:

- 1) Kerugian materiil, kerugian ini dapat terdiri dari kerugian yang nyata- nyata diderita dari kerugian berupa keuntungan yang seharusnya diterima.
 - 2) Kerugian in materiil, kerugian yang bersifat in materiil berupa rasa takut, rasa sakit dan kehilangan kesenangan hidup.
- b. Bentuk Perlindungan Pasien dan Tanggungjawab Dokter Berdasarkan praktek medis dalam kehidupan bermasyarakat.

Dalam KUHPerdata pasien tergolong sebagai konsumen, sehingga pasien/konsumen berhak mendapatkan ganti rugi apabila ada perbuatan melawan hukum. Hal tersebut diatur juga di dalam KUHPerdata.

Perlindungan terhadap Pasien yang diatur di dalam KUHPerdata maupun Undang-undang yang berkaitan dengan Bidang Medis, yaitu berupa tanggung jawab dari pihak Petugas kesehatan atau Tenaga Medis. Yang disoroti di sini adalah tanggung jawab dokter sebagai salah satu Tenaga Medis terhadap pasien sebagai salah satu bentuk upaya penegakan perlindungan terhadap pasien.

Di dalam KUHPerdata diatur perlindungan terhadap konsumen dalam konteks ini adalah pasien. Bentuk perlindungan yang didapatkan pasien adalah pertanggungjawaban dari pelaku/tenaga medis. Bentuk pertanggungjawaban tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Tanggung Jawab Dokter karena Wanprestasi.
- 2) Tanggung Jawab Dokter karena perbuatan pelanggar/ melawan hukum.

Dengan ketentuan UU Kesehatan (UU No. 23/Tahun 1992). Perlindungan terhadap pasien sebagai konsumen juga diatur dalam Peraturan Pemerintan RI No. 32/Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan, yaitu Pasal 23 yang berbunyi:

- a) Pasien berhak atas ganti rugi apabila dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 mengakibatkan terganggunya kesehatan, cacat, atau kematian yang terjadi karena kesehatan atau kelalaian.

Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Di Bidang Pelayanan Medis Berdasarkan Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

b) Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Undang-Undang No. 8/Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menentukan ada beberapa UU yang materinya melindungi kepentingan konsumen, yang salah satunya adalah UU No, 23 / 1992 Tentang Kesehatan.

UU No. 8/Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, didasari pemikiran bahwa kedudukan konsumen yang lebih lemah dari pelaku usaha, di samping itu konsumen tidak mengetahui hak-haknya. Dalam UU tersebut tidak diatur dengan jelas mengenai pasien, tetapi pasien dalam hal ini juga merupakan konsumen. Pasal 4 UU No. 8/Tahun 1999 Butir (h) mengenai hak konsumen menentukan " Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya". Dilihat dari sudut tenaga kesehatan, tenaga kesehatan tidak dapat diidentikkan dengan pelaku usaha di dalam bidang ekonomi, sebab pekerjaan dalam bidang kesehatan banyak mengandung unsur sosial. Perlindungan konsumen terhadap pelanggaran seseorang terhadap orang lainnya diatur juga dalam KUH Perdata, yaitu Pasal 1365 dan 1366. Bawa terhadap akibat yang ditimbulkannya, seseorang tersebut wajib untuk mengganti kerugian. Bentuk-bentuk tanggung jawab seorang dokter sebagai salah satu tenaga medis dalam upaya penegakan perlindungan pasien adalah:

1. Adanya tanggung jawab Etis
2. Adanya tanggung jawab profesi
3. Adanya tanggung jawab yang berkaitan dengan pasien/ konsumen jasa medis.

Di dalam KUHPerdata diatur perlindungan terhadap konsumen dalam konteks ini adalah pasien. Bentuk perlindungan yang didapatkan oleh pasien adalah pertanggungjawaban dari pelaku/tenaga medis.

Bentuk pertanggungjawaban tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Tanggung Jawab Dokter karena Wanprestasi

Pengertian wanprestasi ialah suatu keadaan dimana seseorang tidak memenuhi kewajibannya yang didasarkan pada suatu perjanjian atau kontrak. Pada dasarnya pertanggungjawaban perdata itu bertujuan untuk memperoleh ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh pasien akibat adanya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum dari tindakan dokter. Menurut ilmu hukum perdata, seseorang dapat dianggap melakukan wanprestasi apabila: Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan, melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat dan melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan serta melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya. Sehubungan dengan masalah ini, maka wanprestasi yang dimaksudkan dalam tanggung jawab perdata seorang dokter adalah tidak memenuhi syarat-syarat yang tertera dalam suatu perjanjian yang telah dia adakan dengan pasiennya. Gugatan untuk membayar ganti rugi atas dasar persetujuan atau perjanjian yang terjadi hanya dapat dilakukan bila memang ada perjanjian dokter dengan pasien.

Perjanjian tersebut dapat digolongkan sebagai persetujuan untuk melakukan atau berbuat sesuatu. Perjanjian itu terjadi bila pasien memanggil dokter atau pergi ke dokter, dan dokter memenuhi permintaan pasien untuk mengobatinya. Dalam hal ini pasien akan membayar sejumlah honorarium. Sedangkan dokter sebenarnya harus melakukan prestasi menyembuhkan pasien dari penyakitnya. Tetapi penyembuhan itu tidak pasti selalu dapat dilakukan sehingga seorang dokter hanya mengikatkan dirinya untuk memberikan bantuan

sedapat-dapatnya sesuai dengan ilmu dan ketrampilan yang dikuasainya. Artinya, dia berjanji akan berdaya upaya sekuat-kuatnya untuk menyembuhkan pasien. Dalam gugatan atas dasar wanprestasi ini, harus dibuktikan bahwa dokter itu benar-benar telah mengadakan perjanjian, kemudian dia telah melakukan wanprestasi terhadap perjanjian tersebut (yang tentu saja dalam hal ini senantiasa harus didasarkan pada kesalahan profesi). Jadi disini pasien harus mempunyai bukti-bukti kerugian akibat tidak dipenuhinya kewajiban dokter sesuai standar profesi medis yang berlaku dalam suatu kontrak terapeutik.

Tetapi dalam prakteknya tidak mudah untuk melaksanakannya, karena pasien juga tidak mempunyai cukup informasi dari dokter mengenai tindakan-tindakan apa saja yang merupakan kewajiban dokter dalam suatu kontrak terapeutik. Hal ini yang sangat sulit dalam pembuktianya karena mengingat perikatan antara dokter dan pasien adalah bersifat *inspaningsverbintenis*.

b. Tanggung Jawab Dokter karena perbuatan melanggar/melawan hukum .

Berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasien dapat menggugat seorang dokter oleh karena dokter tersebut telah melakukan perbuatan yang melanggar hukum, seperti yang diatur di dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan bahwa: "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kesalahan itu, mengganti kerugian tersebut".

Undang-undang sama sekali tidak memberikan batasan tentang perbuatan melawan hukum, yang harus ditafsirkan oleh peradilan. Semula dimaksudkan segala sesuatu yang bertentangan dengan undang-undang, jadi suatu perbuatan melawan undang-undang.

Berdasarkan Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Seorang dokter selain dapat dituntut atas dasar wanprestasi dan melanggar hukum seperti tersebut di atas, dapat pula dituntut atas dasar lalai, sehingga menimbulkan kerugian. Gugatan atas dasar kelalaian ini diatur dalam Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang bunyinya sebagai berikut : "Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hatinya".

Berdasarkan Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Seseorang harus memberikan pertanggungjawaban tidak hanya atas kerugian yang ditimbulkan dari tindakannya sendiri, tetapi juga atas kerugian yang ditimbulkan dari tindakan orang lain yang berada di bawah pengawasannya. Dengan demikian maka pada pokoknya ketentuan Pasal 1367 BW mengatur mengenai pembayaran ganti rugi oleh pihak yang menyuruh atau yang memerintahkan sesuatu pekerjaan yang mengakibatkan kerugian pada pihak lain tersebut.

B. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Pasien Yang Menderita Kerugian Akibat Tidak Dipenuhi Haknya Dalam Perjanjian Terapeutik Pasien Sebagai Konsumen Jasa Dibidang Pelayan Medis

Dari tindakan yang dilakukan tenaga kesehatan tidak tertutup kemungkinan terjadi kelalaian. Terhadap kelalaian/kesalahan dari tenaga kesehatan di dalam melaksanakan tugasnya, tentu saja sangat merugikan pihak pasien selaku konsumen. Dari kelalaian/kesalahan tenaga kesehatan dalam pelayanan medis kemungkinan berdampak

Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Di Bidang Pelayanan Medis Berdasarkan Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

sangat besar dari akibat yang ditimbulkan, apakah dari pasien mengalami gangguan-gangguan dari hasil yang dilakukan, atau bisa juga menyebabkan cacat/kelumpuhan atau yang paling fatal meninggal dunia. Dan hal tersebut tentu saja sangat merugikan pihak pasien.

Sedangkan kesalahan diartikan sebagai kelalaian berat, tidak waspada, sangat tidak hati-hati. Kelalaian dirumuskan sebagai sikap tindak yang jatuh dibawah standar untuk ditentukan oleh hukum untuk perlindungan orang lain terhadap resiko cidera yang sewajarnya tidak harus terjadi. Seorang tenaga kesehatan yang tidak melakukan pekerjaan sesuai dengan standar profesi dan tidak sesuai prosedur tindakan medik, dapat dikatakan telah melakukan kesalahan ataupun kelalaian. Hal ini tercantum pada pasal 53 (2) UU No. 23/ Tahun 1992 tentang kesehatan, yang berbunyi “Tenaga kesehatan dalam melakukan tugasnya berkewajiban untuk mematuhi standar profesi dan menghormati hak pasien”. Dalam hal tindakan medis terjadi penyimpangan atau kelalaian dari pihak tenaga kesehatan, maka pasien dapat menuntut apabila mengalami kerugian karena penyimpangan tersebut.

Perjanjian pasien dan dokter menimbulkan adanya hubungan serta akibat hukum berupa hak dan kewajiban masing- masing pihak. Pelaksanaan hak dan kewajiban tersebut mendorong penegakan perlindungan terhadap pasien, mengingat pasien sering dirugikan dalam pelayanan medis. Karena perlindungan terhadap pasien penting untuk menjadi sorotan, maka KUHPerdata yang mengaturnya menjadi acuan atau pedoman dalam penegakan perlindungan pasien. Selain itu perlindungan terhadap pasien dianggap perlu untuk diatur lebih mendalam dan luas di dalam undang-undang yang berkaitan dengan pasien sebagai konsumen, sehingga tercipta suatu kepastian hukum mengenai perlindungan pasien tersebut.

Hubungan hukum antara dokter dengan pasien telah terjadi sejak dahulu, dokter sebagai seorang yang memberikan pengobatan terhadap orang yang membutuhkannya. Hubungan ini merupakan hubungan yang sangat pribadi karena didasarkan atas kepercayaan dari pasien terhadap dokter yang disebut dengan transaksi terapeutik. Transaksi terapeutik adalah transaksi antara dokter dan pasien untuk menentukan atau mencari terapi yang paling tepat bagi pasien. Transaksi antara dokter dan pasien menimbulkan hak dan kewajiban yang timbal baik, dan apabila hak dan kewajiban itu tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang sudah bersepakat mengadakan transaksi itu, maka wajarlah apabila pihak yang merasa dirugikan melakukan tuntutan gugatan.

Oleh karena konsumen menyangkut semua individu, maka konsumen mempunyai hak yang mendapat perlindungan hukum. Hubungan dokter pasien dalam transaksi terapeutik itu bertumpu pada dua macam hak asasi, yaitu hak untuk menentukan nasib sendiri dan hak atas informasi. Transaksi antara dokter dengan pasien, secara umum diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata.

Hubungan tenaga kesehatan dengan pasien dilihat dari aspek hukum adalah hubungan antara subjek hukum dengan subjek hukum. Hubungan hukum selalu menimbulkan hak dan kewajiban yang timbal- balik. Hak tenaga kesehatan (dokter ataupun tenaga kesehatan lain) menjadi kewajiban pasien, dan hak pasien menjadi kewajiban tenaga kesehatan.

Dengan kata lain kedua belah pihak yang berjanji berdaya upaya secara maksimal untuk mewujudkan apa yang diperjanjikan. Sedangkan pada perikatan hasil, yakni

perjanjian bahwa pihak yang berjanji akan memberikan suatu resultaat, yaitu suatu hasil yang nyata sesuai dengan apa yang diperjanjikan Perjanjian antara dokter dengan pasien termasuk pada perjanjian *in spaningsverbintenis* atau perikatan upaya, Hubungan hukum ini tidak menjanjikan sesuatu (kesembuhan atau kematian), karena objek dari hubungan hukum itu berupa upaya dokter berdasarkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya (menangani penyakit) untuk menyembuhkan pasien. Hubungan tenaga kesehatan dengan pasien dilihat dari aspek hukum adalah hubungan antara subjek hukum dengan subjek hukum. Hubungan hukum selalu menimbulkan hak dan kewajiban yang timbal-balik. Hak tenaga kesehatan (dokter ataupun tenaga kesehatan lain) menjadi kewajiban pasien, dan hak pasien menjadi kewajiban tenaga kesehatan.

Dilihat dari sudut tenaga kesehatan, tenaga kesehatan tidak dapat diidentikkan dengan pelaku usaha di dalam bidang ekonomi, sebab pekerjaan dalam bidang kesehatan banyak mengandung unsur sosial.

Perlindungan konsumen terhadap pelanggaran seseorang terhadap orang lainnya diatur juga dalam KUH Perdata, yaitu Pasal 1365 dan 1366. Bahwa terhadap akibat yang ditimbulkannya, seseorang tersebut wajib untuk mengganti kerugian.

Hal-hal yang berkaitan dengan perjanjian yang terjadi antara dokter dengan pasien adalah sebagai berikut:

- a. Mengenai hak serta kewajiban Pasien dan Para Tenaga Medis:
 - 1) Hak dan kewajiban para tenaga medis

Setiap dokter dituntut bertindak secara profesional dan senantiasa mengembangkan ilmunya. Sehingga pekerjaan kedokteran tidak pernah lepas dari riset dan pengembangan ilmunya sendiri. Kadangkala dokter lebih senang menggunakan metode yang sudah-sudah dan tidak mau mencari metode yang terbaik bagi pasiennya. Padahal setiap perkembangan pengobatan akan sangat berguna bagi perkembangan kesehatan pasien dan masyarakat pada umumnya. Di samping itu seorang dokter tidak diperbolehkan menjalankan kewajibannya atas dasar keuntungan pribadi.

Pada dasarnya kewajiban ini akan sulit dilakukan pada era di mana Kapitalisme berkuasa. Pendidikan kedokteran yang harusnya ditempuh dengan biaya murah menjadi sangat mahal. Praktis seorang yang baru saja lulus dari pendidikan kedokteran akan dibebani kewajiban untuk mengembalikan biaya pendidikan yang besar dalam tempo waktu yang sesingkat-singkatnya. Hal tersebut berpengaruh terhadap pasien dan masyarakat pada umumnya. Kesulitan masyarakat saat ini khususnya pasien adalah pembiayaan kesehatan yang mahal. Tidak hanya dokternya tetapi untuk menjangkau sarana dan prasarana kesehatan juga harus dengan usaha yang tidak sedikit. Sehingga kebanyakan upaya untuk perlindungan terhadap pasien yang merupakan bagian dari masyarakat kurang terjamin. Kepentingan pasien menjadi tolok ukur semua pengobatan. Oleh karena itu seorang dokter wajib untuk merawat pasien sesuai dengan kebutuhan pasien. Selain dokter, petugas medis yang sangat berpengaruh terhadap pasien adalah apoteker dan petugas rekam medik. Akhir-akhir ini hubungan antara apoteker dan dokter kurang harmonis, ini dapat berdampak buruk bagi pasien. Sekarang ini dokter sering memberikan obat sendiri langsung kepada pasien. Tindakan ini sebelumnya dilarang. Dokter hanya boleh memberikan obat langsung berupa injeksi atau jika pasien gawat darurat dan segera membutuhkan obat. Pada masa sebelumnya dokter hanya melakukan diagnosa dan menentukan terapi pasien, obat

Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Di Bidang Pelayanan Medis Berdasarkan Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

diberikan dalam bentuk resep yang harus ditebus di apotek.dari aturan tersebut, mekanismenya tidak praktis. Namun kerugian yang timbul dari memberikan resep secara langsung adalah pasien tidak memiliki resep dalam bentuk tertulis sehingga jika terjadi kesalahan dalam pemberian obat.

Pasien tidak dapat menuntut dokternya. Bagi pasien hal ini merupakan kerugian karena tidak dapat juga meminta salinan resep yang diberikan dokter apabila nantinya terjadi kesalahan pemberian obat. Pemberian obat sendiri oleh dokter membuat pertanggungjawaban dan pengendalian obat menjadi sulit dilakukan. Mengingat jenis obat yang mana yang diberikan oleh dokter menjadi sulit untuk dipertanggungjawabkan. Di lain pihak apoteker dalam menjalankan kewajibannya, haruslah tetap memperhatikan keselamatan dan kenyamanan bagi konsumen atau pasien. Apoteker menginformasikan pada pasien mengenai obat yang diberikan, mengingat pasien sama sekali tidak mengetahui dampak negatif dari zat- zat kimia di dalam obat. Apalagi jika pasien tersebut berpendidikan rendah.

Di dalam pengertian pasien, obat adalah penyembuh dan penghilang penyakit. Semakin banyak minum obat maka semakin cepat pula sakitnya hilang. Padahal pengertian dosis di dalam obat perlu untuk dijelaskan, karena efek kerusakan hati dapat terjadi apabila seseorang melampaui dosis yang ditetapkan. Dengan adanya keterangan mengenai suatu obat atau resep, maka keselamatan pasien dapat terjamin. Dengan begitu perlindungan pasien dalam bidang medis pun dapat terwujud. Petugas medis yang juga berperan dalam pelayanan terhadap pasien adalah petugas rekam medik. Keberadaan petugas rekam medik yang handal sangatlah dibutuhkan, mengingat banyak kasus malpraktek atau kelalaian berawal dari kesalahan di dalam mengentri data pasien. Ketelitian, kehati- hatian, dan keseriusan adalah modal utama para petugas rekam medic sehingga kesalahan akibat teledor menyimpan data tidak perlu terjadi. Banyak pasien tidak mengalami kemajuan yang memadai pada kesehatannya, karena banyak faktor. Salah satunya adalah keterbatasan di dalam pendataan. Banyak klinik tempat praktek dan rumah sakit yang tidak memiliki petugas rekam medik yang khusus sehingga data pasien ditangani oleh mereka yang tidak kompeten di bidang tersebut, akhirnya sering terjadi data yang tertukar dan sebagainya yang dapat merugikan pasien. Oleh karena itu setiap petugas rekam medik yang menjalankan tugasnya, harus benar-benar memperhatikan standar profesinya, agar setiap pengobatan berlangsung efektif dan efisien.

2) Hak dan kewajiban Pasien sebagai Konsumen

Sesuai dengan tema penulisan ini, yang lebih menjadi sorotan adalah hak yang didapat oleh pasien sebagai wujud dari perlindungan terhadap pasien. Hak yang sangat berhubungan erat dengan pasien adalah hak untuk menentukan nasibnya sendiri dan hak mendapat informasi. Hal yang berkaitan dengan hak menentukan nasibnya sendiri adalah tindakan dokter terhadap pasien sesuai dengan persetujuan yang diberikan oleh pasien. Sedangkan hal yang berkaitan dengan hak mendapat informasi adalah informasi dari dokter mengenai keadaan yang berhubungan dengan pasien serta langkah-langkah untuk menanganinya.

Persetujuan tindakan medis mencakup tentang informasi dan persetujuan, yaitu persetujuan yang diberikan setelah yang bersangkutan mendapat informasi terlebih dahulu atau dapat disebut sebagai persetujuan berdasarkan informasi. *Informed consent* adalah

persetujuan yang diberikan oleh pasien atas keluarganya atas dasar penjelasan mengenai tindakan medis yang akan dilakukan terhadap pasien tersebut. Pada hakekatnya, hubungan antar manusia tidak dapat terjadi tanpa melalui komunikasi, termasuk juga hubungan antara dokter dan pasien dalam pelayanan medis.

Oleh karena hubungan antara dokter dan pasien merupakan hubungan interpersonal, maka adanya komunikasi atau yang lebih dikenal dengan istilah wawancara pengobatan itu sangat penting. Melalui komunikasi, disini disebut sebagai wawancara maka maksud serta kehendak kedua belah pihak dapat jelas tertuang. Dengan begitu pasien mendapatkan pelayanan dan tindakan yang sesuai dengan keadaannya. Dokterpun menjalankan kewajibannya terhadap pasien sesuai dengan persetujuan yang ada, sehingga menghindarkan dari tindakan salah seorang dokter terhadap pasien. Keselamatan atau penanganan yang benar dan kenyamanan pasien adalah suatu perwujudan perlindungan terhadap pasien.

b. Mengenai penyimpangan dalam perjanjian dokter dengan pasien:

Dalam pemenuhan hak dan kewajiban diantara para pihak yaitu antara dokter dengan pasien, sering juga terjadi wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Tindakan-tindakan tersebut ada dan terjadi karena tidak dipenuhinya suatu prestasi oleh salah satu pihak, sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak yang lain. Yang sering terjadi adalah pihak pasien yang dirugikan oleh petugas medis khususnya dokter. Penyimpangan yang dilakukan oleh seorang dokter dari prosedur medis, berarti melakukan tindakan ingkar janji atau cidera janji seperti yang diatur di dalam pasal 1239 KUHPerdata. Jika 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. Apabila perbuatan atau tindakan dokter yang bersangkutan berakibat merugikan pasien dan merupakan perbuatan yang melawan hukum, maka ketentuan Pasal 1365 dan 1366 KUHPerdata dapat dijadikan dasar gugatan walaupun tidak ada hubungan kontraktual.

Gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum, dapat diterima jika terdapat fakta-fakta yang mendukung bahwa kerugian pasien mempunyai sebab akibat dengan tindakan seorang dokter, gugatan dengan dasar perbuatan melawan hukum dapat diajukan, terlepas dari ada atau tidaknya kontrak yang mewujudkan suatu perbuatan melanggar hukum.

PENUTUP

Bahwa perlindungan hukum terhadap pasien diatur di dalam KUHPerdata Pasal 1320 dalam hal syarat pembuatan perjanjian, 1338 mengenai asas kebebasan berkontrak yaitu perjanjian yang dibuat dan sah akan mengikat para pihak yang terkait. Sehingga perjanjian tersebut mengikat hak dan kewajiban pihak-pihak yang terkait, yaitu dokter dengan pasien, 1365 mengenai alasan penuntutan ganti rugi pasien, 1366 mengenai pertanggungjawaban karena kelalaian dalam hal ini kelalaian tenaga medis, 1367 mengenai pertanggungjawaban karena orang yang menjadi tanggungan, dan undang-undang sebagai pelengkap seperti, UU No. 23/ tahun 1992 Tentang Kesehatan, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran.

Bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh pasien yang menderita kerugian akibat tidak dipenuhi haknya dalam perjanjian antara dokter dengan pasien yang dapat merugikan

Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Di Bidang Pelayanan Medis Berdasarkan Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

pasien adalah wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh dokter. Kerugian yang diderita pasien dapat berupa kerugian materiil maupun inmateriil. Bentuk perlindungan pasien dapat berupa suatu pertanggungjawaban dari dokter (pihak yang merugikan pasien).

DAFTAR BACAAN

Buku

Herrmien Hadiati Koeswadji, *Hukum Untuk Perumahsakitan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002,

H.J.J. Leenen dan P.A.F. Lamintang, *Pelayanan Kesehatan dan Hukum*, ctk. Pertama, Bina Cipta, Bandung, 1991,

Y.A. Triana Ohoiwutun, *Bunga Rampai Hukum Kesehatan*, Bayu Media Publishing, Pertama, Malang, 2007,

Y.A Triana Ohoiwutun, 2007, *Bunga Rampai Hukum Kedoteran*, Malang: BayuMedia Publishing.

Z Umrotin K Susilo dan Puspa Swara, *Penyambung Lidah Konsumen*, ctk pertama, YLKI, 1996,

Musthafa Diibul Bigha, *Ikhtisar Hukum-Hukum Islam Praktis*, Asy-Syifa, Semarang, 1994.

Tentang Penulis:

Hari Baru Mukti, adalah karyawan di salah satu rumah sakit swasta di Surabaya. Saat ini aktif mengikuti pendidikan profesi advokat.