

BAB II

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM PASIEN

A. Pengertian Pasien Sebagai Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Hukum Pasien

Pada umumnya masyarakat berpendapat bahwa seseorang yang menderita suatu penyakit baik yang dapat dilihat secara kasat mata maupun tidak dimana orang tersebut kemudian memeriksakan diri kepada ahli kesehatan atau tenaga medis dapat dikatakan sebagai seorang pasien.

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasien adalah "... setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi."¹⁸

Berdasarkan Pasal 1 angka 4 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pasien adalah "... setiap orang yang melakukan konsultasi masalah

¹⁸Republik Indonesia, Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, Pasal 1 angka 10

kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.”¹⁹

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument* / *konsument* (Belanda). Kata *konsument* dalam bahasa Belanda tersebut oleh para ahli hukum pada umumnya sudah disepakati untuk mengartikannya sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijk gebruiker van goederen en dienstent*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*).²⁰ Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa ini nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.²¹

Manusia sebagai makhluk sosial (*zoon politicon*) pasti membutuhkan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya, termasuk orang yang sedang sakit. Orang yang sedang sakit (pasien) yang tidak dapat menyembuhkan penyakit yang dideritanya, tidak ada pilihan lain selain meminta pertolongan dari orang yang dapat menyembuhkan penyakitnya, yaitu tenaga kesehatan. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan

¹⁹Republik Indonesia, Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Pasal 1 angka 4

²⁰ Hermien Hadiati Koeswadji, *Hukum dan Masalah Medik*, Surabaya, Airlangga University Press, 1984, hlm. 31

²¹ A.Z. Nasutuon, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, 2001, hlm. 3

dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.²² Dalam hal ini tenaga kesehatan dapat ditemui oleh pasien di tempat-tempat yang memberikan layanan kesehatan seperti Puskesmas, Balai Kesehatan, tempat Praktek Dokter dan Rumah Sakit.

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

Menurut M. Sofyan Lubis bahwa hubungan antara pelaku usaha dan konsumen khusus di bidang ekonomi harus dibedakan dengan hubungan anatara dokter dengan

²² *Op., Cit* Pasal 1 angka 6 UU Nomor 36 Tahun 2009

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

Pasien secara yuridis tidak dapat diidentikkan dengan konsumen, hal ini karena hubungan yang terjadi di antara mereka bukan merupakan hubungan jual-beli yang diatur dalam KUHPerduta dan KUHD, melainkan hubungan antara dokter dengan pasien hanya merupakan bentuk perikatan medik, yaitu perjanjian “usaha” (*inspanning verbintenis*) tepatnya perjanjian usaha kesembuhan (terapeutik), bukan perikatan medik “hasil” (*resultaat verbintenis*), disamping itu profesi dokter dalam etika kedokteran masih berpegang pada prinsip “pengabdian dan kemanusiaan”, sehingga sulit disamakan antara pasien dengan konsumen pada umumnya.²³

Undang-Undang dalam bidang kesehatan tidak menggunakan istilah konsumen dalam menyebutkan pengguna jasa rumah sakit (pasien). Tetapi untuk dapat mengetahui kedudukan pasien sebagai konsumen atau tidak, maka kita dapat membandingkan pengertian pasien dan konsumen. Adapun unsur-unsur pengertian konsumen yang kemudian dibandingkan dengan unsur-unsur dalam pengertian pasien yaitu:

1. Setiap Orang

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

²³ M. Sofyan Lubis, Konsumen dan Pasien Dalam Hukum Indonesia, Cetakan Pertama, Yogyakarta, Liberty, 2008, hlm.38

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

2. Pemakai

Kata “Pemakai” sesuai dengan Penjelasan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah menekankan bahwa konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*).²⁴

Konsumen memang tidak sekedar pembeli (*buyer* atau *koper*) tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi jasa dan/atau barang. Jadi, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (*consumer transaction*) berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.²⁵ Dan bila kita melihat dalam hal pelayanan kesehatan maka peralihan jasa terjadi antara dokter kepada pasien. Pasien merupakan pemakai atau pengguna jasa pelayanan kesehatan di

²⁴ A.Z. Nasution, *Op.Cit*, hlm 5.

²⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008, hlm. 28

rumah sakit maupun di tempat praktik dokter. Dan setelah pasien mendapatkan jasa dari tenaga kesehatan, maka kemudian akan terjadi transaksi ekonomi baik secara langsung maupun tidak langsung berupa pembayaran atas jasa yang telah diperoleh.

3. Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai “setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.²⁶

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian jasa diartikan sebagai “setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat”, menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.²⁷

²⁶ *Ibid*, hal 29.

²⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2007, hlm. 14

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk jasa sesuai dengan pengertian Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, hal ini karena pelayanan kesehatan menyediakan prestasi berupa pemberian pengobatan kepada pasien yang disediakan untuk masyarakat luas tanpa terkecuali. Secara umum, jasa pelayanan kesehatan mempunyai beberapa karakteristik yang khas yang membedakannya dengan barang, yaitu:²⁸

- a. *Intangibility*, jasa pelayanan kesehatan mempunyai sifat tidak berbentuk, tidak dapat diraba, dicium, atau dirasakan. Tidak dapat dinilai (dinikmati) sebelum pelayanan kesehatan diterima (dibeli). Jasa juga tidak mudah dipahami secara rohani. Jika pasien akan menggunakan (membeli) jasa pelayanan kesehatan, ia hanya dapat memanfaatkannya saja, tetapi tidak dapat memilikinya.
- b. *Inseparability*, produk barang harus diproduksi dulu sebelum dijual, tetapi untuk jasa pelayanan kesehatan, produk jasa harus diproduksi secara bersamaan pada saat pasien meminya pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, jasa diproduksi bersamaan pada saat pasien meminta pelayanan kesehatan.
- c. *Variability*, jasa juga banyak variasinya (*nonstandardized output*). Bentuk, mutu, dan jenisnya sangat tergantung dari siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi. Oleh karena itu, mutu jasa pelayanan kesehatan yang *people based*

²⁸ A.A. Gde Muninjaya, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta, Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2004, hlm. 237-238

dan *high contact personnel* sangat ditentukan oleh kualitas komponen manusia sebagai faktor produksi, standar prosedur selama proses produksinya, dan sistem pengawasannya.

d. *Perishability*, jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama. Tempat tidur Rumah Sakit yang kosong, atau waktu tunggu dokter yang tidak dimanfaatkan oleh pasien akan hilang begitu saja karena jasa tidak dapat disimpan. Selain itu, di bidang pelayanan kesehatan, penawaran dan permintaan jasa sangat sulit diprediksi, karena tergantung dari ada tidaknya orang sakit. Tidak etis jika Rumah Sakit atau dokter praktik mengharapkan agar selalu ada orang yang jatuh sakit.

4. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga bunyi Pasal 9 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dulu sebelum bangunannya jadi. Bahkan, untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu, seperti *futures trading*, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.²⁹

Jasa pelayanan kesehatan tentunya merupakan hal yang tersedia di masyarakat, bahkan disediakan oleh pemerintah. Ketersediaan pelayanan kesehatan merupakan salah

²⁹ Shidarta Gautama, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Grasindo, 2006, hlm. 8

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

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

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Dari sisi teori kepentingan, setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya.³⁰

6. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir (*end consumer*) dan sekaligus membedakan dengan konsumen antara (*derived/intermediate consumer*). Dalam kedudukan sebagai *intermediate consumer*, yang bersangkutan tidak dapat menuntut pelaku usaha berdasarkan undang-undang ini.³¹

³⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm 6.

³¹ *Ibid*, hlm 7

Peraturan perundang-undangan negara lain, memberikan berbagai perbandingan. Umumnya dibedakan antara konsumen antara dan konsumen akhir. Dalam merumuskannya, ada yang secara tegas mendefinisikannya dalam ketentuan umum perundang-undangan tertentu, ada pula yang termuat dalam pasal tertentu bersama-sama dengan pengaturan sesuatu bentuk hubungan hukum.³² Umumnya dalam hal pelayanan kesehatan, pasien merupakan konsumen akhir. Hal ini karena berdasarkan sifat dari jasa pelayanan kesehatan salah satunya adalah tidak berbentuk, tidak dapat diraba, dicium, disentuh, atau dirasakan. Karena pelayanan tidaklah berbentuk, maka pelayanan tersebut tidak mungkin dapat diperdagangkan kembali. Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang baru dapat dirasakan apabila pasien mendapat pelayanan kesehatan baik secara langsung maupun tidak dari tenaga kesehatan.

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

³² Shidarta, *Op.Cit*, hlm 9-10.

Dari gambaran diatas mengenai pengertian pasien maka dapat dikatakan bahwa pasien adalah penderita yang membutuhkan pertolongan ahli kesehatan atau tenaga medis untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terhadap penyakit yang diderita oleh pasien yang bersangkutan. Untuk itu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang sangat besar didalam masyarakat, tanpa lingkungan dan kondisi yang sehat serta fasilitas yang memadai masyarakat tidak dapat merasakan haknya sebagai warga negara yang sejahtera yaitu mendapatkan pelayanan yang baik dalam mengatasi suatu penyakit yang diderita.

2. Hak dan Kewajiban Pasien

Setiap hubungan hukum selalu mempunyai segi yang isinya disuatu pihak adalah hak, sedangkan dipihak lain adalah kewajiban. Setiap manusia mempunyai hak-hak asasi masing-masing dan hak tersebut harus diakui oleh pihak-pihak lain dalam kehidupan bersama, karena dalam setiap undang-undang selalu mengatur hak dan kewajiban. Juga telah disebutkan dalam kepustakaan mengenai hak-hak pasien adalah sebagai berikut:³³

1. Hak atas informasi
2. Hak untuk memberikan persetujuan
3. Hak untuk memilih dokter
4. Hak untuk memilih sarana kesehatan
5. Hak atas rahasia medic

³³ Hermien Hadiati Koeswadji, *Hukum Kedokteran (Studi Tentang Hubungan Hukum Dalam Mana Dokter Sebagai Salah Satu Pihak)*, Cetakan Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hlm.81

6. Hak untuk menolak pengobatan/YANKES
7. Hak untuk menolak pengobatan/perawatan tertentu
8. Hak untuk menghentikan pengobatan/perawatan
9. Hak untuk memperoleh pendapat kedua
10. Hak untuk melihat rekam medis

Dalam undang-undang kesehatan dikatakan pula bahwa pada dasarnya setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan yang optimal (Pasal 4 UU Kesehatan Tahun 1992). Hak-hak asasi itu dapat dibatasi atau dilanggar apabila tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Hak dan kewajiban harus dibedakan dengan hukum, sebab hak dan kewajiban bersifat melekat pada individu, sedangkan hukum bersifat umum berlaku untuk setiap orang.³⁴

Hak-hak pasien dapat dibedakan antara hak-hak pasien yang timbul dari hubungan hukum antara perawat dan pasien, dengan hak-hak pasien yang timbul dari kewajiban profesional dokter dan perawat berdasarkan ketentuan-ketentuan profesi. Untuk mendapatkan gambaran secara jelas mengenai hak-hak pasien, adalah sebagai berikut:³⁵

- a. Hak menerima pengobatan dan perawatan

³⁴ Soerjono Soekanto dan Herkuntanto, *Pengantar Hukum Kesehatan*, cetakan pertama, Remadja Karya, Bandung, 1987, hlm. 199

³⁵ *Ibid*, hlm. 120

- b. Hak menolak pengobatan dan perawatan
- c. Hak untuk menghentikan
- d. Hak memilih dokter dan sarana pelayanan kesehatan
- e. Hak atas kerahasiaan kedokteran yang meliputi:
 - i. Segala rahasia yang oleh pasien secara sadar atau tidak disadarinya disampaikan kepada dokter
 - ii. Segala sesuatu yang oleh dokter diketahui, yang ada hubungannya dalam bidang kedokteran selama mengobati dan merawat parawat.
- f. hak untuk mendapatkan bantuan tenaga medis
- g. hak untuk mendapatkan perawatan yang baik dan continue
- h. hak menerima perhatian atau pelayanan atas suatu pengaduan

Disamping itu setelah diketahui hak-hak pasien makaselanjutnya terdapat kewajiban-kewajiban pasien antara lain:

- a. memberikan informasi selengkap-lengkapny perihal penyakitnya
- b. mematuhi nasihat dokter
- c. menghormati privasi dokter yang mengobati
- d. memberi imbalan jasa ³⁶

Adanya perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan (hak-hak) konsumen seperti telah disebutkan diatas, maka diharapkan konsumen akan terhindar dari gangguan-gangguan yang akan menimpanya, yang mana gangguan-gangguan tersebut dapat disebabkan karena faktor-faktor sebagai berikut: ³⁷

³⁶ *Ibid*, hlm. 121

³⁷ Nasution, *Op. Cit*, hlm. 98

1. kelemahan yang melekat pada diri konsumen (penyebab intern), kelemahan intern ini antara lain adalah lemahnya konsumen dari segi pendidikan, kemampuan ekonomi atau daya tawar (*negotiating position*) dan dari segi organisasi.
2. Bentuk-bentuk praktek niaga yang merugikan konsumen (penyebab ekstern)

B. Pengertian Pelaku Usaha Dalam Bidang Pelayanan Kesehatan

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁸

Batasan hak dan kewajiban pelaku usaha jelaslah mencerminkan bahwa UUPK tidak hanya berusaha memberikan perlindungan kepada konsumen, tetapi juga memberikan perlindungan kepada pelaku usaha yang jujur dan beritikad baik sehingga mampu bersaing dengan sehat. Namun demikian usaha perlindungan melalui UUPK tentu saja lebih ditujukan kepada konsumen, karena kedudukan konsumen sendiri secara ekonomis memang lebih lemah dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha.

³⁸ *Op. Cit* UU Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 3

Perlindungan konsumen diwujudkan dengan diaturnya perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha hal ini dilakukan untuk memberikan perlindungan terhadap kesehatan, kenyamanan, keamanan baik bagi diri konsumen maupun harta bendanya agar sesuai harga yang dibayarnya terhadap suatu produk dengan mutu produk itu sendiri.

Pasal 1 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa definisi pelaku usaha adalah:³⁹

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan 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“

Penjelasan Pasal 1 angka 3 UUPK menyebutkan yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain-lain.⁴⁰ Dilihat dari pengertian pelaku usaha di atas, objek dari hubungan pelaku usaha dan konsumen sekilas hanyalah barang berwujud, sedangkan jasa adalah barang yang tidak berwujud. Tetapi karena pasien juga merupakan konsumen dalam bidang jasa kesehatan, maka tentulah ada pihak yang bertindak

³⁹ *Op. Cit*, UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (3)

⁴⁰ A.Z. Nasution, *Op.Cit.* 2001, hlm. 17

sebagai pelaku usaha. Dalam dunia medis, maka pengertian pelaku usaha dibedakan dalam 2 (dua) kategori, yaitu:⁴¹

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

Dari rumusan pasal ini dapat kita simpulkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang tunduk pada UU No. 8 Tahun 1999 ini. Dengan demikian, pada saat seorang dokter memberikan jasa pelayanan kesehatan, dan menerima pembayaran untuk jasa yang diberikannya tersebut, seorang dokter dapat disebut sebagai pelaku usaha.

Mengenai pelaku usaha, Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan sebagai berikut:⁴²

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang dipergunakan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam 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;

⁴¹ Titik Triwulan Tutik dan Shinta Febriana, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Jakarta, Prestasi Pustaka Publisher, 2010, hlm.1

⁴² *Op. Cit* Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 6

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

Pelaku usaha selain mempunyai hak juga mempunyai kewajiban seperti yang diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:⁴³

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

Hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun pelaku usaha seperti yang telah disebutkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimaksudkan untuk menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha.

⁴³ *Ibid*, Pasal 7

C. Hubungan Dokter dan Pasien

Transaksi terapeutik hubungan dokter dan pasien berawal saat pasien datang ke dokter untuk meminta pertolongan atas permasalahannya dibidang kesehatan sehingga dengan adanya hal tersebut sudah terdapat suatu kontrak atau perjanjian antara dokter-pasien yang disebut kontrak/perikatan/transaksi terapeutik.

Transaksi terapeutik adalah perjanjian antara dokter dengan pasien berupa hubungan yang melahirkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak⁴⁴. Pada *Transaksi Terapeutik* ini berbeda sama sekali dengan perjanjian pada umumnya, yaitu perbedaan yang terletak pada obyek perjanjiannya, dimana bukan hasil yang menjadi tujuan utamanya suatu perjanjian (*resultaat verbintenis*), melainkan terletak pada upaya yang dilakukan untuk kesembuhan pasien (*inspaning verbintenis*)⁴⁵. Hal ini dikarenakan bahwa seorang pasien mempunyai karakteristik yang akan berbeda dengan pasien lainnya sehingga tidak akan ada dua kasus yang sama, dikarenakan pelbagai faktor yang memengaruhinya, antara lain tingkat keseriusan penyakit, usia, daya tahan tubuh pasien, komplikasi yang timbul, dokter yang menangani,

⁴⁴ Nasution, Bahder Joan, 2005, *Hukum Kesehatan : Pertanggungjawaban Dokter*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT Rineka Jaya, hlm 11.

⁴⁵ *Ibid*, hlm 11.

perawatannya, peralatan medisnya dan lain sebagainya, sehingga tidak bisa digenerasikan terhadap semua peristiwa/kasus⁴⁶.

Dasar hubungan hukum antara Dokter – Pasien dan Pasien – Rumah Sakit adalah berdasarkan Kitab Undang-undang Hukum Perdata Buku III tentang Perikatan (*Van Verbintennisen*)⁴⁷. Dokter, Pasien, dan Rumah Sakit disebut sebagai *Subyek Hukum*, dimana Dokter dan Pasien adalah subyek hukum orang dan Rumah Sakit adalah subyek hukum bukan orang (badan hukum). Yang dimaksud dengan subyek hukum adalah segala sesuatu yang dapat menjadi pendukung hak dan kewajiban⁴⁸. Sementara apa yang diperjanjikan antara subyek hukum disebut sebagai obyek hukum, yaitu segala sesuatu yang bermanfaat bagi subyek hukum serta yang dapat menjadi obyek dalam suatu perhubungan hukum, bisa berupa benda berwujud (barang) atau bukan benda berwujud (jasa)⁴⁹.

Perjanjian antara dokter dan pasien (tidak harus berbentuk perjanjian tertulis) terjadi saat pertama kali pasien datang ke praktek dokter (pribadi atau rumah sakit) dan mengeluhkan masalah kesehatannya untuk mendapatkan pertolongan dari dokter

⁴⁶ Guwardi, J, 2007, *Hukum Medis (Medical Law)*, Cetakan Ketiga, Jakarta, Balai Penerbit FKUI, hlm 51.

⁴⁷ Tutik, Titik Triwulan, 2008, *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Jakarta, Intermasa, hlm 30.

⁴⁸ Sampara, Said dkk, 2009, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Hukum*, Yogyakarta, Total Media, hlm 151.

⁴⁹ *Ibid*, hlm 158.

tersebut. Sementara hubungan perjanjian antara pasien dengan rumah sakit terjadi saat pasien mendaftar di loket pendaftaran untuk mendapatkan pertolongan di sarana rumah sakit tersebut⁵⁰

Pada dasarnya seluruh anggota masyarakat tanpa melihat kedudukan dan status sosialnya adalah konsumen. “masyarakat mempunyai berbagai kepentingan untuk mengkonsumsi barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen/pengusaha dan *public consumption* yang disediakan oleh alam seperti air, udara, sinar matahari dan lain-lain”.⁵¹

Kepentingan konsumen ini oleh Nasution dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. Kepentingan Fisik

Artinya kepentingan badani konsumen yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan tubuh dan/atau jiwa dalam penggunaan barang atau jasa konsumen. Disini dalam setiap perolehan barang atau jasa konsumen haruslah barang/jasa itu memenuhi kebutuhan hidup dari konsumen tersebut dan memberikan manfaat baginya (tubuh dan jiwanya), serta tidak

⁵⁰ Ratman, Dsriza, 2013, *Aspek Hukum Informed Consent dan Rekam Medis dalam Transaksi Teraupetik*, Cetakan Pertama, Bandung, Kemi Media, hlm 20

⁵¹ Prasetyo Hadi Purwandoko, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, FH-UNS, Solo, 1997, hlm. 1

menimbulkan kerugian berupa gangguan kesehatan badan atau ancaman pada keselamatan jiwanya.

2. Kepentingan Sosial Ekonomi

Maksud dari kepentingan sosial ekonomi disini, agar setiap konsumen dapat memperoleh hasil optimal dari penggunaan sumber-sumber dalam mendapatkan barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan hidup. Hasil optimal ini hanya dapat dicapai apabila konsumen dalam pembelian kebutuhan hidupnya memperoleh barang atau jasa senilai dengan harga yang harus dibayarnya untuk itu. Agar kepentingan sosial ekonomi konsumen terjamin maka:

- a. Konsumen harus mendapatkan informasi yang benar dan bertanggung jawab tentang suatu produk atau jasa tersebut.
- b. Konsumen harus memperoleh pendidikan yang relevan untuk mengerti informasi produk konsumen yang disediakan.
- c. Tersedianya upaya jaminan pengganti kerugian yang efektif, apabila konsumen dirugikan.
- d. Adanya kebebasan untuk membentuk organisasi atau kelompok yang diikutsertakan dalam setiap proses pengambilan keputusan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

3. Kepentingan Perlindungan Hukum

Kepentingan hukum bagi konsumen merupakan suatu kepentingan dan kebutuhan yang sah. Suatu hal yang tidak adil bagi konsumen, bila kepentingan mereka tidak seimbang dan tidak dihargai serta tidak dilindungi sebagai penghargaan pada kepentingan kalangan pengusaha. Perlunya perlindungan konsumen meliputi adanya jaminan perlindungan baik yang bersifat pencegahan atau tindakan terhadap (kemungkinan) perbuatan produsen, distributor barang atau penyedia jasa yang bertentangan dengan kepatutan, kesusilaan, keyakinan, kebiasaan atau hukum yang merugikan konsumen sebagai pemakai barang atau jasa tersebut.⁵²

D. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”⁵³

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya

⁵² Nasution, *op.cit*, hlm.76-77

⁵³ *Op. Cit*, UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 1

disebut Undang-undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.⁵⁴

Dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa:

“perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”⁵⁵

Dari pasal diatas Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menjelaskan bahwa, “Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:”

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku

⁵⁴ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cetakan kedua, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 1

⁵⁵ *Op. Cit*, UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 2

usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.⁵⁶

Selanjutnya, sesuai dengan amanat Pembukaan Undang-undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, maka pemerintah Republik Indonesia harus melakukan tindakan-tindakan yang melindungi konsumen di seluruh Indonesia. Hal ini, disebabkan oleh kenyataan bahwa setiap anggota masyarakat adalah konsumen.

Dengan demikian perlindungan terhadap konsumen dapat diwujudkan melalui pembentukan peraturan perundang-undangan tata usaha negara, yang termasuk dalam

⁵⁶ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 25-26

ruang lingkup hukum publik. Selain itu pemerintah dapat mengembangkan pendidikan bagi konsumen dan penetapan suatu insentif untuk mendorong pelaku usaha yang diharapkan oleh pemerintah, dalam hal ini yang menyangkut perlindungan terhadap konsumen.

Setiap orang mempunyai hak, hak pada pihak yang satu berakibat timbulnya kewajiban kepada pihak yang lain. Terjadinya hak dan kewajiban diperlukan suatu peristiwa, dalam hukum disebut sebagai suatu akibat. Hak dan kewajiban para pihak dalam BPJS Kesehatan diatur dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan Pasal 12 dan 13 tentang hak dan kewajiban BPJS Kesehatan, sedangkan untuk peserta terdapat pada pasal 16 dan 17 undang-undang Nomor 44 Tahun 2004 tentang SJSN. Tujuan dari peraturan tersebut untuk memberikan perlindungan hukum kepada peyelenggara dan peserta jaminan kesehatan.

Perlindungan hukum berasal dari dua suku kata yaitu perlindungan dan hukum. Perlindungan adalah tempat berlindung, hal (cara, proses, perbuatan) melindungi. Perlindungan dapat berarti alat, atau perbuatan untuk melindungi.⁵⁷ Hukum berarti keseluruhan kumpulan peraturan atau kaidah dalam suatu kehidupan bersama tentang tingkah laku, yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan sanksi⁵⁸ perlindungan hukum itu sendiri adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum

⁵⁷ Kamus Besar, <http://www.kamusbesar.com>, diakses tanggal 6-11-2015

⁵⁸ *ibid*

dalam bentuk perangkat hukum yang baik bersifat preventif maupun yang berbentuk represif, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis.⁵⁹

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁶⁰ Salah satu tujuannya adalah menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.⁶¹

Dalam hukum perdata salah satu bentuk perlindungan bagi para pihak dibuat dalam bentuk perjanjian. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Peristiwa ini menimbulkan suatu perikatan.⁶² Perikatan antara peserta jaminan BPJS Kesehatan lahir dari undang-undang, perikatan yang lahir dari undang-undang yaitu perikatan antara orang atau pihak yang satu dengan pihak yang lainnya, tanpa orang-orang yang bersangkutan menghendaknya atau lebih tepat, tanpa memperhitungkan kehendak mereka.⁶³

⁵⁹ Phipipus M.Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT.Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 3

⁶⁰ *Op. Cit*, UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 1

⁶¹ *Ibid*, Pasal 3 huruf d.

⁶² Subekti, *Hukum Perjanjian*, P.T. Intermasa, Jakarta, 2005, hlm. 1

⁶³ J.Satrio S.H., *Hukum Perikatan*, P.T. Alumni, Bandung, 1999, hlm. 40

Dilihat dari segi moral politik, menurut Frans Magnis Suseno, ada empat alasan utama untuk menuntut agar negara disenggarakan dan menjalankan tugasnya berdasarkan hukum yaitu: kepastian hukum, tuntutan perlakuan yang sama, legitimasi demokratis, dan tuntutan akal budi.⁶⁴

Setiap manusia mempunyai kepentingan. Kepentingan adalah suatu tuntutan perorangan atau kelompok yang diharapkan untuk dipenuhi.⁶⁵ Suatu kepentingan merupakan saran dari hak, bukan hanya karena ia dilindungi oleh hukum, tetapi juga karena adanya pengakuan terhadapnya.⁶⁶ HAM itu ada justru karena kemanusiaannya manusia itu, hal ini disebabkan karena manusia memiliki harkat dan martabat yang tidak pernah akan ada pada makhluk lain.⁶⁷

E. Kesehatan Menurut Hukum Islam

Al-Qur'an adalah kitab Allah yang diturunkan kepada Nabi Muhammad saw sebagai petunjuk bagi umatnya. Di dalamnya terdapat ayat-ayat yang jelas bagi manusia yang mau menggunakan akalnyanya. Al-Qur'an tidak meninggalkan sesuatu yang kecil apalagi yang besar kecuali mencatatnya. Tiada satupun perkara baru yang

⁶⁴ Kurde A.H, *Telaah Kritis Teori Negara Hukum*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. 21

⁶⁵ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2008, hlm.1

⁶⁶ Satjipto Rahardjo, 2006, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 54

⁶⁷ St. Harum Pudjiarto, RS., 1999, *Hak Asasi Manusia, Kajian Filosofis dan Implementasinya Dalam Hukum Pidana di Indonesia*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, hlm. 27

diperbuat manusia, demikian pula ilmu pengetahuan manusia kecuali pasti ada dalilnya di dalam Al-Qur'an. (Jamaluddin, Mubasyir, 2006:35)

Dan Kami turunkan kepadamu Al Kitab (Al Quran) untuk menjelaskan segala sesuatu dan petunjuk serta rahmat dan kabar gembira bagi orang-orang yang berserah diri. (Q.S. An-Nahl: 89)

Sesuai dengan ajaran Islam yang amat memperhatikan kesehatan, Rasulullah Saw memberikan tuntunan agar melakukan upaya penyembuhan apabila sakit yaitu dengan cara berobat, walaupun yang akan memberikan kesembuhan tersebut hakikatnya adalah Allah. Nabi Ibrahim As pernah berdialog dengan ayah beserta kaumnya seperti tercantum dalam Al-Qur'an surat Asy-Syu'ara 78-81,

{الَّذِي خَلَقَنِي فَهُوَ يَهْدِينِ (78) وَالَّذِي هُوَ يُطْعِمُنِي وَيَسْقِينِ (79) وَإِذَا مَرِضْتُ فَهُوَ يَشْفِينِ (80) وَالَّذِي يُمِيتُنِي ثُمَّ يُحْيِينِ (81)}

Artinya: (Yaitu Tuhan) yang telah menciptakan aku, maka Dialah yang menunjuki aku dan Tuahanku yang Dia memberikan dan minum kepadaku dan apabila aku sakit , Dialah yang menyembuhkan aku, dan yang akan mematikan aku, kematian akan menghidupkan aku (kembali)

Pengobatan penyakit pengobatan penyakit yang sangat diperlukan berulangkali Nabi Muhammad Saw mengungkapkan pentingnya upaya pengobatan atas dasar

keyakinan bahwa Allah tidak menurunkan suatu penyakit, kecuali dengan obatnya, orang yang menderita sakit menjadi sembuh, dalam hadist disebutkan

Mereka bertanya, ya Rasulullah, apakah boleh kita berobat? Rasulullah Saw menjawab, ya wahai hamba-hamba Allah, berrobatlah, sesungguhnya Allah tidak menurunkan penyakit kecuali menurunkan pula obatnya, kecuali satu penyakit yaitu pikun (HR.Bukhari dan Muslim)

Dalam melakukan upaya pengobatan, perlu dipedomani tuntunan bahwa Islam hanya membenarkan iktiar pengobatan berdasarkan ilmu kesehatan dan kedokteran yang telah diakui kebenarannya. Berobat merupakan wasilah, adanya wasilah tidak boleh bertentangan dengan dasar-dasar aqidah Islam.