

PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PASIEN SELAKU PEMANFAAT PELAYANAN MEDIS

CONSUMER PROTECTION FOR PATIENTS AS THE UTILIZATION OF MEDICAL SERVICES

Cut Mayang Widya Nuryaasiinta

Fakultas Hukum Universitas Diponegoro
Jl. Imam Bardjo, SH. No. 1, Semarang 50241
E-mail: cutmayangwn@gmail.com

Diterima: 11/01/2019; Revisi: 28/02/2019; Disetujui: 28/04/2019

DOI: <https://doi.org/10.24815/kanun.v21i1.12812>

ABSTRAK

Artikel ini ingin menjawab bentuk perlindungan hukum bagi pasien selaku konsumen pemanfaat pelayanan medis dan tanggung jawab rumah sakit dan dokter selaku pihak pelayanan medis. Dalam pelayanan kesehatan, tidak jarang mengakibatkan malpraktik akibat kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang tidak sesuai dengan standar profesi. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis normatif, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang dan pendekatan kasus. Dalam Putusan No.287/PDT.G/BTH/2011/PN.JKT.PST terdapat 5 (lima) hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 butir (a), (c), (d), (e), (g), dan (h). Mengenai tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen sebesar Rp 1.776.010.000,00 dan dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Konsumen hanya mengenal ganti kerugian materiil saja.

Kata Kunci: konsumen; kesehatan; malpraktik.

ABSTRACT

In health services, it often results in malpractice due to negligence by health workers who work not in accordance with professional standards. So that raises the question of how the form of legal protection for patients as consumers of medical services and the responsibilities of hospitals and doctors as medical services. The method used is normative juridical legal research, the approach used is a legal (statute approach) and a case study approach. In Decision No.287 / PDT.G / BTH / 2011 / PN.JKT.PST, there are 5 (five) consumer rights which are ignored by business actors according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, namely Article 4 point (a), (c), (d), (e), (g), and (h). Regarding the responsibility given by business actors to consumers in the amount of Rp. 1,776,010,000.00 and in Article 19 paragraph (2) of the Consumer Protection law only recognizes material compensation.

Key Words: consumer; health; malpractice.

PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial (*zoon politicon*) merupakan makhluk yang tidak dapat hidup sendiri, maka dari itu manusia senantiasa membutuhkan kehadiran manusia lain untuk berinteraksi dalam memenuhi berbagai macam kebutuhannya.¹ Salah satunya dalam hal kesehatan yang mempunyai peranan penting bagi manusia, usaha manusia untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan tersebut juga tidak lepas dari bantuan manusia lain, terutama dalam melakukan pengobatan dan penyembuhan. Namun karena pengetahuan pasien terbatas, maka dengan demikian pasien maupun keluarganya akan mencari pertolongan kepada petugas kesehatan.

Dalam ilmu hukum, hubungan yang terjadi antara dokter dan pasiennya dapat digolongkan dalam ruang lingkup perdata, yaitu hukum yang segala hukum pokok yang mengatur kepentingan perorangan, atau juga sering diartikan sebagai hukum yang mengatur hubungan seseorang (pihak yang satu) dengan orang (pihak) lain.²

Menurut hukum, hubungan antara dokter dan pasien merupakan suatu perikatan yang objeknya berupa pelayanan medis yaitu upaya penyembuhan yang dilakukan oleh dokter untuk menyembuhkan pasien.³ Perikatan antara dokter dan pasien berlaku hukum perikatan sebagaimana diatur dalam buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Untuk mengikatkan diri pada suatu perikatan medis antara dokter dan pasien, maka berdasarkan KUHPerdata harus memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh Pasal 1320 KUH Perdata mengenai sahnyanya persetujuan-persetujuan yang diperlukan.

Mengenai syarat yang pertama yaitu kesepakatan antara para pihak, maksudnya dalam hubungan dokter dan pasien terjadi karna adanya kesepakatan dimana pasien datang kepada dokter mengeluhkan tentang penyakitnya dan berharap dokter dapat mengobati penyakitnya. Syarat kedua

¹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Liberty, Yogyakarta 2005, hlm. 2-3.

² Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, cet.XXIX, PT Intermesa, Jakarta, 1995, hlm. 9. Bandingkan Andri Kurniawan, *Kebijakan dan Isu Kesehatan dalam Konteks Otonomi Daerah*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 12 No. 2, Agustus 2010. Imam Jauhari, *Kesehatan dalam Pandangan Hukum Islam*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 13 No. 3 Desember 2011.

³ Fred Ameln, *Kapita Selekta Hukum Kedokteran*, Grafikatama Jaya, Jakarta, 1991, hlm.15.

yaitu kecakapan mereka untuk membuat suatu perjanjian, maksudnya dokter dan pasien harus dalam keadaan sehat pemikirannya dan juga harus dewasa, bagi pasien yang belum dewasa dapat diwakili oleh orang tuanya.

Terhadap apa yang diperjanjikan pada syarat ketiga yakni suatu hal tertentu, maksudnya dalam hubungan antara pasien dengan dokter hal yang diperjanjikan dapat dikaitkan tujuan yang ingin dicapai pasien yaitu kesembuhan dari penyakitnya. Sedangkan mengenai syarat ke empat yaitu berkaitan dengan sebab yang halal, maksudnya adalah dalam isi perikatan tersebut haruslah tidak melanggar hukum dan peraturan yang berlaku (misalnya aborsi maka perikatan tersebut tidak diakui dan batal demi hukum, karena menurut hukum yang berlaku praktik aborsi merupakan perbuatan yang dilarang dan pelakunya diancam dengan sanksi pidana).

Pada saat pelaksanaan tindakan pelayanan kesehatan, tenaga medis yaitu dokter maupun perawat tidak menutup kemungkinan melakukan suatu kesalahan atau kelalaian. Kesalahan atau kelalaian yang dilakukan dokter dalam melaksanakan tugas profesinya dapat berakibat fatal baik terhadap badan maupun jiwa dari pasiennya. Kesalahan atau kelalaian ini disebut malpraktik yaitu melakukan sesuatu yang seharusnya tidak boleh dilakukan oleh tenaga kesehatan, tidak melakukan apa yang seharusnya dilakukan atau melalaikan kewajiban (*negligence*), melanggar suatu ketentuan menurut atau berdasarkan peraturan perundang-undangan.⁴

Salah satu tindakan pelayanan kesehatan yang merugikan hak pasien yakni kasus yang terjadi antara Tuan Gunawan dengan pihak Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo (RSCM). Tuan Gunawan adalah ayah dari pasien yang bernama Nina Dwijayanti (22 tahun) yang merupakan pasien di RSCM. Tuan Gunawan mengajukan gugatan atas dugaan malpraktik yang dilakukan oleh pihak Tergugat (RSCM) dengan alasan tidak adanya pemberitahuan terlebih dahulu (*informed consent*)

⁴ J .Guwandi, *Dugaan Malpraktek Medik dan Draft RPP: Perjanjian Terapeutik Antara Dokter dan Pasien*, cet.I, Balai Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, Jakarta, 2006), hlm. 14. Menarik dibandingkan dengan Priharto Adi, *Formulasi Hukum Penanggulangan Malpraktik Kedokteran*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 15 No. 2 Agustus 2013, hlm. 267-281.

untuk melakukan tindakan operasi atas sakit yang dialami anaknya sehingga menimbulkan kerugian dengan menambah kondisi dari pasien menjadi cacat permanen, yaitu bocornya kantong kemih dan harus memakai alat berupa kateter seumur hidup. Oleh karenanya, Tuan Gunawan merasa berkewajiban untuk mengajukan gugatan dan menuntut permintaan ganti rugi baik materiil maupun imateriil terhadap pihak RSCM.

Dilanggarnya hak pasien tersebut, maka pasien dapat menyampaikan keluhannya tersebut kepada pihak Rumah Sakit sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1367 KUHPerdara, seorang tidak saja bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya. Selain itu pasien juga mendapatkan perlindungan hukum sebagai konsumen sesuai yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Berdasarkan uraian singkat tersebut maka penulis tertarik membahas lebih lanjut mengenai; bentuk perlindungan hukum bagi pasien selaku konsumen pemanfaat pelayanan medis ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; dan bentuk tanggung jawab rumah sakit dan dokter selaku pihak-pihak pelayanan medis menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan?

METODOLOGI PENELITIAN

Pengumpulan data menggunakan pendekatan yuridis normatif yaitu dengan mengkaji atau menganalisis data sekunder yang berupa bahan–bahan hukum sekunder dengan memahami hukum sebagai perangkat peraturan atau norma positif di dalam perundang-undangan yang berlaku, jadi penelitian ini dipahami sebagai penelitian kepustakaan, yaitu penelitian terhadap bahan sekunder.

Spesifikasi Penelitian ini adalah termasuk deskriptif analitis, yaitu menggambarkan peraturan perundangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum, penelitian ini termasuk penelitian kepustakaan, maksudnya dilakukan dengan cara meneliti data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dan peraturan perundang-undangan.⁵

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Perlindungan Hukum bagi Pasien

Saat memperdagangkan barang dan/atau jasa pelaku usaha wajib memberikan jaminan terhadap kondisi barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya agar pada saat konsumen mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut konsumen tidak merasa dirugikan. Namun, pada kasus Putusan No. 287/PDT.G/BTH/2011/PN.JKT.PST terlihat adanya kerugian yang dialami oleh konsumen, yaitu Nina Dwijayanti selaku Pasien di RSCM, yang mengalami malpraktik medis akibat kelalaian yang dilakukan oleh Tim Dokter yang bekerja di RSCM yang mengakibatkan konsumen menjadi cacat seumur hidupnya.

Menurut Soerjono Soekanto ruang lingkup malpraktik medis adalah segala sikap tindak yang menyebabkan tanggung jawab, sikap tindak mana dilakukan berdasarkan lingkup profesional pelayanan kesehatan, atau yang dimaksud malpraktik medis adalah kelalaian seorang dokter untuk mempergunakan tingkat kepandaian dan ilmu pengetahuan dalam mengobati dan merawat pasien, yang lazim dipergunakan terhadap pasien atau orang yang terluka menurut ukuran di lingkungan yang sama.⁶

Hal tersebut tentu sangat merugikan konsumen selaku pemanfaat jasa pelayanan kesehatan. Namun, pada saat konsumen yang di wakili orang tuanya mencoba menyampaikan keluhannya

⁵ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Cet 5, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hlm.106.

⁶ Soerjono Soekanto, *Aspek Hukum Kesehatan (Suatu Kumpulan Catetan)*, Ind-Hill-Corp, Jakarta, 1989, hlm. 150.

kepada pihak RSCM, Tuan Gunawan tidak mendapatkan jawaban yang memuaskan. Atas hal tersebut, terlihat bahwa adanya hak-hak konsumen selaku pemanfaat jasa pelayanan kesehatan yang telah dilanggar oleh RSCM. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat 9 (sembilan) hak-hak konsumen, adapun apabila dikaitkan dengan kasus Putusan Nomor 287/PDT.G/BTH/2011/PN.JKT.PST, maka terlihat adanya hak-hak konsumen Nina Dwijayanti yang dilanggar oleh pelaku usaha RSCM, yaitu:

Pertama, hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar prosedur operasional yang tidak membahayakan atau merugikan Pasien selama masa pengobatannya. Dalam kasus ini, Pasien mengalami kerugian atas tindakan yang dilakukan pihak dokter berupa kerusakan bagian penting dari tubuh yaitu bocornya kantung kemih yang mengakibatkan Pasien menjadi cacat seumur hidupnya karena tidak bisa lagi buang air kecil dan air besar secara normal karena harus selalu menggunakan selang kateter seumur hidupnya, hal tersebut terjadi karena pembedahan yang dilakukan oleh Tim Dokter Tergugat tanpa adanya persetujuan dari Penggugat (*informed consent*).

Kedua, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang dipilihnya. Informasi yang diberikan harus digambarkan secara benar, jelas, dan jujur agar konsumen terhindar dari kerugian yang timbul akibat jasa yang dipilihnya tersebut. Dalam kasus di atas terlihat bahwa Penggugat tidak mendapatkan haknya karena Penggugat tidak mendapatkan informasi yang lengkap dan jujur mengenai kondisi Pasien yang memerlukan tindakan pembedahan secara tiba-tiba, serta Penggugat juga tidak diberitahukan oleh Tergugat mengenai alasan dilakukannya pembedahan tersebut.

Ketiga, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Pada kasus ini, Penggugat telah menyampaikan keluhannya atas kerugian yang diderita akibat tindakan pembedahan yang dilakukan Tim Dokter Tergugat. Pembedahan yang dilakukan

terhadap anak Penggugat tersebut tidak mendapatkan persetujuan dari Penggugat dan akibat pembedahan tersebut kini kondisi Pasien menjadi semakin parah dan cacat seumur hidup.

Keempat, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Dalam kasus ini Penggugat mendapatkan bantuan untuk menyelesaikan permasalahan oleh Ketua Komisi Ombudsman Republik Indonesia (ORI), Ketua Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI), dengan mengirimkan surat teguran kepada pihak Tergugat walaupun tidak mendapatkan balasan dari pihak Tergugat.

Kelima, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya. Dalam kasus ini, Penggugat jelas-jelas mendapatkan perlakuan yang tidak adil dan diskriminatif yang dilakukan oleh pihak Tergugat misalnya sikap tidak peduli Tergugat dengan kondisi pasien yang sudah tidak dapat menggunakan alat kencingnya dengan normal sebagaimana layaknya manusia umumnya, Tergugat dengan teganya mengusir Pasien dan Penggugat agar keluar dari rumah sakit dan tidak boleh kembali lagi padahal kondisi pasien masih dalam keadaan sakit, serta Penggugat mendapatkan perlakuan kasar dengan mendapatkan kata-kata yang tidak pantas dari Tergugat yang merendahkan harkat dan martabat Penggugat, dan selain mendapatkan perlakuan yang tidak layak Penggugat juga dipindahkan dari posisi kerja dari staf klinik kulit dan kelamin menjadi pekarya (pesuruh dorong pasien) tanpa ada pemberitahuan dan surat keputusan resmi tertulis dari Tergugat, melihat hal tersebut maka tindakan Tergugat ini sangat tidak manusiawi jika dilihat dari kondisi fisik Penggugat yang sudah tidak memungkinkan karena sudah tidak muda lagi.

Keenam, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah terjadi yang mengakibatkan Pasien menjadi cacat seumur hidupnya bahwa alat kencing Pasien hingga saat ini dan selamanya (menurut para dokter Tergugat) harus menggunakan kateter dan tidak dapat kembali

normal seperti sedia kala, hal tersebut disebabkan oleh kelalaian, kurang hati-hatian Tim Dokter. Hak ini sangat terkait dengan pemanfaatan jasa yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini harus melalui prosedur tertentu, baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

Terkait dengan adanya hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Pasal 53 Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, dikatakan bahwa pelayanan kesehatan perseorangan ditujukan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perorangan dan keluarga. Namun apabila dalam penyembuhan terjadi kesalahan atau perbuatan lalai yang menimbulkan kerugian, maka pihak yang merasa dirugikan dalam hal ini pasien selaku konsumen pemanfaat pelayanan kesehatan berhak menuntut ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 58 Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, bahwa 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. Adapun bentuk ganti rugi berupa; pengembalian uang; penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya; perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁷

Pemberian ganti rugi harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi juga tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana

⁷ Sudaryatmo, *Seri Panduan Konsumen, Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen, Penjelasan Praktis mengenai UU No: 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen*” PIRAC bekerja sama dengan PEG, Jakarta, 2001, hlm. 78. Lihat juga Bambang Heryanto, *Malpraktik Dokter dalam Perspektif Hukum, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 10 No. 2 Mei 2010.*

berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Dalam pasal ini terlihat bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kelalaian/kesalahan pada saat proses pengobatan pada Pasien yang dilakukan oleh tenaga kesehatan/dokter. Apabila dikaitkan dengan kasus yang telah dijelaskan, pelaku usaha RSCM memang wajib untuk bertanggung jawab atas kelalaian/kesalahan yang dilakukan oleh Tim Dokter Tergugat yang dialami oleh Nina Dwijayanti selaku konsumen pemanfaat jasa pelayanan kesehatan yang menggunakan layanan kesehatan dari RSCM.

Selain beberapa uraian singkat diatas mengenai perlindungan hukum terhadap pasien sebagai pemanfaat jasa pelayanan medis ada ketentuan mengenai perlindungan hukum di bidang keperdataan menganut prinsip bahwa barang siapa merugikan orang lain, harus memberikan ganti rugi. Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian tersebut. Sehingga apabila ada seseorang yang merasa dirugikan akibat perbuatan pihak lain, tentu ia akan menggugat pihak lain itu agar bertanggung jawab secara hukum atas perbuatannya. Dari wujud ganti kerugian tersebut bertujuan untuk memperbaiki keadaan, dan dari pengganti kerugian kebanyakan besar berupa sejumlah uang atas biaya yang telah dikeluarkan selama pengobatan dilakukan.

2) Tanggung Jawab Rumah Sakit terhadap Pasien

Pengaturan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha secara umum, pada Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur

apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka pelaku usaha dapat digugat melalui BPSK maupun dengan mengajukan gugatan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Menurut Inosentius Samsul prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan terdapat 2 (dua) modifikasi, yaitu pertama prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah dan/atau lalai atau pelaku usaha dianggap bersalah, sehingga tidak perlu dibuktikan kesalahannya (*presumption of negligence*) dan yang kedua adalah prinsip untuk selalu bertanggung jawab dengan beban pembuktian terbalik (*presumption of liability principle*). Prinsip ini juga diatur dalam pasal 1365 KUHPerdara yang biasanya dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum. Perbuatan Melawan Hukum ini mengharuskan adanya 4 (empat) unsur pokok, yaitu adanya perbuatan; adanya unsur kesalahan; adanya kerugian yang diderita; adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.⁸

Dalam kasus ini, RSCM menganut prinsip tanggung jawab praduga lalai/bersalah karena pelaku usaha telah lalai atas terjadinya tindakan pembedahan yang dilakukan Tim Dokter RSCM yang menimbulkan kerugian bagi Pasien yakni menjadi cacat seumur hidupnya dan juga telah salah karena tidak meminta persetujuan terlebih dahulu kepada orang tua Pasien pada saat akan dilakukannya tindakan pembedahan oleh Tim Dokter RSCM dan juga dokter-dokter yang bekerja di RSCM telah salah memberikan diagnosa yang berubah-ubah kepada Pasien. Dalam hal ini pelaku usaha dianggap bersalah, sehingga tidak perlu dibuktikan lagi kesalahannya.

Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yaitu:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 59.

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

Apabila dikaitkan dengan kasus PutusanNo.287/PDT.G/BTH/2011/PN.JKT.PST maka pelaku usaha yaitu RSCM wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh Nina Dwijayanti selaku konsumen pemanfaat jasa pelayanan kesehatan di RSCM, akibat adanya kelalaian dan kurang hati-hatian pelaku usaha pada saat melakukan tindakan pembedahan terhadap konsumen.

Dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak harus selalu berbentuk pengembalian uang namun Tergugat bisa mengganti kerugian Penggugat dengan penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Pasal 53 Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, dikatakan bahwa pelayanan kesehatan perseorangan ditujukan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perorangan dan keluarga. Namun apabila dalam penyembuhan terjadi kesalahan atau perbuatan lalai yang menimbulkan kerugian, maka pihak yang merasa dirugikan dalam hal ini pasien selaku konsumen pemanfaat pelayanan kesehatan berhak menuntut ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 58 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, bahwa 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. Adapun bentuk ganti rugi berupa pengembalian uang; penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya; perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁹

Pemberian ganti rugi harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi juga tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.¹⁰ Yang dimaksud pertanggungjawaban hukum dokter di sini adalah pertanggung-jawaban, yaitu suatu “keterikatan” dokter terhadap ketentuan-ketentuan hukum dalam menjalankan profesinya. Tanggung jawab seorang dokter dalam bidang hukum, bisa terjadi dalam bidang hukum perdata dan pidana. Dokter dinilai bertanggung jawab dalam bidang hukum perdata jika dokter tidak melaksanakan kewajibannya (ingkar janji atau wanprestasi), yaitu tidak memberikan prestasinya sebagaimana yang telah disepakati juga bisa terjadi karena perbuatan yang melawan hukum.

Dengan adanya kejadian tersebut maka tidak salah apabila Penggugat menuntut ganti rugi kepada Tergugat, karena dokter yang menangani Pasien adalah Tim Dokter Tergugat yang bekerja atau berada di bawah tanggungan Tergugat dalam melakukan tindakan kedokteran kepada Pasien. Telah melakukan tindakan pembedahan kepada Pasien tanpa adanya persetujuan dan berakibat yang sangat merugikan. Hal tersebut sesuai sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang berbunyi seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatan sendiri melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Menurut Pasal 46 Undang-Undang No.44 tahun 2009 tentang

⁹ Sudaryatmo, hlm. 78. Lihat juga M. Nurdin, *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Atas Korban Malpraktik Kedokteran*, Jurnal Hukum Samudra Keadilan, Vol. 10 No. 1 Januari-Juni 2015. Wahyu Wiriadinata, *Dokter, Pasien, dan Malpraktik*, Mimbar, Vol. 26 No. 1 Febuari 2014.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 79.

Rumah Sakit bahwa rumah sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit.

Adapun jumlah ganti kerugian untuk pasien selaku konsumen pemanfaat jasa pelayanan kesehatan menurut beberapa peraturan perundang-undangan yang ada, antara lain ditetapkan sebagai berikut:

- (1) Setiap dokter atau dokter gigi yang dengan sengaja melakukan praktik kedokteran tanpa memiliki surat tanda registrasi, dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun atau denda paling banyak Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah), Pasal 75 Undang-Undang 29 tahun 2004 Praktik Kedokteran.
- (2) Setiap orang yang dengan sengaja menggunakan identitas berupa gelar atau bentuk lain yang menimbulkan kesan bagi masyarakat seolah-olah yang bersangkutan adalah dokter atau dokter gigi yang telah memiliki surat tanda registrasi dokter atau surat tanda registrasi dokter gigi atau surat izin praktek, dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp 150.000.000,00 (seratus lima puluh juta rupiah), Pasal 77.
- (3) Dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau denda paling banyak Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) apabila dokter atau dokter gigi dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51, yaitu dokter atau dokter gigi dalam melaksanakan praktik kedokteran mempunyai kewajiban:
 - a. Memberikan pelayanan medis sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional serta kebutuhan medis pasien;
 - b. Merujuk pasien ke dokter atau dokter gigi lain yang mempunyai keahlian atau kemampuan yang lebih baik, apabila tidak mampu melakukan sesuatu pemeriksaan atau pengobatan;

- c. Merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang pasien, bahkan juga setelah pasien itu meninggal dunia;
- d. Melakukan pertolongan darurat atas dasar perikemanusiaan, kecuali bila ia yakin ada orang lain yang bertugas dan mampu melakukannya.

(4) Setiap orang dengan sengaja mempekerjakan dokter atau dokter gigi yang tidak memiliki surat izin praktik untuk melakukan praktik kedokteran di sarana pelayanan kesehatan tersebut dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun atau denda paling banyak Rp 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

SIMPULAN

Bentuk perlindungan konsumen yang seharusnya diberikan kepada pasien selaku konsumen pemanfaat pelayanan medis, mencakup hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Di samping itu, konsumen berhak mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar prosedur operasional, serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, konsumen dan keluarganya tidak mendapatkan informasi yang lengkap dan jujur. Kenyataannya pasien tidak ada pemberitahuan mengenai alasan dilakukannya pembedahan, konsumen telah menyampaikan keluhannya atas kerugian yang diderita akibat tindakan pembedahan yang dilakukan pelaku usaha namun tidak mendapatkan tanggapan apapun. Tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terkait atas kelalaian pelayanan medis yang terjadi yaitu pengembalian uang yang telah penggugat keluarkan perbulan terhitung sejak Februari 2009 karena harus dirawat hingga putusan pengadilan dijatuhkan konsumen masih dirawat, yakni sebesar Rp 71 juta, dan biaya terapi serta obat anak sebesar Rp 105 juta, ditambah biaya jaminan hidup perawatan konsumen seumur hidup dengan adanya harapan untuk melakukan pengobatan ke luar negeri sebesar Rp 600 juta. Penggantian kerugian ini telah sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun atas

tuntutan Penggugat atas ganti rugi immaterial sebesar Rp 1.000.000.000,00, akibat rusaknya bagian penting dari tubuh konsumen yaitu bocornya kantung kemih yang disebabkan oleh pembedahan yang dilakukan pelaku usaha tanpa persetujuan dari Penggugat selaku orang tua dari konsumen tidak memiliki dasar perhitungan yang tepat dan untuk nilai ganti rugi non-materiil yang dituntut oleh Penggugat karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 hanya mengenal ganti kerugian materiil saja. Tetapi dalam Pasal 46 Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa rumah sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit, sehingga penggantian kerugian ini juga telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada sehingga pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas seluruh kerugian yang dituntut oleh konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Kurniawan, 2010, *Kebijakan dan Isu Kesehatan dalam Konteks Otonomi Daerah*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 12 No. 2.
- Bambang Heryanto, 2010, *Malpraktik Dokter dalam Perspektif Hukum*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 10 No. 2.
- Fred Ameln, 1991, *Kapita Selekta Hukum Kedokteran*, Grafikatama Jaya, Jakarta.
- Imam Jauhari, 2011, *Kesehatan dalam Pandangan Hukum Islam*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 13 No. 3.
- J .Guwandi, 2006, *Dugaan Malpraktek Medik dan Draft RPP: Perjanjian Terapeutik Antara Dokter dan Pasien*, cet.I, Balai Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, Jakarta.
- Priharto Adi, 2013, *Formulasi Hukum Penanggulangan Malpraktik Kedokteran*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 15 No. 2.
- M. Nurdin, 2015, *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Atas Korban Malpraktik Kedokteran*, Jurnal Hukum Samudra Keadilan, Vol. 10 No. 1.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Soerjono Soekanto, 1989, *Aspek Hukum Kesehatan (Suatu Kumpulan Catetan)*, Ind-Hill-Corp, Jakarta.

Subekti, 1995, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, cet.XXIX, PT Intermesa, Jakarta.

Sudaryatmo, 2001, *Seri Panduan Konsumen, Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen, Penjelasan Praktis mengenai UU No: 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen*, PIRAC bekerja sama dengan PEG, Jakarta.

Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Liberty, Yogyakarta.

Wahyu Wiriadinata, 2014, *Dokter, Pasien, dan Malpraktik*, Mimbar, Vol. 26 No. 1.

Zainuddin Ali, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Cet 5, Sinar Grafika, Jakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No.29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.290/Menkes/Per/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1438/Menkes/Per/IX/2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran.

Tuan Gunawan vs. Badan Layanan Umum Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo, No.287/PDT. G/BTH/2011/PN.JKT.PST, Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, 28 Juni 2011.