

# **JASA PELAYANAN KESEHATAN DAN EKSISTENSI YURIDISNYA TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Hasyim S. Lahilote<sup>1</sup>**

## **Abstrak**

Dalam dunia kedokteran terdapat dua penerapan aturan hukum yang mempunyai kekuatan yang sama dalam bentuk perundang-undangan untuk menyelesaikan sengketa antara pasien dan dokter, jika terjadi wanprestasi antara salah satu pihak. Yaitu uu no. 23 tahun 1992 tentang kesehatan dan uu no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Hal ini dimungkinkan karena timbulnya berbagai penafsiran tentang hubungan antara pasien dan dokter itu sendiri apakah termasuk dalam hubungan bersifat untung rugi atau bersifat sosial.

Kata Kunci : Dokter, Pasien, Perlindungan Konsumen.

## **A. Pendahuluan**

Membicarakan jasa pelayanan kesehatan tentunya tidak bisa dilepaskan dengan Undang-Undang tentang kesehatan yang menyebut bahwa penyedia jasa layanan kesehatan antara lain meliputi balai pengobatan, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit khusus, praktek dokter, praktek dokter gigi, praktek dokter spesialis, praktek bidan, toko obat dan lain sebagainya (pasal 56 UU No. 23 tahun 1992).

Pada dewasa ini diantara penyedia jasa layanan itu yaitu rumah sakit ( yang dikelola Swasta atau Pemerintah sudah cenderung mengarah pada "liberalisasi" pelayanan kearah industri kesehatan.

Kecenderungan kearah industri kesehatan terlihat dengan adanya konflik antara profesi medis dengan profesi manajemen, dimana disatu pihak digunakan pendekatan teknis medis dan dilain pihak ditekankan pada aspek manejerial sehingga hal ini pun berpengaruh pada pelayanan kesehatan yang dirasakan masyarakat konsumen/pasien dalam bentuk profit oriented, yang menjurus pendekatan untung rugi.

---

<sup>1</sup> Penulis adalah dosen tetap pada Jurusan Syari'ah STAIN Manado.

Disamping itu kemajuan teknologi Kedokteran belum diikuti dengan perilaku profesi yang akomodatif terhadap hak-hak pasien sebagai konsumen karena interaksi antara pemberi pelayanan kesehatan dan pasien masih Paternalistik. pasien umumnya hanya dapat menerima saja apa kata dokter, bidan, manteri, perawat dan tenaga kesehatan lain, padahal menurut pasal 53 ayat 2 UU No. 23 Tahun 1992 tentang kesehatan, Tenaga Kesehatan Wajib menghormati hak pasien (hak informasi, hak atas rahasia kedokteran dan hak atas pendapat kedua/*second opinion*).

### **B. Aspek Yuridis Pelayanan Kesehatan**

Hubungan hukum yang dilakukan oleh pelayanan kesehatan antara dokter dan Pasien telah melakukan aspek hukum baik di bidang hukum perdata, Hukum pidana maupun hukum administrasi. Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan dalam Pasal 55 ayat (2) memberikan dasar hukum bagi penentuan ganti rugi. Menurut KUH Perdata yaitu karena wanprestasi (Pasal 1234 KUHPerdato) dan karena perbuatan melanggar hukum (*de onrechmatige daad*) Pasal 1365 KUHPerdato yang mempunyai unsur:

1. Harus ada perbuatan;
2. Perbuatan itu harus melanggar hukum;
3. Ada kerugian;
4. Ada hubungan kausal antara perbuatan melanggar hukum itu dengan kerugian yang diderita;
5. Adanya kesalahan (*schuld*).

Tanggung Gugat Perdata atau kerugian yang diderita orang lain dapat mencakup 3 hal yaitu :

1. Tanggung gugat berdasarkan kesalahan (*schuld aansprakelijkheid*).

2. Tanggung gugat berdasar kesalahan dengan pembalikan beban pembuktian. Penggugat tidak perlu membuktikan bahwa tergugat tidak cukup hati-hati tetapi sebaliknya penggugat yang wajib membuktikan bahwa ia cukup berusaha hati-hati sehingga ia tidak dapat dipersalahkan.
3. Tanggung gugat berdasarkan resiko. Yaitu merupakan tanggung gugat yang dipertajam artinya pertanggung jawaban untuk akibat kerugian tanpa melakukan perbuatan melanggar huku dan kesalahan.

Baik dalam perkara pidana maupun dalam perkara Perdata, Hakim memerlukan pembuktian. Tetapi karena hukum Pidana tergolong hukum Publik, sedangkan Hukum Perdata tergolong hukum Privat, maka terdapat suatu perbedaan dalam system hukum pembuktiannya. Dalam Hukum Acara Pidana yang biasa dipakai adalah system pembuktian menurut Undang-Undang secara negatif (Pasal 183 KUHAP) yang juga menganut system pembuktian negatif sebagaimana diatur dalam Pasal 294 ayat (1) H.I.R/R.I.B yang pada pokoknya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mempersalahkan seorang Terdakwa diperlukan suatu minimum pembuktian yang ditetapkan dalam Undang-Undang.
2. Namun demikian, biarpun bukti bertumpuk-tumpuk melebihi minimum yang ditetapkan dalam Undang-Undang tadi, apabila hakim tidak memperoleh keyakinan tentang kesalahan terdakwa, ia tidak boleh mempersalahkan dan menghukum terdakwa tersebut.

Jadi dalam sistem tersebut, yang pada akhirnya menentukan nasibnya si Terdakwa adalah keyakinan Hakim. Namun demikian penyimpangan dari KUHAP kita dapati pula antara lain dalam pasal 37 Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan

Tindak Pidana Korupsi dengan adanya “Pembuktian terbalik yang terbatas” karena Jaksa masih tetap wajib membuktikan dakwaannya.

Tanggung jawab Pelaku usaha atas kerugian Konsumen dalam undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 diatur khusus dalam Bab VI Pasal 19 s/d Pasal 28.

Pasal 22 dan Pasal 28 khusus mengatur Pembuktian.

Pasal 22 berbunyi sebagai berikut :

"Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (4) Pasal 20 dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab Pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi Jaksa untuk melakukan pembuktian."

Pasal 28 berbunyi sebagai berikut :

"Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab Pelaku usaha".

Memperhatikan pasal-pasal tersebut di atas, Undang-undang tentang perlindungan konsumen memberikan kemungkinan dilakukannya penuntutan tanggung jawab secara Perdata dan secara Pidana terhadap Pelaku usaha dan/atau Pengurusnya.

Dalam dua Pasal yang mengatur beban pembuktian Pidana dan Perdata atas kesalahan Pelaku usaha dalam undang - undang tentang Perlindungan Konsumen tersebut kewajiban pembuktian tersebut "dibalik" menjadi beban tanggung jawab dari Pelaku usaha. Walaupun untuk perkara Pidana masih merupakan “Pembuktian Terbalik yang terbatas” Jaksa masih mungkin membuktikan dakwaannya.

Dalam "Pembuktian Terbalik" selama Pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan merupakan kesalahan yang terletak pada Pelakunya maka demi hukum pelaku usaha bertanggung jawab dan wajib mengganti kerugian yang diderita tersebut.<sup>2</sup>

Nampak disini bahwa demi memberikan kemudahan bagi Konsumen yang dirugikan, terdapat perubahan sistim pembuktian yang dipakai oleh Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen terhadap ketentuan umum yang diatur dalam Pasal 1865 KUHPerdara atau Pasal 163 R.I.B / 283 R.D.S serta Pasal 183 KUHP / 294 (1) HIR / R.I.B. (Lex specialis derogat Lex generalis), akan tetapi Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan rumusan yang jelas dan tegas tentang pengertian (definisi) dari jenis barang yang secara hukum dapat dipertanggung jawabkan dan sampai berapa jauh suatu pertanggung jawaban atas barang tertentu dapat dikenakan bagi pelaku usaha tertentu atas hubungan hukumnya dengan Konsumen seperti yang dilakukan oleh banvak Negara maju yang menganut sistim Common Law antara lain seperti yang diatur dalam The Consumer Protection Act 1987 (Inggris) yang memuat tentang ajaran Strict Liability yang jelas dalam Pasal 35 undang-undang nomor 23 tahun 1997 tentang Pengelolaan lingkungan hidup, *Product Liability* dan jenis *Consumer Goods*.

Apakah hal tersebut dapat diterapkan begitu saja dalam sistim *civil law* apabila tidak ditegaskan dalam Undang-undang. Begitu pula masalah pelaku usaha yang dapat dipertanggung jawabkan dalam mata rantai produksi hingga ke retail, termasuk Pelaku usaha periklanan, yang terlibat menjadi salah satu kendala yang harus diperhatikan dari segi hukum formil agar gugatan yang diajukan dapat mencapai sasaran.

---

<sup>2</sup> Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), h.

### **C. Perlindungan Hukum Pasien dan Konsumen**

Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebut dalam penjelasan bagian I umum, ada beberapa Undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen antara lain undang-undang Nomor. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Alasan utama diundangkannya Undang-undang perlindungan konsumen antara lain karena Kedudukan Pelaku usaha dan Konsumen tidak seimbang dan Konsumen berada pada posisi yang lemah, sehingga perlu dilindungi kepentingannya, dan Untuk mewujudkan keseimbangan antara pihak konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat.

Ada beberapa pendapat pro dan kontra bagi pemberlakuan undang-undang perlindungan konsumen terhadap jasa pelayanan kesehatan. Pendapat yang pro menyatakan asas profesionalitas seperti dokter dan advokat mempunyai persamaan dengan Pelaku usaha lainnya seperti pedagang, atau supermarket. Mereka sama-sama menerima bayaran dari layanan jasa yang diberikan kepada Konsumen ; bedanya untuk menjadi seorang profesional dokter atau advokat mereka harus menempuh jenjang pendidikan. Serta harus menjadi anggota organisasi profesi dan mengucapkan sumpah profesi disamping mereka juga mempunyai kode etik tertentu serta mekanisme peradilan profesi untuk menegakkan kode etik profesi.<sup>3</sup>

Pendapat yang kontra menyatakan bahwa pasien tidak identik dengan Konsumen. Sebab hubungan yang unik antara dokter dan pasien sangat sulit untuk disamakan seperti hubungan antara Konsumen dengan Pelaku usaha dibidang ekonomi.

Dilihat dari sudut pandang konsumen, pengaturan tentang perlindungan pasien dapat diambil dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 yang menyamakan pasien sebagai

---

<sup>3</sup> Yusuf Shofie, *Potensi Pelanggaran dan Cara Penegakkan Hak Konsumen* (Jakarta: Citra Adityabakti, 2003).

konsumen. Akan tetapi dilihat dari sudut pandang kedokteran, dokter dalam hal ini tentu tidak sama dengan pelaku usaha dalam lingkup perekonomian sebab pekerjaan dalam bidang kesehatan, adalah pekerjaan yang banyak berhubungan dengan unsur-unsur sosial. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini masuk dalam kategori perikatan hasil (Resultaats Verbintenis) sedangkan hubungan antara pasien dan dokter masuk dalam kategori perikatan usaha (Inspanning Verbintenis).<sup>4</sup>

Pendapat ini nampaknya didukung oleh Departemen Kehakiman yang menghendaki usaha pelayanan kesehatan tunduk pada undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan dan tidak tunduk pada undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

---

<sup>4</sup> Dr. Wila Candrawila, Supriyadi, SH, *Hukum Kedokteran* (Bandung: Mandar Maju, 2001).

## Daftar Pustaka

Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 2000.

Hukum Kedokteran, PT. Citra Adityabakti, Jakarta, 2000.

Undang-undang Nomor 23 tahun 1992 tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 31 tahun 1999 tentang Tindak Pidana Korupsi.

Pelayanan kesehatan dan hukum, Leenen, HR Lamintang, Binacipta, 1991.

Hukum Kedokteran, Dr. Wila Candrawila, Supriyadi, SH, Mandar Maju, Bandung, 2001.

Yusuf Shofie SH., MH. *Potensi Pelanggaran dan Cara Penegakkan Hak Konsumen*, Jakarta: Citra Adityabakti, 2003.

Yusuf Shofie SH., MH. *(Perlindungan Konsumen) Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Citra Adityabakti, 2003.