

# TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA JASA LAYANAN KESEHATAN TERHADAP KERUGIAN PASIEN DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN

(RESPONSIBILITY OF LAW BUSINESS ACTORS HEALTH SERVICE TOWARD LOSS OF PATIENTS OBSERVED FROM ACT NUMBER 36 IN 2009 ABOUT HEALTH)

Ayu Sartika Sari, Fendi Setyawan, Mardi Handono,  
Jurusan Hukum Perdata Ekonomi, Fakultas Hukum, Universitas Jember (UNEJ)  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
E-mail: [istiqomah\\_fhuj@yahoo.com](mailto:istiqomah_fhuj@yahoo.com)

## Abstrak

Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yakni dokter dan perawat kepada konsumen kesehatan harus diberikan dengan sebaik – baiknya sesuai dengan standar profesi, standar prosedur operasional dan kode etik kedokteran Indonesia. Dengan adanya standar bagi profesi kedokteran maupun standar asuhan untuk keperawatan diharapkan mampu melindungi konsumen kesehatan dari praktik tenaga kesehatan yang menyimpang, sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen kesehatan.

**Kata Kunci :** pelayanan, kerugian, pasien, perlindungan.

## Abstract

*health services by health personnel the doctors and nurses to the health of the consumer must be provided with the best - well in accordance with professional standards, standard operating procedures and a code of ethics Indonesia. with the standards for the medical profession and the standards of care for nursing is expected to protect the health of consumers of health practices that deviate so as to causing harm to the health of consumers.*

**Keywords:** service, loss, patient, protection.

## Pendahuluan

Dewasa ini masyarakat sebagai konsumen kesehatan semakin menyadari akan hak – haknya yang harus dihormati oleh pelaku usaha jasa layanan kesehatan agar terhindar dari malpraktik kedokteran. Hubungan antara dokter dengan pasien dalam bidang kesehatan atau yang disebut transaksi terapeutik dimana didalamnya terdapat hak dan kewajiban kedua belah pihak yang harus sama – sama dijalankan dengan seimbang. Seorang konsumen kesehatan berhak memperoleh informasi selengkap – lengkapnya dari dokter mengenai penyakit yang diderita, tindakan apa saja yang harus diterima, dampaknya terhadap kesehatan atas tindakan tersebut yang tercantum dalam informed consent bahkan konsumen kesehatan berhak untuk mencari second opinion tentang penyakitnya. Hal tersebut merupakan hak konsumen kesehatan yang selayaknya dihormati oleh pelaku usaha jasa layanan kesehatan. Dalam menjalankan profesinya seorang dokter harus berpegang teguh pada ketentuan undang – undang yang berlaku, standar profesi, standar prosedur operasional, dan kode etik kedokteran Indonesia.

Semua perbuatan dalam pelayanan medis dapat mengalami kesalahan (baik sengaja atau lalai) yang dapat

berujung pada malpraktik kedokteran apabila dilakukan secara menyimpang dari standart profesi, standar operasional. Malpraktik kedokteran yang dilakukan oleh dokter yang menimbulkan kerugian pada pasien dapat dituntut atas dasar wanprestasi dan/atau perbuatan melawan hukum. Konsumen kesehatan yang merasa hak – haknya dirugikan oleh pelaku usaha jasa layanan kesehatan tersebut dapat mengajukan gugatan sebagai pertanggungjawaban, melalui Majelis Kehormatan Etik Kedokteran (MKEK), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Peradilan Umum.

Dari uraian Latar Belakang tersebut penulis mengambil rumusan masalah antara lain;

1. Bagaimanakah pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Dokter dan Perawat ditinjau dari Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan?
2. Bagaimanakah pertanggungjawaban pelaku usaha jasa layanan kesehatan khususnya dokter dan perawat apabila dalam pemberian layanan kesehatan merugikan pasien?
3. Bagaimanakah upaya – upaya yang akan dilakukan oleh konsumen kesehatan jika hak – haknya dirugikan oleh pelaku usaha jasa layanan kesehatan?

### Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan hal yang penting dalam setiap penulisan karya ilmiah. Metode penelitian bertujuan menyempurnakan agar suatu penelitian dan penulisan karya ilmiah dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Berdasarkan hal tersebut, metode penelitian yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah harus tepat, sehingga diperoleh hasil penelitian yang berupa argumentasi, teori maupun konsep-konsep baru yang dapat diketahui kebenarannya secara ilmiah.

Tipe penelitian adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi terhadap objek studi tersebut dapat dijalankan sesuai dengan prosedur yang benar dan sesuai sehingga pada akhirnya kesimpulan yang diperoleh akan mendekati kebenaran objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Yuridis Normatif (*Legal Research*). Tipe penelitian Yuridis Normatif (*Legal Research*) merupakan penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Yuridis Normatif (*Legal Research*) dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti Undang-Undang, peraturan-peraturan serta literatur yang berisi konsep-konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini.

Tipe penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah yuridis normatif, yakni penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan-penerapan kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Metode pendekatan yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti undang-undang, peraturan-peraturan serta literatur yang berisi konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini.

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Pendekatan Undang - Undang (*statute approach*) dan pendekatan Konseptua (*conceptual approach*). Pendekatan Undang - Undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Suatu penelitian normatif tentu harus menggunakan pendekatan perundang – undangan, karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus dari suatu penelitian.

Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*), yakni beranjak dari pandangan – pandangan dan doktrin doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. dengan mempelajari pandangan pandangan dan doktrin doktrin dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide ide yang melahirkan pengertian pengertian hukum, konsep konsep hukum, dan asas asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi

### 1. Pelayanan Kesehatan Yang Dilakukan Oleh Dokter dan Perawat Pada Konsumen Kesehatan

Menurut pasal 52 Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan terdapat beberapa bentuk pelayanan kesehatan antara lain: pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan pelayanan kesehatan tradisional. Seorang tenaga kesehatan yang akan menangani pasien harus mempunyai kompetensi yang cukup yang dapat memberikan asuhan sesuai dengan kewenangannya sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada pasien. dalam setiap profesi didalamnya memiliki standar tersendiri baik standar profesi maupun standar prosedurnya.

Seperti halnya seorang dokter dalam menjalankan profesinnya harus berpegang teguh pada standar profesi antara lain: memiliki kewenangan berdasarkan keahlian yang semata – mata melekat pada diri dokter dan kewenangan berdasarkan ketentuan Undang- Undang (formal) dimana untuk membuka sebuah praktik seorang dokter terlebih dahulu memiliki kewenangan mengenai keahliannya pada pendidikan kedokteran serta memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Ijin Prakti (SIP) apabila seorang dokter akan membuka sebuah praktik, isi kedua stadar profesi ialah kemampuan rata – rata yakni kemampuan dalam *knowledge*, *skill* dan *professional attitude*, dan isi ketiga standar profesi ialah ketelitian yang umum yang artinya kewajiban dokter dalam perjanjian *terapeutik* dengan pasien harus dilakukan secara cermat, teliti, penuh kehati – hatian dan tidak ceroboh. Standar profesi bagi dokter merupakan alat yang digunakan untuk mengadakan pembelaan diri atas tindakan medis yang dilakukan dengan tidak menyimpang, sedangkan bagi pasien merupakan sarana untuk dapat melindungi konsumen kesehatan dari akibat – akibat buruk praktik yang menyimpang.

Disamping harus memperhatikan standar profesi seorang dokter juga harus berpegang teguh pada standar prosedur operasional, yakni suatu perangkat instruksi/ langkah – langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu. standar prosedur operasional memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama yang dibuat oleh sarana layanan kesehatan berdasarkan standar profesi.

Selain dokter perawat juga mempunyai pera yang penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien. dalam praktik keperawatan fungsi perawat terdiri dari tiga fungsi yaitu: fungsi *dependen* dimana dalam fungsi ini perawat tidak memerlukan perintah dokter dalam melaksanakan tugasnya bersifat mandiri berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan oleh karena itu perawat bertanggung jawab terhadap akibat yang timbul dari tindakan yang diambil, fungsi *interdependen* yakni tindakan perawat berdasar pada kerja sama dengan keperawatan dan tim kesehatan dalam fungsi ini perawat bertanggung jawab secara bersama – sama dengan tenaga kesehatan lainnya terhadap kegagalan pelayanan sesuai dengan bidangnya, dan yang ketiga adalah fungsi *dependen* dimana perawat bertindak membantu dokter dalam memberikan pelayanan pengobatan dan tindakan khusus yang menjadi wewenang

dokter dan seharusnya dilakukan oleh dokter oleh karena itu setiap kegagalan tindakan medis menjadi tanggung jawab dokter.

Seorang perawat yang akan menjalankan proses keperawatan harus berpedoman pada Lafal Sumpah Perawat, standart profesi, standar asuhan keperawatan, dan kode etik keperawatan. Standar profesi merupakan ukuran kemampuan rata – rata tenaga kesehatan dalam menjalankan pekerjaannya. Standar asuhan keperawatan pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan , mencegah penyakit, memperbaiki status kesehatan, dan membantu pasien mengatasi masalah kesehatan. Sedang kode etik merupakan sekumpulan norma yang ditetapkan dan diterima oleh sekelompok profesi yang mengarahkan atau memberi petunjuk kepada anggotanya untuk bagaiman seharusnya bertindak dalam menjalankan profesinya sekaligus untuk menjamin mutu moral profesi tersebut kepada masyarakat. Berdasarkan Kepmenkes No.1239/2001 Tentang Registrasi Perawat dan Permenkes No. 148/2009 Tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat diperoleh beberapa persyaratan yang harus dipenuhi apabila seorang perawat akan membuka sebuah praktik, antara lain: SIK (Surat Izin Kerja) adalah bukti tertulis yang diberikan kepada perawat untuk melakukan praktik keperawatan, SIP (Surat Izin Perawat) adalah bukti tertulis pemberian kewenangan untuk menjalankan pekerjaan keperawatan di seluruh wilayah Republik Indonesia, SIPP (Surat Izin Praktik Perawat) bukti tertulis yang diberikan kepada perawat untuk melaksanakan praktik keperawatan secara perorangan dan/atau berkelompok, dan STR (Surat Tanda Registrasi) adalah bukti tertulis dari pemerintah kepada tenaga kesehatan yang telah memiliki sertipikat kompetensi sesuai dengan ketentuan perundang – undangan.

## 2. Pertanggungjawaban Dokter Terhadap Pasien dalam Pemberian Layanan Kesehatan Yang Merugikan Pasien

Hubungan antara dokter dengan pasien disamping melahirkan hak dan kewajiban antara keduanya juga membentuk pertanggungjawaban hukum masing – masing pihak. dilihat dari sumber lahirnya perikatan ada dua kelompok yaitu: yang *pertama*, perikatan yang disebabkan oleh suatu kesepakatan (pasal 1313 – 1351 BW) dan yang *kedua* karena hal lainnya oleh Undang – Undang (pasal 1352 – 1380 BW) dimana hubungan antara dokter dengan pasien tersebut berada dalam kedua jenis perikatan tersebut. Kewajiban hukum yang sangat mendasar dalam perjanjian antara dokter dengan pasien tertuang dalam kontrak *terapeutik*. Kontrak *terapeutik* ini akan timbul setelah pasien diberi penjelasan secara terperinci mengenai penyakitnya, akibat – akibat serta efek samping atau resiko yang bisa terjadi selama dalam perawatan atau proses penyembuhan penyakitnya. Sedang izin perawatan itu sendiri dinamakan *informed consent*. *Informed consent* merupakan dasar dari kontrak *terapeutik* yang harus dilakukan oleh dokter terhadap pasien dalam rangka memperoleh persetujuan upaya perawatan selanjutnya, baik pengobatan, perawatan, dan tindakan operasi.

Dalam *informed consent* seorang dokter harus memberi informasi secara lengkap, yang disampaikan secara

sederhana dan mudah dimengerti oleh pasien mengenai tindakan medisnya. Pada hakekatnya *informed consent* adalah untuk melindungi pasien dari segala kemungkinan tindakan medis yang tidak disetujui atau tidak diizinkan oleh pasien tersebut, sekaligus untuk melindungi dokter (secara hukum) terhadap kemungkinan akibat yang tak terduga dan bersifat negatif. Oleh karena itu dalam penyampaian informasi tidak boleh bersifat memperdaya, menekan atau menciptakan ketakutan sebab ketiga hal tersebut akan membuat persetujuan yang diberikan menjadi cacat hukum. Pelanggaran kewajiban hukum dokter dalam perikatan hukum karena kesepakatan dalam hal ini kontrak *terapeutik* membawa suatu keadaan wanprestasi, serta pelanggaran hukum yang dilakukan oleh dokter atas kewajiban hukum dokter karena Undang – Undang membawa suatu keadaan kedalam perbuatan melawan hukum. Keadaan yang demikian dalam hubungan antara dokter dengan pasien membentuk pertanggungjawaban hukum bagi dokter terhadap kerugian yang timbul.

Kontrak *terapeutik* antara dokter dengan pasien bukan termasuk perjanjian *resultaats* karena objek perjanjian bukan hasil pelayanan medis oleh dokter tetapi tingkah laku atau perlakuan pelayanan medis oleh dokter. Sehingga sepanjang perlakuan medis terhadap pasien telah dilakukan dengan baik dan benar serta patut menurut standar profesi, standar prosedur operasional kedokteran, maka meskipun tanpa hasil penyembuhan yang diharapkan tidak melahirkan malpraktik kedokteran dari sudut hukum, namun apabila setelah perlakuan medis terjadi keadaan tanpa hasil sebagaimana yang diharapkan (tanpa penyembuhan ) atau menjadi lebih parah sifat penyakitnya karena perlakuan medis dokter yang menyalahi standar profesi, standar prosedur operasional maka dokter dapat dianggap melakukan malpraktik kedokteran.

Oleh karena dokter sebagai tenaga profesional dibidangnya yakni pemberian layanan kesehatan bertanggungjawab dalam setiap tindakannya yang dilakukan kepada konsumen kesehatan dengan sebaik – baiknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tanggung jawab dokter terdapat dalam beberapa hal antara lain: *pertama* Tanggung Jawab Etis berkaitan dengan tingkah laku dalam pergaulan ditengah masyarakat yang selalu dibatasi oleh norma – norma yang ada. Hubungan antara dokter dengan pasien haruslah berdasarkan pada prinsip – prinsip, antara lain: berbuat baik yaitu tidak melakukan sesuatu yang merugikan, keadilan yaitu perlakuan yang sama untuk setiap orang dalam situasi dan kondisi yang sama, serta otonomi hak atas perlindungan seorang dokter sebagai profesional berhak menyarankan kepada pasien pillhan tindakan medis tertentu, akan tetapi persetujuan mengenai tindakan medis yang disarankan oleh dokter tetap menjadi hak pasien, *kedua* Tanggung Jawab Profesi berkaitan erat dengan profesionalisme seorang dokter antara lain: pendidikan, pengalaman, dan kualifikasi lain dalam menjalankan tugas profesinya seorang dokter arus mempunyai derajat pendidikan yang sesuai dengan bidang keahlian yang ditekuninya, Derajat Resiko Perawatan diusahakan untuk sekecil – kecilnya, sehingga efek samping dari pengobatan diusahakan seminimal mungkin, Peralatan Perawatan perlunya dipergunakan pemeriksaan luar kurang didapatkan



hasil yang akurat sehingga diperlukan pemeriksaan menggunakan bantuan alat, *ketiga* Tanggung Jawab Hukum adalah suatu keterikatan dokter terhadap ketentuan – ketentuan hukum dalam menjalankan profesinya. Ada tiga unsur dalam pertanggungjawaban secara perdata, yakni adanya kelalaian yang dapat dipersalahkan, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausal.

### 3. Upaya – Upaya Konsumen Kesehatan yang Dirugikan Hak – Haknya oleh Pelaku Usaha Jasa layanan Kesehatan

Sebagai seorang yang berprofesi sebagai tenaga kesehatan, dokter dalam menjalankan pekerjaannya harus berpegang teguh pada standar profesi, standar prosedur operasional sebagai langkah – langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu kerja rutin tertentu, serta Kode Etik Kedokteran Indonesia yang merupakan pedoman batin bagi dokter yang berakar pada hari nurani, dimana seorang dokter akan berhubungan dengan pasien yang sedang mengharapkan pertolongan pengobatan maupun penyembuhan akan penyakit yang sedang dideritanya. Dewasa ini pasien sebagai konsumen kesehatan lebih kritis menanggapi hak – haknya sebagai konsumen kesehatan yang harus dilindungi dari tindakan menyimpang pelaku usaha jasa layanan kesehatan dengan adanya KUHPperdata serta Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk melindungi kepentingan pasien serta melindungi pihak pasien dalam hal wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa layanan kesehatan.

Seorang pasien yang merasa dirugikan hak – haknya oleh pelaku usaha jasa layanan kesehatan dapat mengajukan gugatan kepada dokter, perawat, Rumah Sakit maupun ketiganya untuk meminta pertanggungjawaban atas pelayanan yang diberikin tersebut karena tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ada beberapa jenis tanggung gugat antara lain: *contractual Liability* yaitu tanggung gugat yang muncul karena adanya ingkar janji atau tidak dilaksanakannya suatu kewajiban atau tidak dipenuhinya suatu pihak lain sebagai akibat adanya suatu hubungan kontraktual, *Liability in Tort* yaitu tanggung gugat yang tidak berdasarkan atas adanya *contractual obligation* tetapi atas perbuatan melawan hukum, berlawanan dengan kesesuaian, dan berlawanan dengan ketelitian yang patut dilakukan dalam pergaulan hidup, *Stric Liability* tanggung gugat jenis ini seseorang harus bertanggungjawab meskipun tidak melakukan kesalahan apa – apa, dan *Vicarious Liability* ( tanggung renteng) tanggung gugat jenis ini timbul akibat kesalahan yang dibuat oleh bawahannya.

### Peranan KODEKI dan MKEK Dalam Upaya Melindungi Konsumen Kesehatan

Kode Etik Indonesia sebagai pedoman perilaku dokter dalam menjalankan profesinya di Indonesia telah disesuaikan menurut nilai yang dianut oleh Bangsa Indonesia yaitu berdasarkan pada Pancasila dan UUD 1945. Profesi dokter merupakan profesi yang berkepentingan dengan kesejahteraan manusia karena senantiasa melaksanakan perintah moral dan intelektual. Untuk meningkatkan profesionalisme dokter, maka pemerintah mengharuskan

organisasi profesi Ikatan Dokter Indonesia (IDI) untuk membentuk lembaga otonom Majelis Kehormatan Etik Kedokteran Indonesia (MKEK) adalah lembaga yang menerima pengaduan dan berwenang memeriksa dan memutus ada tidaknya kesalahan yang dilakukan oleh dokter karena melanggar penerapan disiplin ilmu kedokteran dan menerapkan sanksi. MKEK merupakan lembaga otonom dari Konsil Kedokteran Indonesia dan dalam menjalankan tugasnya bersifat independen, bertanggung jawab kepada Konsil Kedokteran Indonesia. Keputusan MKEK mengikat dokter dan KKI. Keputusan dapat berupa dinyatakan tidak bersalah atau pemberian sanksi disiplin yang berupa pemberian peringatan tertulis, rekomendasi pencabutan STR/ SIP dan/atau kewajiban mengikuti pendidikan atau pelatihan di institusi pendidikan kedokteran.

Langkah – langkah yang dilakukan konsumen kesehatan yang dirugikan hak – haknya oleh pelaku usaha jasa layanan kesehatan dalam pemberian layanan dapat melalui *pertama* Majelis Kehormatan Etik Kedokteran (MKEK) dengan menyampaikan pengaduan terkait yang dialami oleh konsumen kesehatan yang telah dirugikan haknya oleh pelaku usaha jasa layanan kesehatan. Persidangan MKEK bertujuan untuk mempertahankan akuntabilitas, profesionalisme dan keluruhan profesi. Proses persidangan etik dan disiplin profesi dilakukan terpisah dari proses persidangan gugatan perdata atau tuntutan pidana oleh karena domain dan yurisdiksinya berbeda. Persidangan MKEK bersifat inskuisitorial khas profesi, yaitu Majelis bersikap aktif melakukan pemeriksaan tanpa adanya badan atau perorangan sebagai penuntut. Pengaduan melalui MKEK melalui beberapa tahapan antara lain : pengaduan, pemanggilan para pihak yang bersengketa, pembuktian dan putusan. *Kedua*, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), penyelesaian sengketa melalui badan ini sangat murah, cepat, sederhana, dan tidak berbelit – belit prosedur untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK sangat mudah, konsumen datang dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan, dan menyerahkan dokumen pendukung. Kemudian BPSK akan mengundang para pihak yang bersengketa untuk melakukan pertemuan pra sidang. BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan yang diajukan oleh pihak – pihak yang bersengketa. Dalam pertemuan ini akan ditentukan bagaimana langkah selanjutnya yaitu dengan jalan damai atau jalan tidak jalan. Jika yang dipilih tidak jalan damai, ada tiga cara penyelesaian sengketa yaitu dengan cara Konsiliasi dimana menurut pasal 1 angka 9 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menjelaskan bahwa Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan pada para pihak. Kedua dengan cara Mediasi, yakni menurut pasal 1 angka 10 mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa di luar Pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian dengan cara mediasi hampir sama dengan konsiliasi hanya dalam mediasi majelis hakim lebih aktif sedang dalam konsiliasi majelis hakim lebih bersifat pasif. Ketiga dengan

jalan Arbitrase, cara penyelesaian sengketa melalui jalan arbitrase berbeda dengan dua jalan sebelumnya yakni majelis yang dibentuk oleh BPSK bersifat aktif dalam mendamaikan pihak – pihak yang bersengketa, jika tidak tercapai kata sepakat diantara keduanya maka Badan ini akan memberikan penjelasan perihal Undang – Undang yang berkenaan dengan perlindungan konsumen, lalu keduanya diberi waktu yang sama untuk menjelaskan apa saja yang dipersengketakan. Nantinya keputusan yang dihasilkan adalah menjadi wewenang penuh Badan yang dibentuk BPSK tersebut. BPSK semata – mata berperan sebagai fasilitator yang bersifat netral, sebagai mediator dengan melibatkan pihak ketiga dalam menyelesaikan sengketa konsumen/konsumen kesehatan. Yang pada hakekatnya hasil putusan mediasi dan konsiliasi dalam sengketa konsumen kesehatan adalah kesepakatan para pihak yang prosesnya dibantu oleh BPSK. apabila putusan BPSK dapat diterima oleh kedua belah pihak maka putusan BPSK bersifat final dan mengikat sehingga tidak perlu diajukan ke Pengadilan. *ketiga* melalui Peradilan Umum, disamping BPSK penyelesaian sengketa konsumen kesehatan juga dapat ditempuh melalui Peradilan yang berada di lingkungan Peradilan Umum dalam hal ini Pengadilan Negeri. penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri dapat ditempuh dengan cara mengajukan gugatan baik atas dasar wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum.

## Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan :

Dalam Pasal 47 Undang - Undang Nomor 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. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien seorang dokter dan perawat harus berpegang teguh pada standar profesi, standar prosedur dan kode etik sebagai pedoman untuk memberi arah terhadap praktik kedokteran sehingga mengikat pekerjaan dalam profesi kedokteran tersebut. seorang dokter yang akan membuka praktik Menurut Pasal 29 Ayat (1) Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran wajib memiliki kewenangan untuk memiliki Surat Tanda Registrasi (STR), dan menurut pasal 36 Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2009 seorang dokter wajib memiliki Surat Izin Praktik (SIP).

Tanggung Jawab Hukum Tanggung jawab hukum dokter adalah suatu keterikatan dokter terhadap ketentuan - ketentuan hukum dalam menjalankan profesinya. tanggung jawab dalam bidang hukum perdata, terjadi apabila dokter tidak dapat melaksanakan kewajibannya (ingkar janji), yaitu tidak memberikan prestasi sebagaimana yang telah disepakati dan karena perbuatan melanggar hukum. tindakan dokter yang termasuk wanprestasi antara lain: tidak melakukan apa yang menurut kesepaktannya wajib untuk dilakukan, melakukan apa yang menurut kesepaktannya wajib dilaksanakan akan tetapi terlambat, melakukan kesepaktannya wajib dilakukan tetapi tidak sempurna dan melakukan apa yang menurut kesepaktannya tidak seharusnya. Ada tiga unsur dalam pertanggung jawaban

secara perdata, yakni: Pertama, adanya kelalaian yang dapat dipersalahkan. Kedua, adanya kerugian, ketiga, adanya hubungan kausal. Pada umumnya ada dua bentuk pertanggungjawaban dokter di bidang hukum perdata, yaitu pertanggungjawaban atas kerugian yang disebabkan karena wanprestasi (yaitu perbuatan tidak memenuhi prestasi atau memenuhi prestasi secara tidak baik) dan, Kedua, pertanggungjawaban disebabkan oleh perbuatan melanggar hukum yaitu perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban profesi.

Ada beberapa langkah yang dapat ditempuh untuk pengaduan oleh konsumen kesehatan untuk yang merasa dirugikan hak – haknya oleh pelaku usaha jasa layanan kesehatan antara lain melalui: Majelis Kehormatan Etik Kedokteran (MKEK), melalui BPSK, dan melalui Peradilan Umum.

### Saran

Pasien sebagai konsumen kesehatan dewasa ini harus semakin peduli dan menyadari akan hak - haknya sebagai konsumen kesehatan dengan saling bekerja sama dengan pelaku usaha jasa layanan kesehatan khususnya dokter dan perawat dalam pemberian layanan kesehatan. hal ini sangat penting guna pasien sebagai konsumen kesehatan dan juga pelaku usaha jasa layanan kesehatan mengenai hak serta kewajiban diantara keduanya.

Dalam hubungan pemberian layanan kesehatan antara pasien dengan pelaku usaha harus saling memberikan informasi yang jelas, lengkap mengenai riwayat kesehatannya kepada dokter agar dalam pemberian layanan kesehatan dapat dilaksanakan secara maksimal dan sebaik - baiknya, sedang bagi pelaku usaha harus senantiasa memberikan informasi tahapan – tahapan yang sesuai dengan prosedur pemeriksaan yang seharusnya diberikan kepada pasien.

Oleh karena itu dalam memberikan layanan kesehatan dokter harus senantiasa berpegang teguh pada standar profesi, standar prosedur operasional dan kode etik kedokteran, sebagai pedoman dalam menjalankan profesinya agar berjalan dengan sebaik – baiknya.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, cinta dan kasih sayangnya yang tiada henti serta kepada Bapak dan Ibu dosen dan seluruh civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis, teman – teman tercinta seperjuangan.

### Daftar Pustaka

- [1] Abdulkadir Muhammad, *Etika Profesi Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001).

- [2] Adami Chazawi, *Malpraktik Kedokteran Tinjauan norma dan Doktrin Hukum*, ( Malang: Bayu Media Publishing, 2007).
- [3] Bahder Johan Nasution, *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*, (Jakarta: Kesaint Blanc, 2002).
- [4] M.Jusuf Hanafiah dan Amri Amir, *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*, (jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 1999).
- [5] Sri Praptianingsih, *Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit* , (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2006).
- [6] Shidarta , *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006).
- [7] Titik Triwulan dan Shinta Febrina, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher).
- [8] Veronica Komalawati, *Hukum dan Etika Dalam Praktik Kedokteran*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1989).
- [9] Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- [10] Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- [11] Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2009 Tentang Praktik Kedokteran.
- [12] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan.
- [13] Peraturan Menteri Kesehatan No. HK.02.02/MENKES/148/I/2010 Tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat

