

# PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM JASA PELAYANAN MEDIS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG KESEHATAN

Ketut Leona Trida Yuliani, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [leonayuliani30@gmail.com](mailto:leonayuliani30@gmail.com)  
I Nyoman Bagiastra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [nyoman\\_bagiastra@unud.ac.id](mailto:nyoman_bagiastra@unud.ac.id)

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i10.p05>

## ABSTRAK

*Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kajian penyelesaian sengketa pasien dan upaya penyelesaian sengketa konsumen dalam jasa pelayanan medis berdasarkan Undang-Undang Kesehatan sebagai konsumen dari jasa pelayanan medis. Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum yuridis empiris, Jenis Pendekatan yaitu Pendekatan Perundang-undangan (The Statute Approach) dengan teknik pengumpulan data menggali sumber-sumber suatu karya yang telah ada sebelumnya. Adapun hasil dari penelitian ini ialah, di dalam ke-22 bab Undang-undang Kesehatan diatur dengan jelas terkait berbagai hal-hal yang di bidang kesehatan mulai dari hal terkecil seperti definisi akan pengertian yang sering ditemui di dunia kesehatan, kemudian asas dan tujuan pembangunan kesehatan, hak yang diperoleh perseorangan dan juga kewajiban yang wajib ditanggung oleh perseorangan dalam pembangunan kesehatan dan pada upaya penyelesaian persengketaan pasien dapat dilakukan dengan jalur mediasi yang lumrah digunakan atau juga dengan jalur hukum. Dan disinilah undang-undang nomor 36 tahun 2009 mengambil perannya sebagai hukum yang mengatur peraturan terkait dunia kesehatan.*

**Kata Kunci:** *Penyelesaian Sengketa, Konsumen, Jasa Pelayanan Medis*

## ABSTRACT

*This study was conducted to find out how to study patient dispute resolution and consumer dispute resolution efforts in medical services based on the Health Law as consumers of medical services. The type of research used is empirical juridical law, the type of approach is the Legislative Approach (The Statute Approach) with data collection techniques to explore the sources of a work that has existed before. The results of this study are, in the 22 chapters of the Health Law, it is clearly regulated related to various matters in the health sector starting from the smallest things such as definitions of definitions that are often encountered in the world of health, then the principles and objectives of health development. In addition, the rights obtained by individuals as well as obligations that must be borne by individuals in health development and in efforts to resolve patient disputes can be carried out by means of mediation which are commonly used or also by legal means. And this is where law number 36 of 2009 takes on its role as the law that regulates regulations related to the world of health*

**Keywords:** *Dispute Resolution, Consumers, Medical Services*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Kesehatan ialah hak asasi manusia dan satu dari beberapa unsur kesejahteraan yang wajib dilaksanakan sesuai dari cita-cita Negara Indonesia yang tertuang pada

Pancasila dan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Semua usaha tersebut bermaksud untuk memastikan bahwa pemeliharaan serta peningkatan kesehatan masyarakat pada tingkat yang setinggi-tingginya dilakukan berdasarkan dasar partisipasi non-diskriminatif dan berkelanjutan pada kerangka penciptaan sumber daya manusia Indonesia. Ketahanan dan daya saing nasional untuk pembangunan nasional.<sup>1</sup>

Sengketa medis menurut hukum juga dikenal sebagai malpraktik. Bahkan, kata 'malpraktik' diterapkan tidak hanya pada bidang medis tetapi juga pada semua profesi dari etimologinya. Masih belum seragam. Karena kecurangan tidak diatur oleh undang-undang saat ini (kurangnya kepastian hukum), penanganan dan penyelesaian masalah kecurangan juga tidak pasti. Masalah ini diperburuk oleh kurangnya (hampir tidak mungkin) standarisasi standar medis profesional. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa masalah kesehatan sangat kompleks, mulai dari dampak akses pelayanan kesehatan pada orang yang berbeda, hingga keterampilan yang berbeda dari setiap institusi pelayanan kesehatan dan kompetensi setiap dokter atau komunitas profesional perawatan kesehatan lainnya.

Ditengah merebaknya pandemic Covid-19 yang menewaskan jutaan orang. Kelonjakan kenaikan kasus ini membuat Indonesia memecahkan rekor banyaknya kasus yang terinfeksi dalam sehari. Pandemic berimplikasi besar dalam dunia kesehatan. Banyak kasus- kasus yang ramai diperbincangkan khalayak umum. Sebut saja masalah Vaksin palsu, tes genose palsu hingga penarikan vaksin yang dapat berakibat fatal. Menimbulkan ketakutan bagi pasien di tengah masa pandemic ini. Bak telah merasa terancam akan virus yang merebak dan menewaskan banyak orang kini mereka juga ketakutan akibat banyaknya rumor yang beredar terkait pengobatan di tengah pandemic.

Vaksin palsu merupakan salah satu highlight yang menyeruak beberapa bulan terakhir pasca ditemukannya banyak beredar di luar negeri. Salah satunya di Afrika Selatan yang menyita 2400 dosis vaksin palsu<sup>2</sup>. Meskipun pemerintah telah mengkonfirmasi secara tegas melalui laman resminya bahwa tidak ada sindikat vaksin palsu di Indonesia hal tersebut masih menjadi momok menakutkan bagi sebagian orang.

Kemudian masalah tes Genose palsu, dimana terdapat oknum tidak bertanggungjawab yang memalsukan hasil tes Genose yang tidak sesuai dengan operasional tes genose bagi penumpang pada umumnya<sup>3</sup>. Dilansir dari laman Bpom.ri

---

<sup>1</sup> Arthani, Ni Luh Gede Yogi, and Made Emy Andayani Citra. "Perlindungan hukum bagi pasien selaku konsumen jasa pelayanan kesehatan yang mengalami malpraktek." *Jurnal Advokasi* 3, no. 2 (2013): 206-214.

<sup>2</sup> Arbar, T.F. 2021. CNBCIndonesia.com. Awas, Vaksin Palsu Corona Memang Dijual Bebas, Ini Buktinya. Tersedia pada <https://www.cnbcindonesia.com/news/20210422121006-4-239918/awas-vaksin-palsu-corona-memang-dijual-bebas-ini-buktinya>. Diakses pada 6 Juni 2021.

<sup>3</sup> Nurhadi, M. 2021. Polisi Bongkar Bisnis Tes GeNose Palsu di Bandara Hang Nadim, Dua Petugas Ditangkap. Tersedia pada [https://batam-suara.com.cdn.ampproject.org/v/s/batam.suara.com/amp/read/2021/06/02/163739/polisi-bongkar-bisnis-tes-genose-palsu-di-bandara-hang-nadim-dua-petugas-ditangkap?amp\\_js\\_v=a6&gsa=1&usqp=mq331AQHKAFQArABIA%3D%3D#aoh=16227874215786&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&tf=Dari%20%251%24s&amshare=https%3A%2F%2Fbatam.suara.com%2Fread%2F2021%2F06%2F02%2F163739%2F](https://batam-suara.com.cdn.ampproject.org/v/s/batam.suara.com/amp/read/2021/06/02/163739/polisi-bongkar-bisnis-tes-genose-palsu-di-bandara-hang-nadim-dua-petugas-ditangkap?amp_js_v=a6&gsa=1&usqp=mq331AQHKAFQArABIA%3D%3D#aoh=16227874215786&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&tf=Dari%20%251%24s&amshare=https%3A%2F%2Fbatam.suara.com%2Fread%2F2021%2F06%2F02%2F163739%2F)

masalah penarikan vaksin yang menyebabkan reaksi fatal bagi sebagian orang dimana mampu membuat darah beku bagi sebagian orang. Membuat vaksin jenis ini di ditanggihkan penggunaannya untuk sementara, meskipun dapat digunakan dalam keadaan darurat.

Ketiga contoh tersebut merupakan contoh kasus di bidang kesehatan. Pasien sendiri berhak mendapatkan haknya. Dimana pasien berkedudukan sebagai konsumen yang berhak memperoleh bantuan setimpal dengan kebutuhan, kemudian menolak serta memperoleh rekam jejak medisnya. Namun banyak yang menolak akan pelayanan kesehatan merupakan bagian dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam kasus ini sebagian besar merupakan upaya bisnis oknum tertentu untuk meraup keuntungan di tengah situasi masyarakat saat ini. Terutama menyasar masyarakat ekonomi menengah kebawah yang cenderung memilih sesuatu dengan harga miring seperti tes genose yang hanya di bandrol dengan 50 ribu rupiah. Karena itulah peneliti tertarik mengkaji tentang upaya hukum dalam menyelesaikan masalah pasien melalui peninjauan terhadap Undang-Undang No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan. Dengan judul **“Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Pasien Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Medis Berdasarkan Undang-undang Tentang Kesehatan”**.

Berbagai kajian yang memuat masalah upaya penyelesaian sengketa pasien sebagai konsumen kebanyakan membahas dalam segi kasus malpraktek kesehatan ataupun menggunakan objek tinjauan yang berbeda sebagai acuan dalam menyelesaikan permasalahan pasien yang merupakan konsumen dalam jasa pelayanan medis.

Karya Sitorus (2015) dengan jurnal yang berjudul *“Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Klinik Layanan Kesehatan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Kesehatan”*, yang menekankan kajian pembahasannya kepada pasien layanan klinik sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan yang tersedia di berbagai tempat serta digunakan secara luas oleh masyarakat Indonesia.<sup>4</sup>

Karya Prajati (2014) dengan judul tesis *“Penyelesaian Sengketa Medik Antara Pasien Dengan Dokter Dan/Atau Dokter Gigi Serta Rumah Sakit Demi Mewujudkan Hak Pasien”* dimana yang lebih menekankan elemen mengkhusus seperti dokter gigi dan juga rumah sakit. Dibahas terkait banyak pasien yang haknya masih terabaikan diantara dokter dan juga dokter gigi dimana banyak kasus malpraktek yang menghilangkan hak-hak pasien.<sup>5</sup>

Karya Sari (2018) dengan jurnal yang berjudul *“Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Medis Atas Penelantaran Pelayanan Oleh Rumah Sakit”* yang lebih banyak membahas kasus secara mengkhusus yaitu penelantaran pasien yang terjadi rumah sakit

---

[polisi-bongkar-bisnis-tes-genose-palsu-di-bandara-hang-nadim-dua-petugas-ditangkap.](#)

Diakses pada 6 Juni 2021

<sup>4</sup> Sitorus, Ayu Shanta Theresia. *“Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Klinik Layanan Kesehatan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Kesehata”*. FH UI tahun (2015): 2-4

<sup>5</sup> Prajati, Margarita Veani. *“Penyelesaian Sengketa Medik Antara Pasien Dengan Dokter Dan/Atau Dokter Gigi Serta Rumah Sakit Demi Mewujudkan Hak Pasien”*. Artikel Tesis Program Studi Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta, (2014): 1

kemudian terkait perbedaan ekspektasi dan realita yang diharapkan terkait keadaan pelayanan medis di lapangan.<sup>6</sup>

Berbeda dari kajian yang lebih banyak cenderung kasus malpraktek di dunia kesehatan dan berbagai upaya yang diterapkan untuk melindungi pasien, penelitian ini membahas tentang upaya hukum dalam penyelesaian sengketa pasien sebagai konsumen dari jasa pelayanan medis berdasarkan UU nomor 36 tahun 2009, terkait kesehatan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang peneliti dapat rumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan penyelesaian sengketa konsumen dalam jasa pelayanan medis berdasarkan Undang-Undang Kesehatan?
2. Upaya apakah yang dapat ditempuh oleh pasien yang dirugikan dalam penggunaan jasa pelayanan medis berdasarkan Undang-Undang Kesehatan?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Penelitian jurnal ini bertujuan untuk mengetahui kajian penyelesaian sengketa pasien berdasarkan Undang-Undang Kesehatan serta upaya penyelesaian sengketa konsumen dalam jasa pelayanan medis berdasarkan Undang-Undang Kesehatan

## 2. Metode Penelitian

Kajian ini diklasifikasikan kedalam penelitian hukum yuridis empiris. Kegiatan meneliti hukum yuridis empiris ataupun yakni strategi yang dimanfaatkan pada kegiatan meneliti hukum yang dilaksanakan melalui penelitian bahan kepustakaan atau literature kemudian dikuatkan dengan data di lapangan. Jenis Pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan Perundang-undangan (*The Statute Approach*). Terdapat teknik pengumpulan data pada penulisan ini ialah menggali sumber-sumber suatu karya yang telah dikerjakan sebelumnya. Penelusuran dilakukan dari berbagai sumber tertulis berupa buku, arsip, jurnal, artikel dan jurnal, dokumen dan situs internet yang berkaitan dengan masalah yang dikaji.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Jasa Pelayanan Medis Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan

Pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan memuat 22 bab. Didalam ke 22 bab tersebut diatur dengan jelas terkait berbagai hal-hal yang sering ditemui di dunia kesehatan, kemudian asas dan tujuan pembangunan kesehatan, hak yang diperoleh perseorangan dan juga kewajiban yang wajib ditanggung oleh perseorangan dalam pembangunan kesehatan. Kemudian peran serta yang turut aktif mengatur, dan bertanggung jawab dalam kesehatan.

Terdiri dari definisi akan elemen dari kesehatan. Memuat tentang kesehatan, tenaga kesehatan, pembekalan kesehatan, persediaan farmasi, lalu alat kesehatan dan juga tenaga serta fasilitas pelayanan kesehatan baik berupa obat-obatan biasanya dan juga obat tradisional, kemudian teknologi, upaya kesehatan, pelayanan kesehatan yang promotif maupun preventif dan juga kuratif, rehabilitative serta tradisional. Dan

---

<sup>6</sup> Sari, Sinta Dewi Ratih. Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Medis Atas Penelantaran Pelayanan Oleh Rumah Sakit. *Journal Diversi*, Volume 4, Nomor 1, April 2018: 52-79.

juga elemen pemangku kebijakan seperti pemerintah pusat, daerah serta Menteri.<sup>7</sup> Kemudian asas dan tujuan dimana dimuat bahwa pelaksanaan pembangunan kesehatan terdiri atas dasar asas kemanusiaan, manfaat, serta perlindungan akan kewenangan maupun tanggung jawab kemudian keadilan, tanpa memandang gender serta berbagai tindak diskriminatif. Kemudian juga pembangunan memiliki tujuan sebagai bentuk pembangunan kemauan, kesadaran serta kemampuan hidup yang lebih baik dalam rangka mewujudkan potensi manusia yang berguna dalam segi koridal dan juga cermat.

Terpenting adalah kewenangan serta tanggung jawab yang terdiri atas dua bagian yaitu bagian hak dimana setiap orang berhak akan kesehatan dimana berhak untuk mengakses sumber daya, pelayanan, mendapatkan lingkungan yang sehat memperoleh data kesehatan diri dan mendapatkan informasi edukasi terkait kesehatan serta menentukan pelayanan yang dipilihnya. Bagian terdiri atas kewajiban, dimana setiap orang wajib menjaga serta meningkatkan hak orang lain, menjaga lingkungan agar tetap sehat, dimana setiap orang wajib ikut. Peran pemerintah di kesehatan, dimana pemerintah bertanggung jawab secara penuh dalam kesehatan masyarakat, dimana pemerintah memiliki peran vital dalam pembangunan kesehatan masyarakat.

Kemudian terkait dengan upaya kesehatan yang dilakukan seluruh jajaran masyarakat dan juga pemerintah demi kelangsungan pembangunan kesehatan. Selain itu juga masalah menjaga kesehatan lingkungan hidup juga diatur didalamnya.<sup>8</sup> tentang pembiayaan kesehatan yang diperbantukan untuk masyarakat kurang mampu melalui jaminan sosial yang dilaksanakan secara adil, merata, tanpa tindak diskriminatif dan juga setara. Diatur pula masalah pengawasan dan pembinaan serta penyidikan bahkan masalah pidana bagi pelanggar dari pasal-pasal yang mengatur tentang kesehatan.

### **3.2. Upaya yang Dapat Ditempuh Oleh Pasien yang Dirugikan Dalam Penggunaan Jasa Pelayanan Medis Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan**

Hubungan hukum antara dokter dan pasien telah ada sejak lama (Yunani kuno), dan dokter telah ada sebagai orang untuk merawat orang yang membutuhkan. Hubungan ini bersifat sangat personal karena dilandasi oleh kepercayaan pasien kepada dokter yang dikenal dengan transaksi terapeutik.<sup>9</sup> Sehingga pada masalah ini dokter sebagai tenaga medis berusaha menyembuhkan tapi tidak menjanjikan kesembuhan. Karena seperti yang kita ketahui bahwa kesembuhan merupakan sesuatu yang tidak bisa diprediksi namun bisa diusahakan agar dapat terwujud. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, mengatur dengan jelas terkait dengan berbagai elemen yang ada di dunia kesehatan<sup>10</sup>.

Pada definisi hukum, hak ialah keperluan sah yang dijamin undang-undang. Keperluan pribadi bermakna persyaratan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, kita

---

<sup>7</sup> Permana, Angga. "Fungsi Sosial Rumah Sakit Berdasarkan Ketentuan Pasal 29 Ayat 1 Huruf F Undang Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Dikaitkan Dengan Undang Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan." PhD diss., Fakultas Hukum (UNISBA), 2016.

<sup>8</sup> Jannah, Raodatul, and I. Gusti Ngurah Wairocana. "Pertanggungjawaban Dokter Dalam Tindak Pidana Malpraktek Ditinjau Dari Perspektif UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dan UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan." (2018):4

<sup>9</sup> Astuti, Endang Kusuma. "Hubungan Hukum Antara Dokter Dan Pasien Dalam Upaya Pelayanan Medis", *Diponegoro Law Review* (2013): 3

<sup>10</sup> Asyhadia, H. Zaeni. "Aspek-aspek hukum kesehatan di Indonesia." (2018).

dapat mengatakan bahwa hak adalah persyaratan yang kinerjanya dilindungi oleh undang-undang.<sup>11</sup>

Dalam lingkup penyelesaian persengketaan pasien dapat dilakukan dengan jalur mediasi yang lumrah digunakan atau juga dengan jalur hukum. Dan disinilah Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mengambil perannya sebagai hukum yang mengatur peraturan terkait dunia kesehatan. Didalam peraturan perundang-undangan ini disusun secara tegas akan hak dan kewajiban perseorangan dalam memperoleh kesehatannya<sup>12</sup>. Selain itu juga diatur dengan jelas berbagai elemen yang turut andil dalam bidang kesehatan. Dalam hal ini maka pelanggar akan ditindak sesuai dengan pasal yang dilanggarnya.<sup>13</sup> Sehingga yang perlu dilakukan adalah mengkaji lagi terkait masalah dan juga mengenaiknya dengan pasal-pasal sesuai yang tercantum dalam butir-putir pasal Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Tentang Kesehatan, yaitu:

Pasal 5 ayat (1) dan (2) Undang-undang Kesehatan

- (1) Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan
- (2) Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dana terjangkau.

Hubungan antara konsumen layanan kesehatan dan rumah sakit rentan terhadap konflik kepentingan, dan konsumen layanan kesehatan sering kali kalah. Apabila konsumen jasa kesehatan mengalami kerugian tersebut, dapat dilakukan tindakan hukum berdasarkan Pasal 58 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yang mengatur 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”

Penindakan perdebatan wajib dimungkinkan di luar majelis hukum ataupun di majelis hukum. Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen mengendalikan kalau penanganan diluar majelis hukum ialah penuntasan yang wajib dituntaskan terlebih dulu bersumber pada Tatapan senantiasa buat memperoleh majelis hukum yang aman penyelesaian perdebatan di luar majelis hukum dicoba buat hingga pada uraian yang diidentikkan dengan upah ataupun permasalahan berbeda yang dapat menuntaskan persoalan beserta tanggungan kalau persoalan yang sebanding tidak hendak terulang lagi sebagaimana Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Proteksi Konsumen melaporkan kalau:

“Pasien penyelesaian sengketa di luar majelis hukum diadakan buat menggapai konvensi menimpa struktur serta dimensi pembayaran dan dalam perihal aktivitas tertentu buat menjamin kalau perihal itu tidak hendak terjalin lagi ataupun tidak hendak mengulangi kemalangan yang hendak dirasakan konsumen”

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, termasuk pasal 53, 54 dan 55, memberikan perlindungan hukum bagi pasien, penerima layanan kesehatan, dan penyedia layanan kesehatan. Untuk tujuan penyelesaian sengketa medik dalam

<sup>11</sup> Sudikno Martokusumo. *“Mengenai Hukum : Suatu Pengantar”*, Liberty, Yogyakarta, (1999):24.

<sup>12</sup> Nasution, Bahder Johan. "Hukum Kesehatan." (2019)

<sup>13</sup> Etika, Syafrul A. "Hukum kesehatan." (2007).

hal perselisihan medik antara para pihak dalam pelayanan medik, pasien dianggap sebagai penerima pelayanan medik dan rumah sakit sebagai pemberi pelayanan medik. Dari perspektif sosiologis, bisa dikemukakan bahwasanya pasien dan staf medis memerankan peran tertentu didalam masyarakat. Didalam hubungan dengan tenaga medis, seperti dokter, tenaga medis menempati tempat dominan atas posisi pasien dalam profesi medis. Pasien pada hal ini wajib mengikuti nasehat tenaga medis yang lebih menguasai bidang ilmunya. Karena itu, pasien harus selalu percaya pada kemampuan dokter yang kepadanya dia meninggalkan nasibnya. Pasien dalam hal ini merasa tergantung dan aman ketika tenaga medis berusaha menyembuhkannya. Jika pasien menanggung kerugian pada pelayanan di rumah sakit, pasien dapat mengemukakan pengaduan. Jika manfaat yang diterima tidak memenuhi syarat Pasal 1365 KUH Perdata, hak pasien untuk mendapatkan ganti rugi.

Sebagai alternatif bentuk penanganan sengketa, mediasi suatu pendekatan yang tepat. Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 1 Tahun 2008 menetapkan bahwa seluruh sengketa perdata sebelum persidangan wajib diselesaikan lebih dahulu via mediasi, jika tidak maka putusan tersebut batal demi hukum. Dalam hal sengketa medik, ketentuan mediasi dalam penyelesaian sengketa medik diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui proses peradilan (litigasi) dan proses non-yudisial (non-litigasi). Alternatif Penyelesaian Sengketa (Non-Peradilan) dapat diselesaikan melalui mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR). Ini termasuk mediasi, arbitrase, dan arbitrase sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Solusi yang saling menguntungkan yang menguntungkan kedua belah pihak dan memungkinkan hasil keputusan diterima oleh para pihak. Pasien sebagai pengguna jasa dapat menuntut ganti rugi dalam prosedur ADR melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pasien dalam hal ini juga sebagai konsumen di dunia kesehatan berhak memperoleh rasa aman dan keselamatan dalam mengkonsumsi dan juga mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Namun meskipun nyatanya merupakan bagian dari konsumen, sebagian besar profesi kedokteran enggan menerima bahwa bagian pelayanan medik merupakan bagian dari Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Misalnya sebagai contoh masalah yang ramai diperbincangkan saat ini terkait beredarnya vaksin palsu dan juga tes genose palsu, sesuai dengan Pasal 196 yang menyatakan:

“Setiap orang yang dengan sengaja memproduksi atau mengedarkan sediaan farmasi dan/atau alat kesehatan yang tidak memenuhi standar dan/atau persyaratan keamanan, khasiat atau kemanfaatan, dan mutu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 98 ayat (2) dan ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).<sup>14</sup>”

Kemudian pengaturan Pasal 197 yang menyebutkan bahwa:

---

<sup>14</sup> Simanjuntak, Pransisko. " Tinjauan Yuridis Dengan Sengaja Memproduksi Atau Mengedarkan Sediaan Farmasi dan/atau Alat Kesehatan Yang Tidak Memiliki Izin Edar." (2020).

“Setiap orang yang dengan sengaja memproduksi atau mengedarkan sediaan farmasi dan/atau alat kesehatan yang tidak memiliki izin edar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 106 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 15 (lima belas) tahun dan denda paling banyak Rp1.500.000.000,00 (satu miliar lima ratus juta rupiah).<sup>15</sup>”

Sehingga sesuai dengan ketentuan tersebut orang-orang yang sengaja memalsukan vaksin (persediaan farmasi) dalam jumlah banyak dan jua dengan sengaja akan terjerat kedua pasal tersebut. Selain kedua pasal tersebut terdapat pasal lain yang juga sangat jelas mengatur agar sengketa pasien dapat terselesaikan.

Dalam hal ini peraturan perundang-undangan ini telah berupaya dalam mengatur se jelas-jelasnya terkait kesehatan sehingga jika ditemukan permasalahan di kemudian hari maka peraturan perundang-undangan ini dapat menjadi acuan dalam penyelesaian persengketaan tersebut dalam upaya perlindungan hak pasien.

#### 4. Kesimpulan

Upaya penyelesaian sengketa konsumen bisa ditempuh oleh pasien jika dirugikan dalam menggunakan jasa pelayanan medis berdasarkan Undang-Undang Kesehatan. Undang-Undang Kesehatan, termasuk pasal 53, 54 dan 55, memberikan perlindungan hukum bagi pasien, penerima layanan kesehatan, dan penyedia layanan kesehatan. Dalam hal sengketa medik, ketentuan mediasi dalam penyelesaian sengketa medik diatur dalam Undang-Undang Kesehatan. Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui proses peradilan (litigasi) dan proses non-yudisial (non-litigasi). Alternatif Penyelesaian Sengketa (Non-Peradilan) dapat diselesaikan melalui mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR). Ini termasuk mediasi, arbitrase, dan arbitrase sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Solusi yang saling menguntungkan yang menguntungkan kedua belah pihak dan memungkinkan hasil keputusan diterima oleh para pihak. Pasien sebagai pengguna jasa dapat menuntut ganti rugi dalam prosedur ADR melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

- Bahder Johan Nasution. "Hukum Kesehatan." (2019).  
HZ Asyhadia. "Aspek-aspek hukum kesehatan di Indonesia." (2018).  
Hetty Panggabean. "Buku Ajar Etika Dan Hukum Kesehatan." (2020).  
MS Is "Etika dan Hukum Kesehatan". Kencana. (2017).

##### Jurnal

- A Rusmini. Tindak Pidana Pengedaran Dan Penyalahgunaan Obat Farmasi Tanpa Izin Edar Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 8(3). (2017)  
Angga Permana. "Fungsi Sosial Rumah Sakit Berdasarkan Ketentuan Pasal 29 Ayat 1 Huruf F Undang Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Dikaitkan

---

<sup>15</sup> Rusmini, A. . "Tindak Pidana Pengedaran Dan Penyalahgunaan Obat Farmasi Tanpa Izin Edar Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan". *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 8(3). (2017)



- Dengan Undang Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan." PhD diss., Fakultas Hukum (UNISBA), 2016.
- Asrun, A. M., Sihombing, L. A., & Nuraeni, Y. "Dampak Pengelolaan Sampah Medis Dihubungkan dengan Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. *PAJOU* (*Pakuan Justice Journal Of Law*), 1(1), (2020):33-46.
- Ayu Shanta Theresia Sitorus. Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Klinik Layanan Kesehatan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Kesehatan. FH UI tahun 2015:2-4
- Endang Kusuma Astuti. "Hubungan Hukum Antara Dokter Dan Pasien Dalam Upaya Pelayanan Medis", *Diponegoro Law Review* (2013): 3
- Margarita Veani Prajati. 2014. Penyelesaian Sengketa Medik Antara Pasien Dengan Dokter Dan/Atau Dokter Gigi Serta Rumah Sakit Demi Mewujudkan Hak Pasien. Artikel Tesis Program Studi Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta, (2014): 1
- Pransisko Simanjuntak. "Tinjauan Yuridis Dengan Sengaja Memproduksi Atau Mengedarkan Sediaan Farmasi dan/atau Alat Kesehatan Yang Tidak Memiliki Izin Edar." (2020).
- Rabithah Nazran. *Penyelesaian Sengketa Medik Antara Dokter Dan Pasien Di Rsu Permata Bunda Medan*. Artikel Tesis Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. (2018)
- Raodatul Jannah, and I. Gusti Ngurah Wairocana. "Pertanggungjawaban Dokter Dalam Tindak Pidana Malpraktek Ditinjau Dari Perspektif UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dan UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan." (2018):4
- Sinta Dewi Ratih Sari. *Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Medis Atas Penelantaran Pelayanan Oleh Rumah Sakit*. *Journal Diversi*, Volume 4, Nomor 1, April 2018: 52-79.

### **Internet**

- Arbar, T.F. 2021. CNBCIndonesia.com. Awas, Vaksin Palsu Corona Memang Dijual Bebas, Ini Buktinya. Tersedia pada <https://www.cnbcindonesia.com/news/20210422121006-4-239918/awas-vaksin-palsu-corona-memang-dijual-bebas-ini-buktinya>. Diakses pada 6 Juni 2021.
- Marlinda, Ida. 2013. Pemenuhan Hak Pasien Masih Diskriminatif. Tersedia pada <https://new.hukumonline.com/berita/baca/lt515c350ac0087/pemenuhan-hak-pasien-masih-diskriminatif>. Diakses pada 6 Juni 2021
- Nurhadi, M. 2021. Polisi Bongkar Bisnis Tes GeNose Palsu di Bandara Hang Nadim, Dua Petugas Ditangkap. Tersedia pada <https://batam-suara.com.cdn.ampproject.org/v/s/batam.suara.com/amp/read/2021/06/02/16373>

9/polisi-bongkar-bisnis-tes-genose-palsu-di-bandara-hang-nadim-dua-petugas-ditangkap?amp\_js\_v=a6&amp\_gsa=1&usqp=mq331AQHKAFQArABIA%3D%3D#aoh=16227874215786&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&amp\_tf=Dari%20%251%24s&ampshare=https%3A%2F%2Fbatam.suara.com%2Fread%2F2021%2F06%2F02%2F163739%2Fpolisi-bongkar-bisnis-tes-genose-palsu-di-bandara-hang-nadim-dua-petugas-ditangkap. Diakses pada 6 Juni 2021

Pramesti, Tri Jata Ayu. 2013. *Apakah Pasien Termasuk Konsumen*. Tersedia pada <https://new.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt51d4ff5bca8e5/apakah-pasien-termasuk-konsumen/>. Diakses pada 6 Juni 2021.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen