

BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM HAK KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN KESEHATAN

Eko Esti Santoso, Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum
Universitas Mataram, email: ekoestisantoso11@gmail.com .
Kurniawan, Fakultas Hukum Universitas Mataram, email: kurniawan@unram.ac.id ,
Hirsanuddin, Fakultas Hukum Universitas Mataram,
email: hirsanuddin@unram.ac.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i03.p11>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Kota Mataram. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan sosiologis yang kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen perlindungan hukum bagi konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Kota Mataram diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Hak Konsumen, Jasa Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

This study aims to determine the legal protection of consumer rights in using health services in the city of Mataram. The research method used is empirical legal research with a statutory approach, a conceptual approach, and a sociological approach which is then analyzed using qualitative descriptive analysis. Based on the results of this study indicate that legal protection for consumers legal protection for consumers in using health services in the city of Mataram is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 22 of 2009 concerning Hospitals and Law Number 36 of 2009 concerning Health.

Keywords: Legal Protection, Consumer Rights, Health Services.

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu indikator kemajuan suatu bangsa adalah kualitas pelayanan dasar untuk warganya termasuk dalam hal ini mengenai pelayanan kesehatan.¹ Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. ² Hal ini karena kesehatan merupakan modal utama bagi manusia untuk dapat secara efektif dan produktif melakukan seluruh aktivitas kehidupannya. Karena kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting, Undang-

¹Ardiyana Saptawan dan Nengyanti, Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 12, Nomor 4, Januari 2014, hlm.241

² Sri Irmawati, Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu *Jurnal Katalogis*, Volume 5 Nomor 1 Januari 2017, hlm 189.

Undang Dasar Negara Republik Indonesia memberikan mandat kepada pemerintah untuk menjaminkannya. Hak rakyat atas kesehatan dan mendapatkan layanan kesehatan apabila mengalami gangguan kesehatan diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H Ayat (1) yang berbunyi:

“Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Berdasarkan undang-undang di atas maka diketahui bahwa setiap orang berhak atas kesehatan tanpa adanya perbedaan ras, paham politik, agama, kondisi sosial maupun ekonomi. Sehingga negara bertanggung jawab atas kesehatan warga negaranya. Terlebih dalam kondisi pandemic seperti Corona Virus Disease-19 (Covid-19) yang saat ini sedang melanda seluruh Negara di dunia. Virus SARS-CoV-2 yang merupakan penyebab Covid-19 adalah suatu virus yang menyerang organ pernafasan manusia (paru-paru), dan diperkirakan berasal dari Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China. Virus ini merupakan virus yang memiliki kecepatan penularan yang sangat tinggi.³

Menurut ahli virology Hasini Perera, Covid merupakan virus yang ditularkan melalui droplet yang dikeluarkan oleh penderita Covid-19 kepada orang yang berinteraksi dengannya. Namun banyak ahli yang berspekulasi bahwa Covid-19 dapat disebarkan melalui udara (*airborne*).⁴ Karena kemampuan penyebaran yang sangat tinggi inilah pemerintah China pada 2019 tidak mampu mengendalikan penyebarannya. Akibatnya virus menyebar ke seluruh dunia, dan akhirnya *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa Covid-19 merupakan pandemi global pada 11 Maret 2020.

Untuk menghadapi masalah kesehatan yang mengancam masyarakat ini, pemerintah di seluruh Dunia diharuskan untuk meningkatkan kesehatan yang mereka miliki sehingga kesehatan rakyat tetap terjamin. Pemerintah republik Indonesia merespon adanya pandemi Covid-19 telah masuk ke Negara Indonesia dengan mengeluarkan berbagai peraturan untuk mencoba mengendalikan penyebaran virus, seperti mengeluarkan aturan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dengan dikeluarkannya Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat. Selain itu, juga dikeluarkan juga Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).

Pemberian pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat saat ini merupakan suatu faktor penting dalam upaya pengendalian wabah ini. Pasien yang ada di Rumah sakit harus diberikan *intensif care* agar *survivoability ratenya* dapat meningkat. Berkaitan dengan hal ini, seluruh hak dan kewajiban yang harus didapatkan pasien sebagai konsumen dari fasilitas kesehatan contohnya rumah sakit telah dipayungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena jika dianalisa pasien merupakan konsumen yang menggunakan jasa dari Rumah sakit.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 ayat (1) disebutkan bahwa :

³ Ahmad Syauqi, Jalan Panjang Covid19 (*sebuah refleksi dikala wabah merajalela berdampak pada perekonomian*), JKUBS Vol.1 No.1 (2020), hlm. 8.

⁴ Mahesh Jayaweera, *et all.* "Transmission of COVID-19 virus by droplets and aerosols: A critical review on the unresolved dichotomy." *Environmental research* 188, Vo.1 (2020), hlm. 7.

“Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”

Jika dikaitkan dengan pasien sebagai konsumen rumah sakit, maka berdasarkan undang-undang di atas terlihat bahwa pasien harus mendapatkan kenyamanan, keamanan dan juga keselamatan saat menggunakan jasa terlebih pada situasi saat ini. Namun pada kenyataannya hal ini seolah belum dapat terlaksana di berbagai Wilayah di Indonesia. Terbukti dengan *prevalensi* kasus kematian dan kasus baru penyebaran dari kasus Covid-19 di Indonesia masih termasuk peringkat atas di kawasan Asia Tenggara terlepas dari *screening* yang masih rendah. Saat ini, kasus positif Covid-19 di Indonesia pada tanggal 24 Desember 2021 sebanyak 4,26 jt kasus dengan kematian mencapai 144 rb.⁵

Rumah sakit di Indonesia, sebenarnya telah diberikan suatu protokol untuk menghadapi pandemi ini. Beberapa hal yang diatur dalam protokol rumah sakit tersebut seperti :⁶

1. Rumah sakit harus membuat pembagian zona resiko Covid-19 dan pembatasan akses masuk rumah sakit;
2. Sistem pendaftaran yang dulunya secara langsung diubah menjadi system pendaftaran online untuk menghindari kerumunan pasien;
3. Memberikan layanan telemedicine untuk mengurangi pasien yang ada di Rumah sakit.

Protokol kesehatan tersebut diberlakukan untuk menjaga keselamatan seluruh pasien yang ada di Rumah sakit karena tentu pasien di rumah sakit bukan hanya lebih beresiko tertular Covid-19 namun banyak gangguan kesehatan lain yang malah dapat memperburuk kondisi pasien, sehingga dalam hal ini pihak rumah sakit harus secara ketat menerapkan protokol ini sehingga tidak terjadi penyebaran yang virus yang tentunya membahayakan. Namun walaupun demikian kenyataan di lapangan protokol rumah sakit ini belum dapat dijalankan secara penuh oleh berbagai pihak.

Pada penelitian ini mengangkat fenomena yang terjadi di Rumah sakit yang berada di Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat (NTB). Hal ini dikarenakan jumlah kasus Covid-19 di Mataram merupakan tertinggi dibandingkan dengan kasus Covid-19 di daerah lain di NTB, saat ini kasus Covid-19 di Kota Mataram yang terkonfirmasi sebesar 7089 kasus.⁷ Jika mengutip pendapat epidemiologi Bayu Satria penyebaran kasus Covid-19 yang tinggi pada suatu daerah dapat terjadi akibat pada fasilitas umum utamanya rumah sakit, saat protokol pengendalian yang dilakukan tidak efektif.⁸

Salah satu contoh nyata dari hal ini terjadi pada Rumah Sakit Islam Siti Hajar yang berada di Kota Mataram yang belum menerapkan pembagian zona risiko Covid-19,

⁵ World Health Organization, *Data May Be Incomplete For The Current Day Or Week*. Diakses pada <https://covid19.who.int/region/searo/country/id> 25 Desember 2021 pukul 21:00 WITA.

⁶ KEMENKES RI. *Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru*, Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI, Jakarta, 2020, hlm. 6.

⁷ Admin, *Update Data Penyebaran Virus Covid-19 Di Nusa Tenggara Barat*, Diakses Pada <https://corona.ntbprov.go.id/list-data> 25 Desember 2021 pukul 22:00 WITA.

⁸ Budi Antara, *Waspada Penyebaran Covid-19 Di Rumah Sakit*, Diakses Pada <https://mediaindonesia.com/humaniora/347432/waspada-penyebaran-covid-19-di-rumah-sakit> 25 Desember 2021 pukul 22:10 WITA.

berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan pasien Rumah sakit ini yang bernama Hj. Syarifa Fatimah dan Hj. Sayid Saleh, kedua pasien ini menjelaskan bahwa:⁹

“ Memang belum terdapat pembagian zona rawan covid sehingga antrian pasien dengan berbagai keluhan menjadi satu, bahkan pasien yang terlihat menunjukkan gejala Covid-19 seperti batuk, dan demam tidak mendapatkan penanganan cepat untuk menghindari penularan, selain itu sistem pendaftaran online yang dilakukan tidak menyelesaikan permasalahan penumpukan pasien karena pada saat pasien mengantri untuk diperiksa oleh Dokter tetap terjadi penumpukan pasien yang cukup banyak”.

Selain kasus di atas, terdapat pula kasus yang serupa yang terjadi pada salah satu rumah sakit pemerintah di Kota Mataram yakni Rumah Sakit Umum Kota Mataram yang berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis dengan pasien bernama Ibu Siti Raudatul Jannah dan Bapak Mahendra yang menyatakan bahwa:¹⁰

“ Atas dikeluarkannya keputusan adanya jam besuk sekarang rumah sakit kembali ramai seperti sebelum adanya Covid-19. Sebagai rumah sakit yang memiliki pasien yang banyak tentunya hal ini menjadi permasalahan tersendiri bagi RSUD Kota Mataram seperti yang kerap terjadi karena pelonjakan jumlah pengunjung dan pasien yang membuat pihak rumah sakit tidak secara tegas menindak pasien ataupun pengunjung yang tidak menggunakan masker padahal saat ini ancaman virus-19 selalu menghantui terlebih adanya isu varian Covid-19 yang baru yang sudah teridentifikasi di Indonesia. Selain masalah itu, terdapat pula permasalahan mengenai kawasan antrian pasien terutama pasien dengan keluhan penyakit dalam yang membuat protokol kesehatan seperti menjaga jarak sangat tidak berlaku, padahal kejadian tersebut terjadi di depan petugas tetapi memang tidak ada respon dari pihak rumah sakit. Akibat dari hal tersebut, kami yang hendak berobat sangat dirugikan terlebih pasien yang sakit tentunya sedang mengalami penurunan imun sehingga akan sangat rawan terinfeksi penyakit lainnya terutama virus Covid-19”

Apabila berkaca pada kedua kasus tersebut maka terlihat bahwa hak konsumen untuk mendapatkan keamanan dan kenyamanan tidak dapat dipenuhi, selain itu pemilik usaha dalam hal ini Rumah sakit juga melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang pada pasal tersebut diatur bahwa Pelaku usaha dilarang untuk tidak memenuhi atau menjalankan standar yang dipersyaratkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. Sikap ketidakpatuhan dari pelaku usaha seperti inilah yang sangat berbahaya dan mengancam keselamatan konsumen, terlebih jika melihat konteksnya bahwa konsumennya adalah orang sakit yang notabeneanya dalam keadaan lemah dan rentan. Sehingga hal inilah yang memunculkan permasalahan lebih lanjut terkait dengan tidak terjaminnya hak atas keamanan dan kenyamanan bagi konsumen dalam mengkonsumsi pelayanan jasa kesehatan.

⁹ Hasil Observasi Dan Wawancara Awal Penulis Terkait Konsumen Yang Dirugikan Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Hj. Syarifa Fatimah dan Hj. Sayid Saleh, Wawancara Dilakukan Pada Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram, 24 Desember 2021 Pukul 19:00 WITA.

¹⁰ Hasil Observasi Dan Wawancara Awal Penulis Terkait Konsumen Yang Dirugikan Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Ibu Siti Raudatul Jannah dan Bapak Mahendra, Wawancara Dilakukan Pada Rumah Sakit umum kota Mataram, 30 Desember 2021 Pukul 18:40 WITA.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disusun rumusan masalah yakni Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Kota Mataram?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini yakni mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Kota Mataram.

2. Metode Penelitian

Untuk menjawab rumusan permasalahan tersebut diatas digunakan jenis penelitian hukum empiris dengan menggunakan beberapa metode pendekatan yang diantaranya pendekatan peraturan perundang-undangan konseptual, dan pendekatan sosiologis. Adapun sumber jenis data yang digunakan adalah data lapangan dan data kepustakaan, teknik pengumpulan data adalah wawancara. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

Hubungan hukum antara satu orang dengan orang lain akan menimbulkan suatu hak dan kewajiban yang berlawanan, di mana dalam hal ini perlindungan hukum sangat diperlukan guna mengurangi konflik antar pihak. Dalam kaitannya dengan pelayanan jasa, di mana posisi konsumen dianggap masih sangat lemah, maka hukum perlindungan konsumen sangat diperlukan guna melindungi hak-hak para konsumen yang sangat memungkinkan menjadi korban dari para pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formal makin dirasa sangat penting, mengingat semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha.

Dalam rangka mencapai tujuannya maka secara sadar maupun tidak sadar konsumenlah yang rawan terkena dampaknya. Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dasar hukum yang pasti memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen agar dapat dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam UUPK. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa:

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

Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas jasa yang merupakan kebutuhannya serta mempertahankan dan membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha.

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:¹¹

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Baik itu pelaku usaha dan juga konsumen sama-sama memerlukan perlindungan hukum, agar terciptanya rasa aman dan tenang dalam melakukan suatu perjanjian karena eksistensi dari perlindungan hukum adalah menjamin kepastian hukum mengenai hak dan kewajiban yang diperuntukkan bagi para pihak baik itu pelaku usaha maupun pihak konsumen.

Hukum memiliki tujuan untuk menjamin adanya kepastian, kemanfaatan dan kepastian. Tanpa adanya hukum tujuan dari keamanan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara tidak akan tercapai, oleh karena penting adanya perlindungan hukum bagi para pihak termasuk dalam melaksanakan suatu perbuatan pelayanan jasa yang dilakukan oleh pengusaha dengan konsumen.

Perlindungan hukum berarti melindungi hak setiap orang untuk mendapatkan perlakuan dan perlindungan yang sama oleh hukum dan undang-undang, salah satu perlindungan yang diberikan adalah perlindungan terhadap pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan.¹² Pada permasalahan yang akan dikaji pada penulisan artikel ini yakni terkait dengan permasalahan perlindungan hukum bagi konsumen dalam menggunakan pelayanan jasa kesehatan yang ada di Kota Mataram khususnya pada dua rumah sakit yang menjadi objek penelitian yakni Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram dan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram.

Pada masa pandemi Covid-19 pelayanan rumah sakit merupakan hal yang sangat utama dan strategis dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan bagi semua pasien. Hal ini disebabkan bahwasanya rumah sakit merupakan salah satu tempat yang saat ini rawan untuk ditularkannya Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) sehingga menyebabkan perlunya peningkatan pelayanan kesehatan oleh pihak rumah sakit.

¹¹ Arif Santoso, *Pengertian Dan Tujuan Perlindungan Konsumen*, Diakses Pada <http://www.satulayanan.net/Layanan/Keluhan-Konsumen/Pengertian-Dan-Tujuan-Perlindungankonsumen> Diakses Tanggal 18 Januari 2022 Pukul 15:45 WITA.

¹²Rani Tiyas Budiyantri dan Penggalih Mahardika Herlambang, *Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online*, *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, Vol. 01 Tahun 2021, hlm.6

Pada waktu awal pandemi Covid-19 tepatnya pada Februari 2020, semua rumah sakit di Indonesia mengantisipasi adanya penyebaran Covid-19 dengan diterapkannya larangan jam besuk pasien. Tetapi pada akhir tahun 2020 tepatnya pada bulan November, pemerintah melalui dinas kesehatan telah dikerluarkannya Masa Adaptasi Kebiasaan Baru dengan dikeluarkannya Pedoman Teknis Pelayanan Rumah Sakit.

Pedoman Teknis Pelayanan Rumah Sakit disusun sebagai acuan bagi pemilik dan pengelola Rumah Sakit dalam menyesuaikan kembali layanan Rumah Sakit dalam masa adaptasi kebiasaan baru pandemi Covid-19 yang harus diterapkan agar layanan dapat diberikan dengan aman.

Walaupun pada kenyataannya telah diberlakukan pedoman Teknis Pelayanan Rumah Sakit yang diharapkan masyarakat dapat melakukan aktivitasnya seperti biasa di tengah kasus covid-19 yang tetap ada, tetapi pada dasarnya masyarakat selaku pasien akan tetap saja dihantui rasa takut tertularnya covid-19 selama berada di rumah sakit. Sehingga yang awalnya pasien memiliki penyakit demam dan batuk pilek bisa memiliki kemungkinan penyakit tersebut berubah menjadi batuk pilek covid-19.

Selain diaturnya mengenai pedoman Teknis Pelayanan Rumah Sakit guna memberikan perlindungan bagi konsumen pada saat menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit. Beberapa dasar hukum yang dapat dijadikan pedoman untuk memberikan jaminan perlindungan bagi para pasien di rumah sakit yang dalam hal ini yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Adapun ketentuan-ketentuan dalam beberapa undang-undang tersebut yang dapat digunakan dasar dalam melindungi konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan rumah sakit yang ada di Kota Mataram.

Berdasarkan beberapa aturan hukum, maka dapat disimpulkan bahwa pada kasus ini apabila konsumen dirugikan atas tindakan rumah sakit yang tidak mengabaikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pelayanan kesehatan terlebih pada situasi pandemi Covid-19 saat ini maka pelaku usaha yang dalam hal ini adalah rumah sakit dikenakan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni tepatnya pada Pasal 7 UUPK yang mengharuskan pelaku usaha untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Selain merujuk pada ketentuan Pasal 7 tersebut, ketentuan lainnya dapat di lihat pada Pasal 8 UUPK yang menegaskan bahwasanya pelaku usaha dilarang melaksanakan kegiatan usaha yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya dalam Undang-Undang kesehatan menegaskan pula mengenai perlindungan pasien apabila dirugikan dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang termaktub pada ketentuan Pasal 58 UU Kesehatan yang menegaskan bahwa pasien memiliki hak menuntut ganti kerugian terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Selain itu, ketentuan lebih khusus yang dalam hal ini menyangkut tentang pelayanan rumah sakit yang dapat merugikan konsumen selaku pasien diatur secara rinci pada Undang-Undang Rumah Sakit tepatnya pada ketentuan Pasal 46 menyatakan bahwa rumah sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit.

Rumah Sakit menjadi salah satu penyelenggara pelayanan public dalam bentuk pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam upayanya menaikkan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. Dalam menaikkan derajat Kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan, Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Pelayanan medis pada hakikatnya dapat menjadi salah satu bagian dari kebutuhan konsumen, hal ini dapat mengartikan bahwa hukum perlindungan konsumen pada pasien yang mendapatkan pelayanan medis dapat diatur. ¹³ Pelayanan medis bermutu harus memenuhi tiga dimensi yaitu: ¹⁴

1. Dimensi Konsumen

Pelayanan medis harus memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen jasa pelayanan medis atau pasien. Hal ini diukur dengan kepuasan pasien atau keluhan konsumen jasa pelayanan medis atau pasien;

2. Dimensi Profesi

Pelayanan medis harus memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen jasa pelayanan medis atau pasien seperti yang telah ditentukan oleh profesi kedokteran. Hal ini diukur dengan menggunakan prosedur atau standar profesi kedokteran yang ditetapkan bahwa akan memberikan hasil dan kemudian hasil itu dapat diamati;

3. Dimensi Proses atau Dimensi Manajemen

Pelayanan medis harus menggunakan sumber daya yang paling efisien dalam memenuhi kebutuhan dan harapan dan atau keinginan konsumen jasa pelayanan medis atau pasien.

Standar Keselamatan Pasien wajib diterapkan rumah sakit dan keselamatan pasien tersebut terdiri dari tujuh standar yaitu:¹⁵

- 1) Hak pasien;
- 2) Mendidik pasien dan keluarga;
- 3) Keselamatan pasien dan kesinambungan pelayanan;
- 4) Penggunaan metoda-metoda peningkatan kinerja untuk melakukan evaluasi dan program peningkatan keselamatan pasien;
- 5) Peran kepemimpinan dalam meningkatkan keselamatan pasien;
- 6) Mendidik staf tentang keselamatan pasien;
- 7) Komunikasi merupakan kunci bagi staf untuk mencapai keselamatan pasien Mengacu pada standar keselamatan pasien masa lalu, rumah sakit harus merancang (merancang) proses baru atau meningkatkan proses yang ada, memantau dan mengevaluasi kinerja pengumpulan data, berkonsentrasi pada

¹³Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.18

¹⁴Dwi Ratna Kartikawati, *Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Pemenuhan Hak Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19*, *ILREJ*, Vol 1, No. 3, Nov 2021 , hlm.326

¹⁵ Departemen Kesehatan Republik Indonesia, *Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (patient Safety)*, *Department Kesehatan Republik Indonesia*, Jakarta, 2008, hlm. 22.

analisis keadaan darurat, dan membuat perubahan untuk meningkatkan kinerja dan keselamatan pasien.

Mengenai standar pelayanan di rumah saat pada masa pandemi Covid-19 tentunya berbeda dengan pelayanan rumah sakit pada waktu sebelum datangnya pandemi. Hal ini dapat dilihat dengan dikeluarkannya Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru oleh Kementerian Kesehatan RI tahun 2020.

Terdapat beberapa standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh pedoman teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru tersebut diperuntukkan sebagai acuan bagi pemilik dan pengelola Rumah Sakit dalam menyesuaikan kembali layanan Rumah Sakit dalam masa adaptasi kebiasaan baru pandemi Covid-19 yang harus diterapkan agar layanan dapat diberikan dengan aman. Adapun 2 (dua) standar pelayanan kesehatan yang akan dianalisis pada penelitian ini yang menyangkut tentang perlindungan konsumen selaku pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang diatur dalam pedoman teknis tersebut yang diantaranya mengenai alur pelayanan kesehatan dan pembagian zona rumah sakit.

Mengenai Pengaturan Alur Layanan rumah sakit dibagi menjadi 3 macam yakni alur pasien, skrining dan triase. Adapun penjelasan mengenai pengaturan alur layanan tersebut yakni:¹⁶

1. ALUR PASIEN yakni Proses masuknya pasien melalui pintu utama tersebut dapat melalui tiga cara yaitu : Langsung ke Rumah Sakit (atas permintaan pasien sendiri dan tanpa perjanjian), Melalui rujukan (dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) atau (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL)) dan Melalui registrasi online.
2. SKRINING yakni merupakan proses penapisan pasien di mana seorang individu dievaluasi dan disaring menggunakan kriteria gejala dan riwayat epidemiologis, untuk menentukan pasien tersebut masuk ke dalam kategori dicurigai Covid-19 atau bukan. Adapun skrining itu sendiri dilakukan pada pasien dan/atau pengunjung dan dilakukan pada petugas Rumah Sakit.
3. TRIASE yang pada prinsipnya proses triase adalah untuk mengidentifikasi pasien yang memerlukan intervensi medis segera, pasien yang dapat menunggu, atau pasien yang mungkin perlu dirujuk ke fasilitas kesehatan tertentu berdasarkan kondisi klinis pasien.

Pedoman selanjutnya yang harus ditaati rumah sakit pada masa pandemi Covid-19 ini mengenai adanya Pembagian Zona Risiko Penularan Covid-19 Di Rumah Sakit. Pembagian zona risiko tersebut dibagi menjadi dua yakni Zona merah yang diperuntukkan sebagai zona pasien kasus Covid-19 dan Zona hijau yang diperuntukkan sebagai zona pasien non Covid-19.

Zona Covid-19 Merupakan area/ruangan yang tingkat risiko terjadinya penularan Covid-19 tinggi karena berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pelayanan pasien Covid-19. Zona ini diperuntukkan bagi pasien kontak erat, suspek, probable dan konfirmasi Covid-19. Yang termasuk dalam zona Covid-19 meliputi:¹⁷

- a. Area pelayanan: area rawat jalan khusus Covid-19, area IGD khusus Covid-19, area rawat inap khusus Covid-19, area ruang isolasi khusus Covid-19 (tekanan negatif / ventilasi normal), area ruang rawat intensif (ICU/HCU) khusus

¹⁶ KEMENKES RI, *Op.Cit.* hlm.6-11.

¹⁷ *Ibid*, hlm.12.

Covid-19, area ruang bersalin khusus Covid-19, area Ruang Operasi khusus Covid-19;

- b. Area penunjang: area laboratorium khusus Covid-19, area Radiologi khusus Covid-19, area bagian gizi khusus Covid-19, area Kamar Jenazah, Area Pengolahan Limbah Rumah Sakit.

Zona hijau Merupakan area/ruangan yang tingkat risiko terjadinya penularan Covid-19 rendah karena tidak berhubungan langsung dengan pelayanan pasien Covid-19. Yang termasuk dalam zona non Covid-19 meliputi:¹⁸

- 1) Area Administrasi: ruangan manajemen Rumah Sakit, ruang pertemuan, ruang pendaftaran, gudang logistik, ruang rekam medik, administrasi dan lainnya;
- 2) Area Pelayanan: area rawat jalan non Covid-19, area IGD non Covid-19, instalasi rawat inap non Covid-19, area rawat intensif (ICU/HCU) non Covid-19, area ruang bersalin non Covid-19, Ruang Operasi non Covid-19;
- 3) Area penunjang: area laboratorium non Covid, area radiologi non Covid-19, area bagian gizi non Covid-19, laundry, area farmasi dan layanan non Covid-19 lainnya.

Setelah mengetahui beberapa standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI yang harus diterapkan pada pelayanan kesehatan di berbagai rumah sakit di Indonesia. Maka hal ini sudah sangat menegaskan bahwasanya petunjuk pelayanan kesehatan ini merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah untuk melindungi konsumen yang dalam hal ini adalah pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Terlebih pada kondisi pandemi saat ini yang menyebabkan perlunya kewaspadaan dan peningkatan standar pelayanan rumah sakit.

Kondisi yang sangat rentan pasien atau bahkan pengunjung rumah sakit tertular penyakit Covid-19 yang saat ini sangat menghantui masyarakat Indonesia terutama masyarakat Kota Mataram. sehingga hal ini menyebabkan perlunya usaha ekstra dari pihak rumah sakit untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Perlindungan hukum bagi pasien selaku konsumen pengguna jasa pelayanan kesehatan sebenarnya telah diatur pada beberapa ketentuan peraturan perundang-undangan yang dalam hal ini dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan yang pada Undang-Undang tersebut telah mengatur secara normatif hak dan kewajiban serta sanksi hukum yang harus didapatkan oleh pelaku usaha ataupun konsumen dalam melakukan jasa pelayanan kesehatan.

Setelah mengenai secara normatif mengenai dasar hukum yang melindungi konsumen, maka perlu diketahui mengenai praktik perlindungan hukum bagi konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Kota Mataram. Adapun rumah sakit yang menjadi lokasi penelitian yakni Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram dan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram.

Pada kedua rumah sakit tersebut tentunya memiliki beberapa upaya dalam memberikan perlindungan bagi konsumen pada waktu menggunakan jasa pelayanan

¹⁸*Ibid*, hlm.12.

kesehatan. Seperti menyediakan fasilitas-fasilitas kesehatan yang sesuai dengan standar dan mutu yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan.

Walaupun memiliki fasilitas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan mutu, tetapi pada kenyataannya hal tersebut tidaklah cukup membuat konsumen yang dalam hal ini adalah pasien merasa terjamin hak atas kenyamanan dan keamanannya. Berbagai macam keluhan yang kerap dirasakan oleh pihak pasien karena merasa tidak terpenuhinya hak atas kenyamanan dan keamanan tersebut. Hal ini berdasarkan pada hasil wawancara penulis dengan salah satu pasien yang merupakan pelanggan tetap RSI Siti Hajar yang bernama Bapak Rizal yang menyatakan bahwa:¹⁹

“ Selama saya melakukan check up rutin kesehatan saya di RSI ini, saya selalu dihantui rasa takut apalagi sekarang telah muncul varian virus yang baru yang menyebabkan saya khawatir tertular. Sebenarnya ketakutan saya bukan tidak mendasar, hal ini disebabkan disini saya tidak melihat adanya pemberlakuan sosial distancing antara para pasien yang datang. Sehingga saya yang memang memiliki penyakit jantung akan rentan terhadap penularan penyakit lainnya”.

Pendapat senada dipaparkan oleh salah satu pasien yang bernama Ibu Rabiatul Adawiyah pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram yang menyatakan bahwa:²⁰

“ Kondisi pandemi saat ini yang mengharuskan kita membatasi diri untuk keluar rumah karena berisiko untuk tertular penyakit covid-19 yang seolah mengharuskan kita untuk menjaga jarak terlebih pada rumah sakit yang memang di sinilah pasien covid-19 dirawat. Kondisi ruang tunggu dokter yang sangat penuh dengan antrian seperti yang terjadi saat ini telah menyebabkan saya merasa tidak aman berada di sini. Akan tetapi, saya harus terpaksa mengantri dengan tidak menerapkan menjaga jarak demi memperoleh pelayanan medis.”

Melihat dari adanya hak atas kenyamanan dan keamanan yang tidak dapat dijamin oleh rumah sakit khususnya dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram dan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram maka hal ini telah melanggar ketentuan pada Pasal 7 UUPK yang mengharuskan pelaku usaha untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Selain merujuk pada ketentuan Pasal 7 tersebut, ketentuan lainnya dapat dilihat pada Pasal 8 UUPK yang menegaskan bahwasanya pelaku usaha dilarang melaksanakan kegiatan usaha yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi konsumen perlindungan hukum bagi konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Kota Mataram diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Pada Pasal 7 UUPK yang mengharuskan pelaku usaha untuk menjamin mutu barang

¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Rizal, Pasien RSI Siti Hajar, wawancara dilakukan di RSI Siti Hajar Pada 18 Januari 2022 Pukul 20:00 WITA.

²⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Rabiatul Adawiyah, Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram, wawancara dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Pada 19 Januari 2022 Pukul 08:50 WITA.

dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku dan pada Pasal 8 UUPK yang menegaskan bahwasanya pelaku usaha dilarang melaksanakan kegiatan usaha yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Pasal 58 UU Kesehatan yang menegaskan bahwa pasien memiliki hak menuntut ganti kerugian terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya. Selanjutnya Undang-Undang Rumah Sakit yakni Pasal 46 menyatakan bahwa rumah sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit.

Daftar Pustaka

Buku

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, *Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (patient Safety)*, Jakarta: Department Kesehatan Republik Indonesia, 2008.
- Imbalo S Pohan, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian*, Bekasi: Kesaint Blank, 2003.
- KEMENKES RI. *Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru*, Jakarta: Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI, 2020.

Jurnal

- Syauqi, Ahmad. "Jalan Panjang Covid19." *Jkubs* 1, no. 1 (2020): 1-19.
- Saptawan, Ardiyan. "Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat." *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* 12, no. 1: 241-255.
- Kartikawati, Dwi Ratna. "Tanggung Jawab Rumah Sakit terhadap Pemenuhan Hak Pasien pada Masa Pandemi COVID-19." *Indonesia Law Reform Journal* 1, no. 3 (2021): 318-335.
- Jayaweera, Mahesh, Hasini Perera, Buddhika Gunawardana, and Jagath Manatunge. "Transmission of COVID-19 virus by droplets and aerosols: A critical review on the unresolved dichotomy." *Environmental research* 188 (2020): 109819.
- Budiyanti, Rani Tiyas, and Penggalih Mahardika Herlambang. "PERLINDUNGAN HUKUM PASIEN DALAM LAYANAN KONSULTASI KESEHATAN ONLINE." *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia* 1, no. 01 (2021): 1-10.
- Irmawati, Sri. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu." *Katalogis* 5, no. 1 (2017).

Peraturan Perundang-Undangan

- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. LN No.42 Tahun 1999, TLN. NO.3821 Tahun 1999.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, LN No.144 Tahun 2009. TLN. NO.5063 Tahun 2009.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, LN No.116 Tahun 2004, TLN NO. 4431.

Webite

- Arif Santoso, *Pengertian Dan Tujuan Perlindungan Konsumen*, Diakses Pada [Http://Www.Satulayanan.Net/Layanan/Keluhan-Konsumen/Pengertian-Dan-](http://www.Satulayanan.Net/Layanan/Keluhan-Konsumen/Pengertian-Dan-)

Tujuan-Perlindungankonsumen Diakses Tanggal 18 Januari 2022 Pukul 15:45 WITA.

Word Health Organization, *Data May Be Incomplete For The Current Day Or Week*. Diakses pada <https://covid19.who.int/region/searo/country/id> 25 Desember 2021 pukul 21:00 WITA.

Admin, *Update Data Penyebaran Virus Covid-19 Di Nusa Tenggara Barat*, Diakses Pada <https://corona.ntbprov.go.id/list-data> 25 Desember 2021 pukul 22:00 WITA.

Budi Antara, *Waspada Penyebaran Covid-19 Di Rumah Sakit*, Diakses Pada <https://mediaindonesia.com/humaniora/347432/waspada-penyebaran-covid-19-di-rumah-sakit> 25 Desember 2021 pukul 22:10 WITA.

Hasil Wawancara dan Observasi

Hasil wawancara dengan Bapak Rizal, Pasien RSI Siti Hajar, wawancara dilakukan di RSI Siti Hajar Pada 18 Januari 2022 Pukul 20:00 WITA.

Hasil wawancara dengan Ibu Rabiatul Adawiyah, Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram, wawancara dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Pada 19 Januari 2022 Pukul 08:50 WITA.

Hasil Observasi Dan Wawancara Awal Penulis Terkait Konsumen Yang Dirugikan Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Hj. Syarifa Fatimah dan Hj. Sayid Saleh, Wawancara Dilakukan Pada Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram, 24 Desember 2021 Pukul 19:00 WITA.

Hasil Observasi Dan Wawancara Awal Penulis Terkait Konsumen Yang Dirugikan Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Ibu Siti Raudatul Jannah dan Bapak Mahendra, Wawancara Dilakukan Pada Rumah Sakit umum kota Mataram, 30 Desember 2021 Pukul 18:40 WITA