

# PERLINDUNGAN KONSUMEN DI DUNIA KESEHATAN : HAK PASIEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM

Aswari Anjani, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [aswarianjani01@gmail.com](mailto:aswarianjani01@gmail.com)

Made Aditya Pramana Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [madeadityapramana@unud.ac.id](mailto:madeadityapramana@unud.ac.id)

DOI: KW.2024.v13.i12.p1

## ABSTRAK

*Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pentingnya jaminan perlindungan hukum terhadap pasien dalam pelayanan medis di rumah sakit guna meningkatkan mutu kesehatan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif melalui pendekatan konseptual serta melalui pendekatan peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penting untuk menciptakan lingkungan yang sehat dan menjaga kualitas pelayanan Kesehatan serta negara memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan umum dan fasilitas kesehatan yang memadai, sebagaimana diatur dalam Pasal 34 ayat (3).*

**Kata Kunci:** Hak Konsumen, Pelayanan Kesehatan, Pasien

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine the importance of guaranteeing legal protection of patients in medical services in hospitals to improve the quality of public health. This study uses normative research methods through conceptual approaches and through legislative approaches. The results of this study show that it is important to create a healthy environment and maintain the quality of health services and the state has a great responsibility to provide adequate public services and health facilities, as stipulated in Article 34 Section (3).*

**Key Words:** Consumer Rights, Health Service, Patients

## I. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Tanda kemajuan suatu negara dapat dilihat dari tingkat kualitas pelayanan dasar yang diberikan kepada masyarakatnya, termasuk aspek-aspek seperti pelayanan kesehatan.<sup>1</sup> Kesehatan merupakan salah satu hak dasar setiap individu, merupakan investasi penting bagi pembangunan masyarakat dan negara. Semua warga negara mempunyai hak atas pelayanan kesehatan adil dan sesuai standar tanpa adanya diskriminasi.<sup>2</sup> Konstitusi Republik Indonesia mewajibkan pemerintah menjamin hal tersebut.

Dari segi hukum, hak diberikan kepada penerima layanan, termasuk pasien dan keluarganya. Pernyataan ini telah ditetapkan dalam UU 1945 yang mengatur mengenai instansi pelayanan kesehatan. Fasilitas layanan kesehatan mengacu pada peralatan dan

---

<sup>1</sup>Saptawan, A. and Nengyanti. (2014). Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 12 (4), 241.

<sup>2</sup> Irmawati, S. (2017). "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu," *Jurnal Katalogis* 5 (1), 188-197.

lokasi yang digunakan untuk menyediakan berbagai jenis layanan kesehatan, seperti layanan lanjutan, preventif, terapeutik, atau rehabilitatif. Layanan ini dapat disediakan oleh pemerintah setempat atau masyarakat.<sup>3</sup> Berdasarkan WHO rumah sakit adalah elemen penting melalui entitas sosial serta kesehatan, dengan peran menyediakan layanan dan upaya pengobatan dan pencegahan yang komprehensif kepada masyarakat. Selain itu, rumah sakit pun berfungsi sebagai sumber pembelajaran bagi tenaga kesehatan serta layanan yang menyediakan kesehatan.

Pentingnya peraturan kesehatan terletak pada pemberian hak kepada masyarakat yang akan memperoleh pelayanan pada rumah sakit tersebut. Maka dalam hal ini sangat diperlukan sebuah peraturan kesehatan melalui UU yang berlaku sehingga tidak terjadi kesalahan yang akan diberikan kepada masyarakatnya. Pihak rumah sakit juga perlu melakukan sebuah tindakan apabila hak yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan sehingga tidak terjadinya kecurangan pada rumah sakit tersebut. Disamping itu, para pemberi layanan juga hendak memeriksa secara rinci mengenai hak yang akan diterima kepada masyarakat, sehingga mampu mengontrol segala kegiatan yang akan dilaksanakan pada rumah sakit tersebut.

UU Kesehatan merupakan landasan yang sangat penting dalam mengatur hak individu dalam mengakses pelayanan kesehatan. Tujuan utamanya adalah menciptakan kepercayaan antara penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit dan pasien serta keluarganya yang mendapat manfaat dari layanan tersebut. Dalam hal ini, melibatkan individu dan keluarga individu tersebut, yang mempunyai hak untuk melakukan perkumpulan yang didalamnya terdapat proses pengambilan ketetapan mengenai perawatan masyarakat, sangatlah penting untuk meningkatkan hasil layanan yang diberikan kepada pasien. Ketentuan ini sesuai dengan pelayanan rumah sakit karena hak dan kewajiban pasien dan keluarganya sebagai dasar dari setiap interaksi yang terjadi di lingkungan rumah sakit. Staf medis yang bekerja di rumah sakit harus mengetahui pentingnya patuh terhadap ketentuan undang-undang mengenai kerahasiaan informasi medis pasien. Staf medis juga berperan aktif agar pasien memahami bagaimana rumah sakit menjaga kerahasiaan informasi tersebut. Selain itu, Dokter Penanggung Jawab (DPJP) bertugas memberikan informasi yang benar dan terkini kepada keluarga inti pasien atau keluarga penanggung jawab agar keluarga selalu mempunyai pemahaman yang benar mengenai status kesehatan pasien. Semua ini dimaksudkan untuk menciptakan hubungan saling menghormati dan percaya antara semua pihak yang terlibat dalam pelayanan rumah sakit.

Antara konsumen dan hak pasien memiliki kedudukan yang sama di depan hukum. Dalam menyediakan jasa kesehatan memiliki dasar yaitu adanya unsur komersial sebagai transaksi komersial sesuai kebutuhan konsumen dan pasien. Oleh karena itu, peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perlu diterapkan juga pada pelayanan kesehatan. Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan ini bersifat saling bergantung dan timbal balik. Hal ini mencakup hak dan kewajiban penyedia layanan kesehatan untuk memelihara rekam medis.

Pasien adalah konsumen yang didefinisikan sebagai seseorang yang menggunakan barang dan jasa untuk kepentingan dirinya sendiri atau orang lain. Pasien akan merasa senang jika hal ini dituliskan pada selembar kertas. Resep ini secara implisit menunjukkan bahwa dokter yang bersangkutan telah mengakui kewibawaan bidang keilmuannya. Seringkali kita melihat tuntutan hukum dan litigasi yang diajukan oleh pasien sehubungan dengan rumah sakit karena pasien merasa tidak puas atau menderita kerugian akibat pelayanan medis yang diberikan oleh rumah sakit dan dikatakan bahwa persepsi hukum masyarakat mulai meningkat.

---

<sup>3</sup>Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Masyarakat mulai menyadari supremasi hukum dan memahami bahwa mereka mempunyai hak dan kewajiban untuk bebas menyampaikan pendapat dan meminta hukum untuk meningkatkan perannya dalam sektor kesehatan. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak lagi menganggap remeh pengobatan.<sup>4</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis mengemukakan beberapa perspektif baru untuk memperkuat penelitian ini. Kajian pertama jurnal hasil karya Yuris Tri Naili, yang berjudul “Perlindungan Hukum Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia” secara garis besar membahas mengenai mutu pelayanan kesehatan di Indonesia perlu dioptimalkan terutama memperhatikan kepentingan pasien sebagai konsumen, dengan tetap memenuhi standar dan menghormati hak-hak pasien, terutama dengan meningkatkan pelayanan di rumah sakit daerah yang dinilai kurang lancar.<sup>5</sup> Adapun yang menjadi pembeda antara artikel ini yaitu penulis lebih berfokus pada bagaimana penyusunan peraturan mengenai hak-hak pasien dalam kerangka hukum yang berlaku serta pemenuhan hak pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penyusunan peraturan mengenai hak-hak pasien dalam kerangka hukum yang berlaku?
2. Bagaimana pemenuhan hak pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian ini ialah guna mengetahui serta memahami mengenai hak pasien dalam hukum yang berlaku serta bagaimana pemenuhan hak pasien sebagai konsumen dalam pelayanan Kesehatan

## II. Metode Penelitian

Artikel ini ditulis dengan metode penelitian hukum normatif, dimana penulis menggunakan peraturan perundang-undangan yang relevan sebagai sumber hukum primer. Selain itu, jurnal, buku-buku terkait hukum, dan bahan-bahan lainnya di luar buku-buku hukum digunakan sebagai sumber hukum sekunder.

## III. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Penyusunan Peraturan Mengenai Hak-Hak Pasien dalam Kerangka Hukum yang Berlaku

Hukum memiliki fungsi penting dalam mencapai tujuan yaitu melindungi, menjaga ketertiban dan ketentraman masyarakat. Selaras dengan asas hukum, hukum memiliki tiga fungsi yaitu:

- a. Fungsi keunggulan;
- b. Fungsi keadilan;
- c. Peran kepastian hukum

Ketiga fungsi di atas pada prinsipnya yakni memberi suatu “perlindungan” dari aspek hukum kepada setiap orang di beragam aspek kehidupan. Jika ditemukan suatu permasalahan hukum ditengah kehidupan masyarakat maka perlu adanya “perlindungan hukum”. Manusia sejak lahir telah memperoleh hak yang telah melekat yakni Hak Asasi Manusia yang jika dicabut atau dikurangi akan menyebabkanberkurangnya derajat sebagai manusia. Menurut definisinya, perlindungan dan pemeliharaan ketertiban dan perdamaian dapat melengkapi fungsi

---

<sup>5</sup> Naili, Y. T. (2022) “Perlindungan Hukum Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia,” *Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 615–623.

hukum. Undang-undang diperlukan sebagai alat untuk “rekayasa sosial” (mengendalikan apakah undang-undang berfungsi sebagaimana mestinya) untuk menyelesaikan permasalahan di bidang medis dan kesehatan.

Hukum memiliki tujuan untuk memastikan kepastian, manfaat, dan keamanan. Keberadaan hukum sangat penting dalam mencapai keamanan dan keteraturan dalam kehidupan berkelompok dan berbangsa. Ini juga memiliki peran kunci dalam melindungi semua pihak, termasuk dalam pelaksanaan layanan jasa oleh pengusaha kepada konsumen. Perlindungan hukum mencakup hak setiap individu untuk menerima perlakuan yang sama di bawah hukum dan perundang-undangan, termasuk dalam hal perlindungan pasien yang menerima layanan kesehatan. Artikel ini akan mengkaji masalah perlindungan hukum untuk konsumen yang menggunakan layanan kesehatan di Indonesia.

Dalam amanat pasal 28 H ayat (1) UUD 1945 mengemukakan bahwasanya “setiap orang berhak untuk hidup sejahtera secara lahir dan batin, tempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta memperoleh pelayanan kesehatan” Ditegaskan juga bahwa setiap orang berhak untuk diperhatikan. Selain itu, berdasarkan Pasal 34 ayat (3), Negara bertanggung jawab untuk menyediakan layanan sosial dan kesehatan yang memadai. Salah satu sumber daya kesehatan yang diperlukan untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit dan organisasi pemberian layanan kesehatan cukup lengkap.<sup>6</sup>

Undang-undang Rumah Sakit Nomor 44 Tahun 2009 mengatur dalam Pasal 1 Ayat 1 bahwa “Rumah Sakit adalah suatu institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh serta menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”. Pasal 3 Manajemen Rumah Sakit mengacu pada:

- a. Meningkatkan akses pelayanan kesehatan kepada masyarakat
- b. Memberikan jaminan kepada pasien kepada seluruh elemen yang terkait dengan rumah sakit
- c. Melindungi serta menjaga mutu terkait layanan rumah sakit
- d. Pasien, masyarakat serta elemen rumah sakit mendapatkan kepastian hukum<sup>7</sup>.

Maka dari itu, perlindungan hukum untuk hal dalam memperoleh pelayanan kesehatan untuk masyarakat termasuk bagian dari pelaksanaan perlindungan HAM serta pemenuhan atas hak memperoleh layanan kesehatan secara layak melalui fasilitas rumah sakit yang dijamin serta dijalankan oleh pemerintah. Rumah sakit pemerintah berkewajiban memberi pelayanan kesehatan terutama saat kondisi darurat, supaya menyelamatkan pasien dan atau meminta uang muka.

Hubungan hukum antara seseorang yang satu dan seseorang lain bisa menghasilkan hak dan kewajiban yang berbenturan. Dalam konteks ini, penting untuk memiliki perlindungan hukum yang efektif untuk mengurangi potensi konflik antara pihak. Ketika berbicara tentang penyediaan layanan, terutama ketika konsumen dianggap memiliki posisi yang relatif lemah, perlindungan hukum konsumen menjadi sangat penting untuk menjaga hak-hak mereka terhindar hal yang tidak diinginkan. Perlindungan terhadap konsumen dilihat dari dua aspek, yaitu aspek materiil dan formal, semakin dianggap sebagai sesuatu yang diperlukan.

Dalam upaya meraih tujuan, konsumen baik secara sadar atau tak sadar adalah pihak yang rentan terhadap dampaknya. Di Indonesia, hukum perlindungan konsumen memiliki landasan hukum yang sudah ditentukan pemerintah. Dasar

---

<sup>7</sup> Sandiata, S. B. (2013). “Perlindungan Hukum Hak Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pemerintah”, *Lex Administratum* 1 (2), 187-194.

hukum yang kuat ini bertujuan untuk memberikan perlindungan yang lebih kuat terhadap hak-hak konsumen dengan harapan dapat memberikan keyakinan dan kepastian hukum yang lebih besar kepada mereka. Pengaturan mengenai perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dimana berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK, perlindungan konsumen didefinisikan sebagai "Segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen."

Kepastian dalam hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, yang dikuatkan dengan perundang-undangan khusus menciptakan harapan bahwa pelaku usaha tidak akan melaksanakan tindakan secara semena-mena yang menimbulkan kerugian untuk konsumen. Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini berarti ada ketertiban hukum yang memastikan bahwa berbagai kebutuhan konsumen terpenuhi dengan baik. Ketertiban hukum ini mencakup segala usaha yang sah menurut hukum untuk memungkinkan konsumen memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhannya serta memberikan mereka kemampuan untuk mempertahankan dan melindungi hak-hak mereka jika mereka rugi karena pelaku usaha.

Peraturan perlindungan konsumen dilaksanakan melalui langkah-langkah sebagai berikut:<sup>8</sup>

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memberikan informasi dan akses dengan tetap menjamin kepastian hukum.
2. Memberikan perlindungan untuk kebutuhan konsumen serta pelaku ekonomi lainnya.
3. Standar produk dan layanan yang ditawarkan perlu ditingkatkan.
4. Melindungi pelanggan dari aktivitas komersial yang tidak jujur dan menyesatkan.
5. Menyelaraskan pelaksanaan, pengembangan, dan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen dengan bidang perlindungan lainnya.

### **3.2. Pemenuhan Hak Pasien Sebagai Konsumen Dalam Pelayanan Kesehatan**

Salah satu kebutuhan pokok manusia adalah kesehatan. Sehingga mereka akan senantiasa memenuhi untuk meningkatkan kualitas kesehatannya dan menjamin kehidupannya. Pemeliharaan kesehatan baik yang dilakukan di masyarakat maupun individu dilakukan oleh tenaga kesehatan yang dikenal dengan upaya kesehatan. Pada pelayanan kesehatan terjadi interaksi antara pasien, dokter maupun tenaga medis dan rumah sakit. Adanya interaksi tersebut melahirkan suatu perlindungan kemudian sebagai landasan terbentuknya pengaturan maupun kebijakan hukum kesehatan dan norma lain yang berkaitan misalnya etika, kesusilaan, ketertiban, kesopanan, dan lain sebagainya. Sejak lahir hingga manusia hidup di tengah masyarakat manusia memiliki hak mendasar yang disebut sebagai hak asasi manusia dimana hak tersebut harus dihormati satu sama lain. Hak-hak pribadi utama subjek hukum, disini pasien, dalam bidang kesehatan antara lain hak untuk hidup, hak atas kematian yang wajar, hak untuk dihormati keutuhan jasmani dan rohani serta hak atas tubuhnya sendiri.

Indonesia telah menetapkan undang-undang seperti UU Kesehatan No. 23 Tahun 1992 dan UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 untuk melindungi masyarakat dari kesalahan dan kelalaian dokter dan tenaga medis. Dokter dan tenaga medis merupakan pelaku ekonomi, dan pasien merupakan konsumen jasa medis. Ini masih menjadi bahan diskusi.

Perlindungan konsumen dan Keputusan Menteri Kesehatan 756 Tahun 2004 yang menyatakan pelayanan kesehatan adalah suatu bisnis menjadi landasan pendapat mengenai kedudukan pasien sebagai konsumen pelayanan kesehatan. Organisasi

---

<sup>8</sup> Budiyanti, R. T., and Herlambang, P.M. (2022). "Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online," *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia* 01

Perdagangan Dunia (WTO) mengklasifikasikan bidan dan perawat sebagai entitas ekonomi.<sup>9</sup> Oleh karena itu, jelas bahwa pasien adalah konsumen dan dokter, tenaga kesehatan, dan rumah sakit adalah pelaku ekonomi. Oleh karena itu, penegakan hukum perlindungan konsumen merupakan hal yang tepat untuk melindungi hak-hak pasien.

Terjadinya kelalaian yang disebabkan tenaga kesehatan terhadap pasien, tentu saja disengaja maupun tidak disengaja akan merugikan pasien. Dalam kelalaian tersebut mungkin akan membawa dampak sangat besar akibat yang ditimbulkan misalnya gangguan dari hasil yang dilaksanakan, atau dapat menimbulkan kecacat/kelumpuhan hingga kehilangan nyawa. Kesalahan adalah kelalaian berat, tidak waspada, dan tidak berhati-hati. Kelalaian merupakan sikap yang jauh dari norma hukum demi menjaga orang lain dari kerugian yang tidak seharusnya terjadi. Hal tersebut disebutkan dalam Pasal 24 ayat (1) Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 yang berbunyi, "Petugas kesehatan wajib menaati ketentuan kode etik, standar profesi, hak pengguna jasa kesehatan, standar pelayanan, dan standar operasional. Prosedur-prosedur mengenai tindakan medis terdapat hal yang menyimpang atau pihak tenaga kesehatan yang lalai, maka pasien bisa mengajukan tuntutan jika merasa dirugikan dari hal tersebut. Perjanjian pasien dan dokter menyebabkan keterkaitan secara erat dan akibat hukum berbentuk hak serta kewajiban dari setiap pihak. Jika sudah dilaksanakan dengan baik, maka mendukung tegaknya perlindungan terhadap pasien, karena tidak jarang pasien mengalami kerugian dengan adanya pelayanan medis. Sebab perlindungan pada pasien diperlukan supaya menjadi sorotan, sehingga KUHPerdata menjadi dasar untuk menegakkan perlindungan pasien. Perlunya perlindungan terhadap pasien selaku konsumen, untuk menciptakan kepastian hukum perlindungan terhadap pasien.

Sudah sejak lama hubungan antara dokter dan pasien terjalin, sebagai orang yang memberikan pengobatan terhadap yang membutuhkan, dokter dan pasien memiliki hubungan personal karena pasien telah memberikan kepercayaan kepada dokter yang dikenal dengan sebutan transaksi terapeutik.<sup>10</sup> Transaksi tersebut bertujuan untuk memperoleh kesepakatan untuk memberikan terapi yang sesuai bagi pasien, sehingga timbul hak dan kewajiban timbal balik. Konsumen mempunyai hak atas perlindungan hukum karena mencakup semua orang. Dalam interaksi terapeutik, hubungan dokter-pasien mencakup hak atas pengetahuan dan hak memilih nasib sendiri.

Secara umum, Pasal 1320 KUH Perdata mengatur tentang transaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien, karena hubungan tersebut merupakan subjek hukum. Tenaga kesehatan wajib menghormati hak pasien dan sebaliknya. Hak-hak pasien terkait erat dengan kemampuan memilih nasibnya sendiri dan hak atas pengetahuan. Kegiatan dokter terhadap pasien berdasarkan izin pasien berkaitan dengan hak untuk memilih nasib sendiri. Sedangkan terkait hak atas informasi adalah informasi dari dokter mengenai kondisi pasien dan cara menanganinya.<sup>11</sup>

Perlindungan terhadap pasien merupakan masalah penting dan menjadi topik yang tajam ketika dibahas. Dalam UUPK, konsumen mempunyai beberapa hak diantaranya:

1. Hak atas kenyamanan, keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

---

<sup>9</sup> Flora, H. S. (2023). Perlindungan Hak Pasien Sebagai Konsumen Dalam Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Fiat Iustitia: Jurnal Hukum*, Volume 2 (2), 161-163.

2. Hak untuk menentukan barang dan/atau jasa serta menerima barang dan jasa tersebut berdasarkan nilai tukar serta syarat dan jaminan yang dijanjikan;
3. Hak untuk dimanfaatkan atau dilayani secara benar, jujur dan tanpa prasangka;
4. Hak atas ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima sesuai atau tidak sesuai dengan kontrak.

Selain itu, pasien juga mempunyai hak untuk meminta kompensasi akibat kelalaian pelayanan rumah sakit jika merugikan pasien. Klaim kompensasi tidak berlaku bagi petugas layanan kesehatan yang menyelamatkan nyawa atau menyelamatkan penyandang disabilitas dalam keadaan darurat, namun berlaku bagi pengungkapan rahasia medis.

Para profesional layanan kesehatan yang bekerja secara langsung dengan pasien harus melakukan segala yang mereka bisa untuk memberikan perawatan terbaik. Semua dokter dan petugas kesehatan harus memenuhi persyaratan universal ini. Dokter juga wajib menghormati hak-hak tersebut di atas.<sup>12</sup>

- a. Memberi pelayanan medis berdasarkan standar profesi, yakni melalui pemberian tindakan medis pada sebuah kasus secara konkret menurut kadar tertentu yang berlandaskan pada ilmu medis dan pengalaman;
- b. Menghormati hak-hak pasien, termasuk menjaga kerahasiaan mengenai kesehatan pasien sampai pasien meninggal dunia;
- c. Mengkomunikasikan ke pihak kerabat pasien terkait efek Tindakan;
- d. Menyarankan pasien ke dokter lain yang lebih ahli/mampu melakukan terapi.
- e. Menolong saat kondisi darurat sebagai tugas perikemanusiaan

Dalam Pasal 52 Praktek Kedokteran juga menyebutkan mengenai hak pasien yakni: memperoleh informasi secara menyeluruh mengenai kondisi medis yang dilakukan dokter, meminta saran dari dokter, memperoleh pelayanan sesuai kebutuhan medis, memberi penolakan atas tindakan medis, serta memperoleh hasil atau isi rekam medis. Berdasarkan Pasal 32 UU Rumah Sakit, hak pasien di rumah sakit juga diatur. Misalnya, pasien mempunyai hak untuk diberitahu tentang hak dan tanggung jawabnya, untuk diperlakukan secara adil, jujur dan tanpa diskriminasi, untuk menerima layanan yang berkualitas sesuai dengan standar profesional dan prosedur operasional standar, dan untuk menerima layanan secara efektif dan efisien<sup>13</sup>.

Sedangkan dalam UU kesehatan tepatnya pada pasal 4 sampai 8 yang mengatur mengenai hak perseorangan maupun pasien pada layanan kesehatan yang mengemukakan bahwasanya setiap orang memiliki hak atas kesehatan. Siapapun berhak untuk mendapatkan akses kesehatannya secara aman, berkualitas dan terjangkau, siapapun berhak bertanggung jawab dalam menentukan layanan kesehatan yang dibutuhkan untuk dirinya sendiri. Siapapun berhak memperoleh lingkungan yang sehat untuk meraih taraf kesehatan. Siapapun berhak memperoleh informasi terkait kesehatan dengan rasa tanggung jawab.

Perlindungan konsumen juga diatur dalam KUHPERdata yang diatur di dalam beberapa pasal mengenai perlindungan konsumen yakni pasien sebagai konsumen jasa layanan medis, antara lain Pasal 1320, 1338, 1365, 1366, dan 1367. Jika sebuah peristiwa merugikan seseorang, maka pihak yang bersalah memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian tersebut. Seseorang yang dimaksud pada perihal ini adalah korban yang mendapat kerugian baik material maupun imaterial sehingga

---

<sup>12</sup> Utoro, D. (2021) "Hukum Dan Hak Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di Era Pandemi," *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi* 9 (1), 65.

<sup>13</sup> Matippana, A. (2022) "Hak Pasien Atau Masyarakat Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Yang Berkualitas," *Journals of Community* 13.

merupakan hal yang wajar korban mendapatkan ganti rugi dari pihak yang meurgikan. Mengenai ganti rugi yang berkaitan dengan pasien atas kesalahan dan kelalaian bertujuan untuk mencegah suatu kesalahan dan kelalaian di kemudian hari. Hal ini juga dapat disebut sebagai tindakan preventif untuk memberikan perlindungan bagi pasien. Ketentuan mengenai perlindungan hukum untuk pasien bisa ditemukan pada Pasal 1365 KUHPerdara. Ketentuan dalam pasal 1365 KUHPerdara mengemukakan: "tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian tersebut."<sup>14</sup>

Dapat disimpulkan dari UU Perlindungan Konsumen, UU Kesehatan, dan UU Praktik Kedokteran bahwasanya pasien berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu serta bertanggung jawab, hak mendapatkan informasi kesehatan dan bebas menentukan pelayanan kesehatan termasuk konsultasi online secara mandiri. Pasien memiliki hak memperoleh layanan kesehatan berkualitas sesuai standar untuk melindungi pasien dari kerugian fisik maupun materi. Hak pasien perlu dilindungi dan apabila dilanggar perlu mendapat pertanggungjawaban. Pasien memperoleh hak untuk memperoleh ganti rugi jika memperoleh pelayanan yang tidak seharusnya. Pasien juga memiliki hak untuk menyampaikan keluhan kepada dokter atau tenaga kesehatan agar memperbaiki kualitas pelayanan. Pasien yang dirugikan memperoleh perlindungan hukum karena rumah sakit berkewajiban memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan medis.<sup>15</sup>Saat mendapatkan pelayanan medis pasien berhak atas pelayanan kesehatan yakni perawatan dari tenaga kesehatan berdasarkan kemampuannya. Bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap pasien antara lain:

1. Adanya kesepakatan antara dokter dan pasien mengenai tanggung jawab profesi kedokteran;
2. Terdapat kebijakan atau undang-undang yang mengatur hak dan kewajiban dokter, rumah sakit, dan pasien; dan
3. Terdapat undang-undang yang melindungi pasien dengan memberikan kompensasi kepada pasien yang menderita kerugian formil maupun materil dari dokter atau rumah sakit.

Menurut pasal 58 UU No 36 tahun 2009 diketahui bahwasanya perlindungan hukum terhadap hak pasien dalam pelayanan kesehatan ialah perlindungan hak pasien dengan menggugat secara perdata supaya memperoleh ganti rugi. Untuk membeli perlindungan pada hak pasien, maka undang-undang tersebut memberi pasien Hak untuk mengajukan gugatan, jika terdapat pelayanan yang tidak sesuai standar yang seharusnya atau terjadi malpraktik. Perlindungan hukum pada hak pasien menurut UU No 36 tahun 2009 pasal 58 yakni:

- 1) Masing-masing orang mendapatkan kompensasi dari pihak rumah sakit jika tidak mendapat pelayanan kesehatan atau mengalami kerugian.
- 2) Petugas kesehatan dalam proses menolong jiwa atau jika dihalangi kemampuannya untuk bekerja dalam keadaan darurat tidak tunduk pada persyaratan kompensasi yang disebutkan dalam ayat 1.<sup>16</sup>

#### **IV. Kesimpulan sebagai Penutup**

##### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa "setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, berhak mendapat tempat tinggal, dan berhak memperoleh penghidupan yang baik dan sehat." Pentingnya menciptakan

---

<sup>14</sup>Pasal 1365 KUHPerdara

<sup>16</sup>Rambet, D. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, *Lex et Societatis* Volume VII No. 2



lingkungan yang sehat dan menjaga pelayanan kesehatan. Negara bertanggung jawab menyediakan pelayanan umum dan fasilitas kesehatan yang memadai sesuai dengan Pasal 34 ayat (3). Setiap orang mempunyai hak untuk membuat keputusan yang independen dan bertanggung jawab mengenai layanan kesehatan yang mereka perlukan. KUH Perdata juga mengatur perlindungan konsumen dalam beberapa pasal, termasuk pasien sebagai konsumen jasa kesehatan, termasuk pasal 1320, 1338, 1365, 1366, dan 1367.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Jurnal:**

- Budiyanti, R. T., and Herlambang, P.M. (2022). "Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online," *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia* 01
- Flora, H. S. (2023). Perlindungan Hak Pasien Sebagai Konsumen Dalam Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Fiat Iustitia: Jurnal Hukum*, Volume 2 (2).
- Irmawati, S. (2017). "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu," *Jurnal Katalogis* 5 (1).
- Matippanna, A. (2022) "Hak Pasien Atau Masyarakat Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Yang Berkualitas," *Journals of Community* 13.
- Naili, Y. T. (2022) "Perlindungan Hukum Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Rambet, D. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, *Lex et Societatis* Volume VII No. 2.
- Sandiata, S. B. (2013). "Perlindungan Hukum Hak Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pemerintah", *Lex Administratum* 1 (2).
- Saptawan, A. and Nengyanti. (2014). Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 12 (4).
- Utoro, D. (2021) "Hukum Dan Hak Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di Era Pandemi," *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi* 9 (1).

### **PeraturanPerundang-Undangan:**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan