

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum terdiri dari 2 (dua) suku kata yaitu “perlindungan” dan “hukum”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “perlindungan” berasal dari kata “lindung” yang berarti “berada di balik sesuatu”, sementara arti “hukum” adalah suatu peraturan yang dibuat dan disepakati baik secara tertulis maupun tidak tertulis atau yang biasa disebut peraturan atau perundang-undangan yang mengikat perilaku setiap masyarakat tertentu.¹ Pengertian lain mengenai hukum menurut para ahli, yaitu:²

- a. Plato : Hukum merupakan segala peraturan yang tersusun dengan baik dan teratur yang mempunyai sifat mengikat hakim dan masyarakat.
- b. Drs. C. Utrecht S.H : Hukum adalah himpunan peraturan-peraturan yang berisi perintah-perintah dan larangan-larangan yang mengurus tata tertib suatu masyarakat dan karena itu harus ditaati oleh masyarakat.

¹ SS Daryanto, 1997, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, Surabaya, Apollo, hlm. 271

² Muttaqin, “Pengertian Hukum menurut Aristoteles, Utrecht, L. Duguit, Immanuel Kant & Ahli”, September 2017, <http://www.muttaqin.id/2017/09/pengertian-hukum-aristoteles-utrecht-duguit-ahli.html?m=1>. Diakses pada tanggal 11 April 2019, jam 22:15 WIB

- c. Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja : Hukum merupakan keseluruhan kaidah yang mengatur pergaulan hidup dalam masyarakat dan bertujuan untuk memelihara ketertiban serta mewujudkan berlakunya kaidah suatu kenyataan dalam masyarakat.
- d. R. Soeroso : Hukum adalah kumpulan peraturan yang diciptakan oleh pihak berwenang untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat dan memiliki ciri memerintah, melarang, dan memaksa dengan memberikan sanksi hukum bagi pelanggarnya.

Hukum dalam memberikan perlindungan dapat melalui cara-cara tertentu, yaitu dengan:³

- 1) Memberikan peraturan, dengan tujuan:
 - a. Memberikan hak dan kewajiban.
 - b. Menjamin hak-hak para subyek hukum.
- 2) Menegakkan dan memelihara peraturan, melalui:
 - a) Hukum administrasi negara yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak yang dimiliki oleh konsumen yaitu dengan dilakukannya perjanjian dan pengawasan.
 - b) Hukum pidana yang bertujuan untuk menanggulangi pelanggaran hak-hak konsumen yaitu dengan mengenakan sanksi pidana dan hukuman.

³ Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Pelindungan Konsumen*, Bandar Lampung, UNILA, hlm. 31

- c) Hukum perdata yang bertujuan untuk memulihkan hak-hak konsumen, yaitu dengan adanya pembayaran kompensasi atau ganti kerugian.

Perlindungan hukum adalah bentuk perlindungan yang diberikan dalam keadaan membahayakan yang dapat mengancam keselamatan jiwa dan fisik, baik karena alam atau perbuatan manusia. Perlindungan hukum juga merupakan bentuk perlindungan berupa rasa aman dalam melaksanakan tugas profesinya. Perlindungan hukum selalu diberikan kepada pelaku profesi apa pun sepanjang pelaku profesi tersebut bekerja dengan melaksanakan prosedur standar sebagaimana tuntutan bidang ilmunya, sesuai dengan moral dan etika yang berlaku dalam masyarakat.⁴ Menurut Sudikno Mertokusumo, perlindungan hukum adalah suatu perbuatan melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.⁵

2. Fungsi Perlindungan Hukum

Pada prinsipnya hukum merupakan kenyataan dan pernyataan yang beraneka ragam untuk menjamin adanya penyesuaian kebebasan dan kehendak seseorang dengan orang lain.⁶ Tugas hukum adalah

⁴ Juwita Suma, "Tanggung Jawab Hukum dan Etika Kesehatan", Jurnal Legalitas Vol. 2 Nomor 3 (2009) hlm. 92

⁵ Sudikno Mertokusumo, 1986, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty hlm. 60

⁶ Sudarsono, 2013, *Kamus Hukum*, Jakarta, Rineka Cipta, hlm.167

menjamin terciptanya kepastian hukum (*rechtzekerheid*) dalam pergaulan manusia dengan membagi hak dan kewajiban antara individu serta memberi wewenang dan mengatur serta memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum dalam masyarakat.⁷ Perlindungan hukum merupakan suatu gambaran fungsi hukum yang merupakan sebuah konsep dimana hukum dapat memberikan kepastian, kedamaian, ketertiban, keadilan, dan kemanfaatan. Perlindungan hukum akan memberikan rasa aman kepada masyarakat sebagai individu maupun masyarakat dalam lingkup sosial, karena upaya perlindungan merupakan salah satu upaya utama untuk melindungi hak asasi manusia secara holistik.⁸

3. Sarana Perlindungan Hukum

Sarana Perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu :⁹

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Tujuan sarana perlindungan hukum preventif yaitu mencegah terjadinya sengketa. Dalam sarana ini, subyek hukum memiliki kesempatan untuk mengajukan pendapatnya. Namun hingga saat ini, belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif di Indonesia.

⁷ Sudikno Mertokusumo, 1986, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, hlm. 57-61

⁸ Anak Agung Putu Wiwik Sugiantari, "Karakteristik Pelayanan Kesehatan dalam Perlindungan Pasien", *Jurnal Universitas mahasaraswati press*, (2016), hlm. 191

⁹ Shoraya Yudithia, 2017, *Perlindungan Hukum Terhadap Peserta Bpjs Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit*, (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Lampung), hlm. 29

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Tujuan dari saran perlindungan hukum represif yaitu untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi. Lembaga yang memiliki kewenangan sebagai sarana perlindungan hukum represif ini adalah Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi.

B. Tinjauan Umum Mengenai Pasien

1. Pengertian Pasien

Kata “Pasien” berasal dari bahasa Inggris “*Patient*”. Patient diturunkan dari bahasa Latin yaitu *patiens* yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja *pati* yang artinya "menderita". Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pasien adalah orang yang sakit (yang dirawat dokter), penderita (sakit).¹⁰ Menurut Pasal 1 Angka (4) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit disebutkan bahwa : “Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.” Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Pasal 1 ayat (10) menjelaskan bahwa: “Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh

¹⁰Ni Luh Gede, Made Emy Andayani Citra, “Perlindungan Hukum bagi Pasien Selaku Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan yang Mengalami Malpraktek”, Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, hlm. 121

pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi”.

2. Hak dan Kewajiban Pasien

Pasien sebagai konsumen kesehatan memiliki perlindungan diri dari kemungkinan upaya pelayanan kesehatan yang tidak bertanggung jawab seperti penelantaran. Pasien memiliki hak atas keselamatan dan kenyamanan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya dari tindakan yang dilakukan oleh dokter. Dengan hak tersebut maka konsumen akan terlindungi dari praktik profesi yang mengancam keselamatan atau kesehatan.¹¹ Dalam pelayanan kesehatan, maka pasien harus dipandang sebagai subjek yang memiliki suatu pengaruh yang besar atas hasil akhir layanan dan bukan hanya sekedar objek.

Sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan, pasien memiliki hak dan kewajiban. Dalam pengertian hukum, hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan itu sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum.¹² Jadi dapat disimpulkan, hak merupakan sesuatu yang dimiliki oleh seseorang secara mutlak yang diatur dan

¹¹ Ni Luh Gede, *Op.Cit.*, hlm. 124

¹² Sudikno Mertokusumo, *Op.Cit.*, hlm. 24

bahkan dilindungi oleh undang-undang. Menurut Janus Sidabalok, ada 3 (tiga) macam hak berdasarkan sumber pemenuhannya yaitu:¹³

- a. Hak manusia karena kodratnya, yaitu hak yang kita peroleh dari lahir. Hak ini merupakan hak yang tidak boleh diganggu gugat oleh negara, bahkan negara wajib menjamin pemenuhannya.
- b. Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak yang diberikan oleh negara kepada warga negaranya. Hak ini disebut juga hak hukum.
- c. Hak yang lahir dari hubungan kontraktual, yaitu hak yang didasarkan pada perjanjian kontrak antara orang yang satu dengan yang lain.

Pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan memiliki 2 (dua) jenis hak dasar. Yang dimaksud dengan hak dasar adalah hak-hak warga negara yang sudah ada dan pada dasarnya tidak boleh diganggu gugat oleh alat-alat perlengkapan negara.¹⁴ Hak pasien sebenarnya merupakan hak yang asasi yang bersumber dari hak dasar yang menimbulkan hak pasien dalam bidang kesehatan, yaitu hak menentukan nasib sendiri (the right of self determination) dan hak atas pelayanan kesehatan (the right to health care).¹⁵ Oleh karena itu,

¹³ Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia: Pertanggungjawaban menurut Hukum Perdata*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm. 18

¹⁴ S. Verbogt dan F. Tengker, 1990, *Bab-bab Hukum Kesehatan*, Bandung, Nova, hlm. 8

¹⁵ Zaeni Asyhadie, 2017, *Aspek-Aspek Hukum Kesehatan di Indonesia*, Depok, Rajawali Pers, hlm. 69

terpenuhinya hak-hak pasien dan kepuasan pasien yang merupakan salah satu tolak ukur dalam pelayanan kesehatan.¹⁶

Menurut *Declaration of Lisbon* (1981) : “The Rights of the Patient” disebutkan beberapa hak pasien, diantaranya hak memilih dokter, hak dirawat dokter yang “bebas”, hak menerima atau menolak pengobatan setelah menerima informasi, hak atas kerahasiaan, hak mati secara bermartabat, hak atas dukungan moral atau spiritual.¹⁷

Pasal 52 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyatakan bahwa pasien mempunyai hak antara lain:

- a. Mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis yang mencakup diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan dan tindakan medis yang dilakukan, alternatif tindakan lain dan risikonya, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan.
- b. Meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain
- c. Mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis
- d. Menolak tindakan medis
- e. Mendapatkan isi rekam medik.

¹⁶ Muthia Septarina, Salamiah, *Op.Cit.*, hlm. 74

¹⁷ Jendri Maliangga, “Hak Informed Consent sebagai Hak Pasien dalam Perlindungan Hak Asasi Manusia”, *E-journal Unsrat Lex Et Societatis* Vol. I Nomor 4 (Agustus 2013), hlm. 10

Sementara itu, hak-hak pasien dalam Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODEKI) adalah sebagai berikut:¹⁸

- a. Hak untuk hidup, hak atas tubuhnya sendiri dan hak untuk mati secara wajar.
- b. Hak memperoleh pelayanan kedokteran yang manusiawi sesuai dengan standar profesi kedokteran,
- c. Hak mendapatkan penjelasan mengenai diagnosis dan terapi dari dokter yang mengobatinya.
- d. Hak mendapatkan penjelasan mengenai riset kedokteran yang akan diikutinya.
- e. Hak untuk menerima atau menolak keikutsertaannya dalam riset kedokteran.
- f. Hak menolak prosedur diagnosis dan terapi yang direncanakan, bahkan dapat menarik diri dari kontrak terapeutik.
- g. Hak atas rahasia kondisi dan rekam medisnya.
- h. Hak dirujuk kepada dokter spesialis, apabila diperlukan dan dikembalikan kepada dokter yang merujuknya setelah selesai konsultasi atau pengobatan untuk memperoleh perawatan atau tindak lanjut.
- i. Hak yang berhubungan dengan keluarga, penasihat atau rohaniawan dan lain-lainnya yang diperlukan selama perawatan.

¹⁸ Soekidjo Notoatmodjo, 2010, *Etika & Hukum Kesehatan*, Jakarta, Rineka Cipta, hlm. 173

- j. Hak memperoleh penjelasan tentang perincian biaya rawat inap, obat, pemeriksaan laboratorium, pemeriksaan rontgen (x-ray), ultrasonografi (USG), CT-Scan, Magnetic Resonance Immaging (MRI), dan sebagainya.
- k. Hak mendapatkan penjelasan tentang peraturan-peraturan Rumah Sakit.

Pasien berhak untuk mendapatkan kerahasiaan atas kondisi dan rekam medisnya, akan tetapi ada beberapa kondisi atau keadaan seorang dokter boleh mengungkap rahasia pasiennya tersebut, yaitu apabila:¹⁹

- a) Pemberian izin dari pasien yang dinyatakan secara tegas ataupun tidak
- b) Kewajiban membuka rahasia berdasarkan kekuatan suatu Undang-Undang
- c) Pembukaan rahasia atas perintah hakim
- d) Didasarkan pada perjanjian pasien, kepada siapa rahasia boleh diungkapkan
- e) Individu yang merupakan public figur.

Sedangkan kewajiban pasien adalah segala sesuatu yang harus diberikan pasien kepada petugas kesehatan atau dokter yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang akan dijalani pasien tersebut. Pasien memiliki kewajiban baik secara moral maupun secara yuridis. Secara

¹⁹ Fred Ameln, 1991, *Kapita Selekta Hukum Kedokteran*, Jakarta, Grafikatama Jaya, hlm. 49

moral, pasien memiliki kewajiban untuk memelihara kesehatan tubuhnya dan menjalankan segala aturan perawatan sesuai dengan nasihat dokter yang merawatnya.²⁰

Secara yuridis, kewajiban pasien terdapat dalam Pasal 53 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran antara lain: “Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya; Mematuhi nasehat dan petunjuk dokter atau dokter gigi; Mematuhi ketentuan yang berlaku di sarana pelayanan kesehatan; Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterimanya”.

Dalam Kode Etik Kedokteran Indonesia Pasal 2 yang berbunyi: “Seorang dokter harus senantiasa berupaya melaksanakan profesinya sesuai dengan standar profesi yang tertinggi”. Dokter dalam melaksanakan kewajibannya terhadap pasien harus melakukan tindakan kedokteran yang sesuai dengan standar profesi medis. Hal itu harus dijadikan sebagai pedoman dalam menjalankan profesinya. Kemudian diatur juga kewajiban seorang dokter terhadap pasien yang terdapat dalam Pasal 10-13, yang menjelaskan bahwa:

Pasal 10

“Seorang dokter wajib bersikap tulus ikhlas dan mempergunakan segala ilmu dan keterampilannya untuk kepentingan pasien. Dalam hal ini ia tidak mampu melakukan suatu pemeriksaan atau pengobatan,

²⁰ Bahder Johan, *Op.Cit.*, hlm. 34

maka atas persetujuan pasien, ia wajib merujuk pasien kepada dokter yang mempunyai keahlian dalam penyakit tersebut.”

Pasal 11

“Setiap dokter harus memberikan kesempatan kepada pasien agar senantiasa dapat berhubungan dengan keluarga dan penasehatnya dalam beribadat dan atau dalam masalah lainnya.”

Pasal 12

“Setiap dokter wajib merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang seorang pasien, bahkan juga setelah pasien itu meninggal dunia.”

Pasal 13

“Setiap dokter wajib melakukan pertolongan darurat sebagai suatu tugas perikemanusiaan, kecuali bila ia yakin ada orang lain bersedia dan mampu memberikannya.”

Kewajiban dokter dalam Pasal 13 dapat tidak dilaksanakan apabila dokter tersebut terancam jiwanya.²¹

Kewajiban dokter dalam memegang teguh rahasia pasiennya merupakan hal yang sangat diperlukan dalam hubungan antara dokter dengan pasien dengan tujuan menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap dokter. Kebocoran rahasia dalam jabatan kedokteran dapat berakibat kerugian pihak berkepentingan dan mungkin dapat berakibat

²¹ As'ad Sungguh, 2014, *Kode Etik Profesi tentang Kesehatan*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 11

tuntutan ke pengadilan, terlebih dalam masyarakat yang telah maju, menyebabkan seorang kehilangan pekerjaannya.²²

C. Tinjauan Umum Mengenai Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pengertian pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.²³ Menurut Lovely dan Loomba, “Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun kelompok”.²⁴ Selain itu, Pelayanan Kesehatan dapat diartikan juga sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupa tindakan penyembuhan, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan fungsi organ tubuh seperti sedia kala.²⁵

Dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa: “Pelayanan kesehatan terdiri atas pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat;

²² Ibid, hlm. 37

²³ Moeir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara, hlm. 27

²⁴ Iqbal Mubarak, 2005, *Pengantar Keperawatan Komunitas 1*, Jakarta, Sagung Seto, hlm. 89

²⁵ Merry Martha, “Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik”, *Jurnal Unair Kebijakan dan Manajemen Publik* Vol. I Nomor 1 (Januari 2013), hlm. 178

Pelayanan kesehatan tersebut meliputi kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif". Adapun pengertiannya yaitu:²⁶

- a. Pelayanan kesehatan promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
- b. Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
- c. Pelayanan kesehatan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk menyembuhkan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat dijaga seoptimal mungkin, dan
- d. Pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

Menurut Wiku Adisasmito, pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan yang ditujukan untuk meningkatkan derajat suatu masyarakat yang mencakup kegiatan penyuluhan, peningkatan

²⁶ Megi Akbar, 2013, Pelaksanaan Instruksi Medis via Telepon oleh Perawat di Ruang Rawat Inap RSI YARSIS Surakarta, (Tesis, Magister Hukum Kesehatan Universitas Gadjah Mada), hlm. 3

kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan dan pemulihan kesehatan yang diselenggarakan secara terpadu dan berkesinambungan yang secara sinergis berhasil guna dan berdaya guna sehingga tercapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.²⁷ Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga; serta untuk mencegah penyakit dalam kelompok dan masyarakat.²⁸

Upaya pelayanan kesehatan yang menyangkut upaya peningkatan kesehatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan harus dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan untuk mencapai hasil yang baik dan optimal. Untuk itu, upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan harus mematuhi perundang-undangan berlaku, untuk menghindari di kemudian hari mendapatkan tuntutan dari pasien apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Pelayanan kesehatan yang berdaya guna dan berhasil guna dapat dicapai apabila ada keterbukaan dan adanya kesamaan kedudukan dalam hukum antara pasien dan dokter yang didasarkan pada sikap saling percaya. Sikap saling percaya dapat tumbuh apabila antara dokter dan pasien terjalin komunikasi yang terbuka, yaitu jika

²⁷ Wiku Adisasmito, 2008, *Kebijakan Standar Pelayanan Medik dan Diagnosis Related Group (DRG) Kelayakan Penerapannya di Indonesia*, Jakarta, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, hlm. 9.

²⁸ Soekidjo, *Op.Cit.*, hlm. 63

pasien mendapatkan penjelasan dari dokter dalam komunikasi yang transparan.²⁹

2. Prinsip Pelayanan Kesehatan

Mukherjee dan Malhotra mendefinisikan arti kualitas pelayanan sebagai hasil dari interaksi antar manusia yaitu antara pemberi jasa dengan konsumen. Sementara menurut Dyke, pengertian dari kualitas pelayanan adalah sebagai harapan, keinginan, ataupun sesuatu yang harus disampaikan oleh penyedia jasa, harapan normatif, standar ideal, pelayanan yang diinginkan, dan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.³⁰ Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Chilgren yang dimuat dalam jurnalnya, *Manager and The New Definitions of Quality*, ia menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien meliputi kecepatan waktu pelayanan, sikap dan perilaku karyawan (dokter dan karyawan lainnya), serta kejelasan informasi yang diberikan. Menurut Ali Gufran, pelayanan kesehatan yang bermutu dalam pengertian yang luas dapat diartikan bahwa realitas layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah

²⁹Veronica Komalawati, 2002. *Peranan Informed Consent Dalam Transaksi Terapeutik (Persetujuan Dalam Hubungan Dokter Dan Pasien); Suatu Tinjauan Yuridis*, Bandung, Citra Aditya Bhakti, hlm. 126-133

³⁰Ina Ratnamasih et al, "Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit". *Jurnal Trikonomika* Vol. 11 Nomor 1 (Juni 2012), hlm. 50

memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal.³¹

Adapun prinsip-prinsip pelayanan di bidang kesehatan antara lain:³²

a) Mengutamakan pelanggan

Prosedur pelayanan disusun demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan, bukan untuk memperlancar pekerjaan kita sendiri.

b) Memberdayakan pelanggan

Menawarkan jenis-jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumber daya atau perangkat tambahan oleh pelanggan untuk menyelesaikan persoalan hidupnya sehari-hari.

c) Melayani dengan hati nurani (soft system)

Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan yang diutamakan adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani. Perilaku yang dibuat-buat sangat mudah dikenali pelanggan dan memperburuk citra pribadi.

d) Sistem yang efektif

Proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata (hard system), yaitu tatanan yang memadukan hasil-hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi perpaduan tersebut harus

³¹Rizanda Machmud, "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan", *Jurnal Kesehatan Masyarakat* Vol. 2 Nomor 2 (2008), hlm. 186

³²Iqbal Mubarak, *Op.Cit.*, hlm 92

terlihat sebagai sebuah proses pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancar di mata pelanggan.

e) Perbaikan berkelanjutan

Semakin baik mutu pelayanan maka akan menghasilkan pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan, karena tuntutan juga semakin tinggi, kebutuhannya juga semakin luas dan beragam, maka sebagai pemberi jasa harus mengadakan perbaikan terus-menerus.

3. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, tenaga kesehatan tidak hanya dilihat dari keahlian dan pengetahuannya, namun juga melalui kondisi emosionalnya. Tenaga kesehatan harus memenuhi ketentuan standar profesi, standar pelayanan, kode etik, hak pengguna pelayanan kesehatan, dan standar prosedur operasional agar dapat memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan.³³

Ada beberapa syarat pokok dalam pelayanan kesehatan, yaitu antara lain:³⁴

1. Mudah dicapai (*accessible*)

Pengertian ketercapaian adalah dari sudut lokasi.

Pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting

³³ Soekidjo Notoatmodjo, *Op.Cit.*, hlm. 55

³⁴ Azwar, 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Ed 3, Jakarta, Binarupa Aksara, hlm. 16

untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan dianggap tidak baik apabila terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja dan tidak ditemukan di pedesaan.

2. Mudah dijangkau (*affordable*)

Pengertian keterjangkauan terutama dari sudut biaya. Biaya pelayanan kesehatan harus sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

3. Tersedia dan berkesinambungan (*available and continuous*)

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan adalah harus tersedia di masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan (*continuous*), artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sulit untuk ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat pada setiap dibutuhkan.

4. Dapat diterima dan wajar (*acceptable and appropriate*)

Pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.

5. Bermutu (*quality*)

Mutu menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, disatu pihak dapat memuaskan

para pemakai jasa pelayanan, dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

4. Tanggung Jawab dalam Pelayanan Kesehatan

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus diselenggarakan secara seimbang antara kepentingan individu dan kepentingan masyarakat, antara fisik dan mental, antara material dan spiritual. Di dalam pelayanan kesehatan dapat pula diartikan sebagai keseimbangan antara tujuan dan sarana, antara sarana dan hasil, antara manfaat dan risiko yang ditimbulkan dari pelayanan kesehatan yang dilakukan.³⁵

Dalam pelayanan kesehatan, tindakan medis yang dilakukan memiliki 2 (dua) macam akibat, yaitu akibat positif dalam arti tindakan medik yang dilakukan berhasil sebagaimana merupakan tujuan yang diharapkan dan pasien bisa pulang dengan sembuh, dan akibat dengan hasil yang negatif yang sama sekali tidak terduga dan tidak diharapkan.

Dokter sebagai tenaga profesional dalam pemberian layanan kesehatan bertanggung jawab dalam setiap tindakannya yang dilakukan kepada pasien atau konsumen kesehatan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adanya keharusan bertanggungjawab adalah untuk melindungi jiwa (manusia) dan

³⁵ Maya Ruhtiani, 2012, "Perlindungan Hukum Pasien Sebagai Konsumen Jasa dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tasikmalaya", (Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman), hlm. 25

mengingatkan kepada dokter agar dalam melaksanakan pekerjaan mereka harus hati-hati sebagaimana mestinya, karena pekerjaan ini berkaitan dengan kehidupan manusia.³⁶

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah “kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan”. Menurut hukum, tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.³⁷ Pengertian tanggung jawab mengandung unsur-unsur: kecakapan, beban kewajiban, dan perbuatan. Seseorang dikatakan cakap jika sudah dewasa dan sehat pikirannya. Bagi badan hukum dikatakan cakap jika dinyatakan tidak dalam keadaan pailit oleh putusan pengadilan. Unsur kewajiban mengandung makna sesuatu yang harus dilakukan, tidak boleh tidak dilaksanakan. Jadi sifatnya harus ada atau keharusan. Unsur perbuatan mengandung arti segala sesuatu yang dilakukan. Dengan demikian tanggung jawab adalah: “Keadaan cakap menurut hukum baik orang atau badan hukum, serta mampu menanggung kewajiban terhadap segala sesuatu yang dilakukan”.³⁸

³⁶ Ahdiana Yuni Lestari, Muh Endriyo Susilo, Konstruksi Hukum Malpraktik Medik dalam Perspektif Hukum Islam, *Jurnal Media Hukum UMY* Vol. 1 (Juni 2009), hlm. 16

³⁷ Soekidjo Notoatmojo, Op.Cit., hlm.13

³⁸ Mona Wulandari, “Tanggungjawab Perdata Atas Tindakan Kelalaian Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit”, *Jurnal Varia Hukum* Vol. 38 (September 2017), hlm. 10

Adapun dasar pertanggungjawaban hukum dokter dapat berupa:³⁹

1. Pertanggungjawaban karena kesalahan

Pertanggungjawaban ini merupakan bentuk klasik pertanggungjawaban yang didasarkan atas 3 (tiga) prinsip yaitu sebagai berikut:⁴⁰

- a. Setiap tindakan yang mengakibatkan kerugian atas diri orang lain, menyebabkan orang yang melakukannya harus membayar kompensasi sebagai pertanggungjawaban kerugian.
- b. Seseorang harus bertanggung jawab tidak hanya karena kerugian yang dilakukannya dengan sengaja tetapi juga dengan kelalaian dan kurang hati-hati.
- c. Seseorang harus memberikan pertanggungjawaban tidak hanya atas kerugian yang dilakukannya sendiri, tetapi juga karena tindakan orang lain yang berada di bawah pengawasannya.

Adapun ketiga prinsip tersebut terkandung dalam rumusan Pasal 1365 dan 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Pasal 1365

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

³⁹ Veronica Komalawati, *Op.Cit.*, hlm. 93-94

⁴⁰ Moh Hatta, 2013, *Hukum Kesehatan dan Sengketa Medik*, Yogyakarta, Liberty, hlm. 97-98

Pasal 1366

“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.”

2. Pertanggungjawaban karena risiko

Pertanggungjawaban ini adalah kebalikan dari pertanggungjawaban karena kesalahan. Dalam pertanggungjawaban ini, pasien hanya perlu menunjukkan hubungan antara orang yang mengakibatkan kerugian dan kerugian yang dideritanya. Biasanya ini dihubungkan dengan produk tertentu, seperti obat, alat-alat kesehatan, peralatan medik, dan lain-lain.⁴¹

Suatu kesalahan mungkin terjadi apabila yang bersangkutan kurang pengetahuan, kurang pengalaman dan kurang pengertian. Dengan demikian seorang dokter melakukan kesalahan, apabila dia tidak memeriksa, menilai, berbuat atau meninggalkan hal-hal yang harus diperiksa, dinilai, diperbuat atau ditinggalkan para dokter pada umumnya di dalam situasi yang sama.⁴² Jadi, suatu kesalahan professional belum tentu mengakibatkan terjadinya tanggung jawab hukum, tapi tanggung jawab hukum dasarnya adalah tanggung jawab

⁴¹ Ibid, hlm. 210

⁴² Jef.Leibo, 1986, *Bunga Rampai: Hukum dan Profesi Kedokteran dalam Masyarakat Indonesia*, Yogyakarta, Liberty, hlm. 6

profesional.⁴³ Apabila seseorang tidak melaksanakan kewajiban kontraknya dengan melakukan kesalahan profesional, maka dia melakukan wanprestasi dan dapat dipertanggungjawabkan dengan membayar ganti rugi.⁴⁴

Menurut Leahy Taylor, jika tindakan atau non tindakan seorang dokter oleh Pengadilan dianggap kelalaian, maka apabila mengakibatkan kerugian serius, tanpa menghiraukan besar kecilnya kesalahan dokter, ia akan dikenakan wajib ganti-rugi. Sebaliknya, kelalaian kasar yang tidak sampai mengakibatkan kerugian, tidak menjadi dasar untuk suatu gugatan perdata.⁴⁵

D. Tinjauan Umum Mengenai Transaksi Terapeutik

1. Pengertian Transaksi Terapeutik

Perjanjian terapeutik atau sering disebut dengan transaksi terapeutik adalah “hubungan antara dokter dengan pasien dalam pelayanan medik secara profesional didasarkan kompetensi yang sesuai dengan keahlian dan keterampilan tertentu dibidang kedokteran”.⁴⁶ Menurut Hermien Hadiati Koeswadji, transaksi terapeutik adalah perjanjian (verbintenis) untuk mencari atau

⁴³ Ibid

⁴⁴ Ibid, hlm. 15

⁴⁵ J. Guwandi, 2009, *Dugaan Mapraktek Medik & Draft RPP: “Perjanjian Terapeutik antara Dokter dan Pasien*, Jakarta, FKUI, hlm. 47-48

⁴⁶ Veronica Komalawati, *Op.Cit.*, hlm. 14

menentukan terapi yang paling tepat bagi pasien oleh dokter.⁴⁷ Objek dari perjanjian terapeutik adalah upaya atau terapi dalam penyembuhan pasien.

Hubungan antara transaksi terapeutik dengan perlindungan hak pasien dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran diantaranya adalah hak mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis yang akan dilakukan, hak menolak tindakan medis dan hak untuk mendapatkan rekam medis, hak meminta penjelasan pendapat dokter, dan hak mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan medis. Selain itu diatur juga mengenai kewajiban pasien. Kewajiban pasien dalam menerima pelayanan kedokteran antara lain memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya, mematuhi nasehat atau petunjuk dokter, mematuhi ketentuan yang berlaku di sarana pelayanan kesehatan dan memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterimanya.⁴⁸

2. Syarat Sah Transaksi Terapeutik

Suatu perjanjian dikatakan sah apabila telah memenuhi 4 (empat) syarat, sebagaimana ditentukan pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:⁴⁹

⁴⁷ Hermien Hadiati Koeswadji, 1998, *Hukum Kedokteran (studi tentang hubungan dalam mana dokter sebagai salah satu pihak)*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 132

⁴⁸ Achmad Muchsin. "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan dalam Transaksi Terapeutik", *Jurnal Hukum Islam (JHI)* Vol. 7 Nomor 1 (Juni 2009), hlm. 36

⁴⁹ *Ibid*, hlm. 4

1. Kesepakatan

Untuk adanya suatu perjanjian harus ada kehendak yang mencapai kata sepakat atau consensus. Tanpa kata sepakat tidak mungkin ada perjanjian.⁵⁰ Kata sepakat atau consensus mengandung pengertian bahwa para pihak saling menyatakan kehendak masing-masing untuk membuat suatu perjanjian, dimana kehendak pihak yang satu sesuai dengan kehendak pihak yang lain secara timbal balik. Suatu penawaran yang diikuti oleh penerimaan itulah yang menyebabkan lahirnya suatu perjanjian. Akan tetapi, suatu kesepakatan yang dikarenakan suatu kekhilafan, penipuan maupun paksaan maka kesepakatan tersebut menjadi tidak sah. Hal itu sesuai dengan Pasal 1321 KUHPerdara yang berbunyi: “ tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan.”

2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Pasal 1329 KUHPerdara menyebutkan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tidak cakap. Artinya setiap orang dianggap cakap untuk membuat perjanjian kecuali mereka secara tegas dianggap tidak cakap oleh ketentuan undang-undang, sebagaimana dinyatakan oleh Pasal 1330 KUHPerdara yang berbunyi sebagai berikut: “Orang yang tidak cakap membuat suatu

⁵⁰Sudikno Mertokusumo, *Op.Cit.*, hlm. 111

perjanjian adalah orang-orang yang belum dewasa; mereka yang ditaruh di bawah pengampuan; orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.”

3. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu merupakan pokok atau obyek perjanjian yang berupa prestasi dan atau benda sebagaimana diatur dalam Pasal 1333 dan 1334 KUHPerdara. Suatu perjanjian haruslah mempunyai obyek tertentu, sekurang-kurangnya dapat ditentukan bahwa obyek itu dapat berupa benda yang sekarang ada dan nanti akan ada.⁵¹

4. Suatu sebab yang halal

KUHPerdara tidak secara tegas memberikan pengertian mengenai sebab yang halal. Pasal 1337 KUHPerdara menyebutkan suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau berlawanan dengan kesusilaan atau ketertiban umum. Dari pasal ini dapat ditarik kesimpulan secara *a contrario* bahwa yang dimaksud dengan sebab yang halal adalah bahwa suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Suatu sebab yang tidak bertentangan dengan

⁵¹ Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 79

undang-undang misalnya suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk melakukan suatu kejahatan, sedangkan sebab yang bertentangan dengan kesusilaan misalnya suatu perjanjian dimana satu pihak harus meninggalkan agamanya untuk memeluk suatu agama lain.⁵²

Secara umum, apa yang diatur dalam perjanjian menurut Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) berlaku pula dalam perjanjian terapeutik, hanya saja dalam perjanjian terapeutik ada kekhususan tertentu, yaitu tentang ikrar atau cara mereka mengadakan perjanjian.⁵³ Dalam perjanjian terapeutik, kedatangan pasien ke tempat praktik atau ke rumah sakit dengan tujuan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, maka sudah dianggap ada perjanjian terapeutik. Dari sudut hukum, untuk terbentuknya transaksi terapeutik diletakkan pada persetujuan pasien, sedangkan dokter berada pada pihak yang mengadakan *openbare aanbod* atau yang melakukan penawaran umum.⁵⁴

Dalam transaksi terapeutik, perjanjian merupakan salah satu syarat yang utama. Unsur perjanjian (konsensus) antara pasien dan rumah sakit atau tenaga medis profesional yang tercermin dalam sebuah

⁵² Prof. Subekti, 1982, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Bandung, PT Intermasa, Hlm. 137

⁵³ Bahder Johan Nasution, *Op.Cit.*, hlm. 12

⁵⁴ Adami Chazawi, 2016, *Malapraktik Kedokteran*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 40

dokumen hukum yang disebut dengan Informed Consent.⁵⁵ Informed Consent merupakan suatu persetujuan yang diberikan oleh pasien atau keluarga pasien untuk perawatan atau tindakan kedokteran yang dilakukan setelah pasien/keluarga pasien menerima penjelasan lengkap mengenai penyakit yang diderita. Setelah persetujuan diberikan oleh pasien, maka terjadilah sebuah transaksi atau kontrak terapeutik yang mengikat secara hukum kepada masing-masing pihak, baik dokter maupun pasien. Pengaturan mengenai Informed Consent secara umum diatur di dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan lebih khususnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Perjanjian terapeutik, yang menjadi “suatu hal tertentu” adalah tindakan medis yang akan dilakukan oleh si dokter, yaitu tindakan untuk melakukan tindakan penyembuhan terhadap suatu penyakit.⁵⁶ Sebab yang halal dalam perjanjian terapeutik, maksudnya adalah obyek yang diperjanjikan dalam perjanjian adalah hal-hal yang diperbolehkan atau tidak bertentangan dengan hukum, seperti misalnya dokter tidak boleh memperjanjikan untuk melakukan abortus, karena pengguguran kandungan (yang tanpa indikasi medis) bertentangan dengan hukum.⁵⁷

⁵⁵ Ahdiana Yuni Lestari, Siti Ismijati Jennie, “Philosophical Basis of Informed Consent, Informed Refusal and Documentation of Medical Information into Medical Record”, *Jurnal Media Hukum* Vol. 26 Nomor 1 (Juni 2019), hlm. 61

⁵⁶ Zaeni Asyhadie, *Op.Cit.*, hlm. 58

⁵⁷ *Ibid*, hlm. 59

3. Hubungan Antara Dokter dan Pasien

Hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien merupakan hubungan antara subjek hukum dengan subjek hukum lainnya yang diatur dalam kaidah-kaidah hukum perdata yang pada dasarnya dilakukan berdasarkan atas kesepakatan bersama. Dasar dari perikatan yang berbentuk antara tenaga kesehatan, sebut saja (dokter) dengan pasien biasanya adalah perjanjian, tetapi dapat saja terbentuk perikatan berdasarkan undang-undang. Adapun dasar dari perikatan antara dokter dan pasien, selalu menimbulkan hak dan kewajiban yang sama, karena dokter dalam melakukan pekerjaannya selalu berlandaskan kepada apa yang dikenal sebagai profesi dokter, yaitu pedoman dokter untuk menjalankan profesinya dengan baik.⁵⁸ Sementara objek dalam hubungan hukum tersebut adalah pelayanan kesehatan kepada pasien.⁵⁹

Dalam Jurnal Hukum yang berjudul Kesembangan Etik dan Hukum dalam Pelayanan Kesehatan yang ditulis oleh A.B. Sidharta, Dokter sebagai pemberi pelayanan medik akan melakukan pemeriksaan klinis umum, yaitu pemeriksaan mengenai tanda-tanda patologi pada tubuh pasien dengan jalan inspeksi, palpasi, perkusi, dan auskultasi.⁶⁰ Inspeksi yaitu pemeriksaan dengan menggunakan mata untuk melihat perubahan bentuk bagian tubuh, perubahan warna kulit,

⁵⁸L. Niken Rosari, 2010, "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa di Bidang Pelayanan Medis Berdasarkan Kitab Undang- Undang Hukum Perdata", (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta), hlm. 56

⁵⁹Hargianti Dini Iswandari, "Aspek Hukum Penyelenggaraan Praktik Kedokteran", *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* Vol. 09 Nomor 02 (Juni 2006), hlm. 54

⁶⁰Hendrojono Soewono, *Op.Cit.*, hlm. 85

dan tanda tidak wajar pada permukaan tubuh. Palpasi yaitu pemeriksaan dengan tangan untuk mengetahui perubahan suhu badan, kelainan pada bentuk dan konsistensi pada bagian tubuh, denyut nadi, kebebasan dan kekuatan gerak anggota badan yang hanya dapat diperiksa dan dinilai dengan jalan dipegang, diraba, dan digerakkan pada bagian tersebut. Perkusi yaitu pemeriksaan dengan mendengarkan suara yang dihasilkan oleh ketukan pada bagian tubuh tertentu. Auskultasi yaitu pemeriksaan dengan menilai suara yang dihasilkan oleh kerja jantung, paru-paru, usus, pembuluh darah, sendi dan tulang dapat didengar dengan telinga biasa.⁶¹

Profesi kedokteran merupakan profesi yang penuh dengan risiko karena dalam praktiknya setelah melakukan pengobatan, pasien memiliki 2 (dua) kemungkinan, yaitu mendapatkan kesembuhan atau bahkan mendapatkan kerugian yang berupa luka, cacat tubuh, bahkan kematian. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi, seperti kelalaian yang dilakukan oleh dokter atau karena penyakit yang diderita pasien sudah berat sekali sehingga kemungkinan untuk sembuh sangat kecil, atau mungkin juga karena adanya kesalahan yang dilakukan oleh pasien dalam memberikan informasi kepada dokter.

⁶¹ Ibid

Menurut Rusmana, 4 (empat) keinginan pasien yang harus dipenuhi untuk membangun hubungan yang baik antara dokter dan pasien adalah:⁶²

1. Merasa ada jalinan dengan dokter dan mengetahui bahwa pasien memperoleh perhatian penuh dari dokter.
2. Mengetahui bahwa dokter dapat fokus pada setiap tindakan pengobatan dan interaksinya.
3. Merasa rileks dan bebas dari kekhawatiran pada suasana ruang praktek.
4. Mengetahui bahwa dokternya dapat diandalkan.

Hubungan antara dokter dan pasien dalam pelayanan kesehatan dimulai ketika pasien datang ke tempat praktik dokter, kemudian pasien menjelaskan mengenai keluhan apa saja yang ia rasakan dan dokter segera melakukan pemeriksaan tahap pertama yaitu dengan melakukan wawancara terhadap pasien dengan menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan keluhan tersebut. Seperti, apa yang dilakukan sebelum ia merasakan sakit, apakah keluhan tersebut baru dirasakan atau sudah berlangsung lama, apakah sebelumnya pernah merasakan hal tersebut atau tidak, dan lain sebagainya. Selanjutnya dokter akan melakukan pemeriksaan fisik pada pasien untuk mendapatkan diagnosa terhadap penyakit atau keluhan yang diderita pasien. Hasil

⁶² Endang F, "Komunikasi yang Relevan dan Efektif antara Dokter dan Pasien", *Jurnal Psikogenesis* Vol. I No. 1 (Desember 2012), hlm. 83

diagnosa itulah yang akan menentukan tindakan medis apa yang akan dilakukan oleh dokter terhadap pasien tersebut.

Menurut J. Guwandi dalam bukunya Dokter dan Hukum, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam hubungan dokter dan pasien. Hal-hal yang dimaksud adalah:⁶³

- i. Hubungan antara dokter dan pasien telah mengalami suatu erosi dan depersonalisasi yang diakibatkan karena perkembangan teknologi di bidang kedokteran dengan bertambahnya spesialisasi.
- ii. Tingkat kecerdasan masyarakat bertambah tinggi sehingga bersikap lebih kritis terhadap pelayanan yang diberikan dokter.
- iii. Ilmu kedokteran berdasarkan pengetahuan dan pengalaman, sehingga sangat sukar untuk memberikan kriteria yang eksak terhadap setiap tindakan medis yang dilakukan, keadaan masing-masing individu, daya tahan tubuh serta reaksi tidak sama, di dalam ilmu kedokteran sering tidak mungkin untuk memberikan suatu putusan yang mutlak sifatnya, dan biasanya dokter harus memilih beberapa kemungkinan.
- iv. Dokter dalam memberikan terapinya baik berbentuk pengobatan ataupun pembedahan, tidak dapat menjamin akan berhasilnya tindakan yang dilakukan, ia harus berusaha sekuat tenaga untuk menyembuhkannya (*in spanningverbintenis*), jika

⁶³ Hendrojono Soewono, *Op.Cit.*, hlm. 11-12

tidak berhasil atau gagal, maka ia tidak dapat dipersalahkan atau meminta pertanggungjawabannya, asalkan tindakan itu sesuai standar profesi medis.

- v. Dalam menegakkan diagnosa serta memberikan terapi, seorang dokter berdasarkan pengalaman dan pengetahuannya yang dimiliki harus selalu bekerja dengan hati-hati dan teliti, ia harus bekerja dengan cermat dan penuh perhatian, jika ia melakukan dengan acuh, ceroboh, sembarangan, tidak hati-hati, maka ia dapat dimintakan pertanggungjawabannya karena telah berbuat lalai.
- vi. Hak asasi pasien untuk meminta pertanggungjawaban serta menuntut dokter di pengadilan jika ia berpendapat bahwa dokter telah berbuat lalai.
- vii. Hukum mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dari etik, dan etik tidak dapat menggantikan hukum, dengan demikian jika seorang pasien masih merasa tidak puas dengan putusan majelis etik, ia berhak menuntut dokter di pengadilan, baik pidana maupun perdata.

Hubungan antara dokter dan pasien ditandai oleh prinsip-prinsip etis yang utama, yaitu:⁶⁴

⁶⁴ Danny Wiradharma, 1996, *Penuntun Kuliah Hukum Kedokteran*, Jakarta, Binarupa Aksara, hlm.12

- a) Berbuat baik, yaitu berbuat dengan tidak melakukan sesuatu yang merugikan. Berbuat baik meskipun mengakibatkan kesulitan bagi dokter dan dokter harus berkorban.
- b) Keadilan, yaitu perlakuan yang sama kepada setiap orang dalam keadaan dan kondisi yang sama dengan menekankan persamaan dan kebutuhan menurut kategori penyakit yang diderita, bukan menurut jasa, kekayaan, status sosial, atau kemampuan untuk membayar.
- c) Otonomi, yaitu hak atas perlindungan privasi.

Dalam hubungan antara dokter dan pasien, jika seorang pasien selama perawatan mengalami kejadian yang tidak diharapkan, maka dokter yang merawat atau yang bersangkutan harus menjelaskan keadaan yang terjadi akibat jangka pendek atau jangka panjang dan rencana tindakan kedokteran yang akan dilakukan oleh dokter tersebut. Jika seorang pasien adalah seorang dewasa yang tidak mampu menerima penjelasan dokter, maka penjelasan harus diberikan kepada keluarga terdekat atau teman lainnya yang ikut terlibat dalam perawatan pasien tersebut yang bertanggung jawab terhadap pasien.

Namun apabila pasien adalah seorang anak, maka penjelasan tersebut harus disampaikan kepada orang yang bertanggungjawab secara pribadi terhadap pasien baik itu orangtuanya maupun kakak (jika dinilai sudah cukup matang untuk mengerti kejadian tersebut). Jika seorang pasien dalam asuhan dokter meninggal, dokter harus

menjelaskan sebab dan keadaan yang berkaitan dengan kematian pasien tersebut kepada orangtua, keluarga dekat, mereka yang mempunyai tanggung jawab, atau teman yang terlibat dalam asuhan pasien tersebut kecuali jika pasien berwasiat lain.⁶⁵

Ada 2 (dua) teori hukum yang menunjang adanya suatu hubungan antara dokter dan pasien, yaitu:⁶⁶

1. Contract Theory

Yaitu apabila seorang dokter setuju untuk merawat seseorang dengan imbalan honor tertentu, maka dapat diciptakan suatu pengaturan kontraktual yang disertai hak dan tanggung gugatnya. Jika para pihak secara nyata mencapai suatu persetujuan mengenai syarat perawatan, maka dapat timbul suatu kontrak nyata.

2. Undertaking Theory

Menurut teori ini, jika seorang dokter merelakan diri untuk memberikan perawatan kepada seseorang, maka tercipta suatu hubungan profesional yang disertai kewajiban perawatan terhadap si penerima. Teori ini memberikan dasar yang memuaskan bagi terciptanya hubungan antara dokter dan pasien dalam kebanyakan situasi yang menyangkut pelayanan medik, termasuk situasi yang tidak diliputi oleh suatu kontrak.

⁶⁵ Andy Y.S dan Dahlia Herawati, "Hubungan Dokter Pasien Sesuai Harapan Konsil Kedokteran Indonesia (Tinjauan pada Profesi Dokter)", *Majalah Kedokteran Gigi* Vol. 19 Nomor (2) (Desember 2012), hlm. 173

⁶⁶ Veronica Komalawati, *Op.Cit.*, hlm. 85

Hal-hal yang menyebabkan berakhirnya hubungan antara dokter dan pasien, yaitu:⁶⁷

1. Pasien sudah sembuh
2. Pengakhiran hubungan oleh pasien
3. Meninggalnya pasien
4. Dokter mengundurkan diri
5. Dokter meninggal atau tidak mampu lagi menjalani (incapacity) profesi seorang dokter
6. Kewajiban dokter dalam perjanjian telah terpenuhi
7. Persetujuan kedua pihak untuk mengakhirinya
8. Lewat jangka waktu yang telah diatur di dalam perjanjian

Seorang dokter boleh mengundurkan diri dari hubungan dokter – pasien dengan alasan sebagai berikut :⁶⁸

1. Kepada pasien diberi waktu dan informasi yang cukup, sehingga ia bisa memperoleh pengobatan dari dokter lain.
2. Pasien menyetujui pengunduran diri tersebut.
3. Karena dokter tersebut merekomendasikan (merujuk) ke dokter lain atau rumah sakit lain yang lebih ahli dengan fasilitas yang lebih baik dan lengkap

⁶⁷ J. Guwandi, 2005, *Hukum Medik*, Jakarta, Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, hlm. 33

⁶⁸ Maya Ruhtiani, *Op.Cit.*, hlm. 54

4. Karena dokter merekomendasikan kepada dokter lain yang sama kompetensinya untuk menggantikan dokter semula itu dengan persetujuan pasiennya.

E. Tinjauan Umum Mengenai Undang-Undang Kesehatan

Undang-Undang pertama mengenai kesehatan adalah Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Kesehatan yang kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Namun, Undang-Undang tersebut sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan, tuntutan, dan kebutuhan hukum dalam masyarakat, sehingga dicabut dan diganti dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Undang-Undang ini dinyatakan berlaku sejak tanggal 13 Oktober 2009. Undang-Undang Kesehatan yang baru menegaskan bahwa kesehatan rakyat merupakan salah satu modal pokok dalam rangka pertumbuhan dan kehidupan bangsa, dan mempunyai peranan penting dalam penyusunan masyarakat adil, makmur, dan sejahtera.⁶⁹

Bagi suatu masyarakat Indonesia yang adil, makmur, dan sejahtera, persoalan mengenai kesehatan merupakan suatu unsur yang sangat penting, dengan itu perlu ditetapkan suatu Undang-Undang tentang Pokok-Pokok Kesehatan yang sesuai dengan dasar-dasar negara kita serta sesuai

⁶⁹ Muhamad Sadi, 2015, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta, Kencana, hlm. 11

dengan kemajuan ilmu pengetahuan.⁷⁰ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan memiliki landasan hukum yang telah disesuaikan dengan UUD 1945 hasil amandemen, seperti dalam konsideran mengingat; sebagaimana dicantumkan Pasal 20, Pasal 28H ayat (1), dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945.⁷¹ Selain itu, undang-undang ini juga memiliki jumlah pasal yang sangat banyak yaitu terdiri dari 205 pasal dan 22 bab, serta penjelasannya. Adanya pengakuan yang lebih tegas mengenai pentingnya memandang kesehatan sebagai bagian dari hak asasi manusia yang harus dipenuhi oleh pemerintah merupakan salah satu poin penting yang diatur dalam Undang-Undang Kesehatan. Hal tersebut tercantum dalam Pasal 4-8 yang berbunyi:

Pasal 4

“Setiap orang berhak atas kesehatan.”

Pasal 5

- (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, dan terjangkau.”
- (3) “Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.”

⁷⁰ Ibid, hlm. 12

⁷¹ Arman Anwar, 2011, Peraturan Perundang-undangan Bidang Kesehatan, <https://fhukum.unpatti.ac.id/umum/85-peraturan-perundang-undangan-bidang-kesehatan>, diakses pada tanggal 28 Agustus 2019

Pasal 6

“Setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan.”

Pasal 7

“Setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggungjawab.”

Pasal 8

“Setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan.”

Perlindungan hukum dalam pelayanan kesehatan diatur dalam peraturan perundang-undangan, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Hal yang mengatur mengenai perlindungan pasien terdapat dalam Pasal 56-58. Perlindungan hukum terhadap pasien diantaranya yaitu berhak untuk menolak atau menerima tindakan kedokteran, berhak atas rahasia kondisi kesehatannya, dan berhak untuk menuntut ganti rugi jika ia mengalami kerugian. Hal ini sesuai dengan Pasal 58 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang berbunyi sebagai berikut: “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”. Mengenai ganti rugi atas

kesalahan atau kelalaian tersebut dimaksudkan agar menghindari adanya suatu kesalahan atau kelalaian. Hal itu dapat dikatakan sebagai tindakan preventif dalam melindungi pasien.⁷²

⁷² L. Niken Rosari, *Op.Cit.*, hlm.53