

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Perlindungan

#### 1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut tata Bahasa Indonesia terdiri dari dua kata, yaitu perlindungan dan hukum. Perlindungan berasal dari kata dasar lindung, jika diberi awalan me- dan akhiran -i sehingga menjadi kata melindungi maka memiliki arti menjaga, merawat, memelihara, lebih jauh jika kata dasar lindung diberikan awalan pe- dan akhiran -an, sehingga menjadi kata perlindungan yang memiliki arti perbuatan untuk melindungi, yaitu menjaga, merawat dan memelihara.

Dalam mencari pengertian hukum, hampir semua ahli hukum yang memberikan definisi hukum jawabannya pun berbeda, hal ini setidaknya-tidaknya untuk sebagian dapat diterangkan oleh banyaknya segi dan bentuk, serta kebesaran hukum, sehingga tidak mungkin orang menyatukan dalam satu rumus secara memuaskan. Pemaknaan kata perlindungan konsumen secara kebahasaan mencakup unsur-unsur, yaitu: 1) unsur tindakan melindungi; 2) unsur pihak-pihak yang melindungi; dan 3) unsur cara-cara melindungi, dengan demikian, kata perlindungan mengandung makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit UNILA, Bandar Lampung, Hlm. 30

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Hukum dalam memberikan perlindungan dapat melalui cara-cara tertentu, yaitu dengan:

- a. Membuat Peraturan (*by giving regulation*), bertujuan untuk:
  1. Memberikan hak dan kewajiban.
  2. Menjamin hak-hak para subyek hukum.
- b. Menegakkan peraturan (*by law enforcement*), melalui:
  1. Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventif*) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen dengan perjanjian dan pengawasan.
  2. Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) pelanggaran hak-hak konsumen listrik, dengan mengenakan sanksi pidana dan hukuman.
  3. Hukum perdata berfungsi untuk memulihkan hak (*curative; recovery; remedy*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.<sup>2</sup>

## **2. Pasien Sebagai Konsumen Kesehatan**

Pelayanan di bidang medis, tidak terpisah akan adanya seorang tenaga kesehatan dengan konsumen, dalam hal ini pasien. Pasien dikenal sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan dan dari pihak rumah sakit sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan dalam bidang perawatan kesehatan.

---

<sup>2</sup>*Ibid*, Hlm. 31

Pasien sebagai konsumen jasa di bidang pelayanan medis, dengan melihat perkembangan ilmu dan teknologi kesehatan yang pesat, risiko yang dihadapi semakin tinggi. Oleh karena itu, dalam hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien, misalnya terdapat kesederajatan. Selain dokter, maka pasien juga memerlukan perlindungan hukum yang proporsional yang diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan tersebut terutama diarahkan kepada kemungkinan-kemungkinan bahwa dokter melakukan kekeliruan karena kelalaian.

#### **a. Pengertian Pasien**

Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis. Kata pasien dari bahasa Indonesia analog dengan kata *patient* dari bahasa Inggris. *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 sakit (yang dirawat dokter), penderita (sakit).<sup>3</sup>

Menurut Pasal 1 ayat (4) Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyatakan: “Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit”.<sup>4</sup>

Menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Republik Indonesia No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, menyatakan:”Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada

---

<sup>3</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia

<sup>4</sup>Lihat pada Pasal 1 ayat (4) Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

dokter atau dokter gigi”.<sup>5</sup> Dari beberapa pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pasien memiliki ciri-ciri yaitu :

1. Setiap orang yang sakit.
2. Menerima/memperoleh pelayanan kesehatan.
3. Secara langsung maupun tidak langsung.
4. Dari tenaga kesehatan yaitu dokter atau dokter gigi.

#### **b. Pasien Sebagai Konsumen**

Menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Republik Indonesia No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, menyatakan:”Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.

Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa ini nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut .<sup>6</sup>Menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, ntaupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang dimaksud konsumen adalah konsumen akhir.

---

<sup>5</sup>Lihat pada Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran

<sup>6</sup>A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm 3

Manusia sebagai makhluk sosial (*zoon politicon*) pasti membutuhkan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya, termasuk orang yang sedang sakit. Orang yang sedang sakit (pasien) yang tidak dapat menyembuhkan penyakit yang dideritanya, tidak ada pilihan lain selain meminta pertolongan dari orang yang dapat menyembuhkan penyakitnya, yaitu tenaga kesehatan. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.<sup>7</sup>

Pasien dapat digolongkan sebagai konsumen dan dokter sebagai pelaku usaha dalam bidang kesehatan, sehingga aturan-aturan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen berlaku bagi hubungan dokter dan pasien. Dengan demikian, pasien dikategorikan sebagai konsumen atau pengguna jasa medis.

Konsumen dalam pelayanan medis adalah pasien. Menurut Wila Chandrawila Supriadi, dalam bukunya ,”Hukum Kedokteran” bahwa pasien adalah orang sakit yang membutuhkan bantuan dokter untuk menyembuhkan penyakit yang dideritanya, dan pasien diartikan juga adalah orang sakit yang awam mengenai penyakitnya.<sup>8</sup>

Dapat disimpulkan bahwa pasien sebagai konsumen adalah setiap orang pemakai jasa layanan kesehatan dari tenaga medis (dokter atau dokter gigi) yang disediakan bagi masyarakat. Setelah pasien mendapatkan jasa dari tenaga medis,

---

<sup>7</sup> Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

<sup>8</sup>Wila Chandrawila Supriadi, Hukum Kedokteran, Mandar Maju, Bandung, 2001, hlm20

maka kemudian akan terjadi transaksi ekonomi baik secara langsung maupun tidak langsung berupa pembayaran atas jasa yang telah diperoleh oleh pasien.

### **c. Perlindungan Hukum Pasien Sebagai Konsumen**

Pasien sebagai konsumen kesehatan memiliki perlindungan diri dari kemungkinan upaya pelayanan kesehatan yang tidak bertanggung jawab seperti penelantaran. Pasien juga berhak atas keselamatan, keamanan, dan kenyamanan terhadap pelayanan jasa kesehatan yang diterimanya. Oleh karena hak tersebut maka konsumen akan terlindungi dari praktik profesi yang mengancam keselamatan dan kesehatan.

Hak Pasien dalam Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa setiap pasien mempunyai hak sebagai berikut:

1. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.
2. Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien.
3. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi.
4. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional.
5. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.
6. Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan.
7. Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di rumah sakit.

8. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain (second opinion) yang mempunyai Surat Ijin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar rumah sakit.
9. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya.
10. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.
11. Mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan.
12. Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis.
13. Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya.
14. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di rumah sakit.
15. Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya.
16. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya.
17. Menggugat dan/atau menuntut rumah sakit apabila rumah sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana.

18. Mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu kewajiban pasien diatur di antaranya dalam Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran yang meliputi:

1. Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya.
2. Mematuhi nasihat dan petunjuk dokter atau dokter gigi.
3. Mematuhi ketentuan yang berlaku di sarana pelayanan kesehatan.
4. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.<sup>9</sup>

Harapan pasien sebagai konsumen pelayanan medis :

1. Pemberian pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
2. Membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap tanpa membedakan unsur SARA (suku, agama, ras, dan antar golongan).
3. Jaminan keamanan, keselamatan dan kenyamanan.
4. Komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien.<sup>10</sup>

Hak pasien sebagai konsumen pelayanan medis yang ditentukan dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, antara lain :

1. Memperoleh informasi yang benar dan lengkap tentang keadaan dirinya.

---

<sup>9</sup>Sri Siswati , *Etika Dan Hukum Kesehatan Dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2013, hlm.57

<sup>10</sup>Titik Triwulan Tutik dan Shita Febriana, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 27



2. Memberikan persetujuan ataupun penolakan terhadap terapi yang dilakukan atas dirinya.
3. Menjaga rahasia kedokteran terkait dengan kondisi dan layanan medis lainnya.
4. Opini kedua.<sup>11</sup>

Sementara itu pasien juga memiliki kewajiban yaitu memberikan informasi yang benar kepada dokter dengan itikad baik, mematuhi anjuran dokter atau perawat baik dalam rangka diagnosa, pengobatan maupun perawatannya dan kewajiban memberi imbalan jasa yang layak. Pasien juga memiliki kewajiban untuk tidak memaksakan keinginannya agar dilaksanakan oleh dokter apabila ternyata berlawanan dengan keabsahan dan keluhuran profesi dokter<sup>12</sup>.

Tujuan dikeluarkan Undang-Undang tentang Kesehatan adalah untuk memberikan perlindungan kepada pasien, sama dengan makna yang dituangkan dalam Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran yang mengatakan : Pengaturan praktik kedokteran bertujuan untuk:

1. Memberikan perlindungan kepada pasien.
2. Mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan medis yang diberikan oleh dokter dan dokter gigi.
3. Memberikan kepastian hukum kepada masyarakat, dokter, dan dokter gigi.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup>*Ibid*, hlm 31

<sup>12</sup>*Ibid*, hlm 32

<sup>13</sup>Sri Siswati , *Etika Dan Hukum Kesehatan Dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2013, hlm. 55

## B. Perjanjian Pada Umumnya

### 1. Pengertian Perjanjian

Pengertian Perjanjian diatur dalam Pasal 1313 yang berbunyi :

“Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.

Soebekti mengemukakan pengertian perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>14</sup>Sedangkan menurut Abdulkadir Muhammad mengemukakan bahwa perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal di lingkungan lapangan harta kekayaan.<sup>15</sup>Selanjutnya unsur-unsur perjanjian dapat dikategorikan sebagai berikut:<sup>16</sup>

#### a. Adanya kaidah unsur hukum

Kaidah dalam perjanjian dapat dibagi menjadi dua macam yakni, tertulis dan tidaktertulis. Kaidah hukum tertulis adalah kaidah yang terdapat di dalam peraturan perundang-undangan, traktat, dan yurisprudensi. Sedangkan perjanjian tidak tertulis adalah kaidah-kaidah hukum yang timbul, tumbuh, hidup dalam masyarakat seperti, jual beli emas, jual beli tanah dan lain sebagainya.

#### b. Subjek hukum

Istilah dari subjek hukum adalah *recthpersoon*. *Recthpersoon* diartikan sebagai pendukung hak dan kewajiban. Dalam hal ini yang menjadi subjek dalam kontrak

<sup>14</sup> R. Soebekti, *Hukum Perjanjian*, Intermesa, Jakarta, 2002, hlm. 1.

<sup>15</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 76.

<sup>16</sup> Salim H.S, *Hukum Kontrak Teori dan Tehnik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2004, hlm 3.

adalah debitur dan kreditur. Kreditur adalah orang yang berpiutang, sedangkan debitur adalah orang yang berutang.

c. Adanya prestasi

Prestasi adalah apa yang menjadi hak kreditur dan apa yang menjadi kewajiban debitur. Suatu prestasi berdasarkan Pasal 1234 KUHPerduta terdiri dari memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu.

d. Kata sepakat

Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerduta terdapat empat syarat sahnya perjanjian salah satunya adalah kata sepakat konsekus.

e. Akibat hukum

Setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak akan menimbulkan akibat hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban.

## 2. Asas-Asas Hukum Perjanjian

Keberadaan suatu perjanjian tidak terlepas dari asas-asas yang mengikutinya yang harus dijalankan oleh para pihak untuk menciptakan kepastian hukum. Didalam perjanjian terdapat 5 (lima) asas yang dikenal menurut hukum perdata yaitu:<sup>17</sup>

a. Asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*)

Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerduta, yang berbunyi :

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

---

<sup>17</sup>Hardijan Rusli, *Hukum Perjanjian Indonesia dan Common law*, Sinar Harapan, Jakarta, 1996, hlm. 6.

Asas ini merupakan suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk :

- 1) Membuat atau tidak membuat perjanjian;
- 2) Mengadakan perjanjian dengan siapa pun;
- 3) Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratan serta;
- 4) Menentukan bentuk perjanjiannya apakah tertulis atau lisan;

b. Asas konsensualisme (*consensualism*)

Asas konsensualis dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara. Pasal tersebut ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah adanya kesepakatan antara kedua belah pihak. Asas ini merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian tidak diadakan secara formal, melainkan cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak.

c. Asas kepastian hukum (*pacta sunt servanda*)

Asas kepastian hukum disebut juga dengan asas *pacta sunt servanda* merupakan asas yang berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagai layaknya sebuah undang-undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat para pihak. Asas *pacta sunt servanda* sebagaimana pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara.

d. Asas itikad baik (*good faith*)

Asas itikad baik tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang berbunyi:

“Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik” asas ini merupakan asas bahwa para pihak, yaitu debitur dan kreditur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh maupun kemampuan baik dari para pihak. Asas itikad baik terbagi menjadi dua macam yakni, itikad baik nisbi dan itikad baik mutlak. Pada itikad yang pertama, seseorang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Pada itikad yang kedua, penilaian terletak pada akal sehat dan keadilan serta dibuat ukuran yang objektif untuk menilai keadaan menurut norma-norma objektif.

e. Asas keperibadian (*personality*)

Asas keperibadian merupakan asas yang menunjukkan bahwa seseorang yang akan melakukan dan membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPerdara. Pada Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPerdara menyatakan :

“Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.” Kemudian pasal 1340 KUHPerdara menyatakan bahwa “ Perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya“

### **3. Syarat Sahnya Perjanjian**

Menurut Pasal1320 KUHPerdara untuk syarat sahnya perjanjian diperlukan empat syarat:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;
- c. Mengenai suatu hal tertentu;

d. Suatu sebab yang halal.

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat subjektif karena mengenai orang-orang atau subjeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat terakhir dinamakan syarat-syarat objektif karena mengenai perjanjian sendiri atau objeknya dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.<sup>18</sup> Menurut Abdulkadir Muhammad wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan Pasal 1239 KUHPerdara. Tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur disebabkan oleh dua kemungkinan alasan, yaitu :<sup>19</sup>

- a. Karena alasan debitur, baik sengaja atau tidak dipenuhinya kewajiban maupun karena kelalaian;
- b. Karena keadaan memaksa (*overmacht*) atau (*force majeure*) diluar kemampuan debitur.

Wanprestasi dan kelalaian seorang debitur dapat berupa tiga keadaan, yaitu :

- a. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak baik atau keliru;
- c. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat.

Menurut ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara, perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang cukup menurut undang-undang dan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

---

<sup>18</sup> Soebekti, *Op.cit*, hlm. 17.

<sup>19</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op.cit*, hlm. 302.

## C. Sengketa

### 1. Pengertian Sengketa

- a. Menurut kamus bahasa Indonesia sengketa adalah pertentangan atau konflik, Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu objek permasalahan.
- b. Menurut Winardi sengketa adalah pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain.
- c. Menurut Ali Achmad sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat dikatakan bahwa sengketa adalah masalah antara dua orang atau lebih dimana keduanya saling mempermasalahkan suatu objek tertentu, hal ini terjadi dikarenakan kesalahpahaman atau perbedaan pendapat atau persepsi antara keduanya yang kemudian menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.

### 2. Alternatif Penyelesaian Sengketa

- a. Negosiasi adalah suatu proses berkomunikasi satu sama lain yang dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan kita ketika pihak lain menguasai yang kita inginkan.

- b. Mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa dimana para pihak yang bersengketa memanfaatkan bantuan pihak ketiga yang independent untuk bertindak sebagai mediator (penengah) dengan menggunakan berbagai prosedur, teknik, dan keterampilan untuk membantu para pihak dalam menyelesaikan sengketa mereka melalui perundingan. Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk membuat keputusan yang mengikat, tetapi para pihaklah yang didorong untuk membuat keputusan. Oleh karena itu bentuk penyelesaiannya adalah akta perdamaian antara para pihak yang berselisih.
- c. Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa dimana para pihak yang bersengketa memanfaatkan bantuan pihak ketiga yang independent untuk bertindak sebagai konsiliator (penengah) dengan menggunakan berbagai prosedur, teknik, dan keterampilan untuk membantu para pihak dalam menyelesaikan sengketa mereka melalui perundingan. Konsiliator mempunyai kewenangan untuk membuat keputusan yang bersifat anjuran. Oleh karena itu bentuk penyelesaiannya adalah putusan yang bersifat anjuran.
- d. *Inquiry* (Angket) adalah Suatu proses penyelesaian sengketa dengan mengumpulkan fakta-fakta yang merupakan penyebab sengketa, keadaan waktu sengketa, dan jenis sengketa yang terjadi untuk mencapai versi tunggal atas sengketa yang terjadi. Angket ini dilakukan oleh komisi angket yang independent yang anggotanya diangkat oleh para pihak yang bersengketa. Keputusan bersifat rekomendasi yang tidak mengikat para pihak.



- e. Arbitrase adalah suatu proses penyelesaian perselisihan yang merupakan bentuk tindakan hukum yang diakui oleh Undang-Undang dimana salah satu pihak atau lebih menyerahkan sengketaanya dengan satu pihak lain atau lebih kepada satu orang arbitrer atau lebih dalam bentuk majelis arbitrer ahli yang professional yang akan bertindak sebagai hakim/peradilan swasta yang akan menerapkan tata cara hukum negara yang berlaku atau menerapkan tata cara hukum perdamaian yang telah disepakati bersama oleh para pihak terdahulu untuk sampai pada putusan yang terakhir dan mengikat.

#### **D. Rumah Sakit**

Rumah sakit dalam bahasa Inggris disebut *hospital*. Kata *hospital* berasal dari kata bahasa Latin *hospitali* yang berarti tamu. Secara lebih luas kata itu bermakna menjamu para tamu. Rumah Sakit adalah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan yang diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitative*) yang diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup>Charles J.P.Siregar, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2003, hlm.7

## 1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang kompleks, menggunakan gabungan alat ilmiah khusus dan rumit dan difungsikan oleh berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medis modern, yang semuanya terikat bersama-sama dalam maksud yang sama, untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.<sup>21</sup> Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat .

Menurut *American Association* Rumah Sakit adalah suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien, pelayanan tersebut merupakan diagnostis dan terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan baik yang bersifat bedah maupun non bedah.<sup>22</sup> Menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit :

“Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat ”.

Menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat adalah sebagai berikut :

- a. Rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan,

---

<sup>21</sup>*Ibid*, hlm.8

<sup>22</sup> Cecep Tribowo, *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan* , Yogyakarta: Nuha Medika, 2012, hlm. 31

keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta, serta puskesmas perawatan dan rumah bersalin, yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap.

- b. Pelayanan rawat jalan adalah suatu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien serta di rumah perawatan.
- c. Pelayanan gawat darurat adalah bagian dari pelayanan kedokteran yang dibutuhkan oleh penderita dalam waktu segera untuk menyelamatkan kehidupannya. Unit kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan gawat darurat disebut Unit Gawat Darurat. Tergantung dari kemampuan yang dimiliki, keberadaan unit gawat darurat (UGD) tersebut dapat beraneka macam, namun yang lazim ditemukan adalah yang tergabung dalam rumah sakit.

## **2. Klasifikasi Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada Pasal 18 bahwa rumah sakit dapat dibagi berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaannya yaitu, sebagai berikut :<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Lihat pada Pasal 18 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

- a. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan rumah sakit dikategorikan dalam rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.
  1. Rumah sakit umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit;
  2. Rumah sakit khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.
- b. Sedangkan berdasarkan pengelolaannya rumah sakit dibagi menjadi Rumah Sakit Publik dan Rumah Sakit Privat yaitu sebagai berikut :
  1. Rumah sakit publik dapat dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba yang diselenggarakan berdasarkan pengelolaan Badan Layanan Umum atau Badan Layanan Umum Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan tidak dapat dialihkan menjadi Rumah Sakit Privat.
  2. Rumah sakit privat dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk Perseroan Terbatas atau Persero.
- c. Klasifikasi berdasarkan Kepemilikan terdiri atas Rumah Sakit pemerintah, Rumah Sakit yang langsung dikelola oleh Departemen Kesehatan Klasifikasi berdasarkan kepemilikan terdiri atas Rumah Sakit pemerintah; terdiri dari:
  1. Rumah sakit yang langsung dikelola oleh Departemen Kesehatan, Rumah Sakit pemerintah daerah, Rumah Sakit militer, Rumah Sakit BUMN, dan Rumah Sakit swasta yang dikelola oleh masyarakat.
  2. Klasifikasi berdasarkan jenis pelayanan

Klasifikasi berdasarkan jenis pelayanannya, rumah sakit terdiri atas: Rumah Sakit Umum, memberi pelayanan kepada pasien dengan beragam jenis penyakit dan Rumah Sakit Khusus, memberi pelayanan pengobatan khusus untuk pasien dengan kondisi medik tertentu baik bedah maupun non bedah. Contoh: rumah sakit kanker, rumah sakit bersalin.

3. Klasifikasi berdasarkan lama tinggal

Berdasarkan lama tinggal, rumah sakit terdiri atas rumah sakit perawatan jangka pendek yang merawat penderita kurang dari 30 hari dan rumah sakit perawatan jangka panjang yang merawat penderita dalam waktu rata-rata 30 hari.

4. Klasifikasi berdasarkan status akreditasi

Berdasarkan status akreditasi terdiri atas rumah sakit yang telah diakreditasi dan rumah sakit yang belum diakreditasi. Rumah sakit telah diakreditasi adalah rumah sakit yang telah diakui secara formal oleh suatu badan sertifikasi yang diakui, yang menyatakan bahwa suatu rumah sakit telah memenuhi persyaratan untuk melakukan kegiatan tertentu.

5. Klasifikasi Rumah Sakit Umum Pemerintah

Rumah sakit Umum Pemerintah pusat dan daerah diklasifikasikan menjadi Rumah sakit kelas A, B, C, dan D. Klasifikasi tersebut didasarkan pada unsur pelayanan, ketenagaan, fisik dan peralatan.

- a. Rumah sakit umum kelas A, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialistik luas dan subspecialistik luas.

- b. Rumah sakit umum kelas B, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik sekurang-kurangnya sebelas spesialisik dan subspecialistik terbatas.
- c. Rumah sakit umum kelas C, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialisik dasar.
- d. Rumah sakit umum kelas D, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik.

### **3. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit**

Pada umumnya tugas Rumah Sakit adalah menyediakan keperluan untuk pemeliharaan dan pemulihan kesehatan.<sup>24</sup> Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 417/MENKES/PER/II/2011, tugas Rumah Sakit umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan rujukan.

Guna melaksanakan tugasnya, rumah sakit mempunyai berbagai fungsi yaitu menyelenggarakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, dan non medis, pelayanan dan asuhan keperawatan, penelitian dan pengembangan serta administrasi umum dan keuangan.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup>Charles J.P.Siregar, *Op.cit*, hlm.10

<sup>25</sup>*Ibid*, hlm.10

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit fungsi Rumah Sakit adalah :<sup>26</sup>

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar Rumah Sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan kesehatan.

Rumah Sakit setidaknya memiliki 5 (lima) fungsi sebagai berikut :

- a. Menyediakan rawat inap dengan fasilitas diagnosis dan terapeutik.
- b. Memiliki pelayanan rawat jalan.
- c. Melakukan pendidikan dan pelatihan.
- d. Melakukan penelitian dan dibidang kedokteran dan kesehatan.
- e. Melaksanakan program pencegahan penyakit dan penyuluhan kesehatan bagi populasi disekitarnya.

Fungsi rumah sakit sudah baik adanya dalam perannya sebagai wadah bagi pasien yang ingin mencari kesembuhan. Rumah sakit juga menyediakan fasilitas, pelayanan rawat jalan dan dokter yang sudah ahli dibidang kesehatan untuk menunjang kenyamanan dan proses penyembuhan pasien dengan baik.

---

<sup>26</sup>Cecep Tribowo, *Op. cit*, hlm. 34

#### **4. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit**

Rumah sakit mempunyai hak-hak sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada Pasal 30 antara lain, sebagai berikut :<sup>27</sup>

- a. Menentukan jumlah, jenis, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi rumah sakit.
- b. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka pengembangan pelayanan.
- c. Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Menggugat pihak yang mengalami kerugian.
- e. Mendapatkan perlindungan hukum.
- f. Mempromosikan layanan kesehatan yang ada di rumah sakit.

Kewajiban rumah sakit menurut Pasal 29 Undang-Undang Rumah Sakit No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, disebutkan bahwa setiap rumah sakit mempunyai kewajiban sebagai berikut :

- a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, nondiskriminasi dan efektif mengutamakan kepentingan pasien.
- c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya.

---

<sup>27</sup> Lihat Pasal 30 Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.



- d. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin.
- e. Menyelenggarakan rekam medis.
- f. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien.

### **E. Jamkesmas**

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H dan Undang-Undang No. 36 Tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

Departemen Kesehatan menetapkan kebijakan untuk lebih memfokuskan perhatian pelayanan kesehatan terhadap masyarakat miskin dan tidak mampu melalui Jamkesmas sebagai bagian dari pembangunan jaminan kesehatan secara menyeluruh. Dasar pemikirannya adalah selain memenuhi kewajiban pemerintah, tetapi juga berdasarkan kajian dan pengalaman bahwa akan terjadi percepatan perbaikan indikator kesehatan apabila lebih memperhatikan dan fokus pada pelayanan kesehatan masyarakat miskin dan tidak mampu.

## **1. Pengertian Jamkesmas**

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iurannya atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Permenkes No. 40 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jamkesmas).

Jamkesmas adalah bentuk belanja bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini dilakukan secara nasional agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin (Depkes). Jadi dapat disimpulkan bahwa jamkesmas adalah bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan khususnya bagi fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayar oleh Pemerintah.

## **2. Tujuan Jamkesmas**

- a. Tujuan umum yaitu terselenggaranya akses dan mutu pelayanan kesehatan terhadap seluruh masyarakat miskin dan tidak mampu agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien bagi seluruh peserta Jamkesmas.
- b. Tujuan khususnya yaitu memberikan kemudahan dan ASKES Pelayanan Kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan PPK Jamkesmas mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta agar tidak berlebihan sehingga terkendali mutu dan biayanya terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel, untuk meningkatkan cakupan masyarakat tidak mampu yang mendapat pelayanan kesehatan di

Puskesmas serta jaringannya dan di Rumah Sakit serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin.

### **3. Peserta Yang Dijamin Jamkesmas**

Menurut Permenkes No. 40 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jamkesmas peserta yang dijamin dalam program Jamkesmas tersebut meliputi:

- a. Masyarakat miskin dan tidak mampu sesuai dengan *database* kepesertaan yang bersumber dari TNP2K.
- b. Gelandangan, pengemis, anak dan orang terlantar.
- c. Peserta Program Keluarga Harapan (PKH) yang tidak memiliki kartu Jamkesmas.
- d. Masyarakat miskin yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1185/Menkes/SK/XII/2009 tentang Peningkatan Kepesertaan Jamkesmas bagi Penghuni Panti Sosial, Penghuni Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara serta Korban Bencana. Tata laksana pelayanan diatur dengan petunjuk teknis tersendiri sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1259/Menkes/SK/XII/2009 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Jamkesmas Bagi Masyarakat Miskin Akibat Bencana, Masyarakat Miskin Penghuni Panti Sosial, dan Masyarakat Miskin Penghuni Lembaga Pemasyarakatan serta Rumah Tahanan Negara.
- e. Ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas dan bayi baru lahir termasuk Keluarga Berencana (KB) pasca melahirkan, yang tidak memiliki jaminan

persalinan. Tata laksana pelayanan mengacu pada Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan.

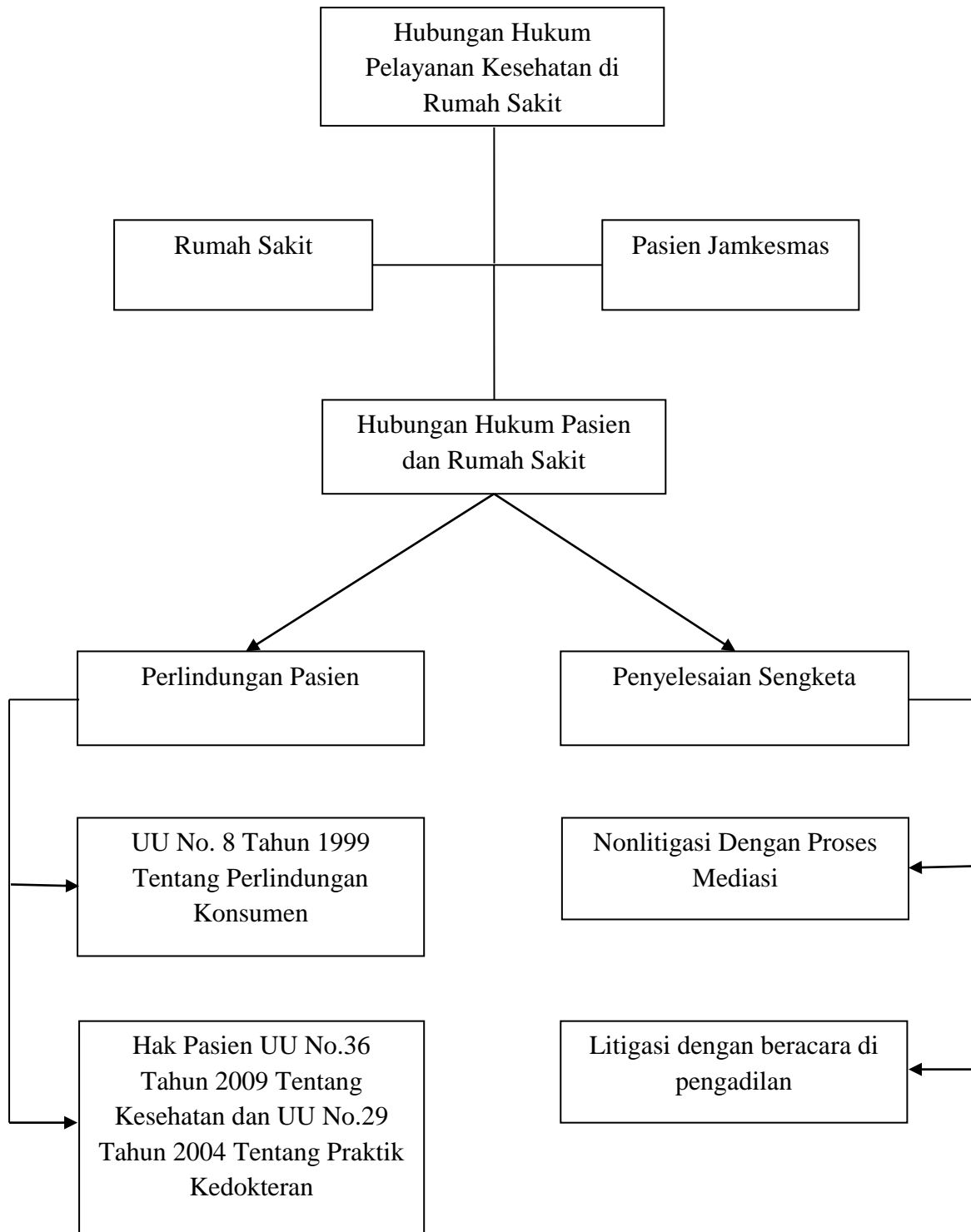
- f. Penderita Thalassaemia Mayor yang sudah terdaftar pada Yayasan Thalassaemia Indonesia (YTI) atau yang belum terdaftar namun telah mendapat surat keterangan Direktur Rumah Sakit sebagaimana diatur dalam Petunjuk Teknis Jaminan Pelayanan Pengobatan Thalassaemia.
- g. Seluruh penderita Kejadian Ikutan Pasca Imunisasi (KIPI) yang timbul akibat pelaksanaan imunisasi Program pemerintah. Prosedur pelayanan dan mekanisme pembayaran pelayanan KIPI mengacu pada ketentuan dalam Jamkesmas dan diperjelas dalam Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor JP/Menkes/092/II/2012 tentang Pembiayaan Kasus KIPI yang dikeluarkan pada tanggal 22 Februari 2012.

Peserta Jamkesmas ada yang diberi kartu sebagai identitas peserta dan ada yang tidak diberi kartu, yaitu:

- a. Peserta yang diberi kartu adalah peserta sesuai dengan *database* yang bersumber dari TNP2K.
- b. Peserta yang tidak memiliki kartu terdiri dari:
  - 1. Gelandangan, pengemis, anak dan orang terlantar serta masyarakat miskin penghuni panti sosial.
  - 2. Masyarakat miskin penghuni lembaga pemasyarakatan dan rumah tahanan.
  - 3. Peserta Program Keluarga Harapan (PKH).

4. Bagi bayi dan anak yang lahir dari kedua orang tua atau salah satu orang tuanya peserta Jamkesmas, maka otomatis menjadi peserta jamkesmas dan berhak mendapatkan hak kepesertaan.
5. Korban bencana pasca tanggap darurat.
6. Sasaran yang dijamin oleh Jaminan Persalinan yaitu: ibu hamil, ibu bersalin/ibu nifas dan bayi baru lahir.
7. Penderita Thalassaemia Mayor.
8. Penderita Kejadian Ikutan Pasca Imunisasi (KIPI).

## F. Kerangka Pikir



Berdasarkan skema tersebut dapat dijelaskan bahwa :

Pasien jamkesmas di rumah sakit dilindungi secara hukum dalam menerima pelayanan kesehatan. Secara umum perlindungan pasien dilindungi oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Secara khusus perlindungan pasien juga diatur dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dan Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran. Kedua Undang-Undang tersebut mengatur tentang hak-hak pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak selalu berjalan sesuai dengan keinginan pasien. Sering kali pasien jamkesmas merasa didiskriminasi dan tidak mendapatkan pelayanan yang baik di rumah sakit. Bila terjadi sengketa antara pasien dan rumah sakit dapat diselesaikan dengan litigasi yaitu beracara di pengadilan dan diselesaikan secara damai melalui nonlitigasi. Namun, Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan mewajibkan untuk dilakukan mediasi terlebih dahulu bila terjadi sengketa dalam pelayanan kesehatan.