

HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MALPRAKTIK (STUDI KASUS TENTANG IBU LUMPUH USAI MELAHIRKAN)

Bintang Ari Suwardi¹; Ricky Hanjaya²; Hisnu Prasetyo Jati³;
Obi Taurambi Girsang⁴; Hartanto⁵

FEB, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

E-mail: bintangarisuwardi@gmail.com; rhanz855@gmail.com; hisnuprasetyojati@gmail.com;
oobigirsang@gmail.com; hartanto.yogya@gmail.com

ABSTRACT

In the development of human civilization, the basic thing that is always needed is health. There have been many attempts to improve the profession of doctors/health workers as well as laws and regulations made by the government. But until now there are still conversations, so that debates about malpractice in medicine still occur frequently. Medical science is very specific so that in supervision and law enforcement it still relies on the professionalism of the Indonesian Medical Discipline Honorary Council. Regarding the legal relationship between the patient and the doctor/hospital, there are several laws that can be used as testing tools, namely the Law on Consumer Protection, Health, and Hospitals. Legal remedies for injured patients can take various alternatives. This research examines the malpractice that occurred to a mother in Ciputat. In the context of patient (consumer) relationships with health workers personally and institutionally, it is still necessary for law enforcement to understand that patients (consumers) experience many limitations in fighting for their rights, and the compensation that occurred in this case was deemed inadequate.

Keywords: *consumers, victims, malpractice, protection, law*

ABSTRAKS

Pada perkembangan peradapan manusia, hal mendasar sekaligus selalu dibutuhkan adalah kesehatan. Telah banyak upaya untuk melakukan perbaikan profesi dokter/ tenaga Kesehatan dan juga undang-undang maupun perturan yang dibuat oleh pemerintah. Namun hingga saat ini tetap saja perbincangan, hingga perdebatan tentang malpraktik dalam kedokteran tetap sering terjadi. Keilmuan kedokteran sangatlah spesifik sehingga dalam pengawasan maupun penegakan hukum masih bertumpu pada profesionalisme Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia. Terkait hubungan hukum pasien dengan dokter/ rumah sakit, terdapat beberapa undang-undang yang dapat digunakan sebagai alat uji, yaitu undang-undang Perlindungan Konsumen, Kesehatan, Rumah Sakit. Upaya hukum bagi pasien yang dirugikan dapat menempuh berbagai alternatif. Penelitian ini mengkaji tentang malpraktek yang terjadi pada seorang ibu di Ciputat. Dalam konteks hubungan pasien (konsumen) dengan tenaga kesehatan secara pribadi maupun institusi, masih diperlukan pemahaman penegak hukum

bahwa pasien (konsumen) mengalami banyak keterbatasan untuk memperjuangkan hak-haknya, dan ganti rugi yang terjadi dalam kasus ini dirasa masih kurang layak.

Kata kunci: konsumen, korban, malpraktek, perlindungan, hukum

I. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini, dunia bisnis telah mengalami perkembangan yang pesat. Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompleks ini juga meningkatkan tingkat ketidakpastian yang harus dihadapi konsumen. Banyak konsumen yang dirugikan oleh pemilik bisnis yang tidak jujur karena pemberian informasi yang salah atau keliru, dimana seharusnya informasi yang diberikan oleh pemilik bisnis kepada konsumen merupakan informasi yang aktual dan nyata. Oleh karena itu hukum perlindungan konsumen semakin diperlukan dalam kegiatan bisnis. Di Indonesia, hukum perlindungan konsumen diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya akan disingkat UUPK). Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam berbagai transaksi bisnis. Dalam bisnis konsumen cenderung menjadi pihak yang lebih lemah, sehingga hukum perlindungan konsumen ini dapat melindungi konsumen agar tidak dirugikan dari praktik bisnis yang merugikan.

Hukum perlindungan konsumen menjadi salah satu aspek penting dalam bisnis kesehatan. Pengertian kesehatan menurut UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dalam bisnis kesehatan, pasien cenderung berada dalam posisi yang lebih lemah. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan konsumen tentang ilmu medis dibandingkan dengan tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang

diperoleh dari pendidikan di bidang kesehatan, tidak seperti konsumen yang hanya mengetahui sedikit pengetahuan tentang kesehatan. Meskipun begitu, tenaga kesehatan juga tidak jarang membuat kesalahan dalam praktiknya. Hal ini yang biasanya disebut sebagai malpraktik.

Mengutip Tempo.co (2019) MKDKI (Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia) mencatat 193 pengaduan dugaan malpraktik yang terjadi selama 8 tahun terakhir, dengan rincian 34 dokter diberi sanksi tertulis, 6 dokter diwajibkan mengikuti program pendidikan lagi, dan 27 dokter dicabut surat tanda registrasinya sehingga membuat surat izin praktiknya jadi tidak berlaku. Beratnya sanksi tersebut dikarenakan oleh risiko dari tindakan mereka. Lebih lanjut Muchlisin Riadi (2020), menyatakan profesi ahli tenaga medis menanggung risiko yang tinggi karena bentuk, sifat, dan tujuan dari tindakan yang dilakukan oleh seorang ahli tenaga medis dapat berpotensi menimbulkan bahaya bagi seseorang. Tenaga kesehatan yang melakukan malpraktik baik secara sengaja maupun tidak sengaja akan merugikan konsumennya, dimana kerugian tersebut dapat berdampak fatal seperti kematian atau cacat fisik.

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan studi kasus tentang ibu yang lumpuh setelah melahirkan di rumah sakit Ciputat pada tahun 2020. Kasus ini merupakan salah satu contoh kasus malpraktik di Indonesia yang mulai diangkat kembali setelah viral di media sosial pada awal tahun 2023. Kompas.com (2023) memberitakan bahwa Yuliantika, selaku korban, pada awalnya hendak melakukan persalinan secara *caesar* di

salah satu rumah sakit di Ciputat. Tetapi setelah proses persalinan selesai, Yuliantika tidak dapat merasakan kakinya lagi, atau dengan kata lain beliau mengalami kelumpuhan. Sri S. yang merupakan kuasa hukum Yuliantika, menyatakan bahwa kelumpuhan kliennya merupakan akibat dari tindakan medis yang dilakukan rumah sakit tersebut. Sri berpendapat bahwa putusan Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) menyatakan adanya pelanggaran kode etik dari dokter yang menangani kliennya, dimana kliennya mendapatkan suntikan anestesi *spinal* sebanyak 12 kali, yang seharusnya cukup dilakukan 3 sampai 4. Pada tahun 2020, Yuliantika dan pihak rumah sakit melakukan mediasi bersama Kementerian Kesehatan RI. Kemudian Yuliantika mendapat bantuan dari rumah sakit berupa popok dan lainnya, tetapi bantuan itu hanya berlangsung selama kurang lebih satu tahun. Kini Yuliantika dan kuasa hukumnya kembali melaporkan dugaan malpraktik tersebut kepada Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Berdasarkan studi kasus tersebut, dapat dilihat bahwa implementasi hukum perlindungan konsumen masih belum maksimal. Selain itu ganti rugi yang diberikan oleh pihak rumah sakit masih dapat dikatakan belum sebanding atau mendekati tingkat kerugian yang dialami oleh Ibu Yuliantika. Oleh karena itu perlu adanya analisis terkait dengan bentuk perlindungan hukum kepada konsumen di Indonesia dan solusi bagi korban.

Meskipun masalah ini berhubungan dengan UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, analisis ini akan membahas kasus tersebut dengan menggunakan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dilakukan dengan harapan bahwa hukum perlindungan konsumen dapat melengkapi hukum kesehatan. Berkaitan dengan hal tersebut, rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana bentuk perlindungan hukum

kepada konsumen yang mengalami malpraktik.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis penelitian hukum normatif, dengan data sekunder untuk membandingkan dan meneliti peraturan, literatur, maupun buku-buku terkait. (Samosir dkk, 2022:99) bahan hukum primer berupa sejumlah undang-undang dan bahan hukum tertier seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Semua bahan hukum tersebut dianalisis dengan berbagai doktrin, teori, dan asas hukum secara konseptual. (E.O.S Hiariej, 2021:2) Obyek yang dikaji dalam penelitian ini adalah malpraktek.

III. PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum kepada Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen berdasarkan UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum yang dimaksud dapat berupa perlindungan hak-hak konsumen melalui undang-undang. pun tujuan dari hukum perlindungan konsumen yang tercantum dalam UUPK Pasal 3 adalah sebagai berikut.

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-hak sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur, bertanggungjawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam implementasinya, hukum perlindungan konsumen memerlukan hubungan atau interaksi antara konsumen dengan pelaku usaha. Hubungan hukum antara satu orang dengan orang lain, atau dalam konteks ini antara konsumen dan pelaku usaha, akan menimbulkan pemenuhan hak dan kewajiban yang berlawanan (E.E, Santoso, 2022:607). Perlindungan hukum dibutuhkan oleh pelaku usaha dan konsumen. Setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum. Hukum harus melindungi hak setiap orang, dimana setiap orang harus mendapatkan perlakuan dan perlindungan yang sama dari hukum.¹ Hukum memberikan perlindungan kepada konsumen dengan memberikan hak untuk mengajukan gugatan perdata terhadap pihak yang bertanggung jawab atas kerugian yang mereka alami. Pelaku usaha harus beritikad baik dalam menjalankan usahanya. Pelaku usaha tidak diperbolehkan untuk melanggar hak-hak yang dimiliki oleh konsumen mereka. Apabila pelaku usaha melakukan pelanggaran pada hak-hak konsumen, maka pelaku usaha tersebut akan dituntut untuk bertanggung jawab atas pelanggaran tersebut. Ada pun hak konsumen yang tercantum dalam UUPK Pasal 4 adalah sebagai berikut.

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

- 2). Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3). Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4). Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5). Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6). Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7). Hak untuk diperlakukan/dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8). Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian/ tidak sebagaimana mestinya;
- 9). Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

UUPK memiliki peranan yang sangat penting dalam bisnis, terutama bagi konsumen. Konsumen seringkali bergantung pada pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, seperti makanan, pakaian, atau perumahan. Ketergantungan ini dapat membuat konsumen merasa terpaksa untuk menerima praktik bisnis yang tidak menguntungkan atau sulit untuk mengajukan keluhan. Dengan kata lain, konsumen cenderung memiliki kedudukan yang lebih lemah jika dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha, terutama pada bisnis jasa. Jasa berkaitan dengan layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang diperdagangkan dalam masyarakat. Contohnya seperti guru, kurir, dokter, dan lain-lain. Dalam bisnis jasa, kedudukan konsumen sering dikatakan lemah karena kurangnya pengetahuan atau

informasi konsumen dalam bidang tersebut. Pelaku usaha biasanya memiliki informasi yang lebih lengkap tentang produk atau layanan yang mereka tawarkan, sedangkan konsumen seringkali memiliki keterbatasan informasi. Hal ini dapat membuat konsumen sulit untuk membuat keputusan yang tepat dan melindungi diri dari praktik bisnis yang merugikan. Oleh karena itu konsumen akan cenderung memilih untuk meminta bantuan dari pelaku usaha atau orang yang lebih ahli dalam mengatasi masalah mereka. Contohnya seorang konsumen memutuskan untuk pergi ke *service center* untuk memperbaiki perangkat elektroniknya yang rusak. Hal ini dilakukan karena kurangnya pengetahuan konsumen tersebut dalam hal elektronik. Mungkin saja konsumen tersebut dapat memperbaiki perangkat elektronik itu sendiri, tetapi hal ini dilakukan karena kurang kompetennya konsumen tersebut dalam hal elektronik. Konsumen lebih memilih untuk meminta bantuan dari orang yang lebih ahli untuk mengatasi masalah mereka. Ketergantungan inilah yang menempatkan konsumen di posisi yang lebih rendah dari pelaku usaha yang jauh lebih kompeten dari mereka. Banyak pelaku usaha yang memanfaatkan hal ini untuk memperoleh lebih banyak keuntungan dengan cara yang tidak etis. Seorang tukang servis elektronik bisa saja membohongi konsumennya dengan mengatakan bahwa barang tersebut sudah mengalami kerusakan yang fatal, sehingga mereka harus mengganti komponen lama dengan komponen baru dan membuat konsumen membayar harga yang jauh lebih tinggi. Oleh karena itu konsumen membutuhkan UUPK dalam bisnis untuk melindungi hak-hak mereka. Berikutnya akan dibahas lebih mendalam mengenai dua dari sembilan hak yang tercantum dalam UUPK Pasal 4 adalah sebagai berikut.

1) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian

sengketa perlindungan konsumen secara patut,

- 2) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut berkaitan dengan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen untuk memperoleh bantuan dan perlindungan dalam situasi di mana hak-hak mereka sebagai konsumen dilanggar atau terjadi perselisihan dengan pelaku usaha.

- 1) Advokasi adalah dimana konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi atau perwakilan hukum yang kompeten dalam mempertahankan dan melindungi hak-hak mereka sebagai konsumen. Advokasi dapat berupa bantuan hukum dalam proses penyelesaian sengketa, penasihat hukum yang memberikan nasihat tentang hak-hak konsumen, atau kelompok advokasi yang berperan dalam memperjuangkan kepentingan konsumen secara keseluruhan.
- 2) Perlindungan berarti konsumen memiliki hak untuk dilindungi dari praktik bisnis yang tidak adil atau menyesatkan, penjualan produk yang cacat, atau penyediaan layanan yang buruk. Pemerintah biasanya memiliki lembaga atau badan yang bertanggung jawab untuk melindungi konsumen, seperti otoritas perlindungan konsumen, badan pengawas, atau badan pengaduan konsumen. Hak ini juga mencakup pemberian informasi yang jelas dan akurat tentang produk dan layanan, perlindungan terhadap praktik bisnis yang menipu atau menyesatkan, dan upaya untuk mencegah dan menindak pelanggaran hak-hak konsumen.
- 3) Upaya penyelesaian sengketa adalah dimana memiliki hak untuk

mendapatkan upaya penyelesaian sengketa yang patut dan adil jika terjadi perselisihan dengan pelaku usaha yang menjual produk atau menyediakan layanan. Ini dapat mencakup mediasi, negosiasi, arbitrase, atau proses hukum lainnya. Tujuan dari upaya penyelesaian sengketa adalah untuk mencapai keadilan bagi konsumen dan menyelesaikan sengketa dengan cara yang efisien dan efektif.

Dalam peristiwa yang mengakibatkan kerugian terhadap seseorang, maka sudah tentu merupakan kewajiban dari pihak yang melakukan kesalahan untuk mengganti kerugian. Korban akan mengalami kerugian baik secara materil maupun moril sehingga mereka harus mendapat imbalan berupa ganti rugi dari pihak yang merugikan mereka (H. S. Flora, 2022:104). Salah satu hak yang dimiliki konsumen adalah hak ganti rugi, dimana di dalam UUPK tertulis bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak ganti rugi konsumen adalah hak-hak yang dimiliki oleh konsumen untuk mendapatkan kompensasi atau penggantian atas kerugian yang mereka alami akibat produk atau layanan yang cacat, penipuan, atau pelanggaran hak konsumen lainnya. Hak ini berkaitan dengan penggunaan barang atau jasa yang telah merugikan konsumen. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialaminya akibat tindakan pelaku usaha.

Pada umumnya jumlah atau besaran ganti rugi yang harus dibayar atau dipenuhi oleh pelaku usaha harus berpegangan pada asas bahwa ganti rugi yang dibayar harus sedapat mungkin membuat pihak yang dirugikan atau konsumen kembali pada kedudukan seperti sebelum mengalami kerugian tersebut. Bentuk dari hak-hak ganti rugi konsumen

dapat bervariasi tergantung pada hukum dan peraturan di negara masing-masing. Beberapa bentuk dari hak ganti rugi yang dapat diberikan pelaku usaha kepada konsumen yang mengalami kerugian adalah sebagai berikut.

- 1) Pengembalian uang, yaitu dimana konsumen berhak mendapatkan pengembalian uang penuh atau sebagian jika produk yang mereka beli cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual. Pengembalian uang juga bisa diberikan jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan konsumen.
- 2) Perbaikan atau penggantian produk, adalah ketika produk yang dibeli rusak atau cacat, konsumen memiliki hak untuk meminta perbaikan atau penggantian produk tersebut. Jika perbaikan tidak memungkinkan atau tidak memadai, konsumen dapat meminta penggantian produk baru.
- 3) Biaya perbaikan atau penggantian produk, adalah ketika konsumen telah memperbaiki atau mengganti produk sendiri akibat kerusakan atau cacat, mereka berhak untuk mendapatkan penggantian biaya yang mereka keluarkan.
- 4) Kerugian materi finansial, adalah ketika konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atas kerugian finansial yang mereka alami akibat penipuan, kelalaian, atau pelanggaran kontrak oleh pihak penjual atau penyedia layanan. Ganti rugi ini dapat mencakup kerugian langsung maupun tidak langsung seperti kerugian keuangan, kehilangan pendapatan, atau biaya tambahan yang timbul akibat kesalahan pihak penjual.
- 5) Penggantian kerugian non-materiil, adalah ketika konsumen juga dapat meminta penggantian kerugian non-materiil, seperti kerugian emosional, stres, atau frustrasi yang diakibatkan oleh perilaku penjual atau pelanggaran hak konsumen lainnya.

- 6) Pembatalan kontrak atau perjanjian, adalah ketika penjual atau penyedia layanan melanggar kontrak atau tidak memenuhi kewajibannya, konsumen dapat meminta pembatalan kontrak dan pengembalian uang yang telah mereka bayarkan.

Pelaku usaha harus bertanggung jawab atas tindakannya yang merugikan konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen adalah kewajiban moral dan hukum untuk menyediakan produk atau layanan yang aman, berkualitas, dan memenuhi standar yang ditetapkan. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk menyediakan produk atau layanan yang berkualitas sesuai dengan harapan konsumen. Produk yang dijual harus aman untuk digunakan, berfungsi dengan baik, dan sesuai dengan deskripsi yang diberikan. Jika terdapat cacat atau masalah, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan solusi yang memuaskan, seperti pengembalian uang atau penggantian produk. Pelaku usaha juga harus memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk atau layanan yang mereka tawarkan. Informasi ini dapat berupa informasi mengenai harga, fitur, spesifikasi, komposisi, pemeliharaan, dan instruksi penggunaan. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan dapat diandalkan sebelum mereka membuat keputusan pembelian.

Pelaku usaha tidak diperkenankan untuk melakukan praktik penipuan, penjualan paksa, atau praktik bisnis lainnya yang merugikan konsumen. Mereka harus menjalankan bisnis dengan integritas, jujur, dan transparan. Mereka juga harus menghormati privasi konsumen dan melindungi data pribadi mereka dengan baik. Selain itu pelaku usaha harus memiliki mekanisme yang efektif untuk menanggapi keluhan konsumen dan memberikan layanan pelanggan yang memadai. Pelaku usaha harus merespons keluhan dengan cepat, menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses,

dan berusaha menyelesaikan masalah konsumen dengan adil dan memuaskan.

Pelaku usaha harus memastikan bahwa produk atau layanan yang mereka tawarkan aman digunakan dan tidak membahayakan kesehatan konsumen. Mereka harus mematuhi standar keselamatan yang relevan dan memberikan informasi yang cukup tentang cara penggunaan yang aman. Jika ada masalah kesehatan atau keselamatan yang terkait dengan produk, pelaku usaha harus mengambil tindakan yang sesuai, seperti melakukan pengumuman atau penarikan produk. Pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi kepada konsumen tentang produk atau layanan mereka. Hal ini bisa berupa informasi tentang penggunaan yang tepat, manfaat, atau risiko yang terkait dengan produk. Edukasi ini membantu konsumen membuat keputusan yang informan dan meningkatkan kesadaran mereka akan hak-hak konsumen. Ada pun bentuk tanggung jawab yang harus ditaati dan dilakukan pelaku usaha yang tercantum di dalam UUPK Pasal 19 adalah sebagai berikut.

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan

pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tetapi pada kenyataannya masih banyak pelaku usaha yang tidak memenuhi tanggung jawabnya. Pelaku usaha yang menjual barang mungkin dapat dengan mudah memenuhi tanggung jawabnya dengan mengganti produk tersebut dengan barang yang baru. Tidak seperti di bidang jasa, tidak semua pelaku usaha bisa bertanggung jawab atas kerugian yang diterima konsumen, dimana kerugian yang diberikan memiliki dampak yang sangat besar sehingga hampir tidak dapat diganti rugi. Salah satunya adalah bidang jasa pelayanan kesehatan.

B. Perlindungan Hukum kepada Konsumen yang Mengalami Malpraktik

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bisnis yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan kesehatan mempunyai ciri khas (*lex specialis*) yang berbeda dengan pelayanan jasa atau produk lainnya, yaitu adanya *consumer ignorance* atau ketidaktahuan konsumen dan adanya *supply induced demand* atau pengaruh penyedia jasa kesehatan terhadap konsumen, dimana konsumen tidak memiliki daya tawar dan daya pilih. Kepedulian masyarakat akan kesehatan menyebabkan mereka menjadi lebih kritis terhadap pelayanan kesehatan, dengan mengetahui hak-hak mereka (Tioma Roniuli Hariandja, 2013:95). Selain itu mereka juga mulai mempertanyakan tentang penyakit, pengobatan, atau pendapat ahli medis tentang penyakit tersebut. Sayangnya masih banyak konsumen yang belum mendapatkan

haknya. Mereka masih dikalahkan oleh kekuasaan pemberi layanan kesehatan, yang tidak jarang merugikan pasien, tidak hanya secara material dan fisik tetapi juga secara psikis (Tioma Roniuli Hariandja, 2013:95). Hal ini sering disebut dengan malpraktik. Malpraktik medis dapat mengakibatkan berbagai kerugian bagi pasien dan pihak terkait. Kerugian tersebut dapat berupa cedera fisik atau kesehatan yang lebih parah, kerugian finansial, penderitaan emosional dan mental, hilangnya kepercayaan pada pelayanan kesehatan, dan dampak pada reputasi dan karir profesional tenaga medis. Penting untuk diingat bahwa setiap kasus malpraktik medis dapat memiliki konsekuensi yang unik tergantung pada keadaan individu.

Malpraktik mengacu pada tindakan yang tidak profesional, tidak etis, atau kelalaian dalam pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada konsumen. Malpraktik adalah suatu tindakan medis yang dilakukan tidak memenuhi standar medis yang telah ditentukan maupun standar operasional prosedur, baik dengan sengaja maupun karena kelalaian berat yang membahayakan pasien dan mengakibatkan kerugian yang diderita oleh pasien. Malpraktik dalam konteks hukum dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau perilaku yang melanggar standar etika dan moral dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan, dan menyebabkan kerugian atau cedera pada konsumen. Contoh dari malpraktik adalah kesalahan dalam diagnosis, pengobatan yang tidak tepat, atau kesalahan dalam memberikan obat. Malpraktik memberikan kerugian yang sangat besar bagi pasien sehingga diperlukan dasar hukum yang kuat untuk melindungi konsumen dan hak-hak mereka. Oleh karena itu implementasi UUPK dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting. Tetapi muncul pertanyaan mengenai implementasi UUPK di pelayanan kesehatan, yaitu apakah pasien dan dokter dapat disebut sebagai konsumen dan pelaku usaha? Untuk

menjawab pertanyaan ini, kita harus memahami pengertian konsumen dan pelaku usaha menurut UUPK.

Pengertian konsumen menurut UUPK adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pasien merupakan konsumen yang menggunakan barang berupa obat-obatan, alat-alat kesehatan, dan lain-lain. Selain itu pasien sebagai konsumen juga menggunakan jasa berupa layanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, dan lain-lain yang tersedia di masyarakat. Pasien sebagai konsumen dalam jasa pelayanan kesehatan dapat dikategorikan sebagai konsumen akhir karena pasien tidak termasuk ke dalam bagian produksi. (I. Heriani, 2018:193).

UUPK memberikan pengertian bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, untuk yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Berdasarkan pengertian tersebut, dokter dapat disebut/dipersamakan sebagai pelaku usaha dengan rumah sakit sebagai badan usahanya.

Implementasi UUPK dalam pelayanan kesehatan sangat diperlukan untuk melindungi konsumen dari kerugian malpraktik. Perlindungan yang diberikan UUPK kepada konsumen yang mengalami malpraktik bertujuan untuk melengkapi perlindungan yang sudah tercantum di hukum kesehatan. Konsumen dapat mengajukan gugatan perdata terhadap pihak yang bertanggung jawab atas kerugian yang mereka alami. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebelum mengajukan gugatan malpraktik.

Perbuatan malpraktik harus dibuktikan melalui empat kriteria hukum berikut: (T.R. Hariandja, 2013:100).

- 1) *Duty of care*, berarti dokter atau dinas kesehatan mengaku berkewajiban memberikan asuhan kepada pasien. Hal ini dapat dengan mudah dibuktikan dengan adanya kontrak medis. Kontrak medis terjadi ketika dokter berjanji akan berusaha sebaik mungkin dan konsumen juga berjanji untuk mematuhi petunjuk dan pengobatan yang diberikan oleh dokter.
- 2) *Breach of duty*, berarti dokter tidak melakukan kewajiban sebagaimana seharusnya. Hal ini berkaitan dengan adanya kekeliruan atau kesalahan dalam tindakan medis, tidak sesuai dengan standar pelayanan, kesalahan pemberian obat, dan kelalaian.
- 3) Cedera pada pasien, berupa cedera fisik, psikologis, mental, cacat tetap hingga meninggal.
- 4) Adanya hubungan sebab akibat secara langsung antara butir 2 dan 3, berarti cedera yang dialami pasien merupakan akibat dari *breach of duty* yang dilakukan tenaga kesehatan.

Dari keempat kriteria tersebut, konsumen cenderung mengalami kendala dalam membuktikan kriteria keempat, dimana harus ada hubungan sebab akibat secara langsung antara cedera pada pasien dan *breach of duty* yang dilakukan tenaga kesehatan, dengan kata lain cedera yang dialami pasien merupakan akibat dari *breach of duty* yang dilakukan tenaga kesehatan. Sayangnya korban malpraktik sering mengalami kendala dalam memperoleh haknya. Undang-undang mengenai praktik kedokteran dinilai lebih memihak dokter ketimbang konsumen (Istiana Heriani, 2018:200). Kata malpraktik sendiri juga tidak eksplisit dalam peraturan perundang-undangan. Hal ini yang menjadi kendala bagi konsumen dalam menuntut hak mereka akibat kerugian yang mereka alami dari malpraktik yang dilakukan oleh pelaku

usaha, yaitu tenaga kesehatan dan pihak rumah sakit.

Berdasarkan kendala tersebut akan sangat wajar sekali jika dalam kasus malpraktik, konsumen berada di posisi yang lebih lemah. Salah satu kasus yang diangkat dalam penelitian ini adalah kasus Ibu Yuliantika yang lumpuh setelah melahirkan di rumah sakit Ciputat pada tahun 2020. Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) menyatakan adanya pelanggaran kode etik dari dokter, dimana Ibu Yuliantika mendapatkan suntikan anestesi spinal sebanyak 12 kali. Hal inilah yang diduga membuat Ibu Yuliantika mengalami kelumpuhan. Sebagai bentuk tanggung jawab, rumah sakit tersebut memberikan bantuan berupa popok dan lainnya kepada Ibu Yuliantika. Akan tetapi bantuan tersebut hanya berjalan selama kurang lebih satu tahun (Firda Janati, 2023)

Pada umumnya jumlah atau besaran ganti rugi yang harus dibayar atau dipenuhi oleh pelaku usaha harus berpegangan pada asas bahwa ganti rugi yang dibayar harus sedapat mungkin membuat pihak yang dirugikan atau konsumen kembali pada kedudukan seperti sebelum mengalami kerugian tersebut. Meskipun begitu dalam kasus ini, sangat tidak mungkin bagi pihak rumah sakit untuk mengembalikan kedudukan Ibu Yuliantika karena kerugian yang dialaminya adalah kelumpuhan yang merupakan bentuk kecacatan tetap. Oleh karena itu bentuk ganti rugi yang diberikan pihak rumah sakit harus mendekati tingkat kerugian yang dialami Ibu Yuliantika. Pihak rumah sakit perlu memikirkan kembali bentuk ganti rugi yang kiranya layak diberikan berdasarkan tingkat kerugian yang dialami korban. Hal ini sesuai dengan UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pada pasal 46 mengatur bahwa Rumah Sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit (S.Wahyudi, 2011:505).

Bentuk ganti rugi yang dapat diberikan oleh pihak rumah sakit kepada Ibu Yuliantika adalah pemberian bantuan seperti popok dan lainnya dalam jangka waktu yang masuk akal, tidak sebatas 1 tahun.

Selain itu pihak Ibu Yuliantika harus melakukan tindakan hukum terkait kasus malpraktik tersebut. Ada beberapa tindakan hukum yang dapat diambil oleh konsumen terhadap malpraktik, yaitu:

- 1) Melakukan komunikasi dengan pihak terkait. Jika konsumen merasa telah menjadi korban malpraktik, langkah pertama yang dapat diambil adalah melakukan komunikasi dengan pihak terkait, seperti perusahaan atau instansi yang memberikan produk atau layanan tersebut. Konsumen dapat menyampaikan keluhan dan meminta penjelasan mengenai tindakan yang merugikan mereka. Hal ini telah dilakukan oleh Ibu Yuliantika, dimana beliau menghubungi pihak rumah sakit Ciputat setelah kasus malpraktik yang menyebabkan Ibu Yuliantika lumpuh viral di media sosial. Sayangnya hal ini tidak mendapatkan respon yang baik dari pihak rumah sakit tersebut.
- 2) Mediasi atau arbitrase. Jika komunikasi dengan pihak terkait tidak menyelesaikan masalah, konsumen dapat mencoba melakukan mediasi atau arbitrase. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, sedangkan arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang memutuskan sengketa tersebut. Hal ini telah dilakukan oleh pihak Ibu Yuliantika dan kuasa hukumnya dimana mereka melakukan mediasi yang melibatkan Kementerian Kesehatan RI sebagai pihak ketiga. Kementerian Kesehatan RI menyatakan bahwa pihak rumah sakit Ciputat harus memberikan ganti rugi berupa popok dan lainnya kepada

- pihak Ibu Yuliantika atas kerugian yang mereka berikan kepada beliau.
- 3) Mengajukan gugatan ke pengadilan. Jika upaya mediasi atau arbitrase tidak berhasil, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Konsumen dapat meminta ganti rugi atau kompensasi atas kerugian yang diderita akibat malpraktik. Setelah proses mediasi tersebut, Ibu Yuliantika mendapatkan bentuk ganti rugi berupa popok dan lainnya, sesuai dengan keputusan hasil mediasi antara pihak Ibu Yuliantika, pihak rumah sakit Ciputat, dan Kementerian Kesehatan RI. Akan tetapi bentuk ganti rugi tersebut hanya berlangsung selama kurang lebih satu tahun.

Bentuk ganti rugi yang diberikan oleh pihak rumah sakit ciputat tidak sepadan dengan kerugian yang dialami Ibu Yuliantika, yaitu kelumpuhan atau kecacatan tetap. Oleh karena itu perlu dilakukannya gugatan ulang oleh pihak Ibu Yuliantika dan kuasa hukumnya terkait malpraktik dan ganti rugi yang diberikan oleh pihak rumah sakit Ciputat tersebut. Karena malpraktik tersebut, kini Ibu Yuliantika mengalami cacat tetap, dimana beliau lumpuh. Bantuan popok dan lainnya yang diberikan pihak rumah sakit selama satu tahun tersebut tidak akan bisa menutupi jumlah kerugian yang dialami oleh Ibu Yuliantika. Hal ini sesuai dengan UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 46 dimana Rumah Sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit.

Selain itu badan hukum perlu melakukan tindakan sanksi yang tegas terkait rumah sakit dan tenaga kesehatan, seperti pencabutan izin praktik tenaga kesehatan dan sejenisnya. Kata malpraktik sendiri juga tidak ada di dalam peraturan perundang-undangan. Hal ini yang menjadi kendala bagi konsumen dalam menuntut hak mereka akibat kerugian yang mereka alami dari malpraktik yang

dilakukan oleh pelaku usaha, yaitu tenaga kesehatan dan pihak rumah sakit. Oleh karena itu diperlukan ketentuan hukum yang jelas untuk mengatur malpraktik medis untuk memperjelas hukum yang sudah ada dan membantu konsumen dalam melakukan gugatan terkait kasus malpraktik yang mereka alami.

IV. PENUTUP

Kesimpulan dari kasus di atas sebagai berikut :

1. Konsumen cenderung memiliki kedudukan yang lebih rendah dalam bisnis, terutama dalam bidang jasa seperti pelayanan kesehatan. Malpraktik yang dilakukan oleh tenaga kesehatan memberikan sangat merugikan pasien, tidak hanya secara material (uang) dan fisik tetapi juga secara psikis. Selain itu, undang-undang mengenai praktik kedokteran cenderung menguatkan posisi dokter ketimbang konsumen. Hal ini menjadi kendala besar yang harus dihadapi konsumen yang mengalami kerugian karena malpraktik, salah satunya adalah kasus Ibu Yuliantika yang lumpuh setelah melahirkan di rumah sakit Ciputat pada tahun 2020.
2. Oleh karena itu diperlukannya implementasi UUPK dalam pelayanan kesehatan dengan tujuan untuk melindungi konsumen dari kerugian akan malpraktik. Meskipun masalah ini berhubungan dengan UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, implementasi UUPK dilakukan dengan harapan bahwa hukum perlindungan konsumen dapat melengkapi hukum kesehatan dan hukum lainnya (*lex specialis systematis*). Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap malpraktik adalah perlindungan hak-hak konsumen yang tercantum di dalam UUPK pasal 4. Selain itu juga adanya bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha

- yang tercantum di dalam UUPK pasal 19, atau dalam konteks kesehatan adalah tenaga kesehatan dan pihak rumah sakit yang menyediakan layanan tersebut seperti yang tercantum dalam UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 46. Pada umumnya jumlah atau besaran ganti rugi yang harus dibayar atau dipenuhi oleh pelaku usaha harus berpegangan pada asas bahwa ganti rugi yang dibayar harus sedapat mungkin membuat pihak yang dirugikan atau konsumen kembali pada kedudukan seperti sebelum mengalami kerugian tersebut. Selain itu juga ada beberapa tindakan hukum yang dapat diambil oleh konsumen terhadap malpraktik, yaitu melakukan komunikasi dengan pihak terkait, melakukan mediasi atau arbitrase, dan mengajukan gugatan ke pengadilan.
3. Terkait kasus Ibu Yuliantika yang lumpuh setelah melahirkan di rumah sakit Ciputat, perlu dilakukannya gugatan ulang mengenai malpraktik tersebut kepada badan hukum Indonesia, seperti kepada Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pihak rumah sakit juga harus memikirkan kembali bentuk ganti rugi yang kiranya layak diberikan kepada korban. Badan hukum juga harus melakukan tindakan sanksi yang tegas terkait pihak rumah sakit dan tenaga kesehatan yang terkait. Hal ini yang menjadi kendala bagi konsumen dalam menuntut hak mereka akibat kerugian yang mereka alami dari malpraktik yang dilakukan oleh pelaku usaha, yaitu tenaga kesehatan dan pihak rumah sakit. Oleh karena itu diperlukan ketentuan hukum yang jelas untuk mengatur malpraktik medis dengan harapan bahwa hukum tersebut dapat memperjelas hukum yang sudah ada dan membantu konsumen dalam melakukan gugatan terkait kasus malpraktik yang mereka alami, maupun upaya hukum pidana.

DAFTAR PUSTAKA

- D. Yosiana Samosir,dkk. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Iklan Yang Menyesatkan Konsumen*, *Lentera Pancasila*, Vol.2, no.2, 2022, Hlm 99
- E.O.S Hiariej, *Asas Lex Specialis Systematis Dan Hukum Pidana Pajak*, *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Volume 21 Nomor 1, Maret 2021, Hlm. 2
- Eko Esti Santoso, Kurniawan, dan Hirsanuddin, *Bentuk Perlindungan Hukum Hak Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Kesehatan*. *Jurnal Kertha Semaya*. Vol.10 (3) Tahun 2022, Hlm. 607.
- Firda Janati, 2 Maret 2023. *Diduga Malpraktik, Ibu di Ciputat yang Lumpuh usai Operasi Caesar Lapor ke* *Kemenkes*, <https://megapolitan.kompas.com/read/2023/03/02/13572291/diduga-malpraktik-ibu-di-ciputat-yang-lumpuh-usai-operasi-caesar-lapor>, diakses 29 Mei 2023
- Henny Saida Flora. *Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Kesehatan*. *Seminar Nasional Implementasi Hukum: Era Industri 4.0 dan Sosial 5.0*. Vol.1 Tahun 2022, Hlm. 104.
- Istiana Heriani. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Kesehatan Dalam Hal Terjadi Malpraktik*. *Al'Adl*. Vol.X (2) Tahun 2018
- Kebijakan Kesehatan Indonesia, *Ketua MKDKI: Kami Tak Mengenal Istilah Malpraktek*, Diakses Pada <https://kebijakankesehatanindonesia.net/25-berita/berita/167-ketua-mkdk-i-kami-tak-mengenal-istilah-malpraktek>, diakses Tanggal 16 Mei 2023.
- Kompas.com, *Seorang Ibu di Ciputat Lumpuh Usai Operasi Caesar*,

Diduga Malapraktik, Diakses Pada <https://megapolitan.kompas.com/read/2023/03/02/13493391/seorang-ibu-di-ciputat-lumpuh-usai-operasi-caesar-diduga-malapraktik?page=all>, diakses Tanggal 16 Mei 2023.

Muchlisin Riadi, *Malpraktik (Pengertian, Unsur, Jenis dan Ketentuan Hukum Pidana)*, Diakses Pada <https://www.kajianpustaka.com/2020/05/malpraktik-pengertian-unsur-jenis-dan-ketentuan-hukum-pidana.html>, diakses Tanggal 16 Mei 2023.

S. Wahyudi. *Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Kerugian Akibat Kelalaian Tenaga Kesehatan Dan Implikasi*,

Dinamika Hukum, Vol.11, No.3, 2011.

Tioma Roniuli Hariandja. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Kesehatan Di Kabupaten Jember*. Jurnal Rechtsens. Vol.2 (2) Tahun 2013

Perundang-undangan

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit