

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Perlindungan Hukum dan Konsumen

1. Pengertian perlindungan hukum

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan hanya sekedar fisik, melainkan hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.³⁹

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan sesuatu tindakan hukum.⁴⁰

2. Pengertian konsumen

Pengertian Konsumen di dalam Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai

³⁹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Sinar Grafika: Jakarta, 2011), H. 30

⁴⁰CST Kancil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, (Balai Pustaka: Jakarta, 1989), H. 17

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan untuk mendapatkan barang dan/atau jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakai barang dan/atau jasa tersebut.⁴⁴

Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az Nasution merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Secara definitif beliau menyebutkan:

“hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen”.

Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu samalain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.⁴⁵

B. Hak dan kewajiban Konsumen Serta Rumah Sakit

1. Hak-hak konsumen

Konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi yang hak-haknya sering di abaikan. Sehingga hak-hak konsumen perlu di lindungi. Sebagai pemakai barang atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ada tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, sehingga konsumen bisa menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-

⁴⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen, Op. Cit*, h. 21-22

⁴⁵ Az. Nasution, *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Social, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Pustaka Sinar Harapan: Jakarta, 1995), h. 72

haknyanya. Dengan kata lain konsumen tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari hak-haknya tidak terpenuhi.⁴⁶

Hak adalah tuntutan seorang terhadap sesuatu yang merupakan kebutuhan pribadinya sesuai dengan keadilan moralitas dan legalitas.⁴⁷ Sebagaimana dijelaskan dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana hak-hak konsumen yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

⁴⁶ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Visimedia: Jakarta, 2008), H. 22

⁴⁷ Priyoto, Tri widyastuti, *Kebutuhan Dasar Keselamatan Pasien*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h.3

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁴⁸

Jika semua hak-hak yang disebutkan itu di susun kembali secara sistematis (mulai dari yang di asumsikan yang paling mendasar), akan diperoleh urutan sebagai berikut:

- a. Hak konsumen mendapatkan keamanan

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani.

Hak untuk memperoleh keamanan ini penting di tempatkan pada kedudukan utama karena berabad-abad berkembang suatu falsafah berfikir bahwa konsumen adalah pihak yang wajib berhati-hati, bukan pelaku usaha. Falsafah yang disebut *cafeat emptor (let de buyer beware)* ini mencapai puncaknya pada abad ke 19 seiring dengan berkembangnya paham rasional individualisme di Amerika serikat. Dalam perkembangannya kemudian, prinsip yang merugikan konsumen ini telah ditinggalkan.

⁴⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha beresiko sangat tinggi terhadap keamanan konsumen, pemerintah selayaknya mengadakan pengawasan secara ketat. Suatu hal yang juga sering dilupakan dalam kaitan dengan hak untuk mendapatkan keamanan adalah penyediaan fasilitas umum yang memenuhi syarat yang ditetapkan. Di Indonesia, sebagian besar fasilitas umum, seperti pusat perbelanjaan, hiburan, rumah sakit dan perpustakaan belum cukup akomodasi untuk memberi keselamatan pengunjungnya. Hal ini tidak saja bagi pengguna produk barang atau jasa (konsumen) yang bersifat normal pada umumnya tetapi juga mereka yang cacat fisik dan lanjut usia.

b. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar

Setiap produk yang dikenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi itu diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara kepada konsumen seperti lisan, melalui iklan diberbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk. Jika dikaitkan dengan hak konsumen atas keamanan maka setiap produk yang mengandung resiko terhadap keamanan konsumen, wajib disertai informasi berupa petunjuk pemakaian yang jelas.

c. Hak untuk di dengar

Hak yang berkaitan dengan hak untuk mendapat informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau kompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

d. Hak untuk memilih

Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Konsumen tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga konsumen tidak lagi bebas untuk menentukan pilihannya.

e. Hak untuk mendapatkan produk barang dan/jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikan

Dengan hak ini konsumen harus di lindungi dengan nilai tukar yang diberikan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kualitas dan kuantitas barang dan/atau jasa yang di konsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai penggantinya.

f. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian

Jika konsumen merasakan, kualitas dan kuantitas barang dan/atau jasa yang di konsumsinya dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

g. Hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum

Jika permintaan penyelesaian permasalahan yang di ajukan konsumen tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Dengan kata lain, konsumen

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak-pihak yang merugikan konsumen.

- h. Hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat

Hak konsumen atas lingkungan yang baik dan sehat merupakan hak yang diterima sebagai salah satu hak dasar konsumen oleh berbagai organisasi konsumen di dunia. Lingkungan hidup yang baik dan sehat berarti sangat luas, dan setiap makhluk hidup adalah konsumen atas lingkungan hidupnya. Lingkungan hidup meliputi lingkungan hidup dalam arti fisik dan lingkungan nonfisik.

- i. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen

Pengertian pendidikan tidak harus diartikan sebagai proses formal yang dilembagakan. Pada prinsipnya, makin kompleks makin kompleks teknologi yang diterapkan dalam menghasilkan suatu produk menuntut semakin banyaknya informasi yang harus di sampaikan kepada konsumen. Bentuk informasi yang lebih komprehensif dengan tidak menonjolkan unsur komersialisasi, sebenarnya sudah merupakan bagian dari pendidikan konsumen.⁴⁹

YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) sebagai organisasi konsumen di Indonesia, merumuskan hak-hak konsumen yang dikenal dengan lima hak konsumen, sebagai berikut:

1. Hak atas keamanan dan keselamatan

⁴⁹ Celina Tri Siwi Kristianti, *Op. Cit*, h. 33-41

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak atas keamanan disebut juga hak atas keselamatan, maksudnya adalah hak setiap konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang dalam penggunaannya aman bagi pemakainya, baik kesehatan maupun jiwanya.

2. Hak untuk mendapatkan informasi yang baik dan jujur

Hak untuk mendapatkan informasi yang baik dan jujur disini, maksudnya adalah konsumen berhak mendapatkan semua informasi terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk membeli barang dan/atau jasa tersebut. Informasi ini diperoleh dari kegiatan promosi yang dilakukan oleh produsen. Promosi (menurut Undang-undang perlindungan konsumen pasal 1 butir 6) adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan atau jasa untuk menarik minat konsumen terhadap barang dan atau jasa yang akan dibeli dan sedang diperdagangkan.

3. Hak untuk memilih

Hak untuk memilih barang bagi konsumen adalah hak untuk mendapatkan sendiri pilihannya terhadap barang dan atau jasa yang akan dibutuhkan konsumen. Pilihan yang dijatukan atassuatu barang dan atau jasa karena konsumen tidak mempunyai pilihan lain, di anggap sebagai suatu perbuatan yang melanggar hak konsumen.

4. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya

Maksudnya adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhannya secara objektif maupun individual mengenai keputusan atau kebijaksanaan yang akan berakibat terhadap dirinya.

5. Hak atas lingkungan hidup

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan dapat meningkatkan kualitas hidupnya. Hal ini berkaitan erat dengan masalah pencemaran lingkungan.⁵⁰

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan terdapat hak-hak konsumen pada pasal 4, 5, 6, 7 dan 8 yang berbunyi sebagai berikut:

Pasal 4, setiap orang berhak atas kesehatan.

Pasal 5 ayat (1) setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, ayat (2) setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau, ayat (3) setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggungjawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang di perlukan bagi dirinya.

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.⁵¹

Konsumen dalam hal ini adalah pasien dari rumah sakit, adapun Hak-hak pasien di sebutkan dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah

⁵⁰ Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Ombak: Yogyakarta, 2014), H. 55-

⁵¹ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sakit. Hak-hak konsumen di dalam Pasal 32 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, yaitu:

- a. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit;
- b. Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien;
- c. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;
- d. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;
- e. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;
- f. Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;
- g. Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- h. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktek (SIP) baik didalam maupun diluar Rumah Sakit;
- i. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;
- j. Mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, resiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan;

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- k. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan diajukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;
 - l. Di dampingi keluarganya dalam keadaan kritis;
 - m. Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya;
 - n. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di rumah sakit;
 - o. Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan rumah sakit terhadap dirinya;
 - p. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya;
 - q. Menggugat dan/atau menuntut rumah sakit apabila rumah sakit di duga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; dan
 - r. Mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.⁵²

2. Kewajiban Konsumen

Kewajiban adalah tanggung jawab seorang untuk melakukan sesuatu yang memang harus dilakukan agar dapat di pertanggungjawabkan seorang untuk

⁵²Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan sesuatu yang memang harus dilakukan agar dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan haknya.⁵³

Kewajiban konsumen di sebutkan dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut;⁵⁴

Adanya kewajiban konsumen untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan, memang sangat penting untuk mendapat pengaturan dalam undang-undang perlindungan konsumen ini.

Kewajiban konsumen yang lain merupakan kewajiban yang sudah sewajarnya dilakukan konsumen. Adanya kewajiban seperti yang di atur dalam undang-undang perlindungan konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁵⁵

Kewajiban konsumen juga di atur di dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan terdapat pada pasal 9, 10, 11, 12 dan 13 yang berbunyi sebagai berikut:

⁵³ Priyoto, Tri widyastuti, *Op. Cit*, h.3

⁵⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁵ Kelik Wardiono, *Op. Cit*, h. 57-58

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 9 ayat (1) setiap orang berkewajiban ikut mewujudkan, mempertahankan, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, ayat (2) kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksanaannya meliputi upaya kesehatan perseorangan, upaya kesehatan masyarakat, dan pembangunan berwawasan kesehatan.

Pasal 10 setiap orang berkewajiban menghormati hak orang lain dalam upaya memperoleh lingkungan yang sehat, baik fisik, biologi, maupun sosial.

Pasal 11 setiap orang berkewajiban berperilaku hidup sehat untuk mewujudkan, mempertahankan, dan memajukan kesehatan yang setinggi-tingginya.

Pasal 12 setiap orang berkewajiban menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan bagi orang lain yang menjadi tanggungjawabnya.

Pasal 13 ayat (1) setiap orang berkewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan sosial, ayat (2) program jaminan kesehatan sosial sebagaimana dimaksud ayat (1) di atur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵⁶

Selain kewajiban konsumen yang terdapat di dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, Kewajiban konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, karena konsumen dalam hal ini adalah pasien, sehingga disebutkan kewajiban pasien dalam pasal 31 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit yaitu:

⁵⁶Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Setiap pasien mempunyai kewajiban terhadap rumah sakit atas pelayanan yang diterimanya;
- b. Ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban pasien di atur dengan peraturan menteri;

Kewajiban pasien yang terdapat dalam peraturan menteri tersebut ada pada pasal 28 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien, yaitu:

- a. Mematuhi peraturan yang berlaku di rumah sakit;
- b. Menggunakan fasilitas rumah sakit secara bertanggung jawab;
- c. Menghormati hak-hak pasien lain, pengunjung dan hak tenaga kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di rumah sakit;
- d. Memberikan informasi yang jujur, lengkap dan akurat sesuai kemampuan dan pengetahuannya tentang masalah kesehatannya;
- e. Memberikan informasi mengenai kemampuan finansial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya;
- f. Mematuhi rencana terapi yang di rekomendasikan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit dan di setuju oleh pasien yang bersangkutan setelah mendapatkan penjelasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. Menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadi nya untuk menolak rencana terapi yang di rekomendasikan oleh tenaga kesehatan dan/ atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan oleh tenaga

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesehatan dalam rangka penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya; dan

- h. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang di terima.⁵⁷

3. Hak Rumah Sakit

Menurut Wolper dan Pena (1987) rumah sakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat, dan sebagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan.

Dengan demikian, dapat di artikan bahwa rumah sakit adalah suatu tempat yang terorganisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, baik yang bersifat dasar, spesialisik maupun subspecialistik, selain itu, rumah sakit juga dapat digunakan sebagai lembaga pendidikan bagi tenaga profesi kesehatan.⁵⁸ Sehingga rumah sakit mempunyai hak-hak dalam menyelenggarakan kegiatannya. Adapun hak-hak Rumah Sakit terdapat dalam Pasal 30 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit yaitu:

(1) setiap rumah sakit mempunyai hak:

- a. Menentukan jumlah, jenis dan klasifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi Rumah sakit;
- b. Menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

⁵⁷ Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

⁵⁸ Wiku adisasmito, *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 1

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka mengembangkan pelayanan;
- d. Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian;
- f. Mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan;
- g. Mempromosikan layanan kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- h. Mendapatkan insentif pajak bagi rumah sakit publik dan rumah sakit yang ditetapkan sebagai rumah sakit pendidikan.

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai promosi layanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g di atur dengan peraturan menteri.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai insentif pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h di atur dengan peraturan pemerintah.⁵⁹

4. Kewajiban Rumah Sakit

Kewajiban adalah sesuatu yang harus diperbuat atau yang harus dilakukan oleh seseorang atau badan hukum. Adapun kewajiban rumah sakit di atur dalam pasal 29 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit, yaitu:

(1) Setiap rumah sakit mempunyai kewajiban:

- a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat;

⁵⁹Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- d. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- e. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- f. Pelaksanaan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan;
- g. Membuat, melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.⁶⁰

C. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

1. Asas-asas perlindungan konsumen

Dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, ada beberapa asas sebagai dasar dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Maksudnya

⁶⁰*Ibid.*

adalah perlindungan konsumen di selenggarakan sebagai bentuk usaha bersama antara konsumen (masyarakat), produsen (pengusaha) dan juga pemerintah sebagai pembentuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen.⁶¹

Penjelasan dari asas-asas yang disebutkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen antara lain adalah:

- 1) Asas manfaat, dilaksanakan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat di wujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

⁶¹Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.⁶²

2. Tujuan perlindungan konsumen

Tujuan utama diberlakukannya undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Upaya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen tersebut dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen. Dalam pasal 3 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan, tujuan perlindungan konsumen adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;

⁶² Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Rajawali Pers: Jakarta, 2008), H. 25-26

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.⁶³

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kam Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



⁶³ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi , *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, (Akademia: Jakarta, 2012), h. 20