

## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Jaminan Sosial**

##### **1. Hukum Kesehatan**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia, artinya, setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau juga merupakan hak seluruh masyarakat Indonesia. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, dalam rangka melakukan upaya kesehatan tersebut perlu didukung dengan sumber daya kesehatan, khususnya Tenaga Kesehatan yang memadai, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun penyebarannya.<sup>1</sup>

a. Dasar Hukum kesehatan yang terkait langsung dengan pelayanan kesehatan yaitu antara lain :

##### **1) UU No 36 / 2009 Tentang Kesehatan**

Dalam Pasal 2 bab II UU No 36/2009 Tentang Kesehatan menyatakan “Pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berasaskan perikemanusiaan, keseimbangan, manfaat, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban, keadilan, gender dan nondiskriminatif dan norma-norma agama.”

Pasal 5 UU No 36/2009 Tentang Kesehatan:

---

<sup>1</sup>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan

- a) Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan.
- b) Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.
- c) Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.

2) UU No. 29/2004 Tentang Praktek Kedokteran

Dalam Pasal 2 bab II UU No. 29/2004 Tentang Praktek Kedokteran menyatakan “Praktik kedokteran dilaksanakan beraskan Pancasila dandidasarkan pada nilai ilmiah, manfaat, keadilan, kemanusiaan,keseimbangan, serta perlindungan dan keselamatan pasien.”

3) UU No, 44/ 2009 Tentang Rumah Sakit

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam undang-undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan dan terjangkau

oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Hak-hak rumah sakit adalah segala sesuatu yang menjadi kepentingan rumah sakit yang dilindungi oleh hukum sedangkan kewajiban-kewajiban rumah sakit adalah segala sesuatu yang menjadi beban atau tanggung jawab rumah sakit untuk melaksanakannya demi untuk memenuhi apa yang menjadi hak orang lain. Tidak ada hak tanpa kewajiban dan sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.

Hak Mengandung empat unsur yaitu :

a) Subjek Hukum

Subjek Hukum adalah segala sesuatu yang dapat memperoleh hak dan dibebani kewajiban. Kewenangan untuk menyangand hak dan kewajiban ini disebut kewenangan hokum

b) Objek Hukum

Objek Hukum adalah segala sesuatu yang menjadi fokus atau tujuan diadakannya hubungan hukum

c) Hubungan Hukum

Hubungan hukum terjadi karena adanya peristiwa hukum

d) Perlindungan Hukum

Segala sesuatu yang mengatur dan menentukan hak dan kewajiban masing-masing pihak yang melakukan hubungan

hukum, sehingga kepentingannya terlindungi.

Setiap upaya pelayanan medis yaitu pengobatan, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit terhadap pasien adalah wujud pelaksanaan dari kewajiban rumah sakit memenuhi hak-hak pasien. Sebaliknya kewajiban pasien untuk memberikan informasi medis yang dibutuhkan, mengikuti nasihat dan petunjuk dokter yang merawatnya, mengikuti peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh rumah sakit dan juga termasuk memberi imbalan jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan dokter adalah rangkaian untuk memenuhi hak-hak rumah sakit.

Pelaksanaan Hak dan kewajiban antara rumah sakit dan pasien atau sebaliknya merupakan sebuah tanggung jawab yang lahir dari hubungan hukum diantara keduanya. Hubungan hukum tersebut berupa perikatan atau perjanjian dalam upaya pelayanan medis (perjanjian terapeutik) yang disepakati oleh rumah sakit sebagai pemberi pelayanan medis dan pasien sebagai penerima pelayanan medis. Untuk memenuhi persyaratan hubungan hukum, maka masing-masing pihak bertindak sebagai subjek hukum yaitu pihak yang mampu memenuhi kewajibannya yang menjadi hak pihak lain dan sebaliknya. yang menerima hak-haknya yang menjadi kewajiban pihak lain untuk memenuhinya.

Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan mempunyai hak-hak dan kewajiban-kewajiban dalam hubungan

hukum perjanjian terapeutik dengan pasien sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit yaitu :

a) Hak-Hak Rumah Sakit ( Pasal 30 UU No.44 tahun 2009)

- (1) Menentukan jumlah , jenis dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan kualifikasi rumah sakit
- (2) Menerimaimbalan jasa pelayanan serta menentukan renumerasi,insentif dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka mengembangkan pelayanan
- (4) Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- (5) Menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian
- (6) Mendapatkanperlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan
- (7) Mempromosikan layanan kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- (8) Mendapatkan insentif pajak bagi rumah sakit publik dan rumah sakit yang ditetapkan sebagai rumah sakit pendidikan.

b) Kewajiban-Kewajiban Rumah Sakit (Pasal 29 UU No.44 Tahun 2009)

- (1) Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat.
- (2) Memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
- (3) Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya
- (4) Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana sesuai dengan kemampuan pelayanannya
- (5) Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin
- (6) Melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulance gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan
- (7) Membuat, melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien
- (8) Menyelenggarakan rekam medic
- (9) Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang

cacat, wanita menyusui, anak-anak, usai lanjut

- (10) Melaksanakan sistem rujukan
- (11) Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan
- (12) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien.
- (13) Menghormati dan melindungi hak-hak pasien
- (14) Melaksanakan etika rumah sakit
- (15) Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana
- (16) Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional
- (17) Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktek kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya.
- (18) Menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit (*hospital by laws*)
- (19) Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas rumah sakit dalam melaksanakan tugas
- (20) Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok.<sup>2</sup>

c) Hak-Hak Pasien

Pasien rumah sakit adalah konsumen, sehingga secara umum pasien dilindungi dengan Undang-Undang No. 8 Tahun

---

<sup>2</sup><http://drampera.blogspot.com/2011/04/kewajiban-dan-hak-hak-rumah-sakit.html>

1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999). Menurut pasal 4 UU No. 8/1999, hak-hak konsumen adalah:

- (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 atau 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 atau tidak sebagaimana mestinya;<sup>3</sup>

Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran juga merupakan Undang-Undang yang bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi pasien. Hak-hak pasien diatur dalam pasal 52 UU No. 29/2004 adalah:

---

<sup>3</sup><http://www.hukumonline.com/klinik/detail/c12431/hak-pasien-atas-pelayanan-kesehatan-di-rumah-sakit>



- (1) mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis sebagaimana dimaksud dalam pasal 45 ayat (3);
- (2) meminta pendapat dokter atau dokter lain;
- (3) mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis;
- (4) menolak tindakan medis;
- (5) mendapatkan isi rekam medis.<sup>4</sup>

Perlindungan hak pasien juga tercantum dalam pasal 32 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yaitu:

- (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 dengankeinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;

---

<sup>4</sup>*Ibid*,

- (8) Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit;
- (9) Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;
- (10) 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;
- (11) Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;
- (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; dan
- (18) Mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya apabila hak-haknya dilanggar, maka upaya hukum yang tersedia bagi pasien adalah:

- (1) Mengajukan gugatan kepada pelaku usaha, baik kepada lembaga peradilan umum maupun kepada lembaga yang secara khusus berwenang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (Pasal 45 UUPK)
- (2) Melaporkan kepada polisi atau penyidik lainnya. Hal ini karena di setiap undang-undang yang disebutkan di atas, terdapat ketentuan sanksi pidana atas pelanggaran hak-hak pasien.<sup>5</sup>

## 2) PP NO. 32/1996 Tentang Tenaga Kesehatan

Pembangunan kesehatan sebagai bagian integral dari Pembangunan Nasional pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal yang besar artinya bagi pengembangan dan pembinaan sumberdaya manusia sebagai modal Pembangunan Nasional. Pembangunan

---

<sup>5</sup>*Ibid.*

kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga dan masyarakat dengan menanamkan kebiasaan hidup sehat Untuk mewujudkan hal tersebut di atas diselenggarakan berbagai upaya kesehatan yang didukung antara lain oleh sumberdaya tenaga kesehatan yang memadai sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pembangunan kesehatan. Oleh karena itu pola pengembangan sumberdaya tenaga kesehatan perlu disusun secara cermat yang meliputi perencanaan, pengadaan dan penempatan tenaga kesehatan yang berskala nasional Perencanaan kebutuhan tenaga kesehatan secara nasional disesuaikan dengan masalah kesehatan, kemampuan daya serap dan kebutuhan pengembangan program pembangunan kesehatan. Pengadaan tenaga kesehatan sesuai dengan perencanaan kebutuhan tersebut diselenggarakan melalui pendidikan dan pelatihan, baik oleh Pemerintah dan/atau oleh masyarakat termasuk swasta, sedangkan pelayanannya secara efektif dan merata. Dalam rangka penempatan terhadap jenis tenaga kesehatan tertentu ditetapkan kebijaksanaan melalui pelaksanaan masa bakti terutama bagi tenaga kesehatan yang sangat potensial di dalam kebutuhan penyelenggaraan upaya kesehatan. Disamping itu tenaga kesehatan tertentu yang bertugas sebagai pelaksana atau pemberi pelayanan kesehatan diberi wewenang sesuai dengan kompetensi pendidikan yang diperolehnya, sehingga terkait erat dengan hak dan kewajibannya. Kompetensi dan kewenangan tersebut menunjukkan kemampuan profesional yang baku

dan merupakan standar profesi untuk tenaga kesehatan tersebut. Tenaga kesehatan yang melaksanakan tugas sesuai dengan standar profesinya akan mendapatkan perlindungan hukum. Terhadap jenis tenaga kesehatan tersebut di dalam melaksanakan tugas profesinya tetap diperlukan ijin. Tenaga kesehatan sebagai pendukung upaya kesehatan dalam menjalankan tugasnya harus selalu tanggap terhadap permasalahan kesehatan yang menjadi tanggungjawabnya. Sedangkan pengawasan dilakukan terhadap kegiatannya agar tenaga kesehatan tersebut dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebijaksanaan peraturan perundang-undangan dan sistem yang telah ditetapkan. Setiap penyimpangan pelaksanaan tugas oleh tenaga kesehatan mengakibatkan konsekuensi dalam bentuk sanksi.

Dalam Pasal 1 menyatakan

- a) 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.

Pasal 4-8 N0 36/2009 Hak Setiap Orang

- a) Kesehatan
- b) Akses atas sumber daya
- c) Pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau
- d) Menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan

- e) Lingkungan yang sehat
- f) Informasi dan edukasi kesehatan yang seimbang & bertanggung jawab.
- g) Informasi tentang data kesehatan dirinya

Pasal 9-13 no 36/2009 Kewajiban Setiap Orang :

- a) Ikut mewujudkan kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya
- b) Menghormati hak orang lain
- c) Berperilaku hidup sehat
- d) Menjaga kesehatan orang lain yang menjadi tanggungjawabnya
- e) Ikut jaminan kesehatan

Pasal 21-29 no 36/2009 Tenaga Kesehatan:

- a) Harus memiliki kualifikasi umum.
- b) Harus memiliki kewenangan yang sesuai dengan keahlian, memiliki izin
- c) Harus memenuhi kode etik, standar profesi, hak pengguna pelayanan kesehatan, standar pelayanan, SOP
- d) Pemerintah mengatur penempatan untuk pemerataan
- e) Untuk kepentingan hukum ; wajib periksa kesehatan dengan biaya ditanggung negara
- f) Dalam hal diduga kelalaian, selesaikan dengan mediasi terlebih dahulu

Pasal 30-35 No 36/2009 Fasilitas Pelayanan Kesehatan:

- a) Harus memenuhi persyaratan dan perizinan

- b) Dalam menghadapi pasien darurat, wajib menyelamatkan nyawa dan cegah cacat, dilarang menolak pasien atau meminta uang muka lebih dahulu
- c) Pimpinan harus memiliki kompetensi
- d) Pemda menentukan jumlah dan jenis fasilitas pelayanan kesehatan dan berikan izin
- e) Diatur dengan PP<sup>6</sup>

## 2. Jaminan Sosial Kesehatan

Dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan ini yang dimaksud dengan:

- a. 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 iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.
- b. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan.
- c. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.

---

<sup>6</sup><https://adamsmile73.wordpress.com/2011/09/29/uu-n0-36-tahun-2009-tentang-kesehatan/>

- d. Iuran Jaminan Kesehatan adalah sejumlah uang yang dibayar secara teratur oleh Peserta, pemberi kerja, dan/atau Pemerintah untuk program Jaminan Kesehatan.
- e. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan yang selanjutnya disingkat PBI Jaminan Kesehatan adalah fakir miskin dan orang tidak mampu sebagai peserta program Jaminan Kesehatan.
- f. Manfaat adalah faedah jaminan sosial yang menjadi hak Peserta dan/atau anggota keluarganya.
- g. Fasilitas Kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau Masyarakat.
- h. Pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik (primer) meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap.
- i. Rawat jalan tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik yang dilaksanakan pada pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya.
- j. Rawat inap tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik dan dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, untuk keperluan observasi, perawatan, diagnosis,



pengobatan, dan/atau pelayanan medis lainnya, dimana peserta dan/atau anggota keluarganya dirawat inap paling singkat 1 (satu) hari.

- k. Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik atau sub spesialisik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan dan rawat inap diruang perawatan khusus.
- l. Pelayanan kesehatan lain adalah pelayanan kesehatan lain yang ditetapkan oleh Menteri.
- m. Alat kesehatan adalah instrumen, aparatus, mesin, dan/atau implan yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosa,<sup>7</sup>

Dalam Pasal 3 UU BPJS No.24 tahun 2011 BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya.

Pasal 47 Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan(1) Setiap peserta berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan .

## **B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

- 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

---

<sup>7</sup>Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014

UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesiamenjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa, hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.

## 2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknyasebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukumdan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumensehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usahaproduksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatankonsumen.

### 3. Hak Konsumen

Hak konsumen adalah:

- 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;

### 4. Kewajiban Konsumen

Adapun Kewajiban Konsumen adalah:

- 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.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>*Ibid.*