

## BAB III

### TINJAUAN TEORITIS

#### A. Pengertian serta Hak dan Kewajiban Pasien sebagai Konsumen

##### 1. Pengertian Pasien sebagai Konsumen

Pasien atau pesakit adalah seseorang yang menerima perawatan medis, kata pasien dari bahasa Indonesia analog dengan kata *patient* dari bahasa Inggris, *patient* diturunkan dari bahasa Latin yaitu *patiens* yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja *pati* yang artinya "menderita", orangsakit (yang dirawat dokter), penderita (sakit).<sup>1</sup> Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyebutkan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda), kata *konsument* dalam bahasa Belanda tersebut oleh para ahli hukum pada umumnya sudah disepakati untuk mengartikannya sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijk gebruiker van goederen en dienstent*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*).<sup>2</sup> Menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa Konsumen adalah setiap orang

---

<sup>1</sup><http://id.wikipedia.org/wiki/Pasien>, diakses tanggal 30 Maret 2012

<sup>2</sup> A.Z. Nasutuion, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Diadit Media, 2001), h. 3

pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, ntaupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan, berdasarkan pengertian tersebut, maka yang dimaksud konsumen adalah konsumen akhir.

Berdasarkan penjelasan dari unsur-unsur konsumen dan dengan dikaitkan dengan pasien, maka menurut penulis pasien juga dapat dikategorikan sebagai konsuemen, yaitu konsumen jasa pelayanan kesehatan (medis), karena unsur-unsur pengertian konsumen telah terpenuhi dalam pengertian pasien, dan ketentuan di atas menjelaskan bahwa apabila dikaitkan dengan jasa pelayanan medis, dapat diartikan sebagai layanan atau prestasi kesehatan yang dilakukan oleh dokter dan disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan pasien sebagai konsumen.

## 2. Hak pasien sebagai konsumen

Hak adalah kekuasaan atau kewenangan yang dimiliki seseorang atau badan hukum untuk mendapatkan atau memutuskan untuk berbuat sesuatu, sedang kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan, menurut Joko Wiyono (2000), hak pasien yaitu hak pribadi yang dimiliki setiap manusia sebagai pasien.<sup>3</sup>Pasien sebagai konsumen kesehatan memiliki perlindungan diri dari kemungkinan upaya pelayanan kesehatan yang tidak bertanggung jawab seperti penelantaran, pasien juga berhak atas keselamatan, keamanan dan kenyamanan terhadap pelayanan jasa kesehatan

---

<sup>3</sup> Susatyo Herlambang, *Etika Profesi Kesehatan*, (Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2011), h. 43

yang diterimanya, dengan hak tersebut maka konsumen akan terlindungi dari praktek profesi yang mengancam keselamatan atau kesehatan.<sup>4</sup>

Hak pasien sebenarnya merupakan hak yang asasi yang bersumber dari hak dasar individu dalam bidang kesehatan, (*the right of self determination*), meskipun sebenarnya sama fundamentalnya, namun hak atas pelayanan kesehatan sering dianggap lebih mendasar, dalam hubungan dokter-pasien, secara relatif pasien berada dalam posisi yang lemah, kurang kemampuan pasien untuk membela kepentingannya dalam situasi pelayanan kesehatan menyebabkan timbulnya kebutuhan untuk mempermasalahkan hak-hak pasien dalam menghadapi para profesional kesehatan.<sup>5</sup>

Sebagaimana dijelaskan di muka, maka hak pasien berasal dari hak atas dirinya sendiri, dengan demikian pasien adalah subjek hukum mandiri yang dianggap dapat mengambil keputusan untuk kepentingannya sendiri,<sup>6</sup> dahulu, hubungan dokter dengan pasiennya lebih banyak bersifat paternalistik, pasien umumnya hanya dapat menerima saja segala sesuatu yang dikatakan dokter tanpa dapat bertanya apapun. Dengan kata lain, semua keputusan sepenuhnya berada ditangan dokter, dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya, maka pola hubungan demikian ini juga mengalami perubahan yang sangat berarti. Pada saat ini secara hukum, dokter adalah partner dari pasien yang sama

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, Susatyo Herlambang, h. 44

<sup>5</sup> Danny Wiradharma, *Penuntun Kuliah Hukum Kedokteran*, (Jakarta : CV Sagung Seto, 2010), h. 51

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto, *Segi-Segi Hukum Hak Dan Kewajiban Pasien dalam Krangka Hukum Kesehatan*, (Jakarta : CV Mandar Maju, 1990), H. 27

kedudukannya, pasien mempunyai hak dan kewajiban tertentu, seperti halnya dokter, walaupun seseorang dalam keadaan sakit tapi kedudukan hukumnya tetap sama dengan orang yang sehat, samasekali keliru jika menganggap seorang yang sakit selalu tidak boleh mengambil keputusan, karena sebenarnya pasien adalah subyek hukum yang mandiri dan dapat mengambil keputusan untuk kepentingannya sendiri.<sup>7</sup>

Dengan diamanemennya tiga pasal dalam UUD 1945, tujuan negara semakin jelas, yaitu secara eksplisit menempatkan kesehatan sebagai bagian dari kesejahteraan rakyat yang harus tersedia merata, dengan kata lain, prinsip ekuitas telah ditancapkan dalam UUD 1945 sehingga daerah-daerah seharusnya tidak bisa lagi menghindar dari memberi porsi yang lebih besar untuk pendanaan sektor kesehatan. Namun demikian, visi ekuitas yang mengarah pada cakupan universal jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk harus bisa dijabarkan dengan cara yang mudah dipahami, dapat dibiayai oleh sistem dan dapat diterima oleh masyarakat.<sup>8</sup>

Meskipun sampai saat ini masih sulit untuk merumuskan hak-hak pasien secara terperinci, tetapi beberapa hak telah diakui dan dihormati dalam hubungan profesional dokter pasien, hak-hak tersebut antara lain:

a. Hak atas informasi medik

Dalam hal ini pasien berhak mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan keadaan penyakit, yakni tentang diagnosis, tindak

---

<sup>7</sup> Chrisdiono, *Pernik-Pernik Hukum Kedokteran, Melindungi Pasien dan Dokter*, (Jakarta : CV Widya Medika, 2005), h. 1

<sup>8</sup> Hasbullah Thabrany, *Pendanaan Kesehatan dan Alternative Mobilisasi Dana Kesehatan di Indonesia*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005), h, 13

medik yang akan dilakukan, resiko dari dilakukan atau tidak dilakukannya tindak medik tersebut. Informasi medik yang berhak diketahui oleh pasien, termasuk pula dengan identitas dokter yang merawat serta aturan-aturan yang berlaku di rumah sakit tempat pasien dirawat (misalnya tentang tarif dan cara pembayaran pada rumah sakit tersebut). Dokter dapat menahan informasi, apabila hal tersebut akan melemahkan daya tahan pasien.

b. Hak memberikan persetujuan medik

Persetujuan tindak medik (*informed consent*) merupakan hal yang sangat prinsip dalam profesi kedokteran, bila ditinjau dari sudut hukum perdata maupun pidana, dari sudut perdata, hubungan profesional dokter dengan pasien merupakan suatu kontrak terapeutik dan demikian hukum perikatan berlaku sepenuhnya, hanya saja perlu diingat bahwa kontrak terapeutik itu bukanlah perikatan berdasarkan hasil (*resultaatverbitennis*), melainkan termasuk dalam kategori perikatan berdasarkan upaya/usaha yang maksimal (*inspanningsverbitennis*), dapat disebut wanprestasi (ingkar janji) apabila salah satu pihak tidak melaksanakan, terlambat melaksanakan atau salah melaksanakan hal yang diperjanjikan.

Dari sudut pidana persetujuan tindak medik berkaitan dengan adanya pasal 351 KUHP, dimana diatur tentang penganiayaan, seorang yang bernama si A menusuk atau menyayat si B sehingga timbul luka,

maka perbuatan ini tergolong penganiayaan, kalau si A adalah seorang dokter, perbuatan itu tetap tergolong penganiayaan, kecuali bila :

- 1) Si B memberikan persetujuan untuk tindakan atau perbuatan itu.
- 2) Perbuatan medik itu berdasarkan suatu indikasi medik tertentu dan ditujukan untuk suatu tujuan tertentu.
- 3) Tindakan tersebut dilakukan sesuai dengan cara-cara dan kaidah yang berlaku dalam dunia kedokteran.

c. Hak untuk memilih dokter atau rumahSakit

Walaupun pada dasarnya setiap dokter dianggap memiliki kemampuan yang sama untuk melakukan tindak medik dalam bidangnya, namun pasien tetap berhak memilih dokter atau Rumah Sakityang dikehendakinya, hak ini dapat dilaksanakan oleh pasien tentu saja dengan pelbagai konsekuensi yang harus ditanggungnya, misalnya masalah biaya.

d. Hak atas rahasia medik.

Rumusan rahasia medik seperti yang tercantum dalam beberapa literatur, adalah:

- 1) Segala sesuatu yang disampaikan oleh pasien (secara sadar atau tidak sadar) kepada dokter.
- 2) Segala sesuatu yang diketahui oleh dokter sewaktu mengobati dan merawat pasien.

Etika kedokteran menyatakan bahwa rahasia ini harus dihormati oleh dokter, bahkan setelah pasien meninggal.

e. Hak untuk menolak pengobatan atau perawatan serta tindak medik.

Beberapa penulis menyebut hak ini sebagai hak untuk memutuskan hubungan antara dokter-pasien, dan hal ini memberikan keluasaan kepada pasien untuk memperoleh alternatif tindak medik yang lain. Hak ini merupakan perwujudan pasien untuk menentukan nasibnya sendiri (*the right of self-determination*), dengan demikian dokter atau Rumah Sakit tidak boleh memaksa pasien untuk menerima suatu tindak medik tertentu, melainkan dokter harus menjelaskan risiko atau kemungkinan yang terjadi bila tindak medik itu tidak dilakukan, bila setelah menerima penjelasan pasien tetap menolak, maka pasien harus menandatangani penolakannya itu, dalam kategori ini, dapat dimasukkan hak pasien untuk menghentikan perawatan atau pengobatan atas dirinya, meskipun tidak juga dapat diterapkan secara kaku (misalnya tidak ada lagi uang untuk membiayai pengobatan tersebut).

f. Hak atas *second opinion*

Dalam usaha untuk mendapatkan "*second opinion*" dari dokter lain, maka dokter pertama tidak boleh tersinggung, demikian pula dengan keputusan pasien setelah mendapatkan *second opinion*, tentu saja akibat yang timbul dari perbuatan pasien itu merupakan konsekuensi pasien itu sendiri.

g. Hak untuk mengetahui isi rekam medik

Secara umum telah diketahui bahwa pasien adalah pemilik isi rekam medik, tetapi dokter atau rumah sakit merupakan pemilik berkas rekam medik serta bertanggung jawab penuh atas rekam medik tersebut, apabila pasien menghendaki keluarga atau pengacaranya untuk mengetahui rekam medik tersebut, maka pasien harus membuat ijin tertulis atau surat kuasa untuk itu, berdasarkan ijin itu, dokter atau rumah sakit dapat memberikan ringkasan atau fotokopi rekam medik tersebut, meskipun dokter atau RUMAH sakit harus tetap menjaga rekam medik tersebut dari orang yang tidak berhak.<sup>9</sup>

Hak pasien yang lainnya sebagai konsumen adalah hak untuk didengar dan mendapatkan ganti rugi apabila pelayanan yang didapatkan tidak sebagai mana mestinya, masyarakat sebagai konsumen dapat menyampaikan keluhannya kepada pihak rumah sakit sebagai upaya perbaikan Rumah Sakit dalam pelayanannya,<sup>10</sup> sedangkan hak pasien di dalam mendapatkan layanan kesehatan, pasien mempunyai hak dan kewajiban sebagai mana Surat edaran Dirjen Yan Medik No: YM.02.04.3.5.2504 tentang Pedoman Hak dan Kewajiban Pasien, Dokter dan rumah Sakit, Tahun 1997; UU.Republik Indonesia No. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran dan Pernyataan/SK PB.IDI, sebagai berikut:

Hak pasien adalah hak-hak pribadi yang dimiliki manusia sebagai pasien:

---

<sup>9</sup>Chrisdiono. *Op Cit.* h. 4- 7

<sup>10</sup> Susatyo herlambang, *Etika Profesi Kesehatan*, (Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2011),



1. Hak memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumahsakit.
2. Hak atas pelayanan yang manusiawi, adil dan jujur.
3. Hak untuk mendapatkan pelayanan medis yang bermutu sesuai dengan standar profesi kedokteran/kedokteran gigi dan tanpa diskriminasi.
4. Hak memperoleh asuhan keperawatan sesuai dengan standar profesi keperawatan.
5. Hak untuk memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan sesuai dengan peraturan yang berlaku di rumahsakit.
6. Hak dirawat oleh dokter yang secara bebas menentukan pendapat klinik dan pendapat etisnya tanpa campur tangan dari pihak luar.
7. Hak atas "*privacy*" dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya kecuali apabila ditentukan berbeda menurut peraturan yang berlaku.
8. Hak untuk mendapat informasi atau penjelasan secara lengkap tentang tindakan medik yang akan dilakukan terhadap dirinya.
9. Hak untuk memberikan persetujuan atas tindakan yang akan dilakukan oleh dokter sehubungan dengan penyakit yang dideritanya.
10. Hak untuk menolak tindakan yang hendak dilakukan terhadap dirinya dan mengakhiri pengobatan serta perawatan atas tanggung jawab sendiri sesudah memperoleh informasi yang jelas tentang penyakitnya.

11. Hak didampingi keluarga dan atau penasehatnya dalam beribadah dan atau masalah lainnya (dalam keadaan kritis atau menjelang kematian).
12. Hak beribadat menurut agama dan kepercayaannya selama tidak mengganggu ketertiban & ketenangan umum atau pasien lainnya.
13. Hak atas keamanan dan keselamatan selama dalam perawatan di rumahsakit.
14. Hak untuk mengajukan usul, saran, perbaikan atas pelayanan rumah sakitas dirinya.
15. Hak transparansi biaya pengobatan atau tindakan medik yang akan dilakukan terhadap dirinya (memeriksa dan mendapatkan penjelasan pembayaran).
16. Hak akses `inzage` kepada rekam medis atau hak atas kandungan isi rekam medis miliknya.<sup>11</sup>

### 3. Kewajiban pasien sebagai konsumen

Sama halnya dengan hak, tentu saja pasien mempunyai kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi, guna untuk tercapainya kesembuhan dan sebagai imbalan dari hak-hak yang telah diperolehnya, karena pada hakekatnya keseimbangan hak dan kewajiban merupakan tolak ukur tercapainya suatu keadilan didalam suatu tindakan, dalam hal hubungan antara dua pihak (dokter-pasien), maka hak yang satu harus diimbangi oleh kewajiban pihak yang lainnya, begitu juga dengan sebaliknya.

---

<sup>11</sup> Ibid., Susatyo Herlambang, h. 45-46

Adapun kewajiban yang harus dilakukan pasien saat berobat, dapat dikelompokkan menjadi kewajiban terhadap :

a. Dokter

- 1) Memberikan informasi, berupa anamnesis mengenai keluhan utama, keluhan tambahan, riwayat penyakit. Juga kerjasama pasien diperlukan pada waktu dokter melakukan pemeriksaan fisik, misalnya apabila timbul perasaan tertentu sewaktu diperiksa, pasien harus memberitahu dokternya. Dengan demikian dokter bisa lebih tepat menegakkan diagnosis penyakitnya.
- 2) Mengikuti petunjuk atau nasihat untuk mempercepat proses kesembuhan
- 3) Memberikan honorarium.

b. RumahSakit

- 1) Mentaati peraturan rumah sakit yang pada dasarnya dibuat dalam rangka menunjang upaya penyembuhan pasien-pasien yang dirawat, misalnya jam kunjungan keluarga, kerabat, kebersihan, dan lain-lain
- 2) Melunasi biaya perawatan<sup>12</sup>
- 3) Mentaati atau melaksanakan petunjuk atau nasehat dokter
- 4) Menyimpan rahasia pribadi dokter yang diketahui oleh pasien tersebut<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Danny Wiradharma, *Penuntun Kuliah Hukum Kedokteran*, (Jakarta : CV Sagung Seto, 2010), h. 66

<sup>13</sup> Chrisdiono, *Pernik-Pernik Hukum Kedokteran, Melindungi Pasien dan Dokter*, (Jakarta CV Widya Medika, 2005), h. 9

## **B. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Jaminan Kesehatan Nasional**

### 1. Latar belakang

Sesuai dengan falsafah dasar negara Pancasila terutama sila ke-5 mengakui hak asasi warga atas kesehatan, hal ini juga termaktub dalam pasal 28H dan pasal 34 Undang-Undang Dasar 1945, dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Kesadaran tentang pentingnya jaminan perlindungan sosial terus berkembang sesuai amanat pada perubahan UUD 1945 Pasal 34 ayat 2, yaitu menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mewujudkan komitmen global sebagai amanat resolusi WHA ke-58 tahun 2005 di Jenewa yang menginginkan setiap negara mengembangkan *Universal Health Coverage* (UHC) bagi seluruh penduduk, maka pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).<sup>14</sup>

Program jaminan kesehatan nasional ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan dalam bentuk manfaat pemeliharaan

---

<sup>14</sup>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 tahun 2014, tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah, ruang lingkup pengaturan dalam pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini meliputi penyelenggaraan, peserta dan kepesertaan, pelayanan kesehatan, pendanaan, badan penyelenggara, dan hubungan antar lembaga, monitoring dan evaluasi, pengawasan, dan penanganan keluhan.<sup>15</sup>

## 2. Penyelenggaraan

Unsur-unsur penyelenggaraan dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) meliputi:

- a. Regulator, yaitu meliputi berbagai Kementerian/Lembaga terkait antara lain: Kementerian Koordinator Kesejahteraan Rakyat, Kementerian Kesehatan, Kementerian Keuangan, Kementerian Sosial, Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Kementerian Dalam Negeri, dan Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN).
- b. Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yaitu seluruh penduduk Indonesia, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.
- c. Pemberi Pelayanan Kesehatan, adalah seluruh fasilitas layanan kesehatan primer (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan rujukan (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut)
- d. Badan Penyelenggara, adalah badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan sebagaimana yang telah

---

<sup>15</sup> Ibid., *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 tahun 2014*, h. 8

ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

#### 1. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

Peserta dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional meliputi:

- a. Peserta adalah setiap orang, termasuk juga orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.
- b. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terdiri dari 2 kelompok yaitu : Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan kesehatan dan peserta bukan penerima bantuan iuran (PBI) jaminan kesehatan.
- c. Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan kesehatan adalah fakir miskin dan orang yang tidak mampu
- d. Peserta bukan Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan kesehatan adalah pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, serta bukan pekerja dan anggota keluarganya.

#### 2. Hak dan Kewajiban Peserta

Setiap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berhak:

- a. Mendapatkan nomor identitas tunggal peserta.
- b. Memperoleh manfaat pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan).

- c. Memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) sesuai yang diinginkan.
- d. Mendapatkan informasi dan menyampaikan keluhan terkait pelayanan kesehatan dalam jaminan kesehatan nasional (JKN)

Setiap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berkewajiban untuk:

- a. Mendaftarkan diri dan membayar iuran, kecuali Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan kesehatan pendaftarannya dan pembayarannya dilakukan oleh pemerintah.
- b. Mentaati prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. Melaporkan perubahan data kepesertaan kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) dengan menunjukkan identitas kepesertaan pada saat pindah domisili, pindah kerja, menikah, perceraian, kematian, kelahiran dan lain-lain.

### 3. Manfaat Jaminan Kesehatan.

Manfaat JKN terdiri atas 2 (dua) jenis, yaitu manfaat medis dan manfaat non medis, manfaat medis berupa pelayanan kesehatan yang komprehensif (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) sesuai dengan indikasi medis yang tidak terikat dengan besaran iuran yang dibayarkan, manfaat non-medis meliputi akomodasi dan ambulan, manfaat akomodasi untuk layanan rawat inap sesuai hak kelas perawatan peserta, manfaat

ambulance hanya diberikan untuk pasien rujukan antara fasilitas kesehatan, dengan kondisi tertentu sesuai rekomendasi dokter.

a. Manfaat yang dijamin dalam JKN terdiri dari :

1) Pelayanan kesehatan di FKTP merupakan pelayanan kesehatan non-spesialistik yang meliputi:

- a) Administrasi pelayanan;
- b) Pelayanan promotif dan preventif;
- c) Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis;
- d) Tindakan medis non-spesialistik, baik operatif maupun non operatif;
- e) Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai;
- f) Tranfusi darah sesuai dengan kebutuhan medis;
- g) Pemeriksaan penunjang diagnostic laboratorium tingkat pertama; dan
- h) Rawat inap tingkat pertama sesuai dengan indikasi medis.

Pelayanan kesehatan tingkat pertama sebagaimana dimaksud diatas untuk pelayanan medis mencakup:

- a) Kasus medis yang dapat diselesaikan secara tuntas dipelayanan kesehatan tingkat pertama;
- b) Kasus medis yang membutuhkan penanganan awal sebelum dilakukan rujukan;



- c) Kasus medis rujuk balik;
  - d) Pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan pelayanan kesehatan gigi tingkat pertama;
  - e) Pemeriksaan ibu hamil, nifas, ibu menyusui, bayi, dan anak balita oleh bidan atau dokter; dan
  - f) Rehabilitasi medik dasar.
- 2) Pelayanan kesehatan di FKRTL/Rujukan lanjutan yang mencakup :
- a) Administrasi pelayanan;
  - b) Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi spesialistik oleh dokter spesialis dan subspecialis;
  - c) Tindakan medik spesialistik, baik bedah maupun non-bedah sesuai dengan indikasi medis;
  - d) Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai;
  - e) Pelayanan penunjang diagnostic lanjutan sesuai dengan indikasi medis;
  - f) Rehabilitasi medis;
  - g) Pelayanan darah;
  - h) Pelayanan kedokteran forensic klinik;
  - i) Pelayanan jenazah (pemulasaran jenazah) pada pasien yang meninggal di fasilitas kesehatan(tidak termasuk peti jenazah)
  - j) Perawatan inap non-intensif;
  - k) Perawatan inap di ruang intensif; dan
  - l) Akupuntur medis.

b. Manfaat yang tidak dijamin dalam program JKN meliputi:

- 1) Pelayanan kesehatan yang dilakukan tanpa melalui prosedur sebagaimana diatur dalam peraturan yang berlaku;
- 2) Pelayanan kesehatan yang dilakukan di fasilitas kesehatan yang tidak bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, kecuali dalam keadaan darurat;
- 3) Pelayanan kesehatan yang telah dijamin oleh program jaminan kecelakaan kerja terhadap penyakit atau cedera akibat kecelakaan kerja atau hubungan kerja;
- 4) Pelayanan kesehatan yang telah dijamin oleh program jaminan kecelakaan lalu lintas yang bersifat wajib sampai nilai yang ditanggung oleh program jaminan kecelakaan lalu lintas;
- 5) Pelayanan kesehatan yang dilakukan diluar negeri;
- 6) Pelayanan kesehatan untuk tujuan estetik;
- 7) Pelayanan untuk mengatasi infertilitas;
- 8) Pelayanan meratakan gigi;
- 9) Gangguan kesehatan akibat sengaja mencelakai diri sendiri, atau akibat melakukan hobi yang membahayakan diri sendiri;
- 10) Pengobatan komplementer, alternatif dan tradisional termasuk akupuntur non-medis, shin she, chiropractic, yang belum dinyatakan efektif berdasarkan penilaian teknologi kesehatan (*health technology assessment*);

- 11) Pengobatan dan tindakan medis yang dikategorikan sebagai percobaan;
- 12) Alat kontrasepsi, kosmetik, makanan bayi, dan susu;
- 13) Perbekalan rumah tangga;
- 14) Pelayanan kesehatan akibat bencana pada masa tanggap darurat, kejadian luar biasa/wabah;
- 15) Biaya pelayanan lainnya yang tidak ada hubungannya dengan manfaat Jaminan Kesehatan yang diberikan.

### **C. Kedudukan Pasien Sesuai dengan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.**

Dalam konteks Undang–Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK), pembicaraan tentang subjek hukum, adalah untuk mengetahui siapa saja yang dapat memiliki hak dan dibebani kewajiban menurut UUPK dan demikian berarti juga untuk mengetahui siapa sajakah yang dapat “mempergunakan” UUPK untuk memperjuangkan haknya.<sup>16</sup> Terdapat dua subjek hukum yang diatur dalam UUPK, yaitu Konsumen dan Pelaku Usaha, namun pada kesempatan ini penulis hanya fokus membahas tentang pengertian konsumen saja.

#### **1. Konsumen**

Konsumen menurut Pasal 1 butir 2 UU No. 8 Tahun 1999 dan pasal 1 butir 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmenperindag) Nomor 350/Kep/12/2001 adalah: “Setiap orang pemakai

---

<sup>16</sup> Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta : Ombak, 2014), h. 7

barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan”.<sup>17</sup> Menurut pendapat Nasution (1995) konsumen adalah, “Seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa atau seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, juga sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.<sup>18</sup>

Undang-Undang dalam bidang kesehatan tidak menggunakan istilah konsumen terhadap pasien pengguna jasa rumah sakit dibidang kesehatan, akan tetapi menggunakan istilah setiap orang, hal ini sesuai dengan definisi pasien yang tertera pada pasal 1 angka 4 Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, bahwa pasien adalah:”setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit”<sup>19</sup>. Dari pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pasien itu adalah:

- a. Setiap orang;
- b. Menerima/memperoleh pelayanan kesehatan
- c. Secara langsung maupun tidak langsung
- d. Rumah sakit (tenaga kesehatan)

---

<sup>17</sup> Susanti Adi Nugraha, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta : PT Kencana 2008), h. 60-61

<sup>18</sup> *Op.Cit.*, Kelik Wardiono, h. 21

<sup>19</sup> *Undang-Undang Kesehatan dan RumahSakit*, (Fokusindo Mandiri, 2010), h. 116

Untuk lebih lanjutnya, guna mengetahui pasien apakah sama kedudukannya dengan konsumen atau tidak, maka penulis mencoba membandingkan antara pengertian pasien dengan konsumen, adapun unsur-unsur yang akan penulis bandingkan antara pengertian konsumen dengan pengertian pasien antara lain:

a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen adalah setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan atau jasa, dalam hal ini baik orang secara individual yang lazim disebut (*natuurlijke person*), atau juga badan hukum (*rechtspersoon*), sementara pasien adalah setiap orang yang memperoleh obat dan atau jasa pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, dalam hal untuk kesehatan diri sendiri dan bukan untuk orang lain atau untuk diperjual belikan.

b. Pemakai

Kata “Pemakai” sesuai dengan Penjelasan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menekankan bahwa konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*), istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli, artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara

konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*).<sup>20</sup>

Pasien merupakan pemakai atau pengguna jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit maupun ditempat praktik dokter, dan setelah pasien mendapatkan jasa dari tenaga kesehatan, maka kemudian akan terjadi transaksi ekonomi baik secara langsung maupun tidak langsung berupa pembayaran atas jasa yang telah diperoleh.<sup>21</sup>

c. Barang dan atau Jasa

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai “setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”<sup>22</sup>. Dalam hal ini pasien juga menerima, menggunakan, memakai dan memanfaatkan barang dan atau jasa dari pihak rumah sakit dalam hal ini fasilitas kesehatan.

d. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang dan atau jasa yang ditawarkan tentunya harus tersedia dalam masyarakat, hal ini sesuai dengan UUPK yang tertuang pada pasal 9 ayat (1) huruf e menjelaskan bahwa barang dan/atau jasa tersebut tersedia. Dalam hal jasa yang disediakan oleh tenaga kesehatan tentunya merupakan hal yang tersedia dimasyarakat, karena dalam suatu daerah

---

<sup>20</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008), h. 28

<sup>21</sup> A.A. Gde Muninjaya, *Manajemen Kesehatan*, (Jakarta : Buku Kedokteran EGC, 2004), h. 237-238

<sup>22</sup> *Op.cit.*, h. 29

pasti sudah tersedia puskesmas, rumahSakit, bahkan ada juga yang menyediakan tempat praktek dokter, jadi pelayanan kesehatan yang disediakan oleh tenaga kesehatan memang mudah dijangkau masyarakat karena memang ada disekitar masyarakat.

e. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, MakhluK Hidup Lain.

Unsur kepentingan ini bukanlah merupakan unsur pokok, karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/atau jasa (terlepas ditujukan untuk siapa dan atau untuk makhluk hidup lain), juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi, begitu juga dalam hal jasa pelayanan kessehatan, kepentingan kesehatan dapat berguna untuk dirinya, keluarganya, orang lain atau makhluk hidup lain. Karena kesehatan merupakan hak dasar alamiah manusia dan mahluk hidup lain.<sup>23</sup>

f. Barang dan atau Jasa tidak untuk Diperdagangkan.

Adapun yang dimaksud dalam hal ini adalah konsumen akhir, kalau dikaitkan dengan pasien, pada umumnya pasien juga merupakan konsumen akhir, karena pelayanan kesehatan yang ingin diberikan oleh tenaga kesehatan tidaklah berbentuk, tidak dapat diraba, dirasa bahkan tidak dapat disentuh, kecuali pelayanan kesehatan tersebut bisa dirasakan oleh pasien ketika pasien yang bersangkutan mendapatkan pelayanan kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung dari tenaga

---

<sup>23</sup>Wila Chandrawila Supriadi, *Hukum Kedokteran*, (Bandung : Mandar Maju, 2001), h. 29

kesehatan, jadi dengan demikian sangatlah tidak mungkin dapat diperdengarkan kembali.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pasien bisa juga dikatakan sebagai konsumen tepatnya konsumen pemakai jasa layanan kesehatan, maka dari bunyi pasal-pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa ketentuan UUPK berlaku juga terhadap pasien.

## 2. Hak Pasien Sebagai Konsumen Menurut UUPK

Hak merupakan satu aspek dan satu kesatuan, malah bagian integral dari hukum, Hukum tanpa adanya hak (wewenang) bukan lagi merupakan hukum, mungkin sekedar kebiasaan sehari-hari yang tidak mempunyai ikatan,<sup>24</sup> Sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Hak-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;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

---

<sup>24</sup> Satya Arinanto, *Memahami Hukum dari Konstruksi Sampai Implementasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo, 2011), h. 82



- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian dan 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;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/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.<sup>25</sup>

### 3. Kewajiban pasien sebagai konsumen menurut UUPK

Sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, 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>26</sup>

---

<sup>25</sup> Ahmadi Miru & Sutarman yodo, *Hukum perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Penerbit PT Raja Grafindo Persada, , 2007), h. 38

<sup>26</sup> Ibid., Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, h. 47