

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Kesehatan Yang Mengalami Malapraktik

Alexandra Exelsia Saragih¹, Azzahra Arifin², Hizkia Nalom³, Nabila Adifia Azzahra⁴, Nabila Zalfa⁵

¹²³⁴⁵Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

E-mail: 2110611141@mahasiswa.upnvj.ac.id¹, 2110611147@mahasiswa.upnvj.ac.id², 2110611087@mahasiswa.upnvj.ac.id³,
2110611255@mahasiswa.upnvj.ac.id⁴, 2110611157@mahasiswa.upnvj.ac.id⁵

Abstract:

The main aim of this research is to find out what the law is for health consumers who experience malpractice and to find out what are the obstacles to the rights of health consumers who experience malpractice. This is very important to explain so that anyone knows about legal protection from malpractice cases and can find out the causes and effects of these cases. The research method used in this article is a normative legal research method which focuses on positive law inventory, legal principles and doctrine, legal discovery in cases in concreto, legal systematics, level of synchronization, legal comparison and legal history. The conclusion of this research is that in terms of proving malpractice, consumers must be able to prove that the injuries experienced by consumers/patients are the result of violations committed by health workers.

Abstract:

Tujuan dari penelitian ini adalah yang utama untuk mengetahui bagaimana hukum bagi konsumen kesehatan yang mengalami malapraktik serta untuk mengetahui apa saja kendala hak konsumen kesehatan yang mengalami malapraktik. Hal ini sangat penting untuk dijelaskan agar siapapun mengetahui mengenai perlindungan hukum dari permasalahan kasus malapraktik dan dapat mengetahui sebab akibat dari permasalahan kasus tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini berupa metode penelitian hukum normatif yang berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara in concreto, sistematika hukum, taraf sinkronisasi, perbandingan hukum dan sejarah hukum. Kesimpulan penelitian ini adalah Dalam hal pembuktian terjadinya malapraktik, konsumen harus bisa membuktikan bahwa cedera yang dialami konsumen/pasien adalah hasil dari pelanggaran yang dilakukan tenaga kesehatan.



<https://doi.org/10.5281/zenodo.12174170>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



PENDAHULUAN

Malapraktik merujuk pada perilaku atau tindakan yang dianggap keliru atau melanggar standar etika dalam praktik profesional, terutama di bidang kesehatan. malapraktik seringkali diasosiasikan dengan praktik medis atau kegagalan dalam memberikan standar perawatan yang memadai kepada pasien. Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar yang wajib diberikan oleh negara kepada setiap warga negaranya. Hak dasar tersebut telah tercantum dalam UUD 1945 pasal 28 H yang isinya “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Suatu pelayanan kesehatan itu merupakan bentuk jaminan dari negara kepada warga negaranya.

Kasus malapraktik di Indonesia sangat beraneka ragam dan dapat terjadi pada berbagai profesi pekerjaan, seperti di bidang kesehatan (tenaga kesehatan/dokter), hukum (pengacara), akuntan publik, dan lain-lain. Salah satu malapraktik yang marak terjadi adalah malapraktik di bidang kesehatan atau malapraktik medik. malapraktik medik akan sangat membahayakan bagi seorang pasien. Salah satu fenomena malapraktik yang sering terjadi adalah seseorang yang membuka praktik kesehatan dan menyembuhkan pasien tetapi tidak memiliki ijin praktek sebagai seorang tenaga medis atau dokter dan tidak kompeten dalam bidang kesehatan. Perlindungan hukum di bidang kesehatan mencakup berbagai aspek untuk melindungi hak dan kesejahteraan pasien, serta mengatur praktik dan tanggung jawab para profesional kesehatan. Beberapa aspek penting dari perlindungan hukum di bidang kesehatan melibatkan undang-undang dan regulasi tertentu.

Norma yang terkandung dalam Peraturan kesehatan merupakan peraturan yang mengatur segala aspek yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan penyelenggaraan bidang kesehatan. Jadi, Peraturan hukum sangat penting dalam memberikan pelayanan medis yang bertujuan untuk memastikan kualitas dan keamanan hukum layanan medis bagi pasien. Maka dari itu, para dokter wajib untuk menaati peraturan yang berlaku, baik peraturan perundang-undangan maupun Kode Etik perkumpulan profesi kedokteran, dalam menjalankan profesinya, yakni dalam pemberian pelayanan medis agar tidak terjadi lagi kasus malpraktik tersebut.

Dalam Pasal 24 UU Kesehatan seorang tenaga kesehatan harus memiliki dan menaati ketentuan kode etik, standar profesi, hak pengguna pelayanan, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, seorang dokter dan pasien memiliki hak dan kewajibannya. Dimana hak dan kewajiban tersebut harus dihormati dan dihargai oleh keduanya. Bilamana telah dilanggar dan tidak mematuhi aturan yang ada maka dapat menimbulkan konflik. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan memberikan dasar hukum terkait praktik kesehatan di Indonesia. Pasal 187 UU Kesehatan mengatur tindakan hukum yang dapat diambil jika terjadi malpraktik.

Namun, penerapan Pasal 24 UU Kesehatan untuk masyarakat terpencil masih ada yang tidak merata seperti yang ada di daerah perkotaan. Tidak hanya itu, tingkat pelayanan rumah sakit pun, masih cenderung rendah dan kurang memuaskan bagi para pasien. Sehingga, terdapat pasien yang mengalami malpraktik. Berdasarkan dari latar belakang diatas, penulis memberikan rumusan masalah yaitu Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen kesehatan yang mengalami malpraktik? dan Apa saja yang menjadi kendala pemenuhan hak konsumen kesehatan yang mengalami malpraktik?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif yang berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara in concreto, sistematika hukum, taraf sinkronisasi, perbandingan hukum dan sejarah hukum. Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (statue approach). Dikarenakan, suatu penelitian hukum normatif tentu harus menggunakan pendekatan perundang-undangan, karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian. Bahan-bahan hukum yang diperlukan bersumber dari perundang-undangan, buku-buku, literatur, serta bahan hukum lainnya.

PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Kesehatan 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. 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. 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 didefinisikan sebagai tindakan yang tidak profesional, tidak etis, atau kelalaian

yang dilakukan oleh penyedia layanan kepada konsumen. malapraktik dalam konteks hukum adalah suatu tindakan medis yang dilakukan dengan sengaja atau karena kelalaian berat yang membahayakan pasien dan mengakibatkan kerugian bagi pasien. Contoh dari malapraktik adalah kesalahan dalam diagnosis, pengobatan yang tidak tepat, atau kesalahan dalam memberikan obat. malapraktik 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.

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 adalah konsumen yang menggunakan barang-barang seperti obat-obatan, alat-alat medis, dan lain-lain. Mereka juga menggunakan layanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, dan orang lain yang tersedia di masyarakat. Karena pasien tidak termasuk dalam produksi layanan kesehatan, maka pasien dapat dikategorikan sebagai konsumen akhir. Sedangkan 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 atau dipersamakan sebagai pelaku usaha dengan rumah sakit sebagai badan usahanya.

Untuk melindungi konsumen dari kerugian malapraktik, UUPK sangat penting untuk diterapkan dalam pelayanan kesehatan. Perlindungan yang diberikan UUPK kepada konsumen yang mengalami malapraktik bertujuan untuk melengkapi perlindungan yang sudah ada di hukum kesehatan. Konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan perdata terhadap pihak yang bertanggung jawab atas kerugian mereka. Sebelum mengajukan gugatan malapraktik, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Perbuatan malapraktik harus dibuktikan melalui empat kriteria hukum berikut :

- 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.

Di antara keempat kriteria tersebut, konsumen cenderung kesulitan membuktikan kriteria keempat, yaitu harus ada hubungan sebab akibat secara langsung antara pelanggaran yang dilakukan tenaga kesehatan dan cedera yang dialami pasien; dengan kata lain, cedera yang dialami pasien adalah hasil dari pelanggaran yang dilakukan tenaga kesehatan. Sayangnya, korban malapraktik sering mengalami kesulitan untuk memperoleh haknya. Undang-undang yang mengatur praktik medis dianggap lebih menguntungkan dokter daripada konsumen. Peraturan perundang-undangan juga tidak menjelaskan istilah malapraktik. Dengan demikian, konsumen tidak dapat memanfaatkan hak mereka untuk menuntut pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan, seperti tenaga kesehatan dan pihak rumah sakit. Berdasarkan kendala tersebut, akan sangat wajar jika konsumen berada di posisi yang lebih lemah dalam kasus malapraktik.

Dalam pengertian hukum, hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini memang tidak menyebutkan secara spesifik hak dan kewajiban pasien, tetapi karena pasien juga merupakan konsumen yaitu konsumen jasa

kesehatan maka hak dan kewajibannya juga mengikuti hak dan kewajiban konsumen secara keseluruhan. Adapun hak konsumen yaitu:

- 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 berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya;
- 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; dan
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasien sebagai konsumen kesehatan memiliki perlindungan diri dari kemungkinan upaya pelayanan kesehatan yang tidak bertanggung jawab seperti penelantaran. Pasien yang berhak atas keselamatan dan kenyamanan terhadap pelayanan jasa kesehatan yang diterimanya. Dengan hak tersebut maka konsumen akan terlindungi dari praktik profesi yang mengancam keselamatan atau kesehatan. Permasalahan malapraktik di Indonesia dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu jalur litigasi (peradilan) dan jalur non litigasi (diluar peradilan).

Jalur Litigasi

Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yaitu setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berbeda di lingkungan peradilan umum. Pasal 45 ayat (3) mengatur penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang undang. Jelas seharusnya bukan hanya tanggung jawab pidana yang tetap dibuka kesempatannya untuk diperkarakan, melainkan juga tanggung jawab lainnya, misalnya di bidang administrasi negara. Konsumen yang dirugikan haknya, tidak hanya diwakilkan oleh jaksa dalam penuntutan di peradilan umum untuk kasus pidana, tetapi ia sendiri dapat juga menggugat pihak lain di lingkungan peradilan tata usaha negara jika terdapat sengketa administratif di dalamnya.

Jalur Non Litigasi

Di Indonesia, penyelesaian kasus malapraktik medik mengacu pada Pasal 66 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran mengatur pasien atau keluarga pasien yang merasa dirugikan akibat praktek kedokteran yang mereka anggap tidak tepat dapat mengadukan kasusnya melalui Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI), yang merupakan jalur non litigasi. Selain melalui jalur non litigasi, pasien atau keluarga pasien yang menduga telah terjadi malapraktik atas diri pasien tidak tertutup kemungkinan untuk sekaligus menempuh jalur litigasi, yaitu melalui jalur perdata atau pidana. Kewenangan MKDKI diatur dalam pasal 67, dimana MKDKI berwenang untuk memeriksa dan memberikan keputusan terhadap pengaduan yang berkaitan dengan disiplin dokter dan dokter gigi. Lembaga ini merupakan lembaga otonom dari Konsil Kedokteran Indonesia yang dalam menjalankan tugasnya bersifat independen. Sanksi yang diberikan dapat berupa pemberian peringatan tertulis, rekomendasi pencabutan surat tanda registrasi atau surat izin praktek dan/atau kewajiban mengikuti pendidikan atau pelatihan di institusi pendidikan atau kedokteran gigi.

Apabila dalam pemeriksaan ditemukan pelanggaran etika, MKDKI meneruskan pengaduan pada organisasi profesi (Ikatan Dokter Indonesia/IDI atau Perhimpunan Dokter Gigi Indonesia/PDGI).

Kasus tersebut kemudian akan ditangani oleh Majelis Kehormatan Etik Kedokteran Indonesia (MKEK) IDI atau MKEK Gigi adalah suatu badan peradilan profesi, yang bertugas mengadili anggota ikatan profesi itu sendiri. Namun apabila suatu kasus diduga malapraktik medik diadukan oleh masyarakat dan didapati pelanggaran hukum, MKDKI akan menganjurkan supaya kasus itu langsung dibawa ke sidang pengadilan untuk diperiksa. Oleh karena Undang-Undang tentang Praktek Kedokteran hanya fokus pada disiplin kedokteran saja, sehingga masalah gugatan perdata atau pidana diserahkan kepada peradilan umum dengan memakai saksi apabila diperlukan sebagaimana lazimnya juga di luar negeri. Untuk mengatasi kerumitan proses peradilan, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen memberi jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Pasal 45 ayat (4) mengatur, jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti penyelesaian pengadilan pun tetap terbuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.

Tafsir yang lebih jauh dari ketentuan pasal tersebut, bahwa : (1) penyelesaian di luar pengadilan merupakan upaya perdamaian diantara pihak yang bersengketa dan (2) penyelesaian di luar pengadilan dapat dilakukan melalui suatu badan independen seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jika penyelesaian melalui BPSK maka salah satu pihak tidak dapat menghentikan perkaranya di tengah jalan, sebelum BPSK menjatuhkan putusan. Artinya bahwa mereka terikat untuk menempuh proses penyelesaian sampai saat penjatuhan putusan.

Kendala Pemenuhan Hak Konsumen Kesehatan yang Mengalami Malapraktik

Seperti yang kita ketahui bersama bahwa malapraktik merupakan suatu tindakan yang salah yang dilakukan oleh suatu profesi dan kemudian berdampak kepada konsumen ataupun pasien yang ditanggung. sehingga kita dapat melihat bahwa terdapat suatu kerugian terhadap hak konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian tersebut. dalam hal ini kelalaian yang ditimbulkan dapat kita lihat dari hak yang dimiliki oleh setiap konsumen yang diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
 - a. Bahwa dalam kasus malapraktik penyedia jasa sudahlah mengabaikan keamanan serta keselamatan konsumen yang mana hal ini terbukti adanya kelalaian yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen, sehingga pemenuhan kebutuhan konsumen menjadi terabaikan bahkan memungkinkan untuk timbulnya permasalahan baru bagi konsumen mengingat penyedia jasa memberikan intervensi atau penanganan buruk kepada konsumen. tentunya hal ini membuktikan bahwa penyedia jasa tidak menyanggupi untuk menjalankan profesi tersebut.
2. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
 - a. Bahwa setiap konsumen berhak untuk menerima pelayanan yang jujur dan tidaklah berbeda dari yang lainnya. dalam permasalahan ini penyedia jasa sudahlah membuktikan bahwa penyedia jasa tidak mampu jujur untuk menangani konsumen dalam hal ini adalah pemenuhan profesi yang mana penyedia jasa tidaklah menyanggupi kompetensi yang seharusnya namun tetap memilih untuk menerima dan melayani konsumen, sehingga berakibat buruk dan fatal bagi konsumen. tentunya hal ini merugikan konsumen yang mana setiap konsumen berhak untuk menikmati pelayanan yang jujur serta kompeten.
3. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
 - a. dalam hal ini pemenuhan ganti rugi seringkali tidak dipenuhi secara sepenuhnya mengingat kerugian yaitu dampak negatif yang timbul akibat malapraktik tidaklah seimbang dengan ganti rugi yang diberikan. umum kita temui banyak kasus konsumen malapraktik yang belum bisa dipenuhi kebutuhannya oleh para pelaku malapraktik yang kemudian hanya diberikan bantuan untuk memulihkan keadaan konsumen bukan untuk mengembalikan konsumen ke kondisi semula. sehingga masih banyak konsumen yang tetap merasa dirugikan meskipun sudah diberikan ganti rugi karena dampak yang diakibatkan oleh kelalaian tersebut menimbulkan kerugian individualis seperti permasalahan mental, kesehatan, kejiwaan, dan ataupun material.

Dalam permasalahan ini kita juga dapat mengaitkannya ke hukum Internasional yang mana John F. Kennedy mengemukakan bahwa terdapat hak konsumen yang wajib dilindungi yaitu *The right to safety*, atau hak memperoleh keamanan. Hak ini ditujukan untuk melindungi konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Intervensi dan tanggung jawab pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan konsumen sangat penting, maka dari itu regulasi konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga konsumen dari perilaku produsen yang dapat merugikan keselamatan konsumen. Sehingga cukup banyaklah hak hak konsumen yang diatur dalam hukum nasional maupun Internasional yang menjadi kendala untuk dipenuhi dalam kasus malapraktik. Namun selain dalam penerapan hukum internasional dan nasional kita dapat melihat dari situasi realita yang umum kita temui di lingkungan masyarakat yang mana terdapat beberapa permasalahan pemenuhan hak konsumen dalam kasus malapraktik, yaitu :

1. Keterbatasan Akses Hukum
 - a. Konsumen mungkin dapat menghadapi kesulitan dalam mengakses sistem peradilan untuk menuntut ganti rugi atas malapraktik karena biaya tinggi, kompleksitas proses hukum, dan kendala geografis. atau bahkan akibat konsumen merupakan konsumen yang tidak memahami prosesi penerapan hukum terkait kasus malapraktik atau dapat disebut sebagai masyarakat yang masih tidak terbuka terhadap proses hukum
2. Bukti yang sulit
 - a. Mengumpulkan bukti yang memadai untuk membuktikan bahwa malapraktik telah terjadi bisa menjadi sulit. Bukti medis seringkali rumit dan memerlukan bantuan ahli medis untuk diinterpretasikan dengan benar sehingga membutuhkan biaya ataupun akomodasi yang lebih yang kemudian harus dikeluarkan lagi oleh para korban, mengingat mereka sudah membayar ataupun memenuhi kewajiban mereka sebagai seorang konsumen, sehingga kebanyakan kasus malapraktik tidak bisa dibuktikan akibat ketidaksi akses untuk menemukan bukti yang kuat.
3. Perlindungan Hukum yang Lemah
 - a. Di beberapa negara, perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami malapraktik mungkin lemah atau tidak memadai, yang dapat menghambat kemampuan konsumen untuk memperoleh kompensasi yang adil.
4. Stigma dan Rasa Takut
 - a. Banyak korban akibat kasus malapraktik memilih untuk diam karena takut akan stigma masyarakat dan takut akan tekanan sosial terkait permasalahan malapraktik yang dialami karena sebagian besar kasus malapraktik mengakibatkan korbannya menjadi berada di kondisi yang tidak normal ataupun diluar yang seharusnya.

Berdasarkan kerugian tersebutlah maka cukuplah sejumlah kendala pemenuhan hak konsumen yang kelompok kami jabarkan terkait dengan sulitnya pemenuhan hak konsumen dalam kasus malapraktik.

SIMPULAN

UUPK memiliki peran penting dalam melindungi konsumen dari kasus malapraktik. Dalam hal terjadinya malapraktik, penyelesaiannya dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu jalur litigasi (peradilan) dan jalur non litigasi (diluar peradilan). Pada jalur litigasi, diatur dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yaitu setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berbeda di lingkungan peradilan umum. Sedangkan, pada jalur non-litigasi, diatur dalam pasal 66 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran mengatur pasien atau keluarga pasien yang merasa dirugikan akibat praktek kedokteran yang mereka anggap tidak tepat dapat mengadakan kasusnya melalui Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI).

Dalam hal pembuktian terjadinya malapraktik, konsumen harus bisa membuktikan bahwa cedera yang dialami konsumen/pasien adalah hasil dari pelanggaran yang dilakukan tenaga kesehatan.

Tentunya terdapat juga kendala-kendala yang terjadi, seperti bukti medis seringkali rumit dan memerlukan bantuan ahli medis, keterbatasan akses hukum, stigma dan rasa takut, dan perlindungan hukum yang lemah.

SARAN

Sejalan dengan perkembangan teknologi medis, maka seharusnya dapat dibentuk suatu peraturan hukum yang khusus mengenai hukum kesehatan juga komprehensif, sehingga diharapkan masyarakat bisa memahami hak-hak yang mereka miliki sebagai pasien yang menggunakan jasa pelayan kesehatan dan juga sebagai pedoman bagi tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugasnya sebagai tenaga kesehatan agar dapat meminimalisir terjadinya kasus-kasus kelalaian medik dan malapraktik di Indonesia.

Selain itu dalam hal pembuktian terjadinya kasus malapraktik, diharapkan adanya peraturan yang saling mendukung untuk melindungi hak-hak konsumen seperti harmonisasi antara peraturan hukum pidana dan perdata dengan kode etik tenaga kesehatan sehingga dalam penyelesaian sengketa kasus malapraktik tidak terjadi kerancuan dalam proses penyelesaian suatu kasus malapraktik melainkan dapat saling melengkapi sehingga kasus malapraktik dapat terselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- Eko, E. S., Kurniawan, & Hirsanuddin. (2022). Bentuk Perlindungan Hukum Hak Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kertha Semaya*, 607.
- Henny, S. F. (2022). Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Kesehatan. *Seminar Nasional Implementasi Hukum: Era Industri 4.0 dan Sosial 5.0*, 104.
- Istiana, H. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Kesehatan Dalam Hal Terjadi Malapraktik. *Al'Adl*.
- Arthani, N. L. G. Y., & Citra, M. E. A. (2013). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Selakau Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan yang Mengalami Malpraktek. *Jurnal Advokasi*.
- Suwardi, B. A., Hanjaya, R., Jati, H. P., Girsang, O. T., Hartanto, & FEB, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. (2023). Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Malpraktik (Studi Kasus Tentang Ibu Lumpuh Usai Melahirkan).
- Anny, I. (2011). *Tanggung Jawab Hukum dan Sanksi Bagi Dokter Buku I*. Malang: Prestasi.
- Fika, N. U., & Bambang, P. J. (2019, Agustus). Retrieved from Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2019/08/19/171503026/6-kendala-ini-membuat-pelayanan-kesehatan-di-indonesia-tak-maksimal?page=all>. Diakses Pada 6 Maret 2024.