

BAB III

HASIL PENELITIAN TANGGUNGJAWAB TENAGA KESEHATAN TERHADAP PASIEN SEBAGAI KONSUMEN

A. Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung

Berlakunya Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak secara langsung dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan konsumen, karena dalam pelaksanaan di lapangan penerapan beberapa pasal dari Undang – undang ini diperlukan adanya dukungan pembentukan kelembagaan antara lain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan melalui cara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Pembentukan BPSK ini dimaksudkan untuk membantu penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang – undang Perlindungan

Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.⁴⁵

Untuk mengatur kelembagaan BPSK tersebut telah dikeluarkan sejumlah peraturan perundang-undangan sebagai berikut:⁴⁶

1. Keputusan Presiden No.90/ 2001 tentang Pembentukan BPSK.
2. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.301 MPP/Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekretariat BPSK.(Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)
3. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.302 MPP/Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat).
4. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep./12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
5. Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 605/MPP/Kep./8/2002 tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen..

⁴⁵ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung,2002, Hlm.39

⁴⁶ Drs. H. Suherdi Sukandi, *Fungsi Dan Peranan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Semiloka UUPK dan BPSK Kota Bandung, Bandung 29 Mei 2004

6. Berita Acara Pelantikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pemerintah Kota Bandung No,530/2679-EK tanggal 1 Nopember 2002 oleh Walikota Bandung.

B. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen

Lokasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung berada Jl. Mataraman No. 17 Turangga, Lengkong, Kota Bandung Wawancara dilakukan dengan pihak pegawai BPSK Kota Bandung terkait kasus yang sedang diteliti oleh peneliti.

Sejauh mana perkembangan kasus yang dialami oleh pasien sebagai konsumen jasa yang telah dirugikan oleh rumah sakit ?

Bahwa kasus yang telah dilaporkan oleh pasien sebagai konsumen jasa yang telah dilimpahkan ke BPSK Kota Bandung pada tanggal 11 Juli 2017 masih dalam tahap pelaporan dan penyusunan jadwal sidang.

Bagaimana proses penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen ?

Menurut Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 52 huruf a, BPSK selaku badan atau lembaga saat ini bertugas dan berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi mempunyai beberapa cara penyelesaian atau sering disebut dengan metode penyelesaian sengketa yang antara lain adalah mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Secara singkat/ garis besarnya sebagai berikut:

1. melalui metode mediasi yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini pada dasarnya sama

dengan cara konsiliasi, hanya yang membedakan dari kedua cara dimaksud bahwa majelis aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa, namun demikian hasil keputusan seluruhnya diserahkan kepada para pihak.

2. melalui metode arbitrase yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, pelaksanaannya berbeda dengan cara mediasi dan konsilias. Majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa.
3. melalui metode konsiliasi yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, bahwa majelis berupaya untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa, jika melalui cara ini majelis hanya bertindak sebagai konsiliator (pasif). Hasil penyelesaian sengketa konsumen tetap berada ditangan para pihak.

Pemilihan metode penyelesaian sengketa dengan cara mediasi atau konsiliasi atau arbitrase sepenuhnya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa untuk memperoleh keputusan atau kesepakatan untuk menentukan baik bentuk maupun jumlah ganti rugi yang harus diterima oleh konsumen, dengan kesepakatan yang akan dituangkan dalam perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa, sebagai bukti untuk pembuatan berita acara oleh panitera Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Berdasarkan wawancara penulis

diperoleh penjelasan bahwa tugas dan wewenang tidak dapat dipisah – pisahkan satu sama lain karena menurut BPSK setiap bagian terdapat tugas yang juga merupakan kewenangan dari BPSK.⁸⁷ didalam perundang – undangan yaitu UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK yaitu Kep.Menperindag.350/MPP/Kep/12/2001 pun tidak dijelaskan secara terpisah mengenai tugas dan wewenang dari BPSK tersebut.

Tugas dan wewenang BPSK dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai badan yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan sebagai berikut:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;

7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang – undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
9. Minta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada poin G dan H yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang – undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Keberadaan BPSK Kota Bandung berfungsi sebagai berikut ;

1. Menjadi salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan;
2. Memberi kepastian hukum bagi seluruh lapisan masyarakat baik sebagai konsumen maupun sebagai pelaku usaha;

3. Menjaga keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dalam menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/ atau jasa, juga menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen;
4. Menjadi asset berharga bagi pemerintah Kota Bandung dalam menjalankan visi dan misinya menuju kota jasa yang bermartabat.

Proses penyelesaian sengketa yang diselesaikan melalui BPSK tersebut secara lebih khusus didapatkan oleh penulis tahapan demi tahapan yang dilakukan BPSK ketika menjalankan proses penyelesaian sengketa konsumen adalah sebagai berikut :

1. Tahapan permohonan dari pemohon, yaitu konsumen sebagai penggugat;
2. Tahapan Prasadang, yaitu pemilihan metode penyelesaian;
3. Penyelesaian sengketa berdasarkan keputusan para pihak terutama mediasi, konsiliasi, arbitrase dan Putusan Majelis.

Berdasarkan tahapan-tahapan tersebut dapat dijelaskan secara lebih jelas sesuai proses di BPSK, sebagai berikut :

1. Tahapan permohonan dari pemohon :
 - a. Permohonan dilakukan oleh pemohon, yaitu konsumen yang ditujukan kepada sekretariat dengan cara melaporkan melalui pengaduan;
 - b. Hari I (pertama), setelah sekretariat BPSK memperoleh keterangan yang jelas berkaitan dengan sengketa yang diadakan maka

Sekretariat akan membuat berkas sengketa (yang merupakan kronologi dari permasalahan yang terjadi) dan pihak pemohon akan memperoleh tanda terima serta nomor registrasi dari Sekretariat BPSK;

- c. Hari II (kedua), selanjutnya Sekretariat BPSK memeriksa kelengkapan secara administrasi permohonan tersebut;
- d. Untuk lebih lanjut Sekretariat BPSK menyerahkan permohonan yang kemudian dilaporkan kepada Ketua BPSK;
- e. Berkas sengketa (permohonan pemohon) diserahkan kepada Ketua BPSK;
- f. Hari III (ketiga), Ketua BPSK memeriksa materi-materi atau berkas-berkas;
- g. Kemudian Ketua BPSK akan melakukan rapat anggota BPSK untuk memutuskan berkaitan dengan permohonan tersebut dapat diterima ataukah ditolak;
- h. Pada saat permohonan diterima maka Ketua BPSK tunjuk panitera; Pada saat permohonan dinyatakan diterima, maka pemanggilan pelaku usaha langsung dilakukan pada hari yang sama, tetapi terkadang juga sehari setelah sengketa dinyatakan diterima, mengingat adanya sengketa-sengketa yang lain yang telah masuk ke BPSK juga perlu mendapat keputusan apakah diterima atau ditolak BPSK. Setelah Ketua BPSK menunjuk Panitera kemudian yang dilakukan oleh Ketua BPSK adalah tahapan Prasadang.

2. Tahapan prasidang :

- a. Ketua BPSK melakukan Prasidang dengan cara memanggil para pelaku usaha, dan panggilan tersebut dilakukan oleh panitera atas nama ketua BPSK;
- b. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan *copy* permohonan penyelesaian sengketa konsumen (Dalam surat panggilan tercantum secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama);

Pada saat pemanggilan pelaku usaha terkadang tidak jarang pelaku usaha tidak langsung memenuhi panggilan dari BPSK, sehingga BPSK harus melakukan pemanggilan ulang terhadap pelaku usaha, dan terkadang sampai dengan 3 (tiga) kali panggilan. Sedangkan untuk waktu pemanggilan selang waktunya adalah 3 (tiga) hari dari pemanggilan sebelumnya. Tetapi bagi BPSK keterlambatan pelaku usaha atau kehadirannya dengan panggilan berulang-ulang juga merupakan hak dari pelaku usaha. Jika panggilan BPSK tetap tidak dilaksanakan maka BPSK meminta bantuan Penyidik Umum, tetapi selama ini BPSK belum pernah melakukannya. Kemudian tergugat dan penggugat dapat menemui anggota dan/atau Sekretaris dan/atau Ketua BPSK untuk mendapatkan penjelasan dari pihak BPSK mengenai cara penyelesaian sengketa di BPSK yang selanjutnya para pihak

diharapkan dapat memilih salah satu metode penyelesaian sengketa yang ada di BPSK Kota Bandung yaitu penyelesaian sengketa untuk metode mediasi atau konsiliasi atau arbitrase adalah merupakan pilihan bukan tingkatan dalam penyelesaian sengketa. Pada tahapan ini sampai dengan adanya putusan, maka BPSK Kota Bandung mulailah menentukan waktu penyelesaian paling lama 21 (dua puluh satu) hari setelah adanya pemanggilan – pemanggilan para pihak yang bersengketa dan yang terpenting dari pertemuan para pihak tersebut adalah adanya kesepakatan para pihak untuk mendapat putusan Majelis BPSK.

C. Kerugian Pasien Atas Kelalaian Tenaga Kesehatan

Bahwa dari hasil wawancara Kasus yang dialami oleh korban pada bulan April tahun 2015 di Bandung yang harus di kuret lalu dokter tersebut membius korban di tangan kanannya sebanyak 3 (tiga) kali dalam posisi penyuntikan yang berbeda – beda namun bius tersebut gagal karena korban masih juga belum pingsan, dan akhirnya dokter menyuntikan kembali obat bius tersebut yang ke 4 (empat) kalinya tepat di dekat telunjuk korban dan akhirnya korban pingsan dan proses operasi pun berjalan dengan lancar. Setelah selesai operasi korban merasakan sakit sekali dan membengkak serta memar pada tangan kanannya yang di sebabkan gagalnya suntik bius sebanyak 3 (tiga) kali lalu Ibu Retna mengadu pada suster yang melakukan gagalnya suntik bius dan akhirnya suster tersebut memanggil dokter yang menangani korban dalam operasi kuret, dan dokter memberikan arahan kepada korban untuk mengompres tangan kanannya itu dengan boorwater

tetapi hasilnya malah semakin parah tangan korban membusuk dan harus di amputasi pada beberapa jari yang korban miliki. Setelah terjadinya hal tersebut korban meminta pertanggungjawaban pada rumah sakit dan dokter yang telah melakukan malpraktek tersebut, namun ketika dimintai pertanggungjawabannya pihak rumah sakit dan dokter tersebut seakan angkat tangan dan tidak mau tau dengan kerugian yang diderita oleh korban. Dan sampai saat ini kasus tersebut belum ada penyelesaiannya.

Secara sederhana kelalaian dapat dikatakan merupakan salah satu bentuk kesalahan yang timbul karena pelakunya tidak memenuhi standar perilaku yang telah ditentukan. Kelalaian itu timbul karena faktor orangnya atau perilakunya dalam pelayanan kesehatan faktor penyebab timbulnya kelalaian adalah karena kurangnya pengetahuan, kurangnya kesungguhan serta kurangnya ketelitian dokter pada waktu melaksanakan perawatan.⁴⁷

Kelalaian menurut hukum pidana terbagi dua macam :

1. Kealpaan perbuatan

Apabila hanya dengan melakukan perbuatan itu sudah merupakan suatu peristiwa pidana, maka tidak perlu melihat akibat yang timbul dari perbuatan tersebut sebagaimana ketentuan Pasal 205 KUHPidana.

2. Kealpaan akibat

Kealpaan akibat ini baru merupakan suatu peristiwa pidana kalau akibat dari kealpaan itu sendiri sudah menimbulkan akibat yang

⁴⁷ Bahder Johan, *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2013, hlm. 56.

dilarang oleh hukum pidana, misalnya cacat atau matinya orang lain seperti yang diatur dalam Pasal 359, 360, 361 KUHPidana.⁴⁸

Kealpaan yang disadari terjadi apabila seseorang tidak berbuat sesuatu, padahal dia sadar bahwa akibat perbuatan (termasuk tidak berbuat) yang dilarang oleh hukum pidana itu pasti timbul, sedangkan kealpaan yang tidak disadari ada kalau pelaku tidak memikirkan kemungkinan akan adanya suatu akibat atau keadaan tertentu, sedangkan sepatutnya telah memikirkan hal itu dan jika memang memikirkan hal itu maka tidak akan melakukannya.

Dalam pelayanan kesehatan, kelalaian yang timbul dari tindakan seorang dokter adalah “kelalaian akibat”. Oleh karena itu yang dipidana adalah penyebab dari timbulnya akibat, misalnya tindakan seorang dokter yang menyebabkan cacat atau matinya orang yang berada dalam perawatannya sehingga perbuatan tersebut dapat dicelakan kepadanya. Untuk menentukan apakah seorang dokter telah melakukan peristiwa pidana sebagai akibat, harus terlebih dahulu dicari keadaan – keadaan yang merupakan sebab terjadinya peristiwa pidana itu. Umpamanya karena kelalaian seorang dokter yang memberikan obat yang salah kepada pasiennya menyebabkan cacat atau matinya pasien tersebut. Di samping itu harus pula dilihat apakah perawatan yang diberikan kepada pasien merupakan suatu kesengajaan untuk tidak memberikan pelayanan yang baik,

⁴⁸ Ibid, hlm. 56.

padahal dia sadar sepenuhnya bahwa pasien tersebut sangat membutuhkannya.⁴⁹

⁴⁹ Ibid, hlm. 57.