



## Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Menyampaikan Keluhan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Melalui Media Massa

Adi Sakti Setionegoro

Universitas 17 Agustus 1945, Semarang, Indonesia

### Abstract

*Legal protection aims to provide legal certainty to the parties involved in a legal action. This study aims to identify the laws governing the rights of patients as well as the level of alignment between the applicable legal regulations related to legal protection of patients in voicing complaints related to health services through the mass media. This study is normative or doctrinal descriptive, which aims to analyze the existence of legal truth related to the issue of legal protection of patients in submitting complaints of health services in hospitals through the mass media. The data sources used include primary and secondary legal materials, using data collection techniques in the form of document and literature studies. The results showed that the right of patients to obtain legal protection has been regulated in the legislation. Specifically, the legal protection of patients in submitting complaints related to health services in hospitals through the mass media is regulated in Law No. 44 of 2009 concerning hospitals. However, in its implementation, there is a discrepancy between the provisions contained in the hospital Law and Law No. 11 of 2008 concerning information and electronic transactions, especially related to articles concerning acts of insult and/or defamation. In the context of horizontal synchronization between the two laws, by applying the principle of Lex specialist derogat legi generalis legislation, it can be concluded that the hospital Law is specific because it emphasizes more on the legal relationship between patients and health workers, while the ITE Law is general because it regulates electronic transactions in various aspects, including those related to crime. Therefore, the application of the ITE Law in the context of the legal relationship of patients and health workers in hospitals is considered inappropriate. In this study, the ITE Law is considered to have uncertainty, multi-interpretation, and reduces the right to freedom of expression, so that amendments are needed to provide clarity in the protection of patients' rights.*

**Keywords:** *Legal Protection Patients, Hospitals, Mass Media*

### Abstrak

Perlindungan hukum bertujuan untuk memberikan kepastian hukum kepada pihak-pihak yang terlibat dalam suatu tindakan hukum. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi undang-undang yang mengatur hak pasien serta tingkat keselarasan antara peraturan hukum yang berlaku terkait perlindungan hukum terhadap pasien dalam menyuarakan keluhan terkait pelayanan kesehatan melalui media massa. Penelitian ini bersifat normatif atau doktrinal yang bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk menganalisis keberadaan kebenaran hukum terkait isu perlindungan hukum pasien dalam menyampaikan keluhan pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa. Sumber data yang digunakan meliputi bahan hukum primer dan sekunder, dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa studi dokumen dan kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hak pasien untuk mendapatkan perlindungan hukum telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Secara spesifik, perlindungan hukum terhadap pasien dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa diatur dalam Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Namun, dalam implementasinya, terdapat ketidaksesuaian antara ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Rumah Sakit dengan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, terutama terkait pasal yang menyangkut tindakan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik. Dalam konteks sinkronisasi horizontal antara kedua undang-undang tersebut, dengan menerapkan asas perundangan lex spesialis derogat legi generalis, dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Rumah Sakit bersifat khusus karena lebih menekankan pada hubungan hukum antara pasien dan tenaga kesehatan, sedangkan Undang-Undang ITE bersifat umum karena lebih mengatur transaksi elektronik dalam berbagai aspek, termasuk yang berhubungan dengan pidana. Oleh karena itu, penerapan Undang-Undang ITE dalam konteks hubungan hukum pasien dan tenaga kesehatan di rumah sakit dianggap tidak sesuai. Dalam penelitian ini, Undang-Undang ITE dinilai memiliki ketidakpastian, multi interpretasi, dan mengurangi hak kebebasan berekspresi, sehingga diperlukan amandemen untuk memberikan kejelasan dalam perlindungan hak pasien.

**Kata kunci :** perlindungan hukum pasien, rumah sakit, media massa

## A. PENDAHULUAN

Di Indonesia, hukum memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan sosial dan negara, termasuk dalam bidang kesehatan yang dianggap sebagai hak fundamental manusia serta sebagai elemen penting dalam pencapaian kesejahteraan sesuai dengan prinsip Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 28 H Ayat (1) dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa semua individu memiliki hak untuk hidup sejahtera secara fisik dan mental, memiliki tempat tinggal, serta mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat, termasuk akses terhadap layanan kesehatan. Dari ketentuan tersebut, jelaslah bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan sistem kesehatan sebagai hak dasar yang dijamin.

Untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal bagi semua individu, upaya yang sungguh-sungguh terus dilakukan melalui pembangunan nasional yang berfokus pada kesehatan, penyediaan jaminan kesehatan, peningkatan profesionalisme dalam bidang kesehatan, serta pelaksanaan desentralisasi dalam pengelolaan kesehatan.

Kegiatan-kegiatan tersebut tentu memerlukan kerangka hukum kesehatan yang memadai guna memberikan kepastian dan perlindungan hukum yang komprehensif bagi penyelenggara layanan kesehatan dan masyarakat penerima layanan tersebut. Dalam usaha mencapai pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat, Pemerintah melalui program pembangunan nasional di sektor kesehatan terus berupaya untuk meningkatkan tingkat kesehatan dengan mengembangkan dan memperkuat semua kebijakan dalam sistem kesehatan nasional. Langkah ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam mempertahankan hak-hak pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Peningkatan tingkat kesehatan merupakan hasil dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang terintegrasi, sehingga semua pihak dapat merasakan kelegaan atas mutu layanan dan ketersediaan fasilitas di setiap rumah sakit.

Pemerintah telah berusaha mengkomodasi hak-hak pasien untuk mendapatkan perlindungan hukum melalui berbagai peraturan perundang-undangan yang telah diberlakukan. Hal ini termasuk Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

Keberadaan peraturan-peraturan tersebut diharapkan dapat memberikan kepastian hukum bagi pasien dalam menerima layanan kesehatan. Hak-hak pasien untuk mendapatkan perlindungan hukum diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana pasal 1 butir 1 menjelaskan bahwa "perlindungan hukum bagi konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen".

Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, khususnya Pasal 32 Ayat (1) butir r, hak pasien diatur secara spesifik yang memungkinkan mereka untuk "mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan". Dengan pengakomodasian hak-hak pasien melalui peraturan perundang-undangan, pasien memiliki keterbukaan yang lebih besar untuk mengkritik pelayanan kesehatan di rumah sakit. Bahkan, ada kecenderungan pasien untuk menyampaikan keluhan terkait layanan kesehatan yang mereka terima di rumah sakit kepada media massa. Fenomena seperti ini semakin terasa dalam lingkungan pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini ditandai dengan meningkatnya berita dan pengaduan masyarakat terkait kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit yang sering dilaporkan melalui media cetak dan elektronik..

Bagi rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan, adanya pengaduan juga sangat penting sebagai sarana untuk mendapatkan umpan balik dari pasien. Umpan balik ini kemudian dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien secara terus-menerus. Meskipun terdapat peraturan perundang-undangan yang mengatur hak-hak pasien untuk mendapatkan perlindungan hukum, realitas di lapangan menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap pasien masih rentan. Salah satu contoh nyata adalah kasus yang menimpa Prita Mulyasari pada periode 3 Juni 2009 hingga akhir Desember 2009. Saat Prita sebagai pasien mengeluhkan pelayanan RS Omni Internasional melalui surat elektronik (email) kepada temannya pada bulan Agustus 2008, dia justru dihadapkan pada tuntutan hukum, baik secara perdata maupun pidana. Prita didakwa melakukan tindakan pencemaran nama baik terhadap RS Omni Internasional berdasarkan Pasal 310 dan 311 KUHP. Selain itu, berdasarkan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Pasal 27 Ayat (3) juga diterapkan terhadap Prita dengan tuduhan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik. Akibatnya, Prita dijatuhi hukuman penjara selama 6 bulan dengan masa percobaan satu tahun setelah dinyatakan bersalah.

Walaupun akhirnya pada Senin, 17 September 2012, Prita Mulyasari berhasil dibebaskan dari tuntutan hukum setelah Mahkamah Agung mengabulkan permohonan peninjauan kembali dan menyatakan Prita tidak bersalah atas tuduhan pencemaran nama baik dalam putusan perkara No. 22 PK/Pid.sus/2011. Kasus yang menimpa Prita Mulyasari tersebut menyoroti hak pasien untuk menyampaikan keluhan terhadap layanan kesehatan di rumah sakit. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit secara khusus mengatur hak pasien untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Namun, kasus Prita juga menunjukkan bahwa implementasi hak pasien untuk mendapatkan perlindungan hukum, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menghadapi berbagai kendala seperti benturan, tumpang tindih, multi interpretasi, dan kurangnya sinkronisasi horizontal. Oleh karena itu, dalam konteks hak pasien dalam menyampaikan keluhan pelayanan kesehatan melalui media massa, diperlukan peninjauan pada tingkat sinkronisasi horizontal, dimana prinsip hukum *lex specialis derogat legi generalis* (hukum khusus mengesampingkan hukum umum) bisa diterapkan. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dapat dianggap lebih spesifik karena mengatur hubungan hukum antara pasien dengan rumah sakit dan tenaga kesehatan, sementara Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang ITE lebih bersifat umum karena mengatur transaksi elektronik dalam konteks publik maupun privat dan sering kali terkait dengan aspek pidana..

## **B. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian hukum ini, kami mengadopsi pendekatan yuridis normatif, yang berarti penelitian hukum dilakukan dengan menganalisis masalah dari perspektif peraturan hukumnya. Kami menggunakan bahan pustaka atau data sekunder sebagai sumber informasi utama. Pendekatan ini digunakan untuk menjawab permasalahan dengan cara menelaah isi Undang-Undang. Dengan demikian, penelitian ini tergolong sebagai penelitian hukum normatif karena hanya menggunakan data sekunder.

Dilihat dari tujuannya, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian hukum deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguraikan kebenaran hukum yang sesungguhnya, terutama terkait dengan perlindungan hukum terhadap pasien dalam mengungkapkan keluhan terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumen dan kepustakaan (library research). Analisis penelitian menggunakan metode silogisme induktif, di mana kesimpulan ditarik dari kasus-kasus nyata secara individual untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Tahap terakhir melibatkan penarikan kesimpulan dari sumber penelitian yang telah diproses, sehingga dapat disimpulkan perihal undang-undang yang mengatur hak pasien dan tingkat sinkronisasi horizontal dari peraturan perundang-undangan yang menangani perlindungan hukum pasien dalam menyampaikan keluhan pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa.

### C. PEMBAHASAN

#### 1. Undang-Undang mengatur hak pasien dalam menyampaikan keluhan pelayanan kesehatan dirumah sakit melalui media massa

Peneliti melakukan perbandingan terhadap hak pasien dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan kesehatan melalui media massa, sebagaimana diatur dalam Peraturan Perundang-undangan berikut:

UU No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan	UU No 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran	UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
<p>Pasal 4 Setiap orang berhak atas kesehatan.</p> <p>Pasal 5 1. Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan. 2. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. 3. Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.</p> <p>Pasal 6 Setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan.</p> <p>Pasal 7 Setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab.</p>	<p>Pasal 52 Setiap pasien mempunyai hak untuk :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis sebagaimana dimaksud dalam pasal 45 ayat (3);</li> <li>2. Meminta pendapat dokter atau dokter lain;</li> <li>3. Mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis;</li> <li>4. Menolak tindakan medis;</li> <li>5. Mendapatkan isi rekam medis.</li> </ol>	<p>Pasal 32 Setiap pasien mempunyai hak untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit;</li> <li>b. Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien;</li> <li>c. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;</li> <li>d. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;</li> <li>e. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;</li> <li>f. Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;</li> <li>g. Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;</li> <li>h. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit;</li> </ol>

<p>Pasal 8 Setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan.</p> <p>Pasal 56 Ayat (1) Setiap orang berhak menerima atau menolak sebagian atau seluruh tindakan pertolongan yang akan diberikan kepadanya setelah menerima dan memahami informasi mengenai tindakan tersebut secara lengkap.</p> <p>Pasal 57 Ayat (1) Setiap orang berhak atas rahasia kondisi kesehatan pribadinya yang telah dikemukakan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan.</p> <p>Pasal 58 Ayat (1) Setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;</li> <li>j. Mendapatkan 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;</li> <li>k. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;</li> <li>l. Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis</li> <li>m. Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya;</li> <li>n. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit;</li> <li>o. Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya;</li> <li>p. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya;</li> <li>q. Menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata atau pidana; dan</li> <li>r. Mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai standar pelayanan melalui media cetak elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</li> </ul>
<p>Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p>	<p>KUHPperdata</p>	<p>KUHP</p>
<p>Pasal 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.</li> <li>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.</li> <li>c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.</li> </ul>	<p>Pasal 1365</p> <p>Tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian tersebut</p>	<p>Pasal 310 Ayat (1)</p> <p>Barang siapa sengaja menyerang kehormatan atau nama baik seseorang dengan menuduhkan sesuatu hal, yang maksudnya terang supaya hal itu diketahui umum, diancam karena pencemaran dengan pidana penjara paling lama sembilan bulan atau pidana denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah</p>

<p>d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.</p> <p>e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.</p> <p>f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.</p> <p>g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.</p> <p>h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian.</p>	<p>Pasal 1366</p> <p>Setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hati</p>	<p>Pasal 311</p> <p>Jika yang melakukan kejahatan pencemaran atau pencemaran tertulis dibolehkan untuk membuktikan apa yang dituduhkan itu benar, tidak membuktikannya, dan tuduhan dilakukan bertentangan dengan apa yang diketahui, maka dia diancam melakukan fitnah dengan pidana penjara paling lama empat tahun.</p>
--	---	--

Berdasarkan perbandingan hak pasien yang telah disajikan oleh peneliti di atas, ternyata tidak terdapat ketentuan yang secara spesifik mengatur perlindungan hukum terhadap pasien dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Meskipun Pasal 4 huruf d menyatakan bahwa setiap konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan terhadap barang dan/atau jasa yang digunakan, namun posisi pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan dan dokter/tenaga kesehatan sebagai pelaku usaha masih menjadi subjek perdebatan.

Sementara dalam Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, juga tidak ada pasal yang secara khusus mengatur perlindungan hukum terhadap pasien dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa. Meskipun terdapat beberapa pasal yang mengatur perlindungan hukum bagi pasien, namun lebih menitikberatkan pada aspek ganti rugi. Misalnya, Pasal 58 Ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan ganti rugi atas kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, serta Pasal 8 yang memberikan hak bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya dari tenaga kesehatan.

Perlindungan hukum terhadap pasien dalam menyampaikan keluhan mengenai pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa tidak secara spesifik diatur dalam Undang-Undang No 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Meskipun beberapa pasal dalam UU Praktik Kedokteran mengakui hak pasien untuk mendapatkan perlindungan hukum, seperti yang tercantum dalam azas dan tujuan UU Praktik

Kedokteran Pasal 3 huruf a yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada pasien, dan Pasal 52 yang mengatur hak pasien, namun tidak secara tegas menyebutkan hak pasien untuk mendapatkan perlindungan hukum dalam menyampaikan keluhan pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa. Begitu juga dengan Pasal 66 Ayat (1) UU Praktik Kedokteran yang hanya memberikan kewenangan kepada setiap orang yang merasa dirugikan oleh tindakan dokter atau dokter gigi untuk mengajukan keluhan secara tertulis kepada Ketua Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia.

Dalam peraturan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata), beberapa pasal berkaitan dengan perlindungan pasien sebagai konsumen jasa medis, seperti Pasal 1320, 1338, 1365, 1366, dan 1367, namun tidak secara spesifik mengatur perlindungan hukum terhadap pasien dalam menyampaikan keluhan pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa. KUHPperdata hanya mengatur mengenai ganti rugi atas peristiwa yang mengakibatkan kerugian terhadap seseorang. Oleh karena itu, wajar jika pihak yang merasa dirugikan oleh tindakan tersebut berhak mendapatkan ganti rugi dari pihak yang melakukan kesalahan.

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) juga tidak secara spesifik mengatur perlindungan hukum terhadap pasien yang menyampaikan keluhan mengenai pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa. Meskipun Pasal 310 dan 311 KUHP mengatur tentang pencemaran nama baik, namun pasal-pasal ini dapat menjadi titik tolak penyelesaian masalah hukum terhadap pasien yang dianggap melakukan tindakan penghinaan atau pencemaran nama baik karena menyampaikan keluhan melalui media massa. Dengan adanya Pasal 310 dan 311 KUHP, diharapkan seseorang tidak mudah menjadi sasaran kriminalisasi.

Meskipun Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada Pasal 32 Ayat (1) butir r secara khusus mengatur perlindungan hukum terhadap pasien dalam menyampaikan keluhan pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa, namun dalam praktiknya, isi Pasal 32 Ayat (1) butir r ini mungkin bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 27 Ayat (3). Pasal ini menyatakan bahwa setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi elektronik yang memiliki muatan penghinaan atau pencemaran nama baik dapat dikenai sanksi pidana. Oleh karena itu, jika seseorang, termasuk pasien, tidak berhati-hati dalam menyampaikan keluhan melalui media massa, maka ada risiko untuk dijerat dengan Pasal pidana karena dianggap melakukan



penghinaan atau pencemaran nama baik. Sebagai hasilnya, Pasal 27 Ayat (3) ini dianggap ambigu, subjektif, dan dapat menyebabkan kriminalisasi yang tidak diinginkan.

## **2. Taraf sinkronisasi horizontal peraturan perundangan yang mengatur perlindungan hukum terhadap pasien dalam menyampaikan keluhan pelayanan kesehatan melalui media massa.**

Dalam penelitian mengenai sinkronisasi horizontal antara Undang-Undang Rumah Sakit dan UU ITE yang mengatur hak pasien dalam menyampaikan keluhan pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa, peneliti lebih menitikberatkan pada kajian terhadap kedua undang-undang tersebut. Meskipun menyampaikan keluhan pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa merupakan hak pasien, namun dalam praktiknya, terjadi benturan dengan ketentuan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), terutama pada Pasal 27 Ayat (3). Pasal tersebut memberikan hak kepada individu untuk menyampaikan keluhan melalui media baik cetak maupun elektronik, namun implementasinya seringkali menghasilkan beragam interpretasi atau penafsiran yang berbeda di masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Pasal 27 Ayat (3) UU ITE tidak mampu memberikan kepastian hukum yang memadai untuk menjamin hak-hak individu dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media.

Kasus yang melibatkan Prita merupakan bukti konkret bahwa implementasi hak pasien untuk mendapatkan perlindungan hukum, sebagaimana diatur dalam UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan UU Rumah Sakit, seringkali menimbulkan konflik, tumpang tindih, dan multi interpretasi, serta kurangnya sinkronisasi horizontal antara peraturan perundang-undangan yang ada. Oleh karena itu, terkait dengan hak pasien dalam menyampaikan keluhan pelayanan kesehatan melalui media massa, dalam konteks sinkronisasi horizontal peraturan perundang-undangan, penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip *lex specialis derogat legi generalis*. Prinsip ini menyatakan bahwa undang-undang yang bersifat khusus akan mengesampingkan undang-undang yang bersifat umum.

Dengan demikian, UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dianggap bersifat khusus karena hanya mengatur hubungan hukum antara pasien dengan rumah sakit dan tenaga kesehatan. Di sisi lain, UU No 11 Tahun 2008 tentang ITE bersifat umum karena lebih banyak mengatur transaksi elektronik dalam lingkup publik dan privat serta seringkali dikaitkan dengan pelanggaran pidana. Oleh karena itu, UU ITE seharusnya tidak boleh secara langsung digunakan untuk menuntut seseorang, termasuk pasien, atas

keluhan yang disampaikan melalui media massa sebagai kasus pidana karena dituduh melakukan penghinaan atau pencemaran nama baik.

#### **D. PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis masalah yang telah disampaikan sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut: Pertama, perlindungan hukum terhadap hak pasien untuk menyampaikan keluhan mengenai pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui media massa telah diatur secara khusus dalam Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, khususnya pada Pasal 32 Ayat (1) butir r. Pasal tersebut menegaskan bahwa setiap pasien berhak untuk mengungkapkan keluhan terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kedua, dalam konteks sinkronisasi horizontal, perhatian lebih difokuskan pada perbandingan antara Pasal 32 Ayat (1) butir r dalam UU Rumah Sakit dengan Pasal 27 Ayat (3) dalam UU ITE. Ditemukan bahwa isi Pasal-pasal dalam kedua undang-undang tersebut seringkali saling bertentangan, menimbulkan tumpang tindih, dan kurang sinkron. Pasal 27 Ayat (3) dalam UU ITE dianggap memiliki sifat ambigu, elastis, dan dapat menimbulkan beragam interpretasi. Oleh karena itu, dalam penelitian hukum normatif ini, dalam konteks sinkronisasi horizontal, peneliti menerapkan prinsip *lex specialis derogat legi generalis*, yang menyatakan bahwa undang-undang yang bersifat khusus akan mengesampingkan undang-undang yang bersifat umum. Dengan prinsip ini, UU Rumah Sakit dianggap lebih spesifik dalam mengatur hubungan hukum antara pasien dan rumah sakit atau tenaga kesehatan, sementara UU ITE dianggap lebih umum karena cakupannya yang lebih luas. Oleh karena itu, penggunaan UU ITE dalam konteks hubungan hukum antara pasien dan rumah sakit atau tenaga kesehatan dianggap tidak tepat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amein, F., (1991). *Kapita Selekta Hukum Kedokteran*, PT Grafikatama Jaya, Jakarta, pp 27
- Budianto, A., (2010). *Aspek Jasa Pelayanan Kesehatan dalam perspektif Perlindungan Pasien*, Karya Putra Darwati, pp 45
- Depkominfo : *Prita Tidak Menghina*”, *Kedaulatan Rakyat*, Yogyakarta, 8 Juni 2009, pp 1&28
- Soemitro, R.H., (2006). *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, pp.52