Perlindungan Konsumen Atas Kelangkaan Tempat Tidur Rumah Sakit Dampak *Covid 19* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Junto Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Mawaddah Safira
2006495896
Pascasarjana Fakultas Hukum
Universitas Indonesia
Mawaddahsafira26@gmail.com

Abstract

Getting health services is the right of every citizen, therefore, even more so during the Covid 19 pandemic, hospitals must be alert in providing services for the community, including in hospital beds. In fact on the ground, the scarcity of beds in hospitals due to the increasing number of COVID-19 cases makes hospitals and the government as the agency responsible for handling this seem unresponsive, the rights of residents here as consumers are clearly stated in Law Number 8 of 1999 concerning Junto Consumer Protection. Law No. 44 of 2009 concerning Hospitals and how the follow-up of the authorized agency to overcome the losses experienced by members of the community regarding this matter based on the applicable laws and regulations.
Key words: ***Responsibility, Hospital, Covid 19¸Consumer Loss, Consumer Protection***

Abstrak

Mendapatkan pelayanan Kesehatan merupakan hak dari setiap warga negara, oleh karenanya terlebih lagi dalam masa pandemic *Covid 19* seperti ini rumah sakit harus sigap dalam penyediaan pelayanan bagi masyarakat termasuk pada tempat tidur di rumah sakit. Pada fakta lapangannya, kelangkaan tempat tidur di rumah sakit akibat meningkatnya kasus *covid 19* membuat rumah sakit dan pemerintah sebagai instansi yang berkewajiban menangani hal tersebut terkesan tidak sigap, hak warga disini sebagai konsumen tertera jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Junto Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit dan bagaimana tindak lanjut instansi yang berwenang tersebut mengatasi kerugian yang dialami oleh warga masyarakat mengenai hal ini bersadarkan ketentuan perundangan yang berlaku

Kata Kunci: ***Tanggung jawab, Rumah Sakit, Covid 19¸ Kerugian Konsumen, Perlindungan Konsumen***

A. Latar Belakang

Sehat adalah kondisi sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkin setiap orang produktif secara ekonomis (Ps. 1 point (1) UU Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan). Karena itu kesehatan merupakan dasar dari diakuinya derajat kemanusiaan. Tanpa kesehatan, seseorang menjadi tidak sederajat secara kondisional. Tanpa kesehatan, seseorang tidak akan mampu memperoleh hak-haknya yang lain. Seseorang yang tidak sehat dengan sendirinya akan berkurang haknya atas hidup, tidak bisa memperoleh dan menjalani pekerjaan yang layak, tidak bisa menikmati haknya untuk berserikat dan berkumpul serta mengeluarkan pendapat, dan tidak bisa memperoleh pendidikan demi masa depannya. Singkatnya, seseorang tidak bisa menikmati sepenuhnya kehidupan sebagai manusia. Pada lingkup nasional, Pasal 28 H ayat (1) UUD 1945 menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.[1]

Terlebih lagi pada saat pandemic *covid 19* saat ini, pelayanan Kesehatan menjadi prioritas kebutuhan masyarakat saat ini, korban atas *covid* 19 semakin hari mengalami peningkatan dan membuat penuhnya rumah sakit-rumah sakit khususnya pada zona merah seperti DKI Jakarta, pada saat itu terjadi kelangkaan atas tempat tidur rumah sakit yang terdampak *covid 19*

Sekjen Persatuan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI), Lia Gardenia Partakusuma, mengatakan bahwa okupansi atau tingkat keterisian tempat tidur di rumah sakit di kota-kota besar sudah melampaui standar yakni antara 70%-80%. Adapun di daerah-daerah mencapai 90%-100%. DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah itu sulit sekali. Sejumlah rumah sakit sudah 100% hunian untuk ICU dan ruang isolasi. Tidak ada penambahan ranjang belakangan ini, dan sudah penuh.[2]

Saat Tim BBC News Indonesia telah mendatangi salah satu rumah sakit rujukan Covid-19 milik pemerintah di wilayah Tanah Abang, Jakarta. Di rumah sakit itu, diperkirakan rata-rata puluhan orang calon pasien mengantre untuk mendapatkan satu ranjang. Perawatan sudah 10 bulan, pusat data di RSUD Tanah Abang, Jakarta, tak pernah sepi dan kini mereka terpaksa harus memilih dan memilah pasien.[3]

---

[1] https://referensi.elsam.or.id/wp-content/uploads/2014/12/KESEHATAN-SEBAGAI-HAK-ASASI-MANUSIA.pdf Artikel Diakses 30-08-2021

[2] Silvano Hajid, Covid-19: Situasi 'Zona Merah' Rumah Sakit Di Tengah Lebih Dari Satu Juta Kasus, Ketika Satu Tempat Tidur Diantre Puluhan Calon Pasien https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-55833852 Artikel Diakses Pada Tanggal 27 Agustus 2021

[3] *Ibid*

Menurut Direktur RSUD Tanah Abang, Savitri Handayana. Antrean calon pasien yang sudah masuk datanya hingga Januari 2021 sudah ada 6.833 pasien. Rujukan itu berasal dari sejumlah rumah sakit swasta maupun pemerintah, termasuk Rumah Sakit Darurat Wisma Atlet di Jakarta. Terdapat pula pasien rujukan dari Serpong (Tangerang Selatan) dan Depok (Jawa Barat) juga terdata pernah masuk daftar tunggu di rumah sakit tersebut. Minimal, satu ranjang telah ditunggu 10 calon pasien, sementara jika terjadi lonjakan, 20 calon pasien menanti satu ranjang kosong Itupun tak semua pasien dapat diterima karena terbatasnya ranjang dan tidak ada alat bagi pasien dengan kondisi tertentu. Walaupun sudah dilakukan penambahan kapasitas tempat tidur untuk pasien covid mengubah fungsi ruangan di rumah sakit.[4]

Dari hal tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Perlindungan Konsumen Atas Kelangkaan Tempat Tidur Rumah Sakit Dampak *Covid 19* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perli ndungan Konsumen (dalam penelitian ini disebut UUPK) Junto Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan terhadap hak konsumen dan pelanggaran kewajiban rumah sakit sebagai pelaku usaha atas kelangkaan tempat tidur rumah sakit dampak *Covid 19* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimanakah analisa hukum terkait kasus kelangkaan tempat tidur rumah sakit saat pandemi *Covid 19* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen junto Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit?

C. Tujuan Penelitian

Adapun manfaat dan tujuan dari penulisan makalah ini dapat bermanfaat bagi para akademisi dalam memahami nantinya untuk digunakan sebagai pengetahuan tentang pengaturan mengenai kebijakan pemerintah.

1. Untuk menelaah perlindungan terhadap hak konsumen dan pelanggaran kewajiban rumah sakit sebagai pelaku usaha atas Kelangkaan Tempat Tidur Rumah Sakit Dampak *Covid 19* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen
2. Untuk mengetahui analisa hukum terkait kasus kelangkaan tempat tidur rumah sakit saat pandemi *Covid 19* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen junto Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*?*

[4] *Ibid*

D. Metode Penelitian

Penulisan ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Peneliti melakukan suatu penelitian yang menganalisis hukum baik yang tertulis dalam buku, Berdasarkan metode tersebut, peneliti harus melakukan pengkajian secara logis terhadap ketentuan hukum yang dapat dianggap relevan dengan pelaksanaan perlindungan konsumen khususnya dalam Perlindungan Hak Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen: Kelangkaan Tempat Tidur Rumah Sakit Dampak *Covid 19* junto Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

1. Pembahasan

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang di pakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia, sedangkan di Negara maju hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industry dan teknologi.

> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen dalam memperoleh cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan hukum konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Perlindungan terhadap kemungkinan di serahkan kepada konsumen barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan Undang-Undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk dan sebagainya apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengkonsumsi yang tidak sesuai.
- Perlindungan terhadap diberlakukanya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Standar kontrak, harga, layanan purnajual dan sebagainya. Hal ini

berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

b. Tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Tujuan dari Undang-Undang perlindungan Konsumen tercantum di dalam pasal 3 UUPK antara lain:

A. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
B. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkanya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
C. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
D. Menciptakan sistem perlindungan konsumen kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
E. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
F. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkanya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah.[5] Sejalan dengan itu, salah satu anggota Tim Penyusun Rancanngan Undang-Undang tentang Perlindungan Hukum Konsumen Departmen Perindustrian dan Perdagangan, dapat disampaikan bahwa tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya di lakukan dengan penuh rasa tangggung jawab.[6]

Suatu tujuan tidak mungkin tanpa ada hal yang melatarbelakanginya. Hal ini juga berlaku pada tujuan perlindungan konsumen, seperti yang terdapat dalam rumusan konsiderans UUPK, yaitu:[7]

---

[5] Husni Syawali dan Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 7.

[6] *Ibid.*

[7] Yusuf Sofie, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korupsi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002, hlm. 30.

a. Mewujudkan demokrasi ekonomi.
b. Mendorong diversivikasi produk barang dan/atau jasa sebagai sarana peningkatan kesejahteraan masyarakat luas pada era globalisasi serta menjamin ketersediaanya.
c. Globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat luas serta kepastian mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa.
d. Peningkatan harkat dan martabat konsumen melalui hukum (UUPK) Untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam suatu perekonomian yang sehat.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan dibidang hukum perlindungan konsumen.[8]

c. Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya asas-asas hukum merupakan pondasi suatu Undang- Undang dan peraturan pelaksanaanya yang tidak dapat di kesampingkan. Mertokusumo memberikan ulasan mengenai asas hukum sebagai berikut:[9]

Bahwa asas hukum bukan merupakan hukum konkrit, melainkan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan konkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang- undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkrit tersebut.

Asas Perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK 8/1999, yaitu:

A. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
B. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat di wujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibanya secara adil.
C. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual.

[8] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, Hlm. 34.
[9] *Ibid* hlm, 20-21.

D. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen
E. dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
F. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

d. Hak konsumen dalam hal ini masyarakat atas Kelangkaan Tempat Tidur Rumah Sakit Dampak *Covid 19* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha.[10] Yaitu setiap orang yang mendapatkan barang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.[11]Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:

> Konsumen 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.

Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan pasal 1angka 2 Undang-Undang tersebut bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir dikenal dalam kepustakaan ekonomi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara/merawat harta bendanya. Persoalan hubungan produsen-pelaku usaha dengan konsumen biasanya dikaitkan dengan produk (barang dan/atau jasa) yang dihasilkan oleh teknologi. Maka persoalan perlindungan konsumen erat kaitanya dengan persoalan teknologi, khususnya teknologi manufaktur dan teknologi memungkinkan semua lapisan masyarakat terjangkau oleh produk teknologi, yang berarti juga memungkinkan semua masyarakat terlibat dalam masalah perlindungan konsumen ini.[12]

---

[10] Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Baku), makalah pada symposium Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, BPHN- Binacipta, Jakarta, 1980, hlm. 59-60.

[11] Az Nasution, *Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen, dalam Manajemen dan Usahawan Indonesia, Nomor 3*, Tahun XX111, LPM FE-UI, Jakarta, 1994, hlm. 23.

[12] Janus sidabalok, *Op. Cit*, hlm.14-15.

Adanya perdagangan bebas melalui media internet yang di dukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informtika bukan saja memiliki dampak positif yang bermanfaat bagi konsumen, tapi memiliki dampak negatif yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Salah satu kerugian yang dialami konsumen dengan adanya perdagangan bebas adalah kedudukan konsumen dan pelaku usaha yang tidak seimbang dan konsumen hanya menjadi objek aktifitas pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Kedudukan posisi konsumen yang sangat lemah ini dikarenakan tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemeintah dan lembaga perlindungan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.[13]

Atas kondisi mengenai lemahnya posisi konsumen seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integrative dan komperhensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. Adanya pembentukan Undang- Undang mengenai Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk dapat mendorong iklim berusaha yang sehat dengan penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Konsumen dipastikan setiap orang atau individu pemakai barang dan atau jasa untuk keperluan sendiri, keluarga atau pihak lain. Jhon F. Kennedy, mantan Presiden Amerika Serikat mengatakan bahwa definisi konsumen adalah kita semua, mereka adalah kelompok ekonomis (*economis group*) dalam perekonomian (*economy*) yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hampir setiap keputusan masalah-masalah ekonomi yang bersifat perdata dan publik.[14] Selanjutnya berbagai pengertian konsumen dapat diklarifikasi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa lain atau untuk memperdagangkan (distributor), dengan tujuan komersil. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
3. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan.

---

[13] Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 2.

[14] Yusuf Sofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 13.

Konsumen akhir inilah yang dengan jelas diatur perlindunganya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan uraian di atas, bahwa yang di maksud dengan konsumen adalah setiap orang yang menggunakan, memakai atau menghabiskan barang dan/atau jasa tertentu untuk digunakan sendiri dan tidak untuk diperdagangkan.[15]

2. Kewajiban Konsumen

kewajiban konsumen menurut UUPK sebagaimana diatur dalam pasal 5 yaitu:

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang benar
2. Beritikad baik dalam transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Membayar sesuai kesepakatan
4. Mengikuti penyelesaian sengketa secara patut

3. Hak Konsumen

Umumnya pengertian hukum yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dilindungi olehhukum dalam melaksanakanya.[16]

Pada dasarnya hak bersumber dari tiga hal. Pertama, dari kodrat manusia sebagai manusia yang diciptakan oleh Allah yang disebut dengan hak asasi. Kedua, hak yang lahir dari hukum, yaitu hak-hak yang diberikan oleh hukum Negara kepada manusia dalam kedudukanya sebagai warga Negara. Ketiga, hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dan orang lain melalui sebuah perjanjian. Misalnya A menyewa rumah B selama 1 tahun. Hak ini timbul dari hubungan perjanjian sewa menyewa, tetap mendapat perlindungan hukum jika perjanjian yang di buat untuk melahirkan hak itu sah menurut hukum.[17] Konsumen yang mandiri merupakan konsumen yang melakukan kegiatan berdasarkan inisiatif dan kehendak sendiri, berdasarkan pengetahuan dan wawasan dan konsumen itu sendiri. Berkaitan dengan hal tersebut, hal yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam mewujudan konsumen yang mandiri adalah konsumen harus sudah mengetahui dan mencari tahu serta memahami hak dan kewajibanya sebagai konsumen dengan baik berdasarkan regulasi yang berlaku di Indonesia yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

---

[15] Syariah, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Untirta Press, Serang, 2015, hlm. 6-7.

[16] Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1986, hlm. 40.

[17] Syariah, *Ibid*, hlm 7-8

Konsumen yang mandiri juga berarti bahwa ketika mengkonsumsi dan/atau memakai suatu barang/produk atau menggunakan jasa tertentu, tidak berdasarkan informasi dari orang lain atau berdasarkan "katanya" tetapi betul-betul paham tentang informasi dari produk tersebut. Seperti tingkat keamanan dan kenyamanan pada saat mengkonsumsi produk. Apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan hendaknya konsumen megadukan ke badan penyelesaian sengketa konsumen atau ke lembaga swasta yang menangani masalah sengketa konsumen.[18]

UUPK merumuskan sejumlah hak penting konsumen. Menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ada Sembilan (9) hak konsumen, delapan diantaranya hak yang secara ekplisit diatur dalam UUPK dan suatu hak lainya diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainya. Hak-hak tersebut adalah:

1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;Hak ini untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diperolehnya,sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.
2) Hak untuk memilih barang dan/ataujasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; Hak ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhanya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak untuk memutuskan membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih kualitas dan kuantitas jenis produk yang dipilihnya.
3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; Hak atas informasi yang benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.
4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhanya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut atau hak untuk menghindarkan diri dari

[18] Syariah dan Dini Handayani, *Hak dan Kewajiban Konsumen Bersdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Mewujudkan Konsumen Mandiri*, *Dinamika Jurnal Pengabdian*, Volume 2No 1, LPPM, Untirta, Januari 2012 hlm. 5.

kerugian. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan maupun secara kolektif baik yang disampaikan langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu misalnya melalui YLKI.

5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk dengan melalui jalur hukum.
6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen; Hak untuk mendapat pendidikan ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.
7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainya.
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;
9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undang lainya.

e. Kewajiban Rumah Sakit Yang Melanggar Hak Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Berdasarkan Kasus Kelangkaan Tempat Tidur Rumah Sakit Dampak *Covid 19*

1) Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveranisir dan pengecer professional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.[19]

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum

[19] Janus Sidabalok, *Op, Cit*, hlm. 13.

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi[20]

Penjelasan Undang-Undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah peruusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain-lain termasuk dengan rumah sakit.

2) Kewajiban Pelaku Usaha

kewajiban bagi pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3) Tanggungjawab Pelaku Usaha

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum.[21]

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh konsumen diatur dalam UUPK secara khusus dalam bab VI, mulai dari pasal 19 sampai dengan pasal 28, yaitu:

---

[20] Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 53.

[21] Ahmad Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen,Edisi Revisi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015,hlm. 31.

1. Tujuh Pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26 dan Pasal 27 mengatur mengenai pertanggung jawaban
2. pelaku usaha.
3. Dua Pasal, Yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 mengatur mengenai pembuktian.
4. Suatu Pasal, yaitu Pasal 23 mengatur mengenai penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibanya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.
5. Dari tujuh Pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha, secara prinsip dapat dibedakan lagi kedalam:[22]
   a) Pasal-pasal yang secara tegas mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, yaitu: Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21.
   b) Pasal 24 yang mengatur peralihan tanggung jawab dari satu pelaku usaha kepada pelaku usaha lainya.
   c) Pasal 25 dan Pasal 26 berhubungan dengan layanan purna jual oleh pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

4) Hubungan Antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Hubungan hukum merupakan hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain . Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak. [23]

Hubungan hukum ini akan terjadi terus menerus karena konsumen dan pelaku usaha itu saling membutuhkan. Hubungan hukum dapat terjadi secara langsung dan tidak langsung. Hubungan langsung yang dimaksudkan adalah hubungan antara produsen dan konsumen yang terikat secara langsung dengan perjanjian. Tanpa mengabaikan jenis perjanjian-perjanjian lainnya, pengalihan barang dari produsen kepada konsumen, pada umumnya dilakukan dengan perjanjian jual beli, baik yang dilakukan secara lisan maupun tertulis. Sedangkan hubungan tidak langsung adalah hubungan yang tidak terikat perjanjian secara langsung antara konsumen dengan produsen karena adanya perantara dari pihak lain. Barang dan/atau jasa yang dijual oleh pelaku usaha

[22] Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Op. Cit*, hlm. 65.
[23] Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Prenada Media Grup, Jakarta, 2012), hal 254.

harus menjamin mutu suatu produk agar konsumen yang membeli dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian barang dan atau jasa tersebut.[24]

f. Analisa hukum terkait kasus kelangkaan tempat tidur rumah sakit saat pandemi *Covid 19*

Menanggapi fenomena tersebut, jika kita tarik dari sisi perlindungan konsumen mengingat urgensi dari hal ini sangat besar, bisa dilihat dari jumlah pasien positif Covid-19 di Indonesia hingga saat ini terus mengalami peningkatan, baik dari jumlah kasus masyarakat yang terinfeksi maupun yang meninggal dunia. Tercatat dari situs resmi Satgas Penanganan Covid-19, per 4 Februari 2021 jumlah yang terkonfirmasi positif mencapai 1.123.105 orang, dimana 31.001 orang meninggal dunia. Kabar baiknya, pasien sembuh mencapai 917.306. Hanya saja, tambahan kasus dalam beberapa pekan belakangan ini selalu berada diatas 10.000 kasus. Hal itu membuat fasilitas kesehatan juga mengalami "krisis" yang sangat mengkhawatirkan. Utamanya adalah ketersediaan tempat tidur di rumah sakit bagi pasien yang terinfeksi Covid-19.[25]

Menurut Surat Edaran nomor HK 02.01/Menkes/12/2021 di-sahkan pada 11 Januari 2021 tentang Peningkatan Kapasitas Perawatan Pasien Covid-19 pada RS Penyelenggara Pelayanan Covid-19 dengan membagi 3 zona wilayah terjangkit yaitu:[26]

Meningkatkan kapasitas ruang rawat bagi pasien covid 19 dengan melakukan alih fungsi sebagai berikut

a) Rumah sakit UPT Vertikal yang berada pada zona 1:
    1) Menambah kapasitas ruang inap untuk Covid 19 dengan mengkonversi minimal 40% dari total kapasitas tempat tidur yang dimiliki
b) Rumah sakit UPT Vertikal yang berada pada zona 2
    1) Menambah kapasitas ruang inap untuk Covid 19 dengan mengkonversi minimal 30% dari total kapasitas tempat tidur yang dimiliki
c) Rumah sakit UPT Vertikal yang berada pada zona 2

[24] Ahmadi Miru, *Ibid*, hal 34

[25] Ketersediaan Tempat Tidur Di Rumah Sakit Covid-19 "Kritis", BPKN Tawarkan Solusi https://bpkn.go.id/posts/show/id/2099

[26] Surat Edaran nomor HK 02.01/Menkes/12/2021 Tentang Peningkatan Kapasitas Perawatan Pasien Covid-19 pada RS Penyelenggara Pelayanan Covid-19

1) Menambah kapasitas ruang inap untuk Covid 19 dengan mengkonversi minimal 20% dari total kapasitas tempat tidur yang dimiliki

Kemenkes juga dalam hal ini sudah mempunyai sistem informasi rawat inap (SIRANAP) yang dapat diakses melalui *Playstore* dan *App Store* untuk mengetahui ketersedian tempat tidur di rumah sakit seluruh Indonesia, Namun jika dilihat secara spesifik per kota atau per provinsi, sekarang ini ada beberapa daerah yang ternyata rata-rata keterpakaian tempat tidurnya di posisi 80% artinya diposisi sangat mengkhawatirkan karena laju perkembangan Covid-19 sangat tinggi di daerah tersebut.[27]

Hak pasien, dituliskan dalam Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit dalam pasal 32 poin e yaitu:[28]

> "Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;"

Dan pihak rumah sakit berkewajiban untuk menghormati dan melindungi hak-hak pasien. Hal tersebut ditegaskan dalam pasal 29 poin m Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit.[29]

Disini pasien diposisikan sebagai konsumen, konsumen berhak mendapatkan perlindungan konsumen, perlindungan konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 (1) adalah:[30]

> "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."

Asas dalam perlindungan konsumen menurut pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:[31]

> "Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum."

Negara pun menuangkan dalam Undang-Undang bahwa konsumen dalam hal ini pasien harus mendapatkan keadilan, keselamatan konsumen dan kepastian hukumnya, walaupun ketetapannya sudah dituangkan dalam Surat Edaran nomor HK 02.01/Menkes/12/2021 di-sahkan pada 11 Januari 2021 tentang Peningkatan Kapasitas Perawatan Pasien Covid-19 pada RS Penyelenggara Pelayanan Covid-19 namun pada kejadian yang dikutip pada tanggal 28 Januari 2021 diatas hal tersebut masih terjadi, adanya aturan tersebut harusnya bisa menghilangkan keresahan masyarakat mengenai penanganan

---

[27] Ketersediaan Tempat Tidur Di Rumah Sakit Covid-19 "Kritis", BPKN Tawarkan Solusi, *Ibid*

[28] Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit.

[29] *Ibid*

[30] Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

[31] *Ibid*

Covid 19, Hak pasien pun tertera dalam Undang-Undang Rumah Sakit dan Undang-Undang Dasar 1945 UUD RI Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1) menyatakan:[32]

> "setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan memperoleh pelayanan kesehatan".

Ini artinya negara berkewajiban menyiapkan layanan kesehatan yang baik bagi masyarakat. yang mana hal tersebut harus diperhatikan dan pihak rumah sakit wajib melindungi hak-hak pasien, sinergi antara pihak rumah sakit dan pemerintah harus dimaksimalkan agar meminimalisir jatuhnya korban wabah penyakit Covid 19 karena ketepatan dan kecepatan penanganan mejadi kunci sebelum jatuhnya korban semakin banyak,

Menurut Ketua Komisi Komunikasi dan Edukasi BPKN, Johan Efendi semua pihak, baik Satgas Covid-19, pemerintah pusat dan daerah, Kementerian Kesehatan dan rumah sakit, terbuka dalam hal kapasitas rumah sakit untuk penanganan kasus Covid-19 dan ketersediaan tempat tidur. Semua informasi harus disampaikan secara transparan pada publik. Hal ini agar masyarakat tahu situasi sebenarnya di rumah sakit dan punya "*sense of crisis*" bahwa pandemi belum berakhir, sehingga protokol kesehatan, 5M dan 3T harus terus dijalankan terus tanpa kenal Lelah. Selain itu, data haruslah terintegrasi dimana data di pusat akan sama dengan data di daerah. Dan tak ketinggalan adalah bahwa data harus *realtime.* Data yang disampaikan ke masyarakat dan diakses oleh masyarakat adalah kondisi langsung yang ada di lapangan. Kami menemukan bahwa data di era digital yang serba *realtime* ini ternyata ada *delay*. Seperti disebut ketersediaan tempat tidur di rumah sakit mencapai 80%, tapi kenyataan di lapangan sudah penuh dan bahkan melebihi kapasitas dimana pasien dirawat di kursi rumah sakit. Ini yang harus bersama-sama kita perbaiki,[33]

[32] Undang-Undang Dasar 1945

[33] Ketersediaan Tempat Tidur Di Rumah Sakit Covid-19 "Kritis", BPKN Tawarkan Solusi, *Ibid*

Penutup

Kesimpulan

Kelangkaan tempat tidur rumah sakit pada masa pandemic terjadi pada daerah zona merah seperti contoh Jakarta, penanganan terbaik dilakukan demi menurunnya pasien pandemic, karena lonjakan pasien yang tidak bisa diprediksi membuat rumah sakit sebagai instansi pelayanan Kesehatan masyarakat bersiap secara total, karena bila dikaitkan dalam aturan yang berlaku seperti UUPK dan UU Rumah Sakit hal ini merupakan pelanggaran atas kewajiban yang seyogyanya dilakukan baik untuk rumah sakit dan membutuhkan peran serta dari pemerintah.

Saran

Ini artinya negara berkewajiban menyiapkan layanan kesehatan yang baik bagi masyarakat. yang mana hal tersebut harus diperhatikan dan pihak rumah sakit wajib melindungi hak-hak pasien, sinergi antara pihak rumah sakit dan pemerintah harus dimaksimalkan agar meminimalisir jatuhnya korban wabah penyakit Covid 19 karena ketepatan dan kecepatan penanganan mejadi kunci sebelum jatuhnya korban semakin banyak,

Daftar Pustaka

Buku

Darus Mariam, *Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Baku), makalah pada symposium Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, BPHN- Binacipta, Jakarta, 1980

Handayani Dini & Syariah, *Hak dan Kewajiban Konsumen Bersdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Mewujudkan Konsumen Mandiri, Dinamika Jurnal Pengabdian, Volume 2No 1*, LPPM, Untirta, Januari 2012

Imaniyati Sri & Syawali Husni, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000

Marzuki Peter Mahmud, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Prenada Media Grup, Jakarta, 2012)

Mertokusumo Sudikno, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta,

Nasution Az, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995

Nasution Az, *Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen, dalam Manajemen dan Usahawan Indonesia, Nomor 3*, Tahun XX111, LPM FE-UI, Jakarta, 1994

Syariah, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Untirta Press, Serang, 2015

Sofie Yusuf, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003

Sofie Yusuf, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korupsi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2000

Sutedi Adrian, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008

Yudo Sutarman & Miru Ahmad, *Hukum Perlindungan Konsumen,Edisi Revisi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015

Peraturan Perundangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit.

Surat Edaran nomor HK 02.01/Menkes/12/2021 Tentang Peningkatan Kapasitas Perawatan Pasien Covid-19 pada RS Penyelenggara Pelayanan Covid-19

Artikel/Internet

https://referensi.elsam.or.id/wp-content/uploads/2014/12/KESEHATAN-SEBAGAI-HAK-ASASI-MANUSIA.pdf Artikel Diakses 30-08-2021

Silvano Hajid, Covid-19: Situasi 'Zona Merah' Rumah Sakit Di Tengah Lebih Dari Satu Juta Kasus, Ketika Satu Tempat Tidur Diantre Puluhan Calon Pasien https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-55833852 Artikel Diakses Pada Tanggal 27 Agustus 2021

Ketersediaan Tempat Tidur Di Rumah Sakit Covid-19 “Kritis”, BPKN Tawarkan Solusi https://bpkn.go.id/posts/show/id/2099 Artikel Diakses Pada Tanggal 27 Agustus 2021