

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
KESEHATAN ANTARA PASIEN DENGAN TENAGA MEDIS  
(DOKTER) DITINJAU DARI UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**TESIS**

Oleh :

Ardiansa Dwi Nanda Putra

NIM: 2102190076



**PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2023**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
KESEHATAN ANTARA PASIEN DENGAN TENAGA MEDIS  
(DOKTER) DITINJAU DARI UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**TESIS**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Guna Memperoleh Gelar  
Magister Hukum (M.H.) Pada Program Studi Magister Hukum Program  
Pasca Sarjana Universitas Kristen Indonesia

Oleh :

Ardiansa Dwi Nanda Putra

NIM: 2102190076



**PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2023**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ardiansa Dwi Nanda Putra  
Nim : 2102190076  
Program Studi : Hukum Program Magister Pasca Sarjana  
Fakultas : Program Pascasarjana

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Kesehatan Antara Pasien Dengan Tenaga Medis (Dokter) Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”** adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan publikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar magister di Universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera didalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan diatas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 6 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,

  
1000  
20  
METERAI  
TEMPEL  
JB200AKX788488817

**Ardiansa Dwi Nanda Putra**



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
PROGRAM PASCASARJANA**

**HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN ANTARA PASIEN DENGAN TENAGA MEDIS (DOKTER) DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh :

Nama : Ardiansa Dwi Nanda Putra  
NIM : 2002190076  
Program Studi : Magister Hukum  
Fakultas : Program Pascasarjana

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Magister Hukum pada Program Studi Magister Hukum, Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 6 Desember 2023  
Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H.  
NIDN. 0327096504

Pembimbing II

Dr. Gindo L. Tobing, S.H., M.H.  
NIDK. 9903260066

Ketua Program Studi

Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H.  
NIDN. 0327096504

Direktur



Prof. Dr. dr. Bernadetha Nadeak, M. Pd., PA  
NIDN. 0320116402



## UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA PROGRAM PASCASARJANA




### HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Pada tanggal 6 Desember 2023 telah diselenggarakan Sidang Tesis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Magister Hukum Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Ardiansa Dwi Nanda Putra  
NIM : 2002190076  
Program Studi : Magister Hukum  
Fakultas : Program Pascasarjana

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN ANTARA PASIEN DENGAN TENAGA MEDIS (DOKTER) DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"

oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H.	Sebagai Ketua	
2. Dr. Gindo L. Tobing, S.H., M.H.	Sebagai Anggota	
3. Dr. Binoto Nadapdap, S.H., M.H.	Sebagai Anggota	

Jakarta, 6 Desember 2023

Jakarta, 6 Desember 2023



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
PROGRAM PASCASARJANA

**Pernyataan Persetujuan dan Publikasi Tugas Akhir**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ardiansa Dwi Nanda Putra  
Nim : 2102190076  
Program Studi : Hukum Program Magister Pasca Sarjana  
Fakultas : Program Pascasarjana  
Jenis tugas akhir : Tesis  
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Kesehatan Antara Pasien Dengan Tenaga Medis (Dokter) Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik diperguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain dan bila saya mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non eksklusif tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk perangkat data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang Undangan Republik Indonesia lainnya dan Integritas Akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku,

Jakarta, 6 Desember 2023



**Ardiansa Dwi Nanda Putra**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih, dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN ANTARA PASIEN DENGAN TENAGA MEDIS (DOKTER) DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

Penelitian tesis ini dilakukan sebagai tugas akhir penulis sebagai syarat yang harus dipenuhi guna mendapatkan gelar Magister Hukum (M.H.) yang bertujuan mengkaji pengaturan *e-commerce platform* Malltogo.id serta upaya perlindungan hukum dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen. Penulis menyadari akan segala keterbatasannya serta menyadari bahwa tesis ini masih ada kekurangannya. Namun, berkat bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak maka penulis penyusunan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Dhaniswara K. Hardjono, S.H., M.H.,M.B.A. selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia beserta seluruh jajaran pimpinan dan staff Universitas Kristen Indonesia sebagai tempat penulis mengikuti pendidikan Pascasarjana Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia
2. Prof. Dr. dr. Bernadetha Nadeak, M. Pd., P.A, selaku Direktur Program Pascasarjana pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia beserta staf unsur Pimpinan, Pengajar, Karyawan Fakultas Hukum yang telah banyak membantu dan memfasilitasi selama penulis menempuh pendidikan.
3. Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H. selaku Kepala Program Studi Magister Hukum Universitas Kristen Indonesia serta pembimbing kedua penulis yang memberikan masukan dan semangat bagi penulis dalam menuntaskan penelitian ini.
4. Dr. Gindo, E.L. Tobing, S.H., M.H. selaku pembimbing pertama sekaligus dosen mata kuliah Hukum Perlindungan Konsumen yang selalu mendukung dan memberikan arahan serta motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan tesis.

5. Keluarga tercinta yang sudah sangat sabar memberikan dukungan secara moril, materil maupun spiritual agar penulis dapat menyelesaikan tugasakhir ini dengan baik dan lancar.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telahbanyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berhadap Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terkait perlindungan hukum konsumen.

Jakarta, 6 Desember 2023





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
D. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep.....	12
E. Metode Penelitian .....	24
F. Sistematika Penulisan .....	30
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum .....	32
B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen .....	37
C. Tinjauan Umum Pelayanan Kesehatan .....	46
D. Hubungan Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen .....	64
E. Kaitan Dokter dan Pasien Sebagai Pelaku Usaha dengan Konsumen .....	66
F. Jasa Kesehatan .....	68
G. Tujuan dan Fungsi Hukum Kesehatan .....	71

**BAB III HUBUNGAN HUKUM ANTARA PASIEN DENGAN TENAGA  
MEDIS (DOKTER) DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

A. Hubungan Hukum Pasien dan Tenaga Kesehatan .....	73
B. Karakteristik Pasien Termasuk Konsumen .....	89
C. Kerugian Pasien Atas Tindakan Medis .....	100
D. Kerugian Dalam Hukum Perdata .....	103
E. Kerugian Pasien dari Perspektif Perlindungan Konsumen ..	107
F. Perbandingan Hukum Perlindungan Konsumen di Philipina dengan di Indonesia .....	121

**BAB IV TANGGUNG JAWAB TENAGA MEDIS (DOKTER) TERHADAP  
KERUGIAN PASIEN DARI PERSPEKTIF PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

A. Upaya Hukum dalam Perlindungan Konsumen .....	128
B. Analisa Kasus Dokter Sebagai Pemberi Jasa Pelayanan Medis atau Kesehatan Atas Tindakan Medis yang buruk pada putusan no.34/PDT.G/2014/PN.Atb .....	143

<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>158</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>160</b>

## ABSTRAK

Latar Belakang: Hubungan antara dokter dan pasien di satu pihak dokter yang sehat dan ahli di bidangnya sementara itu pihak pasien yang dalam keadaan sakit dan awam mengenai penyakit. Pentingnya hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dipandang oleh ahli hukum adalah merupakan hal utama yang akan dibahas dalam tesis ini dan dapat diterapkan terutama pada profesi kedokteran dan profesi advokat. Metode Penelitian: Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah penelitian hukum normatif, dengan pendekatan penelitian menggunakan perundang-undangan, konsep dan jenis sumber data dengan data sekunder serta teknik analisis data secara deskriptif kualitatif. Pembahasan: Penelitian ini mengkaji hubungan dokter dan pasien dalam perspektif undang-undang perlindungan konsumen, selanjutnya tentang kerugian pasien atas tindak medis secara umum, selanjutnya akan meninjau tentang tanggung jawab hukum dokter dari perlindungan konsumen secara perdata. Kesimpulan: Terdapat hubungan asimetris antara dokter dan pasien, dan dibutuhkan undang-undang yang dapat melindungi pihak konsumen. Tanggung jawab dokter, telah diatur dalam kode etik kedokteran, tanggung jawab pidana dapat muncul apabila dibuktikan adanya perbuatan yang tidak sesuai.

Kata kunci: Perlindungan konsumen, pelayanan kesehatan dan tenaga medis (dokter)

## **ABSTRACT**

**Background:** The relationship between a doctor and a patient is one in which the doctor is healthy and an expert in his field, while the patient is sick and unfamiliar with the disease. The importance of consumer rights based on Law No. 8 of 1999 as viewed by legal experts is the main thing that will be discussed in this thesis and can be applied especially to the medical profession and the advocate profession.

**Research Method:** The type of research used in this legal writing is normative legal research, with a research approach using legislation, concepts, and types of data sources with secondary data and descriptive qualitative data analysis techniques.

**Discussion:** This research examines the relationship between doctors and patients in the perspective of consumer protection laws, then about patient losses for medical acts in general, then will review the legal responsibility of doctors from civil consumer protection. **Conclusion:** There is an asymmetrical relationship between doctors and patients, and there is a need for laws that can protect consumers. The responsibility of doctors, has been regulated in the medical code of ethics, criminal responsibility can arise if it is proven that there is an inappropriate act.

**Keywords:** Consumer protection, health services and medical personnel (doctor)