

Analisis Perlindungan Hukum Atas Sengketa Medik Hak Pasien di Rumah Sakit dengan Pendekatan Win-win solution

Vivin Handoko¹, Muammar Fadillah², Wewe Suryani³, Rara Afrieska⁴, Maria Eka Patri Yulianti⁵,
Reny Suryanti⁶

^{1,2,3,4} Fakultas Hukum Universitas Bengkulu

⁵ Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Bengkulu

⁶ Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Bengkulu

Email: handokovivin558@gmail.com¹, muammar.fadillah23@gmail.com², wewesuryani@gmail.com³,
afrieskarara1990@gmail.com⁴, Mariaekapy18@gmail.com⁵, suryantireny0977@gmail.com⁶

ARTICLE HISTORY

Received [20 Oktober 2025]

Revised [28 Januari 2026]

Accepted [30 Januari 2026]

KEYWORDS

Healthcare Services, Medical Disputes, Legal Protection, Win-Win Solution.

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



ABSTRAK

Perkembangan layanan kesehatan di Indonesia menuntut adanya perlindungan hukum yang jelas atas hak pasien, terutama dalam penyelesaian sengketa medik antara pasien dengan tenaga medis atau tenaga kesehatan. Namun, hubungan yang terbentuk ini tidak selalu berjalan harmonis yang umumnya berujung pada sengketa medik. Sengketa ini seringkali timbul diantara pasien dan tenaga medis atau tenaga kesehatan karena ketidakpuasan pasien terhadap hasil pelayanan, dugaan malpraktik, atau kurangnya komunikasi antara kedua belah pihak. Perlindungan hukum terhadap hak pasien menjadi isu sentral dalam penyelesaian sengketa medik. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif. Analisis akan berfokus pada analisis kualitatif dengan membahas peraturan perundang-undangan dan literatur yang berkaitan dengan hukum kesehatan Indonesia. Pendekatan win-win solution melalui mediasi dan keadilan restoratif merupakan mekanisme yang efektif dan adil dalam menyelesaikan sengketa medik, karena mengedepankan musyawarah mufakat, transparansi, dan pemulihan hubungan. Diperlukan komitmen semua pihak untuk mengoptimalkan mekanisme ini melalui peningkatan kapasitas mediator, sosialisasi hak-hak pasien, dan membenahan sistem pengaduan di rumah sakit.

ABSTRACT

The development of healthcare services in Indonesia demands clear legal protection for patients' rights, especially in the resolution of medical disputes between patients and healthcare providers. However, the relationships formed in this context do not always run harmoniously, often leading to medical disputes. These disputes often arise between patients and healthcare providers due to patient dissatisfaction with the service outcomes, allegations of malpractice, or lack of communication between the parties. Legal protection of patients' rights is a central issue in resolving medical disputes. This study is a normative legal research. The analysis will focus on qualitative analysis by discussing regulations and literature related to Indonesian healthcare law. The win-win solution approach through mediation and restorative justice is an effective and fair mechanism for resolving medical disputes, as it emphasizes consensus, transparency, and relationship restoration. Commitment from all parties is needed to optimize this mechanism through enhancing mediator capacity, raising awareness of patients' rights, and improving the hospital complaint system.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia yang harus dijamin oleh negara sebagaimana tertuang pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada pasal 28H ayat 1. Perkembangan layanan kesehatan di Indonesia menuntut adanya perlindungan hukum yang jelas atas hak pasien, terutama dalam penyelesaian sengketa medik antara pasien dengan dokter, tenaga medis, maupun rumah sakit. Dalam praktiknya, hubungan antara pasien dan tenaga medis (dokter, perawat, rumah sakit) tidak selalu berjalan harmonis (Heriani, 2019; Nurhasanah & Yusuf, 2025). Tidak jarang terjadi sengketa medik yang menimbulkan kerugian pada pasien, baik secara fisik, psikis, maupun materiil. Sengketa ini seringkali timbul oleh ketidakpuasan pasien terhadap hasil pelayanan, dugaan malpraktik, atau kurangnya komunikasi antara kedua belah pihak (Nasution, 2020).

Perlindungan hukum terhadap hak pasien menjadi isu sentral dalam penyelesaian sengketa medik. Negara telah mengatur berbagai regulasi untuk melindungi hak-hak pasien. Namun, dalam implementasinya sering dijumpai berbagai kendala, baik dari sisi regulasi, budaya birokrasi, maupun pemahaman masyarakat (Nurhasanah & Yusuf, 2024). Pendekatan penyelesaian sengketa medik dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu jalur pengadilan (litigasi) dan diluar pengadilan (non litigasi). Penyelesaian sengketa medik dengan jalur pengadilan membutuhkan banyak biaya, waktu yang panjang dan umumnya menghasilkan satu pemenang dan pihak lainnya kalah. Pendekatan penyelesaian sengketa yang adil dan efektif sangat dibutuhkan, salah satunya adalah *win-win solution* yang menekankan musyawarah mufakat, mediasi, dan keadilan restoratif (Heriani, 2019;

Nasution, 2020; Nurhasanah & Yusuf, 2025). Artikel ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum atas hak pasien dalam penyelesaian sengketa medik dengan pendekatan *win-win solution* di Indonesia.

LANDASAN TEORI

Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum berangkat dari gagasan bahwa hukum hadir untuk memberikan keadilan, ketertiban, dan kepastian bagi masyarakat. Menurut Satjipto Rahardjo (2000), perlindungan hukum adalah upaya melindungi hak-hak subjek hukum agar tidak dirugikan oleh pihak lain, serta menciptakan keseimbangan antara kepentingan individu dan kepentingan umum. Dalam konteks pelayanan kesehatan, perlindungan hukum bertujuan menjamin terpenuhinya hak pasien sebagai pengguna jasa kesehatan dan hak tenaga medis sebagai pelaksana layanan.

Teori ini sejalan dengan konsep *rechtstaat*, di mana negara wajib memberikan jaminan hukum terhadap setiap tindakan yang dilakukan oleh aparaturnya maupun individu agar tidak merugikan hak-hak warga negara, termasuk hak atas kesehatan sebagaimana dijamin dalam Pasal 28H ayat (1) UUD 1945.

Teori Keadilan Restoratif (*Restorative Justice*)

Teori keadilan restoratif menekankan pemulihan hubungan antara pihak yang bersengketa, bukan pembalasan. Menurut Zehr (2002), keadilan restoratif berfokus pada perbaikan kerugian, dialog, dan tanggung jawab bersama antara pelaku dan korban. Dalam konteks sengketa medik, pendekatan ini mendorong pasien, tenaga medis, dan rumah sakit untuk bersama-sama mencari solusi yang adil dan memulihkan hubungan, bukan sekadar menentukan pihak yang menang atau kalah. Keadilan restoratif menjadi dasar bagi penyelesaian sengketa medik melalui mediasi atau Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) sebagaimana diatur dalam UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan Pasal 310 dan UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Teori *Win-Win Solution* dalam Penyelesaian Sengketa

Konsep *win-win solution* berasal dari teori negosiasi (Fisher & Ury, 1981) yang menekankan pentingnya mencari kesepakatan yang menguntungkan semua pihak melalui komunikasi terbuka, musyawarah, dan kompromi. Pendekatan ini sesuai dengan nilai-nilai budaya hukum Indonesia yang menekankan musyawarah mufakat dan harmoni sosial. Dalam konteks sengketa medik, pendekatan ini digunakan untuk:

- a. Meminimalkan konflik antara pasien dan tenaga medis;
- b. Menghindari proses litigasi yang panjang dan mahal;
- c. Meningkatkan kepuasan kedua pihak dengan hasil yang disepakati bersama.

Teori Hak Pasien dan Etika Kedokteran

Menurut UU Nomor 17 Tahun 2023 Pasal 276, pasien memiliki hak untuk memperoleh informasi, pelayanan kesehatan yang bermutu, dan perlakuan yang adil tanpa diskriminasi. Teori hak pasien berakar pada prinsip *autonomy* (kemandirian), *beneficence* (kebajikan), *non-maleficence* (tidak merugikan), dan *justice* (keadilan) dalam etika kedokteran. Hubungan hukum antara pasien dan tenaga medis bersifat kontraktual dan moral, sehingga pelanggaran terhadap hak pasien dapat menimbulkan sengketa medik, baik dalam ranah etik maupun hukum.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang mengkaji penegakan hukum berbasis peraturan perundang-undangan dan perjanjian faktual pada setiap kegiatan hukum di masyarakat untuk memperoleh tujuan yang ditetapkan. Analisis pada penelitian ini adalah analisis kualitatif yang berfokus dalam menganalisis peraturan perundang-undangan dan literatur yang berkaitan dengan hukum kesehatan Indonesia untuk penyelesaian sengketa medik. Literatur yang akan digunakan adalah artikel yang terbit 5 tahun terakhir (2021-2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh dengan menganalisis peraturan perundang-undangan dan literatur yang saling terkait. UU Nomor 29 Tahun 2004 adalah UU yang mengatur Praktik Kedokteran. UU ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat setiap orang, serta mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. UU ini juga mengatur tata cara dan ketentuan penyelenggaraan praktik kedokteran termasuk hak dan kewajiban pasien dan dokter. Semua tindakan oleh dokter dibina dan diawasi oleh pemerintah. UU ini menjadi landasan hukum yang esensial dalam praktik kedokteran di Indonesia untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan melindungi masyarakat dari tindakan yang diberikan dokter dan dokter gigi yang tidak sesuai standar profesi, serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dengan dokter dan dokter gigi. UU ini juga menjelaskan pada pasal 66 ayat (1) bahwa, "Setiap orang yang mengetahui atau kepentingannya dirugikan atas tindakan dokter atau dokter gigi dalam menjalankan praktik kedokteran dapat mengadukan secara tertulis kepada Ketua Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia".

UU nomor 17 tahun 2023 pasal 276 menyebutkan hak yang dapat diperoleh pasien, seperti: a. mendapatkan informasi mengenai Kesehatan dirinya; b. mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai Pelayanan Kesehatan yang diterimanya; c. mendapatkan Pelayanan Kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis, standar profesi, dan pelayanan yang bermutu; d. menolak atau menyetujui tindakan medis, kecuali untuk tindakan medis yang diperlukan dalam rangka pencegahan penyakit menular dan penanggulangan KLB atau Wabah; e. mendapatkan akses terhadap informasi yang terdapat di dalam rekam medis; f. meminta pendapat Tenaga Medis atau Tenaga Kesehatan lain; dan g. mendapatkan hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

UU nomor 17 Tahun 2023 Pasal 310 menyatakan "Dalam hal Tenaga Medis atau Tenaga Kesehatan diduga melakukan kesalahan dalam menjalankan profesinya yang menyebabkan kerugian kepada Pasien, perselisihan yang timbul akibat kesalahan tersebut diselesaikan terlebih dahulu melalui alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan". Undang-undang ini mendorong mediasi sebagai langkah menyelesaikan sengketa medik, dimana tenaga medis atau tenaga kesehatan dan pasien dapat secara bebas mengutarakan masalah dan mencari solusi bersama dengan cara musyawarah mufakat. UU ini juga sejalan dengan UU nomor 30 tahun 1999. Selain itu, UU ini juga mengatur penyelesaian sengketa medik seperti arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa. UU ini menekankan urgensi keadilan restoratif dengan melibatkan semua pihak terkait demi menemukan solusi yang adil dan mengutamakan recovery seperti keadaan semula. Saat mediasi dan alternatif lainnya tidak mencapai mufakat, maka sengketa medik dapat dilanjutkan melalui proses pengadilan. UU juga mengatur tanggung jawab Rumah Sakit (RS) terhadap kerugian yang ditimbulkan oleh SDM RS. Adanya UU ini diharapkan dalam penyelesaian sengketa medik di Indonesia, terkhusus RS menjadi lebih efisien, adil, dan adanya kepastian hukum bagi semua pihak.

Perlindungan hukum bagi pasien dalam penyelesaian sengketa medik sangat penting untuk menjamin keadilan dan rasa aman. Peraturan-peraturan yang ada telah memberikan dasar hukum yang kuat bagi pasien untuk menuntut hak-haknya. Namun, dalam praktiknya, penyelesaian sengketa medik seringkali masih bersifat formal dan kurang mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak secara seimbang.

Sengketa medik adalah perselisihan antara dokter dengan pasien yang memicu hubungan hukum karena kepentingan pasien yang dirugikan atas tindakan dokter. Pendekatan *win-win solution* melalui mediasi dan keadilan restoratif terbukti lebih efektif dalam menyelesaikan sengketa medik, karena mengedepankan komunikasi, transparansi, dan pemulihan hubungan. Dengan adanya dialog terbuka, pasien dapat menyampaikan keluhan secara langsung, sementara tenaga medis dan rumah sakit dapat memberikan klarifikasi dan solusi secara profesional. Hasil mediasi yang berbasis keadilan restoratif cenderung memberikan kepuasan bagi kedua belah pihak, mengurangi potensi konflik lanjutan, dan memperbaiki sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Malpraktik medik merupakan salah satu sengketa medik yang terjadi karena dokter lalai dalam memberikan kualitas yang baik. Adanya kesadaran pasien akan permasalahan ini, mengakibatkan timbulnya masalah pidana. Solusi yang dapat dilakukan adalah mediasi penal yang tepat dan memberikan *win-win solution* bagi pihak yang terlibat sengketa medik (Fitriano et al., 2016).

Alternatif penyelesaian sengketa medik dengan cara mediasi non litigasi/ mediasi di luar pengadilan sudah umum dilakukan untuk mengatasi komplain berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Mediasi non litigasi dianggap sebagai cara yang efektif dan efisien dalam mengatasi masalah sengketa medik. Hal ini dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan tanpa melalui jalur pengadilan (Sulistini, 2021).

Penyelesaian sengketa melalui non litigasi terdiri atas dua metode, yaitu Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Keuntungan metode ini adalah proses penyelesaian sengketa yang lebih cepat, fleksibel, dan murah. Penyelesaian ini juga dapat membentuk hubungan yang baik karena kedua belah pihak

bersama-sama mencari solusi untuk mencapai kesepakatan bersama yang saling menguntungkan (Kartikawati, 2019; Putra et al., 2024).

Penyelesaian sengketa medik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memberi pilihan untuk proses yang dapat ditempu, seperti mediasi, arbitrase, konsiliasi ataupun negosiasi (Zahra & Marpaung, 2022).

Namun demikian, tantangan yang dihadapi adalah kurangnya sosialisasi mengenai hak-hak pasien, keterbatasan mediator profesional, serta budaya birokrasi yang belum sepenuhnya mendukung penyelesaian sengketa secara dialogis. Oleh karena itu, perlu upaya peningkatan kapasitas mediator, sosialisasi hak pasien, dan pembenahan sistem pengaduan di rumah sakit (Situmorang, 2023; Sulistini, 2021).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh adalah perlindungan hukum atas hak pasien dalam penyelesaian sengketa medik di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang kuat, namun implementasinya masih memerlukan perbaikan. Pendekatan *win-win solution* melalui mediasi dan keadilan restoratif merupakan mekanisme yang efektif dan adil dalam menyelesaikan sengketa medik, karena mengedepankan musyawarah mufakat, transparansi, dan pemulihan hubungan. Diperlukan komitmen semua pihak untuk mengoptimalkan mekanisme ini melalui peningkatan kapasitas mediator, sosialisasi hak-hak pasien, dan pembenahan sistem pengaduan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriyono, R. A., Setyanto, B., & Ginting, R. (2016). Penegakan Hukum Malpraktik Melalui Pendekatan Mediasi Penal. *Yustisia*, 5(1), 148–161.
- Heriani, I. (2019). Perlindungan Hukum Atas Hak Pasien Dari Penyelesaian Sengketa Medik Antara Pasien Dengan Dokter Dan/Atau Tenaga Medis Serta Rumah Sakit. *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 5(2).
- Kartikawati, D. R. (2019). *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. CV. Elvaretta Buana.
- Nasution, U. P. (2020). Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Medis (Studi Lapangan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman). *Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian Dan Penelitian Hukum*, 2(2), 91–108.
- Nurhasanah, N., & Yusuf, H. (2024). PENYELESAIAN SENGKETA MEDIK MELALUI RESTORATIVE JUSTICE UNTUK MEMBERIKAN KEADILAN BAGI PASIEN DAN DOKTER. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5).
- Nurhasanah, N., & Yusuf, H. (2025). PENYELESAIAN SENGKETA MEDIK MELALUI JALUR PENGADILAN DAN DILUAR PENGADILAN. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(1), 1428–1441.
- Putra, R. K., Kalsum, U., Gusmarani, R., & Sony, E. (2024). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(6), 2200–2206.
- Situmorang, R. (2023). Penyelesaian Sengketa Medis dan Kesehatan Melalui Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Sebagai Implementasi Pasal 310 UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. *Repository Universitas Jayabaya*, 1(1), 1–10.
- Sulistini, S. (2021). IMPLEMENTASI MEDIASI NON LITIGASI/DI LUAR PENGADILAN SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA MEDIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. ISKAK TULUNGAGUNG. *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2), 276–283.
- Zahra, H. M., & Marpaung, D. S. H. (2022). Penyelesaian Sengketa Medik Melalui Arternatif Penyelesaian Sengketa Mediasi. *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 9(2), 1–12.