

## Contractual concept relationships in specialist prosthodontic health services

### Hubungan konsep kontraktual dalam pelayanan kesehatan spesialis prostodonsia

<sup>1</sup>Raodah, <sup>2</sup>Eri Hendra Jubhari

<sup>1</sup>Program Pendidikan Dokter Gigi Spesialis Prostodonsia

<sup>2</sup>Departemen Prostodonsia

Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin

Makassar, Indonesia

Correspondence author: **Raodah**, e-mail: **raodahhaq13@gmail.com**

#### ABSTRACT

Relationships between doctors and patients in the field of medicine, also known as therapeutic transactions, in which both parties have rights and obligations that must be carried out fairly and in a balanced manner. A contractual notion or agreement, which is a written or oral agreement made by two or more parties, is required for the connection to be balanced. In health care, there are two sorts of legal ties between patients and doctors: therapeutic contracts and relationships governed by laws and regulations. When a first relationship is formed, it begins with a (unwritten) agreement that assumes both parties' wishes would be met once an agreement is reached. Regulatory interactions typically occur because doctors' obligations are imposed by their profession without the requirement for patient permission. In interdependent health services, the contractual idea relationship between doctors and patients can be balanced if each party understands their rights and obligations. Either a lawsuit based on default or an alleged legal infraction is the issue. The plaintiff (patient) must be able to show that the defendant's (doctor's) fault or carelessness caused the patient's injury. Both parties must be aware of their rights and obligations in order for the contractual relationship between a doctor and a patient to be balanced. The most crucial thing to understand about the contractual notion in prosthodontic specialized health services is ethics. Dental ethics is defined as the application of moral concepts and virtues to the profession of dentistry.

Keyword: therapeutic contract, prosthodontic

#### ABSTRAK

Pada hubungan antara dokter dengan pasien dalam bidang kesehatan atau transaksi terapeutik, terdapat hak dan kewajiban kedua belah pihak yang harus secara bersama dijalankan dengan seimbang. Untuk itu perlu dibuatkan konsep kontraktual yang merupakan persetujuan tertulis maupun lisan dibuat oleh dua pihak atau lebih. Ada dua jenis hubungan hukum antara pasien dan dokter dalam pelayanan kesehatan, yaitu hubungan karena terjadi kontrak terapeutik dan hubungan karena peraturan perundangan. Dalam hubungan yang pertama, diawali dengan perjanjian tidak tertulis sehingga kehendak kedua belah pihak diasumsikan terakomodasi pada saat kesepakatan tercapai. Hubungan peraturan-perundangan biasanya muncul karena kewajiban yang dibebankan kepada dokter disebabkan oleh profesinya tanpa perlu dimintakan persetujuan dari pasien. Karena hubungan hukum antara dokter dan pasien lahir karena perjanjian, maka apabila pasien merasa dirugikan akibat tindakan medik tertentu yang tidak sesuai dengan isi perjanjian, maka ia dapat mengajukan gugatan wanprestasi. Permasalahannya adalah baik gugatan atas dasar wanprestasi atau dugaan perbuatan melanggar hukum. Pasien sebagai penggugat harus dapat membuktikan kesalahan atau kelalaian dokter sebagai tergugat yang mengakibatkan kerugian terhadap pasien. Dalam perikatan konsep kontraktual dikenal ada dua macam perjanjian, yang disebut perjanjian upaya dan perjanjian hasil. Agar hubungan kontraktual dokter dan pasien berjalan seimbang maka, kedua belah pihak dituntut untuk mengetahui hak dan kewajiban masing-masing pihak. Pada hubungan konsep kontraktual dalam pelayanan kesehatan spesialisistik prostodonsia tersebut hal yang paling utama dipahami adalah etika karena etika kedokteran gigi menerapkan prinsip-prinsip moral dan kebaikan.

**Keyword:** therapeutic contract, prosthodontic

Received: 1 April 2021

Accepted: 1 July 2021

Published: 1 August 2021

#### PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan kehidupan dalam bidang kesehatan menyebabkan masyarakat sebagai pasien, semakin menyadari akan hak-haknya yang harus dihormati oleh dokter sebagai pemberi jasa layanan kesehatan, agar terhindar dari malpraktik kedokteran. Hubungan antara dokter dengan pasien dalam bidang kesehatan di dalamnya terdapat hak dan kewajiban kedua belah pihak yang harus sama-sama dijalankan dengan seimbang. Agar hubungan tersebut seimbang maka perlu dibuatkan konsep kontraktual atau perjanjian. Per-

janjian tersebut dapat berupa persetujuan tertulis maupun lisan yang dibuat oleh kedua pihak dan masing-masing sepakat akan menaati hal yang tersebut dalam persetujuan yang dibuat.

Seorang pasien berhak memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya dari dokter mengenai penyakit yang dideritanya, tindakan yang harus diterima, dampaknya terhadap kesehatan atas tindakan tersebut bahkan pasien berhak mencari pendapat lain tentang penyakitnya. Hal tersebut merupakan hak pasien yang selayaknya dihormati oleh tenaga kesehatan sehingga la-

yanan kesehatan yang diberikan tenaga kesehatan khususnya dokter gigi kepada pasien harus diberikan sebaik-baiknya, sesuai dengan Standar Profesi, Standar Prosedur Operasional dan Kode Etik Kedokteran Gigi Indonesia. Standar bagi profesi kedokteran diharapkan mampu melindungi pasien dari praktik kedokteran yang menyimpang, yang merugikan pasien.<sup>1</sup>

Semua perbuatan dalam pelayanan medis dapat mengalami kesalahan (baik sengaja atau lalai) yang dapat berujung pada malpraktik kedokteran apabila dilakukan secara menyimpang dari standar profesi atau standar operasi. Malpraktik kedokteran yang dilakukan oleh dokter yang menimbulkan kerugian pada pasien dapat dituntut atas dasar wanprestasi dan/atau perbuatan melawan hukum.<sup>2</sup>

Dengan demikian perlu dipahami landasan hukum dalam kontrak terapeutik antara dokter dengan pasien, mengetahui dan memahami hak dan kewajiban pasien serta hak dan kewajiban dokter. Hubungan dokter dan pasien secara hukum, umumnya terjadi melalui suatu perjanjian atau kontrak. Untuk menilai sahnya perjanjian tersebut diterapkan ketentuan pasal 1320 KUHPerdota, dan pelaksanaannya berdasarkan ketentuan pasal 1338 dan 1339 KUHPerdota.<sup>2,3</sup> Para pihak akan paham posisinya sehingga kepastian hukum dalam pelayanan kesehatan dapat terwujud secara optimal. Dengan adanya kesepakatan antara dokter dan pasien, melahirkan tanggungjawab terhadap kedua belah pihak.<sup>3</sup>

Kesalahan dan masalah yang timbul dalam pelayanan kesehatan spesialis prostodontia dapat terjadi karena kurangnya pengetahuan tentang konsep kontraktual dalam pelayanan kesehatan bidang prostodontia. Baik dokter spesialis prostodontia maupun pasien penting untuk mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing serta aturan-aturan yang ada selama proses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter dan yang diterima oleh pasien, sehingga pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan optimal.

Artikel ini khusus membahas hubungan kontraktual antara pasien dengan dokter gigi spesialis prostodontia.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep kontraktual

Hubungan hukum pasien dan dokter dalam hal kontrak terapeutik dan perundang-undangan melahirkan tanggung jawab hukum, tanggung jawab profesi dan tanggung jawab etika dari seorang dokter.<sup>1,2</sup> Seorang dokter atau dokter gigi yang melakukan pelanggaran dapat saja dituntut dalam beberapa peradilan, misalnya pengadilan perdata, pengadilan pidana dan pengadilan administratif. Selain itu dokter atau dokter gigi juga dapat diperhadapkan pada pengadilan etik organisasi profesi dan pengadilan disiplin profesi.<sup>1</sup>

Dengan demikian, sangat dibutuhkan konsep kontraktual dalam pelayanan kesehatan. Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsep ditulis sebagai rancangan, ide atau gambaran dari suatu hal dan kontraktual artinya menurut perjanjian; sehingga disimpulkan konsep kontraktual itu adalah suatu rancangan atau ide dalam bentuk perjanjian. Perjanjian tersebut merupakan persetujuan tertulis maupun lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih dan masing-masing bersepakat akan menaati apa yang tersebut dalam persetujuan yang dibuat. Agar suatu perjanjian itu legal maka harus dibuatkan aturan-aturan secara tertulis yang disebut hukum. Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh suatu kekuasaan dalam mengatur pergaulan hidup bermasyarakat.<sup>4</sup>

Semua ketentuan hukum yang berhubungan langsung dengan pemeliharaan atau pelayanan kesehatan dan penerapannya disebut hukum kesehatan.<sup>2,4</sup> Hal ini berarti hukum kesehatan adalah aturan tertulis mengenai hubungan antara pihak pemberi pelayanan kesehatan dengan masyarakat atau anggota masyarakat. Jadi sendirinya hukum kesehatan itu mengatur hak dan kewajiban masing-masing penyelenggara pelayanan dan penerima pelayanan atau masyarakat.<sup>4</sup>

### Pelayanan kesehatan

Pendekatan layanan medik kesehatan gigi lebih ditekankan pada layanan medik gigi secara perorangan yang meliputi layanan medik dan layanan administratif. Karena merupakan layanan medik gigi perorangan, maka titik awalnya adalah pertemuan antara dokter gigi dengan pasien dan titik akhirnya adalah tindakan medik gigi sudah dinyatakan selesai oleh dokter gigi. Dengan demikian sebenarnya secara episodik layanan medik gigi meliputi episode layanan administrasi (pencatatan identitas penderita), episode rencana perawatan, perawatan, dan pasca perawatan. Pelayanan medik kesehatan gigi dan mulut adalah bagian dari layanan kesehatan dan didefinisikan sebagai setiap upaya kesehatan secara mandiri atau bersama dalam suatu organisasi untuk memelihara derajat kesehatan yang ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok dalam masyarakat.<sup>5</sup>

Layanan kesehatan merupakan salah satu bentuk jasa sesuai dengan pengertian UU Perlindungan Konsumen, karena layanan kesehatan menyediakan prestasi berupa pemberian pengobatan kepada pasien yang disediakan untuk masyarakat luas tanpa kecuali. Secara umum, jasa layanan kesehatan memiliki beberapa karakteristik yang khas, yang membedakannya dengan barang, yaitu 1) *intangibility*; jasa layanan kesehatan memiliki sifat tidak berbentuk, tidak dapat diraba, dicium, atau dirasakan. Tidak dapat dinilai atau dinikmati sebelum layanan kesehatan diterima. Jasa juga tidak mudah dipahami secara rohani; jika pasien akan menggunakan atau

membeli jasa pelayanan kesehatan, ia hanya dapat memanfaatkannya, tetapi tidak dapat memilikinya; 2) *inseparability*, barang harus diproduksi dulu sebelum dijual. Untuk jasa layanan kesehatan, jasa harus diproduksi secara bersamaan pada saat pasien meminta pelayanan kesehatan; 3) *variability*, jasa juga banyak variasinya (*nonstandardized output*). Bentuk, mutu, dan jenisnya sangat tergantung dari siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi, sehingga mutu jasa layanan kesehatan yang *people based* dan *high contact personnel* sangat ditentukan oleh kualitas komponen manusia sebagai faktor produksi, standar prosedur selama proses produksinya, dan sistem pengawasannya; 4) *perishability*, jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama. Tempat tidur rumah sakit yang kosong, atau waktu tunggu dokter yang tidak dimanfaatkan oleh pasien akan hilang begitu saja karena jasa tidak dapat disimpan. Selain itu, di bidang pelayanan kesehatan, penawaran dan permintaan jasa sangat sulit diprediksi, karena tergantung dari ada tidaknya orang sakit. Tidak etis jika rumah sakit atau dokter praktik mengharapkan agar selalu ada orang sakit.<sup>6</sup>

#### **Konsep kontraktual dalam pelayanan kesehatan: hubungan kontraktual dokter dan pasien**

Ada dua jenis hubungan hukum antara pasien dan dokter dalam layanan kesehatan, yaitu hubungan karena terjadi kontrak terapeutik dan hubungan karena adanya peraturan-perundangan.<sup>1,2</sup> Dalam hubungan yang pertama, diawali perjanjian tidak tertulis sehingga kehendak kedua belah pihak diasumsikan terakomodasi pada saat kesepakatan tercapai. Kesepakatan yang dicapai, antara lain berupa persetujuan tindakan medis atau malah penolakan sebuah rencana tindakan medis. Hubungan karena peraturan-perundangan biasa muncul karena kewajiban yang dibebankan kepada dokter akibat profesinya tanpa perlu dimintakan persetujuan dari pasien.<sup>1</sup>

Dalam transaksi terapeutik harus ada kesepakatan antara dokter dan pasien, karena secara umum transaksi terapeutik ini tidak akan terjadi tanpa adanya kesepakatan tersebut. Berikut adalah proses terjadinya kesepakatan tersebut, yaitu 1) kesepakatan untuk melakukan transaksi terapeutik. Dimulai dari tempat praktik atau rumah sakit tempat dokter bekerja melakukan penawaran kepada pasien, kemudian atas dasar kepercayaan kepada dokter guna mengupayakan kesembuhan terhadap penyakitnya, pasien berhak menyepakati atas penawaran terbuka yang telah dilakukan oleh dokter. Dengan melakukan pendaftaran di tempat praktik dokter yang bersangkutan, maka dianggap pasien sudah memberikan persetujuannya. Pada tahap ini, pasien tetap memiliki hak untuk memilih dokter yang diyakininya dapat mengupayakan kesembuhan bagi dirinya sebagai bentuk implementasi atas azas kebebasan ber-

kontrak; 2) persetujuan tindakan medis atau *informed consent*, merupakan persetujuan dari pasien atau keluarganya yang tentu saja setelah mendapat penjelasan yang adekuat dari dokter gigi mengenai tindakan medis yang akan dilakukan terhadap diri dan keluarganya. Adapun terkait informasi yang adekuat, meliputi hal-hal diagnosis, usulan atau rencana tindakan, prosedur alternatif jika ada, manfaat dan pentingnya tindakan tersebut diambil, cara kerja dokter dan prosedur pelaksanaan tindakan medik, risiko yang akan terjadi jika tindakan medik tersebut tidak dilakukan, risiko dari dilakukannya tindakan medik tersebut, pemahaman pasien atas informasi yang telah diberikan sehingga mampu mengambil keputusan harus dikonfirmasi, kesukarelaan pasien dalam memberikan ijin, dan prognosis.<sup>7</sup>

Dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, informasi sebagaimana tersebut di atas harus disampaikan, dan dokter harus mengkonfirmasi ulang atau meyakinkan bahwa informasi yang telah disampaikan benar telah dipahami oleh pasien dan keluarganya.<sup>7</sup>

Banyak ahli berpandangan bahwa hubungan pelayanan kesehatan adalah hubungan atas dasar kepercayaan. Pasien percaya terhadap kemampuan dokter untuk berupaya semaksimal mungkin menyembuhkan penyakit yang dideritanya.<sup>2,8</sup> Pasien juga percaya bahwa dokter akan berupaya semaksimal mungkin selain menyembuhkan penyakitnya juga akan mengurangi penderitaannya. Besarnya kepercayaan yang terbangun dalam pandangan publik inilah yang seringkali berbuah kekecewaan ketika harapan tidak terwujud, dan melahirkan konflik atau sengketa. Biasanya pemicunya adalah ketika kekecewaan tersebut tidak disertai komunikasi yang efektif. Jadi komunikasi adalah kata kunci dalam sebab-musabab sebuah konflik atau sengketa.<sup>8</sup>

Bagian yang sangat esensial dalam hubungan kontrak terapeutik adalah komunikasi.<sup>5,9</sup> Informasi yang lengkap dari pasien diperlukan dokter untuk kepentingan menegakkan diagnosis dan merancang pengobatan. Sementara itu informasi lengkap dari dokter diperlukan pasien untuk menentukan persetujuannya dalam tindakan medis yang memenuhi standar.<sup>2,9</sup> Suatu persetujuan mengenai sebuah tindakan yang akan dilakukan dokter atas ijin pasien, dapat tertulis maupun tidak tertulis disebut sebagai *informed consent*. *Informed consent* dilakukan dokter langsung kepada pasien atau keluarganya, yang berupa penjelasan lengkap mengenai tindakan, risiko, dan hal-hal lain yang berhubungan dengan tindakan yang akan dilakukan, untuk disepakati oleh pasien atau keluarganya yang dikuatkan dengan menandatangani lembar *informed consent* secara tertulis. Dalam hal ini pasien ataupun keluarga pasien berhak memutuskan untuk menerima ataupun menolak tindakan yang akan dilakukan.<sup>9</sup>

Ada dua tujuan utama dari persetujuan tindakan

kedokteran, yaitu 1) melindungi pasien terhadap segala tindakan medik yang dilakukan tanpa sepengetahuan pasien, misalnya hendak melakukan prosedur medik yang sebenarnya tidak perlu dan tanpa ada dasar mediknya, 2) memberikan perlindungan hukum kepada dokter terhadap akibat yang tak terduga dan bersifat negatif. Perlindungan hukum yang dimaksud di sini adalah perlindungan yang terbatas pada keadaan *risk of treatment* yang tak mungkin dihindarkan, walaupun sang dokter sudah berusaha sedapat mungkin dan bertindak dengan sangat hati-hati dan teliti. Karena setiap tindakan medis yang dilakukan oleh dokter, terkadang hasilnya bersifat ketidakpastian dan tidak dapat diperhitungkan secara matematik karena dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berada di luar kekuasaan dan kontrol dokter, misalnya virulensi penyakit, kepatuhan pasien, kualitas obat dan sebagainya.<sup>10</sup>

Hubungan hukum antara dokter dan pasien yang semula bersifat paternalistik bergeser menjadi hubungan yang dilaksanakan dengan saling mengisi dan saling ketergantungan antara kedua pihak yang ditandai dengan suatu kegiatan aktif yang saling mempengaruhi berdasarkan persamaan hak dan kewajiban.<sup>2,10</sup> Dengan pola demikian, ke depan para dokter memiliki tantangan tersendiri. Dulu dokter hanya memfokuskan masalah pada keluhan dan penyakit pasien, meskipun saat ini dokter harus memberi informasi yang lengkap tentang rencana tindakan dan akibat tindakan serta risiko yang akan muncul.<sup>10</sup>

Hubungan konsep kontraktual antara dokter dan pasien dalam layanan kesehatan saling ketergantungan dapat berjalan seimbang jika masing-masing pihak mengetahui hak dan kewajibannya. Hak dan kewajiban dokter dan pasien diatur dalam UU No.29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran Pasal 50-51 (dokter) dan Pasal 52-53 (pasien) serta dalam Kode Etik Kedokteran Indonesia, hal kewajiban dokter terhadap pasien.<sup>2</sup>

Dalam UU No.29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran Pasal 50 tertulis, dokter atau dokter gigi dalam melaksanakan praktik kedokteran memiliki hak a) memperoleh perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional; b) memberikan pelayanan medis menurut standar profesi dan standar prosedur operasional; c) memperoleh informasi yang lengkap dan jujur dari pasien atau keluarganya; dan d) menerima imbalan jasa.

Pasal 51 menyatakan dokter atau dokter gigi dalam melaksanakan praktik kedokteran memiliki kewajiban a) memberikan pelayanan medis sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional serta kebutuhan medis pasien; b) merujuk pasien ke dokter atau dokter gigi lain yang mempunyai keahlian atau kemampuan yang lebih baik, apabila tidak mampu melaku-

kukan suatu pemeriksaan atau pengobatan; c) merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang pasien, bahkan juga setelah pasien itu meninggal dunia; d) melakukan pertolongan darurat atas dasar perikemanusiaan, kecuali bila ia yakin ada orang lain yang bertugas dan mampu melakukannya; dan e) menambah ilmu pengetahuan dan mengikuti perkembangan ilmu kedokteran atau kedokteran gigi.

Dalam UU No.29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran Pasal 52 tertulis, pasien dalam menerima layanan pada praktik kedokteran, memiliki hak a) mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat 3; b) meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain; c) mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis; d) menolak tindakan medis; dan e) mendapatkan isi rekam medis.

Pasal 53, pasien dalam menerima layanan pada praktik kedokteran, memiliki kewajiban a) memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya; b) mematuhi nasihat dan petunjuk dokter atau dokter gigi; c) mematuhi ketentuan yang berlaku di sarana pelayanan kesehatan; dan d) memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Dalam kaitannya dengan kewajiban dokter terhadap pasien, Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODE-KI) menyebutkan 1) Pasal 10, setiap dokter wajib bersikap tulus ikhlas menggunakan segala ilmu dan keampilannya untuk kepentingan pasien. Dalam hal ia tidak mampu melakukan suatu pemeriksaan atau pengobatan maka atas persetujuan pasien, wajib merujuk pasien kepada dokter yang memiliki keahlian dalam penyakit tersebut; 2) Pasal 11, setiap dokter harus memberikan kesempatan kepada pasien agar senantiasa dapat berhubungan dengan keluarga dan penasihatnya dalam beribadat dan atau dalam masalah lainnya; 3) Pasal 12, setiap dokter wajib merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang seorang pasien, bahkan juga setelah pasien itu meninggal dunia; 4) Pasal 13, setiap dokter wajib melakukan pertolongan darurat sebagai suatu tugas perikemanusiaan, kecuali bila ia yakin ada orang lain yang bersedia dan mampu memberikannya.

### Masalah kontraktual dalam pelayanan kesehatan

Perkembangan ilmu dan teknologi sejalan dengan perkembangan pemikiran pasien terhadap pelayanan kesehatan. Sebelumnya pasien beranggapan bahwa seorang dokter tidak mungkin salah dalam memberikan pelayanan kesehatan baik itu berupa tindakan medik maupun pengobatan. Oleh karena itu, pasien percaya seorang dokter mampu menyembuhkan penyakitnya. Model hubungan antara dokter dan pasien seperti ini sifatnya *vertikal-paternalistik*. Dewasa ini dokter harus

menjelaskan dulu apa yang hendak dilakukan terhadap pasien, apa risiko dan akibatnya jika tidak dilakukan. Pasien semakin kritis, tahu dan menyadari akan hak serta kewajibannya, sehingga hubungan antara dokter dan pasien dipandang sebagai suatu hubungan *kontraktual* yang sifatnya sederajat atau horisontal.<sup>11</sup>

Dasar kewajiban dokter adalah adanya hubungan kontraktual profesional antara tenaga medis dengan pasiennya, yang menimbulkan kewajiban umum dan kewajiban profesional bagi tenaga medis tersebut.<sup>2,12</sup> Kewajiban profesi diuraikan di dalam sumpah profesi, aturan etik profesi, berbagai standar pelayanan, dan berbagai prosedur operasional. Perlunya suatu standar dalam pelayanan medis bagi tenaga medis merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi karena UU No. 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran pasal 44 menyebutkan bahwa dokter atau dokter gigi dalam menyelenggarakan praktek kedokteran wajib mengikuti standar pelayanan kedokteran atau kedokteran gigi.<sup>12</sup> Demikian juga dalam pasal 51 UU No. 29 tahun 2004 menyebutkan dokter atau dokter gigi dalam melaksanakan praktek kedokteran memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan medis sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional serta kebutuhan medis pasien.<sup>2,12</sup> Kewajiban untuk melaksanakan standar pelayanan medis juga diatur dalam Pasal 24 UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yaitu 1) tenaga kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 harus memenuhi ketentuan kode etik, standar profesi, hak pengguna layanan kesehatan, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional; 2) ketentuan mengenai kode etik dan standar profesi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur oleh organisasi profesi; 3) ketentuan mengenai hak pengguna pelayanan kesehatan, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.<sup>12</sup>

## PEMBAHASAN

Dalam hubungan kontraktual dokter setuju mengupayakan kesembuhan pasien secara cermat dan sungguh-sungguh, sedangkan pasien menyetujui dilakukannya tindakan medik tertentu oleh dokter kepadanya dengan atau tanpa imbalan sejumlah uang tertentu. Karena hubungan antara dokter dan pasien tersebut merupakan hubungan atas dasar perjanjian (kontrak), maka syarat-syarat sahnya perjanjian sebagaimana yang diatur dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata atau *Burgerlijk Wetboek* (BW) berlaku dalam hubungan tersebut.<sup>13</sup> Hubungan hukum antara dokter dan pasien lahir karena perjanjian, maka bila pasien merasa dirugikan akibat tindakan medik tertentu yang tidak sesuai dengan isi perjanjian, maka ia dapat mengajukan gugatan wanprestasi berdasarkan Pasal 1243

KUH Perdata.<sup>2,13</sup> Sebaliknya, bila pasien merasa dirugikan akibat kesalahan atau kelalaian dokter yang lahir karena perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*), misalnya karena kelalaian dokter dalam melakukan tindakan medis (*malpraktik*), maka pasien atau keluarganya dapat menggugatnya berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata.<sup>2,13</sup>

Permasalahannya adalah baik gugatan atas dasar wanprestasi atau dugaan perbuatan melanggar hukum. Penggugat (pasien) harus dapat membuktikan kesalahan atau kelalaian tergugat (dokter) yang mengakibatkan kerugian terhadap pasien. Hal ini terkait dengan persoalan pembuktian unsur kesalahan dan alat-alat bukti yang dapat digunakan untuk membuktikan unsur kesalahan itu. Di bidang kesehatan dan kedokteran, dikenal empat jenis alat bukti surat yang dapat membantu untuk membuktikan ada atau tidak adanya kesalahan atau kelalaian dokter dalam melaksanakan tugas profesinya, yaitu 1) kartu berobat (*medical card*); 2) persetujuan tindakan medis (*informed consent*); 3) rekam medis (*medical record*); dan 4) resep dokter (*medical recipe*).<sup>8</sup>

## Hubungan konsep kontraktual dalam pelayanan kesehatan spesialis prostodonsia

Transparansi perawatan, pedoman, dan protokol standar perawatan bukan hanya standar dokter gigi, hal ini juga membantu dokter membuat pilihan terbaik untuk seorang pasien.<sup>5,15</sup> Ini juga berfungsi sebagai bantuan bagi pasien, untuk menilai perawatan yang diusulkan dokter gigi mereka. Di dalam standar perawatan ada instrumen untuk melayani otonomi pasien. Standar ini juga digunakan sebagai instrumen untuk membantu dokter gigi untuk pilihan dan pekerjaannya.<sup>5</sup> Dengan menerapkan standar perawatan ini, pihak ketiga dapat menilai pekerjaan seorang dokter gigi. Untuk melayani tujuan yang berbeda, standarnya harus transparan, mudah diakses, dan bisa dimaklumi, tidak hanya untuk dokter gigi tetapi juga untuk pasien dan pihak ketiga.<sup>15</sup>

Secara yuridis, perjanjian terapeutik diartikan sebagai hubungan hukum antara dokter dengan pasien dalam pelayanan medis secara profesional didasarkan kompetensi yang sesuai dengan keahlian dan ketrampilan tertentu di bidang kesehatan. Terapeutik adalah terjemahan dari *therapeutic* yang berarti dalam bidang pengobatan. Ini tidak sama dengan terapi yang berarti pengobatan. Persetujuan yang terjadi antara dokter dan pasien bukan hanya di bidang pengobatan saja tetapi lebih luas, mencakup bidang diagnostik, preventif, rehabilitatif maupun promotif, maka persetujuan ini disebut perjanjian terapeutik atau transaksi terapeutik.<sup>5,16</sup> Perjanjian terapeutik juga disebut dengan kontrak terapeutik yang merupakan kontrak yang dikenal dalam bidang pelayanan kesehatan. Fred Ameln mengartikan

perjanjian terapeutik dengan kontrak; pihak dokter berupaya maksimal menyembuhkan pasien (*inspanningverbinten*) jarang merupakan kontrak yang sudah pasti (*resultaatverbinten*).<sup>2,16</sup>

Dalam perikatan (konsep kontraktual) dikenal ada dua macam perjanjian, yang disebut perjanjian upaya/ikhtiar (*inspanningverbinten*) artinya kedua belah pihak berjanji atau sepakat berdaya upaya secara maksimal untuk mewujudkan apa yang diinginkan dan perjanjian hasil (*resultaatverbinten*) yaitu suatu perjanjian yang akan memberikan *resultaat* atau hasil yang nyata sesuai apa yang diperjanjikan.<sup>2,10</sup>

Bentuk kontraktual yang dapat terjadi pada perawatan prostodonti, yaitu a) kontraktual ikhtiar pada perawatan prostodonti. Kontraktual ikhtiar (*inspanningverbinten*) adalah suatu hubungan hukum yang di dalamnya terdapat prestasi berupa upaya, artinya kedua belah pihak yang berjanji berdaya upaya secara maksimal untuk mewujudkan apa yang diperjanjikan.<sup>2,10</sup> Jadi, prestasi yang diperjanjikan dalam perjanjian antara dokter gigi dan pasien adalah ikhtiar yakni upaya semaksimal mungkin, sehingga dikatakan prestasi yang diperjanjikan dalam perjanjian terapeutik dokter gigi-pasien termasuk dalam *inspanningverbinten*, atau perjanjian ikhtiar/upaya karena dalam perawatan prostodonti objek transaksi terapeutik tersebut bukan bagus atau tidaknya gigi tiruan, melainkan melakukan upaya semaksimal mungkin untuk membuat gigi tiruan yang memperhitungkan kesehatan pasien.

Dokter gigi tidak bisa menjanjikan gigi tiruan yang memuaskan sesuai keinginan pasien karena estetika/keindahan yang diinginkan yaitu bentuk dan warna gigi tiruan, ataupun kenyamanan pemakaian gigi tiruan pada pasien merupakan hal yang tidak dapat dipastikan, karena sangat tergantung dari berbagai faktor, baik intrinsik dalam rongga mulut pasien maupun ekstrinsik. Faktor intrinsik misalnya kesehatan umum pasien, kondisi dan anatomi tulang penyangga gigi; pada tulang penyangga yang rapuh atau tipis akan menyulitkan retensi gigi tiruan. Sedangkan faktor ekstrinsik yang sangat berpengaruh antara lain psikologis pasien, faktor jenis kelamin, faktor kedudukan status dan profesi pasien dan ketersediaan waktu untuk melakukan proses perawatan serta keinginan dan sikap pasien terhadap gigi alami yang masih ada. Demikian juga pasien sebagai pihak yang menerima layanan medis harus juga dapat berdaya upaya maksimal untuk mewujudkan harapan dan kesembuhan dirinya. Tanpa bantuan pasien, maka upaya dokter gigi tidak akan mencapai hasil yang diharapkan. Pasien yang tidak kooperatif merupakan bentuk *contributory negligence* yang tidak bisa dipertanggungjawabkan oleh dokter gigi. Dalam konsep ini seorang dokter gigi hanya berkewajiban untuk melakukan layanan kesehatan dengan penuh kesungguhan,

dengan mengarahkan seluruh kemampuan dan perhatiannya sesuai standar profesinya. Dengan perkataan lain, dokter gigi tidak bisa diminta untuk membuat gigi tiruan yang bagus dan nyaman dipakai, tetapi akan berupaya semaksimal mungkin mewujudkannya, sehingga gigi tiruan yang bagus dan nyaman dipakai oleh pasien bukan sebagai prestasi yang dapat diperjanjikan. Perasaan nyaman (enak dipakai, warna dan bentuk gigi tiruan sesuai keinginan) tidak dapat diukur karena tingkat kepuasan maupun respon seseorang dalam menerima stimulus, dalam hal ini gigi tiruan, sangat berbeda-beda; b) kontraktual hasil pada perawatan prostodonti. Kontraktual hasil atau *resultaatverbinten*, yakni suatu perjanjian bahwa pihak yang berjanji akan memberikan suatu *resultaat*, yaitu suatu hasil yang nyata sesuai dengan apa yang diperjanjikan.<sup>2,10</sup> Dengan kata lain kontraktual hasil adalah perikatan untuk menghasilkan sesuatu. Jadi dalam perikatan hasil ini prestasi yang diberikan adalah terukur atau dapat ditentukan.

Prestasi dalam hubungan dokter gigi dengan pasien adalah berbuat sesuatu sesuai dengan kesepakatan yang telah dicapai dengan pasien, bukan menghasilkan sesuatu yang diartikan sebagai menghasilkan gigi tiruannya. Karena sesungguhnya gigi tiruan yang dibuat oleh dokter gigi merupakan hasil akhir tetapi gigi tiruan tersebut merupakan peranti untuk kesehatan pasien yaitu mengembalikan fungsi kunyah agar gigi geliginya nyaman untuk mengunyah. Sekalipun tujuan pembuatan gigi tiruan diutamakan kepentingan estetik belaka, tetap saja dokter gigi akan bekerja sesuai dengan standar pelayanan medis yang ada, sehingga sesungguhnya tidak dapat dikatakan sebagai perjanjian hasil. Kepuasan pasien antara rasa nyaman merupakan keadaan yang sulit terukur karena tergantung berbagai faktor.

### Peran kode etik kedokteran dalam layanan pasien

Etika adalah prinsip atau kebajikan moral yang mengatur karakter dan perilaku individu atau kelompok. Etika, sebagai cabang dari filsafat dan teologi, adalah studi sistematis tentang apa yang benar dan baik berkenaan dengan karakter dan perilaku. Etika berusaha menjawab dua pertanyaan mendasar, yaitu apa yang harus kita lakukan dan mengapa kita harus melakukannya.

Objek etika lebih menekankan semangat (atau niat) dari pada hukum. Etika kedokteran gigi menerapkan prinsip-prinsip moral dan kebajikan pada praktik kedokteran gigi. Istilah etika dan moral telah digunakan secara sinonim dan dulunya hanya berarti masalah, pertanyaan, refleksi, atau penilaian yang diterapkan menyangkut apa yang seharusnya atau tidak seharusnya dilakukan, atau apa masalah kewajiban seseorang.

Etika mempengaruhi hampir setiap keputusan yang dibuat di klinik gigi, meliputi aktivitas menilai dan me-

milih. Etika mempengaruhi hubungan dengan pasien, masyarakat, staf kantor, dan profesional lainnya. Sebagai seorang dokter gigi, harus menghasilkan banyak keputusan. Beberapa keputusan bersifat langsung dan mudah; orang lain bisa sangat sulit. Etika terkait erat dengan keputusan dan dengan aktivitas sehari-hari di tempat kerja. Ketika etika diabaikan, berisiko membuatnya menjadi tidak etis. Keputusan yang tidak etis dapat menyebabkan tidak etis mengadakannya. Setidaknya, perilaku tidak etis adalah serius membahayakan layanan kepada pasien dan merusak kemampuan untuk berfungsi sebagai seorang profesional. Etika sangat penting bagi seorang profesional. Penekanan pada etika dan perilaku etis dengan jelas membedakan posisi sebagai seorang profesional. Tanpa landasan etika yang kokoh, secara sederhana seseorang tidak bisa menjadi profesional sejati.<sup>17</sup>

Dengan setuju untuk mengambil bagian dalam hubungan dokter gigi-pasien, keduanya menerima kewajiban atau tugas tertentu. Keduanya menerima tanggung jawab untuk mengungkapkan informasi terkait hubungan tersebut. Dokter gigi wajib menghormati privasi pasien, mempertahankan kepercayaan pasien, tepati janji, jujur, dan pertimbangkan nilai-nilai kesabaran dan preferensi pribadi dalam keputusan pengobatan. Dokter gigi harus memberi tahu pasien tentang pengobatan yang diusulkan, dan alternatif yang masuk akal, yang memungkinkan pasien terlibat dalam keputusan pengobatan. Dokter gigi juga wajib menjaga kerahasiaan catatan pasien. Dokter gigi harus memelihara catatan pasien dengan cara yang konsisten dengan perlindungan kesejahteraan pasien. Atas permintaan pasien atau praktisi gigi lainnya, dokter gigi wajib memberikan informasi apapun sesuai dengan hukum yang akan berlaku, memberikan informasi yang bermanfaat untuk pengobatan pasien tersebut di masa datang.<sup>18</sup>

Dokter gigi spesialis prostodontia dalam melaksanakan pelayanannya, tidak lepas dari fungsi kemanusiaan, maka perlu mengetahui dan memahami kode etik dalam pelayanannya terhadap pasien yang akan dirawat dengan demikian mampu memberi pelayanan yang maksimal sesuai dengan kewajibannya. Berikut adalah isi dari kode etik kedokteran gigi tentang kewajiban dokter gigi terhadap pasiennya, yaitu 1) Pasal 9, dalam menjalankan profesinya, setiap dokter gigi Indonesia wajib memberikan layanan sebaik mungkin kepada penderita; 2) Pasal 10, dalam hal ketidakmampuan menangani suatu kasus, maka setiap dokter gigi Indonesia wajib merujuk atau mengkonsultasikan ke-

pada teman sejawat yang lebih ahli; 3) Pasal 11, setiap dokter gigi Indonesia wajib merahasiakan segala sesuatu yang diketahui tentang penderita, bahkan juga setelah penderita meninggal dunia; 4) Pasal 12, setiap dokter gigi Indonesia wajib memberikan pertolongan darurat dalam batas-batas kemampuannya, sebagai suatu tugas perikemanusiaan, kecuali pada waktu itu ada orang lain yang lebih mampu memberi pertolongan.

Perkembangan ilmu dan teknologi sejalan dengan perkembangan pemikiran pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pasien telah mengetahui bahwa seorang dokter mungkin saja keliru atau lalai dalam memberikan layanan kesehatan baik itu berupa tindakan medik maupun pengobatan, sehingga dewasa ini pasien lebih komunikatif dalam menerima pelayanan kesehatan. Dokter gigi dituntut untuk memberi layanan yang sebaik-baiknya, harus menjelaskan di awal hal yang hendak dilakukan terhadap pasien, apa risiko dan akibatnya jika tidak dilakukan. Pasien semakin kritis, tahu dan menyadari hak serta kewajibannya, sehingga hubungan antara dokter dan pasien dipandang sebagai suatu hubungan kontraktual.

Dasar adanya kewajiban dokter adalah adanya hubungan kontraktual profesional antara tenaga medis dengan pasiennya, yang menimbulkan kewajiban umum dan kewajiban profesional bagi tenaga medis tersebut. Kewajiban profesional diuraikan di dalam sumpah profesi, aturan etik profesi, berbagai standar pelayanan, dan berbagai prosedur operasional.

Agar hubungan kontraktual dokter dan pasien berjalan seimbang maka, kedua belah pihak dituntut untuk mengetahui hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam hubungan kontraktual tersebut hal yang paling utama dipahami adalah etika karena etika kedokteran gigi menerapkan prinsip-prinsip moral dan kebajikan pada praktek kedokteran gigi. Untuk mencegah terjadinya konflik, kedua belah pihak dalam proses pelayanan kesehatan, dokter sebagai pemberi layanan dan pasien yang menerima layanan, harus memberi penjelasan yang lengkap tentang hal-hal yang berhubungan dengan pengobatannya.

Disimpulkan bahwa untuk layanan kedokteran spesialis prostodontia, pasien diharapkan tidak menuntut hasil perawatan yang berlebih karena dalam perawatan prostodontia hasilnya sangat bergantung kepada banyak faktor, terutama keadaan klinis pasien. Intinya, dengan komunikasi yang baik, diharapkan tidak terjadi ketidakpuasan dari pasien dan dokter pun akan berdaya upaya untuk memberi pelayanan yang maksimal dan profesional.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Nasser M. Sengketa medis dalam pelayanan kesehatan. 2011. Tersedia di [www.kebijakankesehatanindonesia.net/sites](http://www.kebijakankesehatanindonesia.net/sites). Diakses pada 27 Agustus 2020.

2. Syamsu Z, Sulistyawati V. Pertanggungjawaban perdata seorang dokter dalam kasus malpraktek medis. *Lex Jurnalica* 2011; 8(3). Dari <https://media.neliti.com/media/publications/18035-ID-pertanggung-jawaban-perdata-seorang-dokter-dalam-kasus-malpraktek-medis.pdf>
3. Erlina. Perlindungan hukum terhadap pasien dalam kontrak terapeutik. 2016. Tersedia di <http://journal.uinalauddin.ac.id/index.php/jurisprudentie>. Diakses pada 27 Agustus 2020.
4. Sampurno B. Hukum kesehatan-Badan Pembinaan Hukum Nasional 2011. Tersedia di <https://www.bhpn.go.id/data/document/kpd-2011-6.pdf>. Diakses pada 29 Agustus 2020.
5. Soelarso H, Soebekti HR, Mufid A. Peran komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan gigi. *Maj Ked Gigi (Dent J)* 2005; 38(3):124-9. Tersedia di <https://e-journal.unair.ac.id/MKG/article/download/1130/913> Diakses 27 Agustus 2020
6. Naomi P. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan. Tersedia di [http://jurnal.upi.edu/file/Prima\\_Naomi](http://jurnal.upi.edu/file/Prima_Naomi). Diakses tanggal 30 Agustus 2020.
7. Roinah R. Hubungan hukum dokter dan pasien: perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien, *Justicia Islamia. Jurnal Kajian Hukum dan Sosial* 2019; 16(1): 156-7
8. Rokhim A. Rekam medis sebagai alat bukti dalam penyelesaian sengketa layanan medis. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Malang* 2020; 3(1). Tersedia di <http://riset.unisma.ac.id/index.php/yur/article/view/4863>. Diakses pada 29 Agustus 2020
9. Filia M. Aspek hukum persetujuan tindakan medis (inform consent) dalam penerapan teknik operasi bedah jantung. 2019. Tersedia di <http://journal.upnvj.ac.id/index.php/esensihukum/issue/...> Diakses pada 27 Agustus 2020
10. Afandi D. Aspek medikolegal dan tatalaksana persetujuan tindakan kedokteran. 2018. Tersedia di [http://jkm.fk.unri.ac.id/index.php/jkm/article/download/146/pdf\\_1](http://jkm.fk.unri.ac.id/index.php/jkm/article/download/146/pdf_1). Diakses pada 27 Agustus 2020.
11. Kusumaningrum EA. Analisis transaksi terapeutik sarana perlindungan hukum bagi pasien. *Jurnal Ilmiah Dunia Hukum* 2016; 1(1): 4
12. Astutik. Standar pelayanan medis nasional sebagai bentuk pembatasan otonomi profesi medis, 2017; 1(2): 253-4.
13. Eulora EF. Perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen kesehatan ditinjau dari hukum perdata, pidana & administratif. *hukum dan dinamika masyarakat* 2013; 10(2)
14. Sari MP, Wicaksono B. Tinjauan yuridis sahnya perjanjian terapeutik dan perlindungan hukum bagi pasien. *Privat Law* 2014; 2(4). Tersedia di [www.neliti.com/publications/26562/tinjauan...](http://www.neliti.com/publications/26562/tinjauan...) Diakses pada 27 Agustus 2020.
15. Putra S. Inspanningverbinten en resultaatsverbinten. keseimbangan etika dalam hukum kesehatan. Tersedia di <http://media.neliti.com>media>publications>83608>ID-ins>. Diakses pada 25 Agustus 2020
16. Welie J. *Dental Ethics Manual* 2. 2018. Tersedia di [www.fdiworlddental.org/resources/dental-ethics](http://www.fdiworlddental.org/resources/dental-ethics). Diakses pada 27 Agustus 2020.
17. American Collage of Dentist. *Ethics handbook for dentist*. New Orleans: American Collage of Dentist Foundation; 2016.
18. American Dental Association. *Principles of ethics & code of professional conduct*; 2018.
19. Undang-undang RI No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
20. Kode Etik Kedokteran Indonesia
21. Kode Etik Kedokteran Gigi Indonesia