

**Efektivitas Mediasi Dan Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Kesehatan****Yuyut Prayuti<sup>1</sup>, Arman Lany<sup>2</sup>, Davin Takaryanto<sup>3</sup>, Angkasa Ramatuan Hamdan<sup>4</sup>, Beni Ciptawan<sup>5</sup>, Enggar Adi Nugroho<sup>6</sup>**<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Universitas Islam Nusantara, Jawa Barat, IndonesiaEmail: prayutiyuyut@gmail.com<sup>1</sup>, arman\_lany@yahoo.com<sup>2</sup>, takaryantodavin.md@gmail.com<sup>3</sup>, angkasahamdan@gmail.com<sup>4</sup>, beniciptawan.bcs@gmail.com<sup>5</sup>, adinugrohoe@gmail.com<sup>6</sup>**Abstrak**

Penyelesaian sengketa konsumen kesehatan merupakan isu penting dalam sistem kesehatan karena berkaitan langsung dengan hak-hak konsumen dan kualitas pelayanan kesehatan. Mediasi dan arbitrase adalah dua metode alternatif penyelesaian sengketa yang dapat digunakan dalam kasus-kasus seperti ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas mediasi dan arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yakni dengan studi literatur. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dalam tiga tahapan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediasi dinilai efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen kesehatan, sedangkan efektivitas arbitrase bergantung pada keahlian para arbiter, terutama dalam kasus-kasus yang membutuhkan pengetahuan teknis khusus. Mediasi cenderung lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan sengketa karena dapat membantu pihak-pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan secara sukarela dengan bantuan mediator. Namun, hasil mediasi tidak bersifat final dan biasanya memerlukan persetujuan dari kedua belah pihak untuk mengikat. Di sisi lain, arbitrase menawarkan kepastian hukum yang lebih tinggi karena putusannya bersifat final dan mengikat. Meskipun demikian, proses arbitrase cenderung lebih formal, memakan waktu, dan biayanya lebih tinggi dibandingkan dengan mediasi. Oleh karena itu, pemilihan antara mediasi dan arbitrase harus mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi masing-masing pihak yang bersengketa.

**Kata kunci:** Mediasi, Arbitrase, Sengketa, Konsumen Kesehatan**Abstract**

*Settlement of health consumer disputes is an important issue in the health system because it is directly related to consumer rights and the quality of health services. Mediation and arbitration are two alternative dispute resolution methods that can be used in cases like this. The aim of this research is to analyze the effectiveness of mediation and arbitration in resolving health consumer disputes. This study used qualitative research methods. The data collection technique in this research is literature study. The data that has been collected is then analyzed in three stages, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research results show that mediation is considered effective in resolving health consumer disputes, while the effectiveness of arbitration depends on the expertise of the arbitrators, especially in cases that require special technical knowledge. Mediation tends to be more effective and efficient in resolving disputes because it can help disputing parties to reach an agreement voluntarily with the help of a mediator. However, mediation results are not final and usually require agreement from both parties to be*

**How to cite:** Yuyut Prayuti<sup>1</sup>, Arman Lany<sup>2</sup>, Davin Takaryanto<sup>3</sup>, Angkasa Ramatuan Hamdan<sup>4</sup>, Beni Ciptawan<sup>5</sup>, Enggar Adi Nugroho<sup>6</sup> (2024) Efektivitas Mediasi Dan Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Kesehatan (6) Issue, <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i3.3165>  
**E-ISSN:** 2684-883X  
**Published by:** [Ridwan Institute](#)

*binding. On the other hand, arbitration offers higher legal certainty because the decision is final and binding. However, the arbitration process tends to be more formal, time consuming, and more expensive than mediation. Therefore, the choice between mediation and arbitration must consider the needs and preferences of each party to the dispute.*

**Keywords:** *Mediation, Arbitration, Dispute, Consumer Health*

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan kebutuhan esensial bagi setiap individu, namun ironisnya, pengetahuan tentang dunia medis seringkali terbatas di kalangan masyarakat umum. Profesionalisme dan keahlian di bidang medis seringkali dianggap sebagai pengetahuan yang terbatas hanya bagi kalangan tertentu. Hal ini menjadi masalah serius, terutama ketika pasien menghadapi situasi yang berkaitan dengan kesehatan dan keselamatannya sendiri. Padahal, setiap pasien berhak untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan perawatan medis yang diterimanya, termasuk informasi mengenai biaya, efek samping, dan dampak jangka panjang dari pengobatan atau intervensi medis yang dijalani (Heriani, 2018).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh BMJ Quality & Safety, sebuah jurnal kesehatan terkemuka, terdapat setidaknya 43 juta kasus kelalaian medis yang terjadi di seluruh dunia setiap tahunnya. Angka yang tinggi ini juga sejalan dengan jumlah kematian yang disebabkan oleh kelalaian medis. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mencatat bahwa sebanyak 2,6 juta orang meninggal setiap tahunnya akibat kelalaian medis, terutama di negara-negara berkembang. Meskipun profesi tenaga kesehatan telah memiliki kode etik sebagai pedoman dalam praktiknya, namun malpraktik masih tetap terjadi hingga saat ini (Firm, 2023).

Banyaknya insiden malpraktik yang terjadi juga menimbulkan sengketa konsumen yang berkaitan erat dengan hak-hak individu dalam masyarakat, terutama para pasien yang berperan sebagai konsumen layanan kesehatan. Berdasarkan Permendag no 6 tahun 2017 memaparkan bahwa sengketa konsumen merujuk pada perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen yang berkaitan dengan tuntutan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian lain yang diderita sebagai akibat dari penggunaan barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha (Darmawan, 2021). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan sebagai lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Pengaturan mengenai BPSK dalam peraturan ini meliputi berbagai aspek, seperti pembentukan, tugas, dan wewenang BPSK; keanggotaan BPSK; peran sekretaris BPSK; pendanaan; pembinaan dan pengawasan; evaluasi; serta pelaporan aktivitas BPSK (Perdana, Fuad, & Munawar, 2021).

Penyelesaian sengketa konsumen kesehatan menjadi isu yang sangat penting dalam sistem kesehatan karena berhubungan langsung dengan hak-hak konsumen dan kualitas pelayanan kesehatan. Secara prinsip, penyelesaian perkara dapat dilakukan melalui dua jalur, yaitu litigasi dan non-litigasi. Penyelesaian perkara melalui litigasi mengacu pada proses penyelesaian masalah hukum yang dilakukan melalui sistem pengadilan. Di sisi lain, penyelesaian perkara melalui jalur non-litigasi mengacu pada penyelesaian masalah hukum di luar pengadilan, yang juga dikenal

sebagai Penyelesaian Sengketa Alternatif (Dewi, A, 2022). Mediasi dan arbitrase adalah dua metode alternatif penyelesaian sengketa yang dapat digunakan dalam kasus-kasus seperti ini.

Penelitian terdahulu oleh (Hadiati & Tampi, 2020) menyimpulkan bahwa mediasi memiliki efektivitas yang tinggi dalam menyelesaikan sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) DKI Jakarta. Mediasi merupakan pilihan yang umum dipilih di BPSK DKI Jakarta, dengan sekitar 53,2% dari total kasus yang diselesaikan menggunakan pranata arbitrase, mediasi, dan konsiliasi. Dari 4692 kasus yang diproses, sebanyak 86,51% berhasil diselesaikan melalui mediasi. Hal ini menunjukkan bahwa mediasi di BPSK DKI Jakarta dianggap efektif dalam menyelesaikan sengketa.

Sedangkan penelitian oleh (Rifqianda, Ismi, & Dasrol, n.d.) menyoroti masalah efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya PLN, di Provinsi Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Provinsi Riau belum efektif dalam menangani sengketa tersebut. Peran badan penyelesaian sengketa di sini diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum kepada kedua belah pihak, yaitu konsumen dan PLN. Proses mediasi yang dijalankan masih mengalami kendala, baik dari segi finansial, operasional, maupun keberadaan lembaga itu sendiri. Oleh karena itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus menjadi wadah yang dapat memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak.

Penelitian serupa oleh (Umbas, 2016) menunjukkan bahwa arbitrase merupakan salah satu metode alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Efektivitas arbitrase dalam menyelesaikan sengketa terutama bergantung pada keahlian para arbiter, terutama dalam kasus-kasus yang membutuhkan pengetahuan teknis khusus. Arbitrase juga dianggap lebih cepat dibandingkan proses pengadilan konvensional, yang sering kali memakan waktu yang lama dari tingkat pertama hingga tingkat banding.

Kebaharuan dalam penelitian ini adalah dari obyek penelitiannya yakni sengketa konsumen kesehatan yang belum pernah diteliti sebelumnya. Implikasi praktis dari penelitian mengenai efektivitas mediasi dan arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen kesehatan adalah memberikan pandangan yang lebih jelas kepada para praktisi hukum, mediator, arbiter, dan pihak terkait lainnya tentang efektivitas kedua metode tersebut dalam konteks spesifik ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas mediasi dan arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen kesehatan.

## **METODE PENELITIAN**

Kekurangan dari metode penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikannya yang cenderung lebih lama dibandingkan dengan metode penelitian kuantitatif. Hal ini disebabkan oleh proses yang lebih mendalam dalam pengumpulan dan analisis data, serta kompleksitas yang terkait dengan interpretasi data kualitatif. Metode kualitatif juga dapat cenderung lebih terbuka terhadap subjektivitas peneliti dalam interpretasi data, yang dapat menghasilkan analisis yang kurang objektif. Selain itu, meskipun studi literatur merupakan teknik yang berguna untuk mengumpulkan informasi dari berbagai

sumber, namun dapat menghadapi batasan dalam hal keterbatasan aksesibilitas terhadap sumber-sumber literatur tertentu dan potensi keberagaman kualitas dan keandalan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber tersebut. Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan ini dan memperhatikan keakuratan dan kredibilitas sumber-sumber yang digunakan dalam studi literatur. Dengan menyadari dan memperhitungkan kekurangan-kekurangan tersebut, peneliti dapat meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian serta membuat interpretasi yang lebih terpercaya dan dapat diandalkan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Manusia, sebagai makhluk sosial, tidak dapat hidup secara terisolasi tanpa berinteraksi dengan masyarakat lainnya sepanjang sejarah. Secara alami, manusia hidup dalam kelompok sebagai bagian dari struktur sosial, dan mereka selalu memerlukan dukungan dari individu lainnya. Untuk membentuk hubungan yang saling berinteraksi, manusia terlibat dalam berbagai bentuk interaksi sosial (Dewi, A, 2022). Interaksi sosial yang terjadi dengan beragam karakter, ras, dan suku manusia yang berbeda-beda, dan perbedaan ini seringkali menjadi penyebab konflik. Konflik dapat terjadi antara manusia satu dengan yang lain, dengan alam lingkungannya, bahkan dengan diri sendiri. Konflik seringkali menjadi awal dari terjadinya sengketa, dan dalam masyarakat, sengketa bisa timbul dari berbagai sebab.

Menurut definisi dalam kamus umum Bahasa Indonesia, sengketa merujuk pada pertengkaran, perbantahan, pertikaian, perselisihan, percederaan, dan perkara (Kaban, 2016). Penelitian lain juga menyimpulkan bahwa sengketa merupakan perselisihan yang melibatkan dua belah pihak atau lebih, dan seringkali dapat menyebar hingga memengaruhi pihak yang tidak terlibat secara langsung (Sohibi, 2023). Pandangan lain tentang sengketa, seperti yang disampaikan oleh (Sohibi, 2023), menyatakan bahwa sengketa adalah konflik antara dua orang atau lebih yang memiliki implikasi hukum, sehingga dapat dikenakan sanksi hukum kepada salah satu pihak. Dengan demikian, sengketa dapat dijelaskan sebagai berbagai bentuk konflik atau perselisihan antara individu atau kelompok yang berpotensi menghasilkan dampak hukum dan mempengaruhi baik mereka yang terlibat langsung maupun pihak lain yang terlibat secara tidak langsung.

Sengketa dapat timbul di berbagai kalangan dan tempat. Hal ini dapat melibatkan individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, perusahaan dengan perusahaan, perusahaan dengan negara, negara dengan negara lain, dan sebagainya. Ini menunjukkan bahwa sengketa dapat memiliki karakteristik publik atau privat, serta dapat muncul dalam skala lokal, nasional, atau bahkan internasional (Fadillah & Putri, 2021). Dalam bidang kesehatan, tidak terkecuali dengan adanya sengketa. salah satu contohnya adalah sengketa yang melibatkan konsumen kesehatan. Sengketa semacam ini bisa muncul ketika ada ketidakpuasan atau ketidaksepakatan antara konsumen dan penyedia layanan kesehatan, misalnya terkait dengan pelayanan yang diberikan, biaya pengobatan, tindakan medis, atau hak konsumen lainnya.

Konsumen dapat dijelaskan sebagai individu yang menggunakan produk atau layanan yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup

lainnya, dan bukan untuk tujuan perdagangan (Maharani & Dzikra, 2021). Bergitupun dalam bidang kesehatan, konsumen kesehatan merujuk kepada individu atau pihak yang menggunakan dan memanfaatkan layanan atau produk kesehatan untuk memenuhi kebutuhannya. Konsumen kesehatan dapat berarti pemakai jasa dan barang yang tersedia dalam pelayanan kesehatan. Mereka adalah pasien, anggota keluarga pasien, atau pihak lain yang memanfaatkan layanan kesehatan.

Hubungan antara penyedia kesehatan, seperti dokter atau tenaga medis lainnya dengan pasien sebagai konsumen didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pasien kepada penyedia kesehatan yang membutuhkan pertolongan dalam bentuk pengobatan atau tindakan medis. (Nasution, Satria, & Tarigan, 2021). Pasien menyerahkan kepercayaan dan harapannya untuk mendapatkan penanganan yang tepat dan berkualitas kepada penyedia kesehatan. Namun, ketika pasien mengalami masalah medis, ini bisa mengakibatkan kerugian dan memicu perselisihan antara penyedia layanan kesehatan dan pasien. Perselisihan tersebut sering kali timbul karena hasil pengobatan yang tidak memenuhi harapan pasien atau karena pasien merasa bahwa upaya pelayanan medis yang diberikan oleh dokter tidak memadai (Nasution, Satria, & Tarigan, 2021). Biasanya, yang dipersengketakan dalam sengketa medik meliputi beberapa hal, antara lain (Sinaga, 2021):

1. Pelanggaran etika kedokteran

Pelanggaran ini mencakup situasi di mana dokter atau tenaga medis melakukan tindakan atau keputusan yang dianggap melanggar kode etik atau standar profesional dalam praktek kedokteran.

2. Pelanggaran disiplin kedokteran

Pelanggaran ini terkait dengan ketidakpatuhan terhadap peraturan atau standar profesi kedokteran yang ditetapkan oleh otoritas kesehatan atau lembaga profesi.

3. Pelanggaran hak orang lain

Ini terjadi ketika hak-hak pasien dilanggar, baik itu hak informasi, hak untuk mendapat perlakuan yang adil dan bermartabat, atau hak atas privasi dan kerahasiaan medis. Pelanggaran hak pasien bisa meliputi kesalahan diagnosa, prosedur medis yang tidak sesuai, atau kegagalan dalam memberikan informasi yang cukup kepada pasien.

4. Pelanggaran kepentingan masyarakat

Terkadang, keputusan atau tindakan medis dapat memiliki dampak yang signifikan bagi masyarakat atau populasi tertentu. Jika keputusan tersebut dianggap merugikan kepentingan masyarakat secara luas, maka hal ini juga dapat menjadi subjek sengketa.

Pelanggaran-pelanggaran yang terjadi dalam sengketa medis jelas merugikan pasien sebagai konsumen dalam kesehatan sehingga membutuhkan perlindungan. Masalah perlindungan konsumen. Isu perlindungan konsumen bukanlah hanya persoalan individu, melainkan juga merupakan isu bersama dan masalah yang berskala nasional. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya setiap orang adalah konsumen, dan hak-hak konsumen harus dilindungi. Oleh karena itu, melindungi hak-hak konsumen berarti melindungi kepentingan semua orang (Riza & Abduh,

2018). Untuk melindungi hak-hak konsumen, terutama dalam hal terjadi sengketa, diperlukan upaya yang terfokus pada penyelesaian sengketa dengan cara yang adil dan efektif.

Melalui proses pemikiran yang rasional, manusia selalu berupaya mencari cara untuk menyelesaikan konflik dengan tujuan mencapai harmoni dan keselarasan dalam kehidupan bersama. Secara umum, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua pendekatan. Pendekatan pertama adalah melalui proses litigasi atau pengadilan, di mana sengketa antara pihak-pihak yang bertikai diselesaikan melalui jalur formal hukum di pengadilan dengan bantuan hakim. Pendekatan kedua adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau non-litigasi, yang berkembang sejalan dengan perkembangan masyarakat manusia (Fadillah & Putri, 2021).

Penyelesaian sengketa dalam konteks kesehatan melalui metode non-litigasi atau di luar pengadilan menjadi preferensi utama karena beberapa alasan. Pertama, berdasarkan UU No. 36 Tahun 2009 Pasal 29, dalam kasus dugaan kelalaian oleh tenaga kesehatan, langkah pertama penyelesaiannya harus dimulai dengan mediasi. Hal ini menunjukkan bahwa mediasi dianggap sebagai langkah awal yang krusial dalam menangani sengketa medis. Alasan kedua adalah efisiensi dan keadilan dari proses peradilan dianggap kurang memuaskan oleh sebagian pihak karena melibatkan biaya tinggi dan memakan waktu yang lama. Terdapat kritik terhadap hasil pengadilan, di mana sering kali ada pihak yang dianggap sebagai pemenang dan pihak lainnya sebagai pihak yang kalah. Sistem peradilan dianggap terlalu formal dan teknis, serta kurang responsif terhadap kepentingan masyarakat umum. Sebagian orang berpendapat bahwa jalur pengadilan cenderung lambat dan padat dalam menjalankan fungsinya. Kritik tersebut menyoroti bahwa proses peradilan terlalu mahal dan tidak sesuai dengan kebutuhan efisiensi dan keadilan yang diharapkan oleh masyarakat (Jauhani & MH, 2020).

Munculnya kritik dan ketidakpercayaan dari masyarakat terhadap proses penyelesaian sengketa melalui sistem peradilan menyebabkan anggapan bahwa pendekatan litigasi menjadi kurang efektif dan efisien. Sebagai tanggapan terhadap kritik tersebut, para akademisi mulai mencari alternatif penyelesaian sengketa di luar ranah pengadilan. Alternatif ini dikenal sebagai Penyelesaian Sengketa Alternatif (Alternative Dispute Resolution atau ADR) (Dewi, A, 2022). ADR merupakan pendekatan yang mengusulkan metode-metode lain untuk menangani sengketa di luar wilayah peradilan. Salah satu metode yang termasuk dalam ADR adalah mediasi dan arbitrase.

Pentingnya mediator dalam proses mediasi adalah untuk membantu memfasilitasi komunikasi antara pihak-pihak yang bersengketa, mengidentifikasi kepentingan dan kebutuhan masing-masing pihak, serta mengarahkan diskusi menuju penyelesaian yang dapat diterima oleh semua pihak. Namun, dalam tugasnya pihak mediator tidak memiliki kewenangan untuk memberikan putusan terhadap sengketa tersebut. Peran mereka adalah sebagai pembantu yang netral dalam mencari solusi terbaik untuk kedua belah pihak, tanpa memihak kepada salah satu pihak (Sohibi, 2023).

Dari berbagai aspek, penyelesaian melalui proses mediasi memberikan sejumlah keuntungan bagi para pihak yang mencari keadilan. Pertama, proses mediasi umumnya lebih cepat, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sengketa akan lebih singkat. Hal ini berarti

akan ada penghematan biaya bagi para pihak yang terlibat, karena proses hukum yang panjang biasanya memerlukan biaya yang besar. Dari segi emosional, pendekatan mediasi yang bertujuan mencapai solusi win-win solution akan memberikan kenyamanan bagi para pihak yang bersengketa. Kesepakatan yang dicapai dalam mediasi dibuat secara bersama-sama oleh para pihak, sesuai dengan kehendak dan kepentingan mereka. Ini sesuai dengan prinsip kebebasan dan prinsip konsensualitas dalam mediasi, di mana para pihak memiliki kendali penuh terhadap hasil akhir penyelesaian sengketa (Puspitaningrum, 2018).

Hasil mediasi, berupa kesepakatan atau perjanjian, memiliki kekuatan hukum serupa dengan perjanjian hukum biasa, asalkan perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum yang mengikat kedua belah pihak yang terlibat. Namun, jika salah satu pihak bertindak dengan kurang iktikad baik dan melanggar kesepakatan yang telah diatur dalam perjanjian, pihak yang merasa dirugikan berhak untuk mengajukan gugatan wanprestasi ke pengadilan. Meskipun perdamaian atau kesepakatan telah terjadi antara pihak-pihak yang berselisih, hasil mediasi belum memiliki kekuatan hukum yang mengikat secara mutlak. Oleh karena itu, kedua belah pihak diwajibkan untuk mendaftarkan kesepakatan atau perjanjian tersebut ke pengadilan negeri dalam waktu 30 hari setelah tercapainya kesepakatan. Langkah ini dilakukan untuk memberikan kekuatan hukum yang lebih kuat pada perjanjian dan agar diakui secara resmi oleh pengadilan (Ummah, Wiryani, & Najih, 2019).

Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan (PERMA No. 1/2016) telah menggantikan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008. Menurut PERMA No. 1/2016, mediasi diharuskan dilakukan sebagai langkah pertama dalam penyelesaian sengketa di pengadilan. Jika pihak-pihak yang bersengketa tidak mengikuti proses mediasi sebelum mengajukan penyelesaian sengketa ke pengadilan, hal ini dianggap sebagai pelanggaran terhadap ketentuan yang diatur dalam pasal 130 HIR (*Herzien Inlandsch Reglement*) dan/atau pasal 154 Rbg (*Rechtsreglement voor de Buitengewesten*) yang mengatur prosedur pengadilan di Indonesia. Akibatnya, putusan yang dikeluarkan oleh pengadilan atas sengketa tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum.

Arbitrase merupakan salah satu metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang berbeda dengan mediasi. Menurut Subekti dalam (Entriani, 2017), arbitrase adalah proses penyelesaian atau putusan sengketa yang dilakukan oleh seorang arbiter atau panel arbiter yang telah ditunjuk oleh pihak-pihak yang berselisih. Proses arbitrase dilakukan berdasarkan kesepakatan pihak-pihak bahwa mereka akan tunduk dan mengikuti keputusan yang diberikan oleh arbiter atau panel arbiter yang telah mereka pilih sebelumnya.

Tujuan dari proses arbitrase adalah untuk mencapai suatu keputusan akhir yang mengikat bagi kedua belah pihak. Keputusan arbitrase memiliki kekuatan hukum yang setara dengan putusan pengadilan, dan pihak-pihak yang terlibat diwajibkan untuk mematuhi sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat (Syarief & Rusdiana, 2016). Dengan demikian, arbitrase menawarkan tingkat kepastian hukum yang tinggi karena keputusannya bersifat final dan mengikat. Namun, proses arbitrase cenderung lebih formal, memakan waktu, dan memerlukan biaya yang lebih tinggi dibandingkan dengan mediasi karena prosesnya serupa dengan peradilan.

Pada dasarnya, arbitrase merupakan varian khusus dari pengadilan alternatif. Salah satu perbedaan utama antara pengadilan dan arbitrase adalah struktur institusional yang digunakan dalam proses penyelesaiannya. Dalam pengadilan konvensional, sengketa diselesaikan melalui badan peradilan permanen yang sudah ada, seperti pengadilan negeri atau pengadilan tinggi. Di sisi lain, dalam arbitrase, forum tribunal atau lembaga arbitrase dibentuk secara khusus untuk menangani kasus-kasus yang diajukan. Dalam arbitrase, arbiter atau arbitrator bertindak sebagai pengadil dalam mahkamah arbitrase, yang mirip dengan hakim permanen dalam pengadilan. Namun, perbedaannya terletak pada kenyataan bahwa arbiter ditugaskan untuk menangani kasus-kasus tertentu yang diajukan ke mahkamah arbitrase, dan mereka tidak memiliki kelanjutan dalam menjalankan fungsi pengadilan seperti hakim permanen (Entriani, 2017).

Di Indonesia, ada beberapa lembaga arbitrase yang didirikan untuk menyelesaikan berbagai sengketa bisnis yang terjadi dalam kegiatan perdagangan. Contohnya adalah BAMUI (Badan Arbitrase Muamalat Indonesia), yang fokus pada penyelesaian masalah perselisihan bisnis dalam konteks keuangan Islam. Selain itu, terdapat juga BASYARNAS (Badan Arbitrase Syariah Nasional), yang mengkhususkan diri dalam menyelesaikan sengketa yang timbul dalam praktik perbankan syariah. Sedangkan BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia) memberikan layanan penyelesaian sengketa bisnis yang tidak terkait dengan prinsip-prinsip keuangan Islam (Sohibi, 2023). Salah satu tantangan yang dapat timbul dalam arbitrase adalah ketergantungannya pada kualitas dan keahlian arbiter, terutama dalam kasus-kasus yang melibatkan pengetahuan teknis tertentu. Para pihak yang terlibat dalam sengketa memiliki hak untuk memilih arbiter yang dianggap memiliki pengalaman, pengetahuan, integritas, dan keadilan yang memadai, serta pemahaman yang cukup tentang isu-isu yang dipertentangkan. Keputusan dalam arbitrase sangat bergantung pada kemampuan teknis arbiter untuk menyimpulkan keputusan yang dapat memenuhi keadilan bagi semua pihak yang terlibat (Tampongangoy, 2015).

Menurut (Umbas, 2016), mekanisme arbitrase dalam penyelesaian sengketa diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Undang-undang tersebut mengatur masalah arbitrase dalam Pasal 32, yang terdiri dari empat ayat. Ayat pertama menegaskan prinsip bahwa ketika perselisihan timbul, pihak-pihak yang terlibat harus berupaya menyelesaikannya melalui negosiasi. Ayat kedua menyatakan bahwa jika negosiasi tidak berhasil (tanpa penentuan waktu tertentu untuk konsultasi atau negosiasi), maka pihak-pihak memiliki hak untuk membawa perselisihan ke Arbitrase, APS (Alternatif Penyelesaian Sengketa), atau Pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU tersebut. Ayat ketiga dengan jelas menyatakan bahwa perselisihan antara pemerintah dan investor domestik akan diselesaikan melalui arbitrase dengan persetujuan keduanya. Jika tidak ada kesepakatan, maka sengketa akan diberikan kepada Pengadilan. Ayat keempat mengatur bahwa jika perselisihan terjadi antara pemerintah dan investor asing, maka sengketa tersebut akan diselesaikan melalui arbitrase internasional yang harus disetujui oleh kedua belah pihak.

Selain itu, mekanisme arbitrase juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, yang menetapkan bahwa proses pemeriksaan perkara oleh arbitrase tidak boleh melebihi periode 6 bulan. Dalam praktiknya, penyelesaian perkara oleh Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)



biasanya diselesaikan dalam waktu kurang dari 6 bulan. Ini menunjukkan bahwa dalam sistem hukum Indonesia, terdapat peraturan yang menetapkan batas waktu bagi penyelesaian sengketa melalui arbitrase, dengan maksud untuk memberikan kepastian hukum dan memastikan proses penyelesaian sengketa yang efisien.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mediasi dan arbitrase adalah opsi yang efektif untuk menyelesaikan sengketa non-litigasi, terutama dalam konteks penyelesaian sengketa medis untuk melindungi konsumen. Meskipun keduanya merupakan pendekatan yang berbeda dalam proses, hasil, dan regulasi, pemilihan antara mediasi dan arbitrase harus mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi spesifik dari setiap pihak yang terlibat dalam sengketa tersebut.

## **KESIMPULAN**

Mediasi terbukti efektif dalam menangani sengketa konsumen di bidang kesehatan, sementara keefektifan arbitrase sangat tergantung pada kemampuan dan keahlian para arbiter, terutama dalam konteks kasus-kasus yang melibatkan pengetahuan teknis khusus. Mediasi dianggap lebih efektif dan efisien karena dapat memfasilitasi tercapainya kesepakatan antara pihak-pihak yang bersengketa secara sukarela dengan bantuan seorang mediator. Namun, perlu dicatat bahwa hasil mediasi tidak memiliki kekuatan hukum final dan biasanya memerlukan persetujuan dari kedua belah pihak untuk mengikat. Di sisi lain, arbitrase menjanjikan tingkat kepastian hukum yang lebih tinggi karena putusannya bersifat final dan mengikat. Meskipun demikian, proses arbitrase cenderung lebih formal, memakan waktu, dan menghasilkan biaya yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan mediasi. Oleh karena itu, dalam memilih antara mediasi dan arbitrase, perlu dipertimbangkan kebutuhan dan preferensi khusus dari setiap pihak yang terlibat dalam sengketa tersebut.

## **BIBLIOGRAPHY**

- Darmawan, R. (2021). *Efektivitas Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pencantuman Klausula Baku Di Provinsi Dki Jakarta*. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Dewi, A, R. (2022). Penyelesaian Perkara Hukum Jalur Non-Litigasi dengan Mediasi. Retrieved March 27, 2024, from kementerian keuangan republik Indonesia website: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kaltim/baca-artikel/15648/Penyelesaian-Perkara-Hukum-Jalur-Non-Litigasi-dengan-Mediasi.html#:~:text=Penyelesaian perkara dengan jalur litigasi,dikenal dengan Penyelesaian Sengketa Alternatif>
- Entriani, A. (2017). Arbitrase Dalam Sistem Hukum Di Indonesia. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(2), 277–293.
- Fadillah, F. A., & Putri, S. A. (2021). Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase (Literature Review Etika). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(6), 744–756.

Yuyut Prayuti<sup>1</sup>, Arman Lany<sup>2</sup>, Davin Takaryanto<sup>3</sup>, Angkasa Ramatuan Hamdan<sup>4</sup>, Beni Ciptawan<sup>5</sup>, Enggar Adi Nugroho<sup>6</sup>

- Firm, S. L. (2023). Adakah Konsekuensi Hukum Bagi Rumah Sakit atas Kasus Malpraktik. Retrieved March 27, 2024, from LinkedIn website: <https://www.linkedin.com/pulse/adakah-konsekuensi-hukum-bagi-rumah-sakit-atas-kasus-malpraktik/?originalSubdomain=id>
- Hadiati, M., & Tampi, M. M. (2020). Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di DKI Jakarta. *Jurnal Hukum Prioris*, 8(2), 178–200.
- Heriani, I. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Kesehatan dalam Hal Terjadi Malpraktik. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 10(2), 191–204.
- Jauhani, M. A., & MH, S. F. M. (2020). *Dilema Kapabilitas Dan Imparsialitas Dokter Sebagai Mediator Sengketa Medis*. Scopindo Media Pustaka.
- Kaban, M. (2016). Penyelesaian Sengketa Waris Tanah Adat Pada Masyarakat Adat Karo. *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 28(3), 453–465.
- Maharani, A., & Dzikra, A. D. (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659–666.
- Nasution, M. A. S., Satria, B., & Tarigan, I. J. (2021). Mediasi Sebagai Komunikasi Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Medik Antara Dokter Dan Pasien. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 1(02), 86–96.
- Perdana, R. P., Fuad, F., & Munawar, S. (2021). Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta. *Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian Dan Penelitian Hukum*, 3(2), 1–27.
- Puspitaningrum, S. (2018). Mediasi Sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan. *Spektrum Hukum*, 15(2), 275–299.
- Rifqianda, R., Ismi, H., & Dasrol, D. (n.d.). Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (Pln) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Hukum*, 6(2), 1–14.
- Riza, F., & Abduh, R. (2018). Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(1).
- Sinaga, N. A. (2021). Penyelesaian sengketa medis di indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 11(2).
- Sohibi, M. (2023). Penyelesaian Sengketa Gadai Syariah Atas Jaminan Barang Gadai Syariah. *Indonesia Berdaya*, 4(4), 1453–1478.

Kemendesakan Pengaturan Efektivitas Mediasi Dan Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa  
Konsumen Kesehatan

Syarief, E., & Rusdiana, S. (2016). Penerapan Prinsip Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. *Journal of Law and Policy Transformation*, 1(2), 79–109.

Tampongangoy, G. H. (2015). Arbitrase Merupakan Upaya Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Dagang Internasional. *Lex Et Societatis*, 3(1).

Umbas, R. (2016). Efektivitas Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Di Indonesia. *Lex Et Societatis*, 4(7).

Ummah, N., Wiryani, F., & Najih, M. (2019). Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Medik Dokter Dengan Pasien (Analisis Putusan Pn No. 38/Pdt. G/2016/Pn. Bna Dan Putusan Mahkamah Agung No. 1550 K/Pdt/2016). *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum*, 27(2), 205–221.

---

**Copyright holder:**

Yuyut Prayuti<sup>1</sup>, Arman Lany<sup>2</sup>, Davin Takaryanto<sup>3</sup>, Angkasa Ramatuan Hamdan<sup>4</sup>, Beni Ciptawan<sup>5</sup>, Enggar Adi Nugroho<sup>6</sup> (2024)

**First publication right:**

[Syntax Idea](#)

**This article is licensed under:**

