



(meng)UPAYA(kan) ~~(keberadaan)~~  
(eksistensi) ALTERNATIF  
PENYELESAIAN SENGKETA PADA  
SENGKETA MEDIS

dr. Gregorius Yoga Panji Asmara, SH, MH, CLA  
lecturer | attorney at law | legal consultant | legal auditor

Disampaikan pada Webinar “Penyelesaian Sengketa Medis”  
Universitas Jayabaya – PERDAHUKKI  
17 Juli 2022

Get Started



# Sengketa

**sengketa**/*seng·ke·ta/ /sengkéta/ n 1* sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat; pertengkaran; perbantahan

*A conflict or controversy; a conflict of claims or rights; an assertion of a right, claim, or demand on one side, met by contrary claims or allegations on the other.*

“Arti kata sengketa - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online.”  
Diakses 16 Juli 2022. <https://kbbi.web.id/sengketa>.

The Law Dictionary. “DISPUTE Definition & Meaning - Black’s Law Dictionary,” 9 November 2011. <https://thelawdictionary.org/dispute/>.



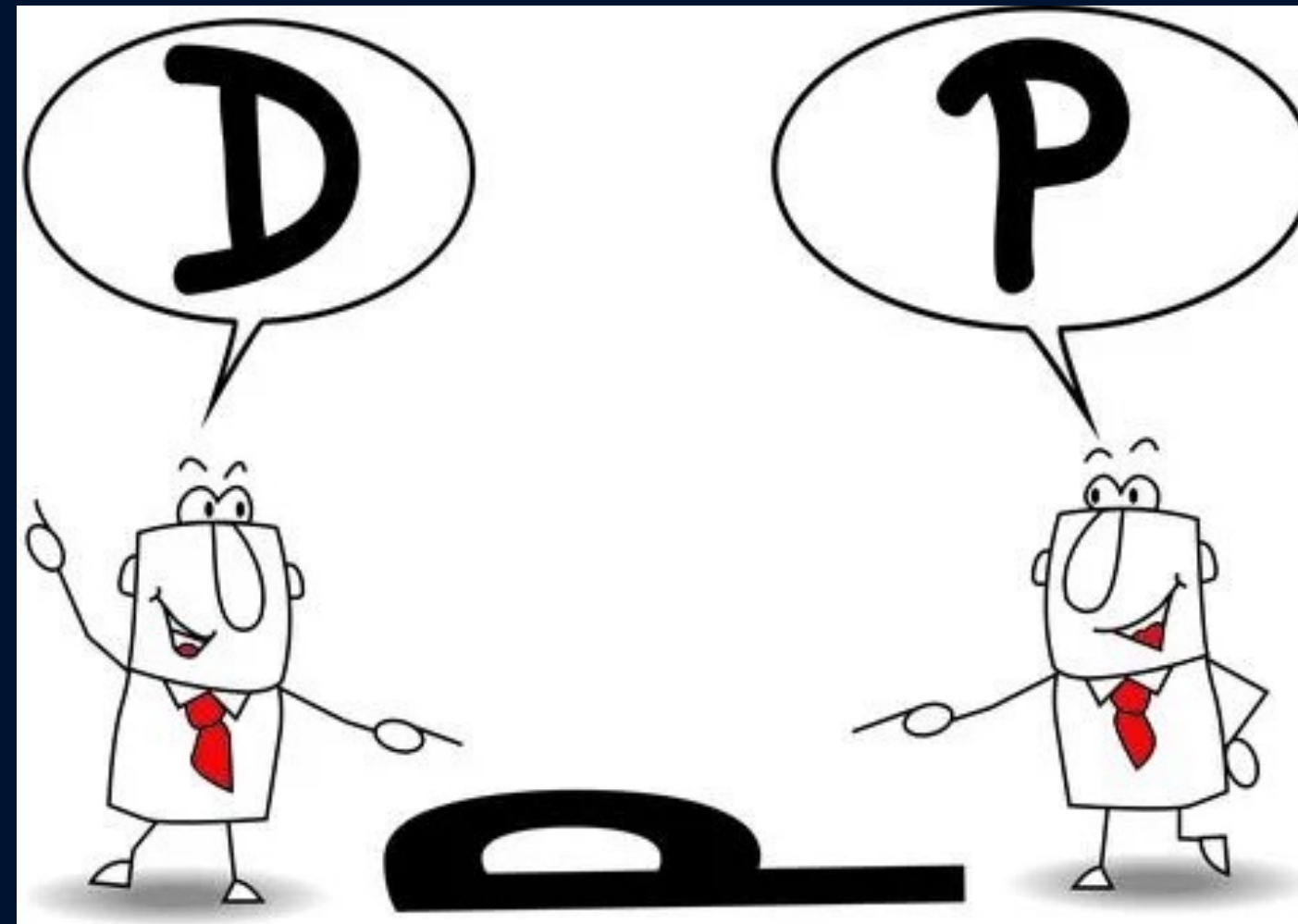
# Sengketa Medis

**Ketidaksepahaman antara pihak dokter dengan pihak pasien/klien atau keluarganya keduanya disebut para pihak) di dalam atau pasca hubungan dokter-pasien/klien yang berwujud diadukannya dokter tersebut kepada sarana kesehatan, IDI, MKEK atau lembaga disiplin dan peradilan lainnya (Organisasi dan Tata Kelola MKEK 2018)**

- Tidak melulu permasalahan hukum (dugaan pelanggaran hukum)
- Dokter (pelayan kesehatan) “dimintakan” pertanggungjawaban atas layanan yang diberikan
- Pemahaman hak dan kewajiban
- Memperjuangkan “keadilan” sebagai hak seluruh warga negara



# Ketidaksepahaman - *point of view*



Ketidaksepahaman dalam bidang medis tidak sederhana, berkaitan dengan “hidup” manusia



# Fact

- On March 21, 2020, a physician working at the hemodialysis room in the Ordos central hospital was stabbed by her patient more than 10 times and soon lost consciousness and fell in blood
- A physician from the Beijing commercial aviation general hospital was brutally killed by a son of her patient with a knife

Wang, Z., Liu, Y., & Gao, B. (2020). Understanding Medical Disputes Through the Lens of Conflict Resolution. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 3(5), 67–77.



# Existing Condition

- distribution of medical resources in China has concentrated in big cities, while in villages and small towns numbers of doctors are in shortage, and medical technology relatively lags
- As almost all patients believe that they can get better doctors and treatment in big cities, so they all flood to famous hospitals in big cities and then significantly lead to the increment of the workload at the side of doctors and nurses.
- In some departments, a doctor has to cope with more than 100 patients per day, so the time allocated to each patient is very short and it can also make patients disappointed and dissatisfied.
- ineffective communications and the block of the communications channel caused by the intensive schedules of doctors caused more than 80 percent of medical disputes in China

Jiang, M., Gao, K., Guo, P., Kong, Y., Li, H., & Yang, J. (2019). Conflict Analysis of Rural Primary Medical System Based on Rough Set. *Medicine and Society*, 32(12):30-35.

Wang, Z., Liu, Y., & Gao, B. (2020). Understanding Medical Disputes Through the Lens of Conflict Resolution. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 3(5), 67–77.



# Conflict Resolution Theories

1. Frustration Aggression Theory
2. Human Needs Theory
3. Reflective Listening
4. Position-Interest-Need Theory

Wang, Z., Liu, Y., & Gao, B. (2020). Understanding Medical Disputes Through the Lens of Conflict Resolution. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 3(5), 67–77.



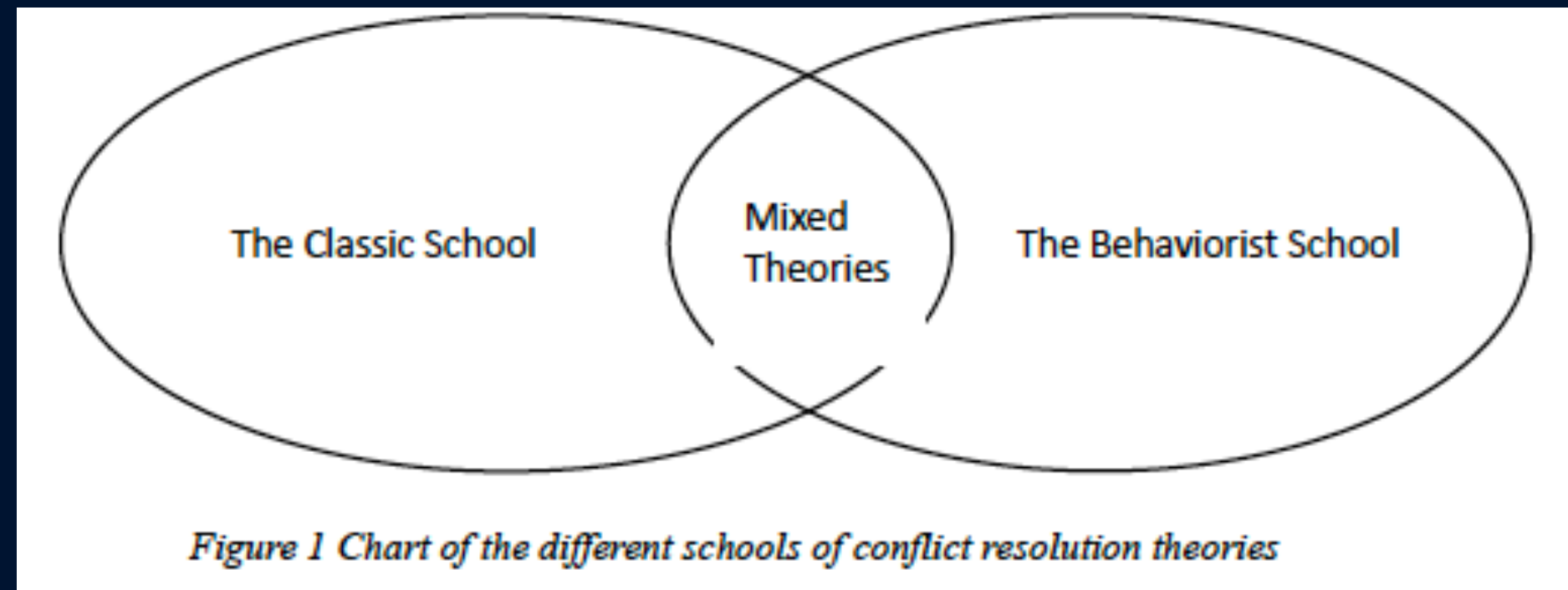
# Schools of Theory

## 1. Aliran Behavioris

- Akar penyebab konflik terletak pada sifat manusia – faktor psikologis
- Studi ditingkat mikro, dimulai dari perilaku manusia

## 2. Aliran Klasik

- Studi ditingkat makro, kekuasaan, distribusi sumber daya, permasalahan ekonomi



Wang, Z., Liu, Y., & Gao, B. (2020). Understanding Medical Disputes Through the Lens of Conflict Resolution. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 3(5), 67–77.





# 1. Frustration Aggression Theory

- Dikembangkan oleh John Dollard dan Neal Miller - aliran behavioris
- Konflik terjadi ketika sejumlah besar frustasi menjadi agresi, setelah “usaha seseorang untuk mencapai tujuan” terus ditahan
- Marah, agresif
- Frustrasi menjadi pemicu konflik

Wang, Z., Liu, Y., & Gao, B. (2020). Understanding Medical Disputes Through the Lens of Conflict Resolution. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 3(5), 67–77.



# 1. Frustration Aggression Theory

- Diasumsikan lebih sering pada pasien dengan penyakit kronis dan berkepanjangan
- Menanggung “siksaan” penyakit dalam waktu yang lama, kesabaran mulai terkikis
- Antrian pasien menunggu relatif lama
- Timbul kecemasan dan perasaan negatif

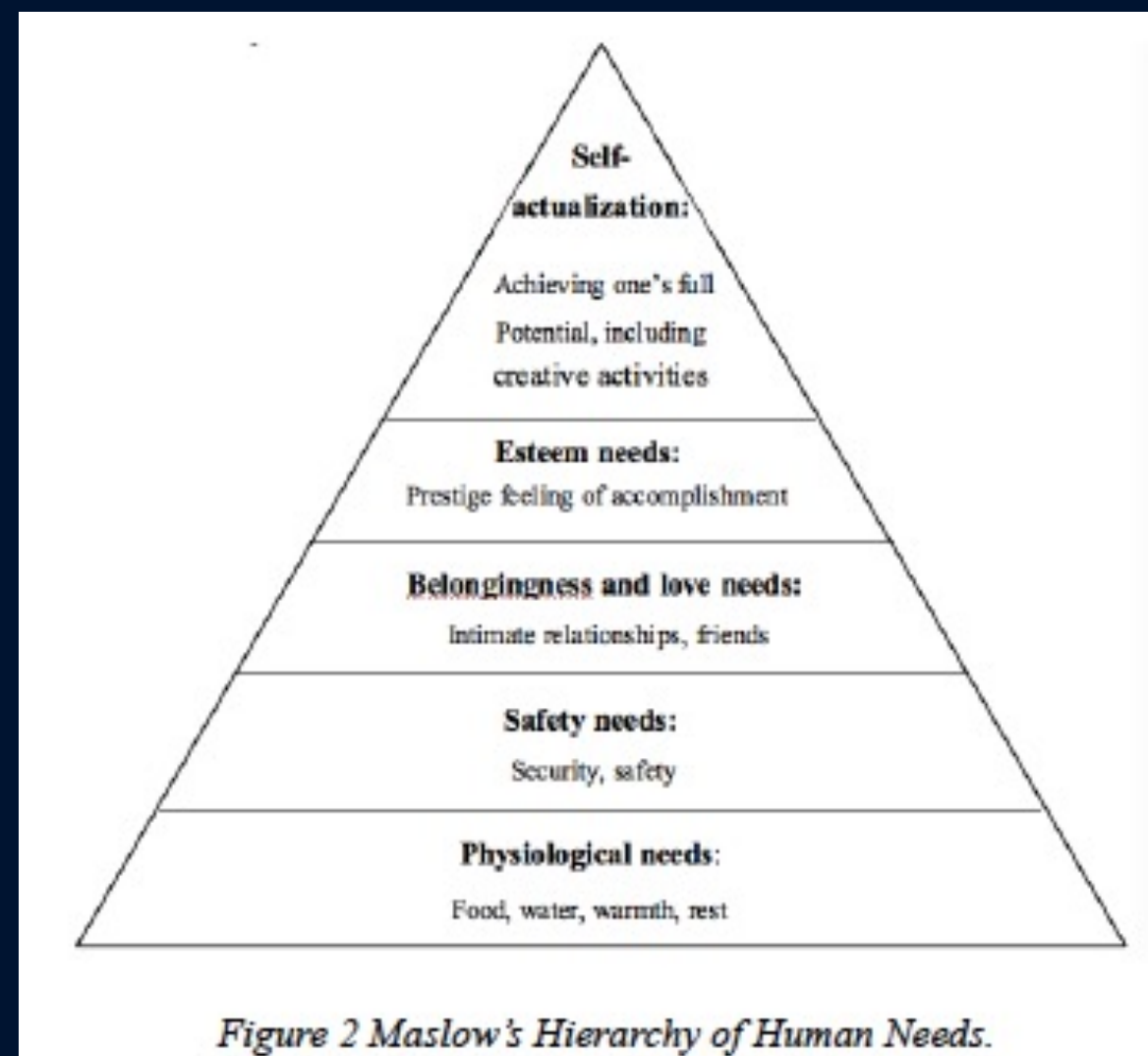
Yi, W., Xv, L., & Cai, M. (2010). Analysis of Residents' Satisfaction and Impacting Factors. Beijing: Chinese Union Medical University Press.

Wang, Z., Liu, Y., & Gao, B. (2020). Understanding Medical Disputes Through the Lens of Conflict Resolution. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 3(5), 67–77.



## 2. Human Needs Theory

- Diawali dari Teori Maslow
- Teori Kebutuhan Manusia
- Kebutuhan keamanan, kebutuhan emosional, dan kebutuhan partisipasi adalah penting untuk kesejahteraan individu
- Kegagalan pemenuhan kebutuhan ini dapat menyebabkan konflik



Wang, Z., Liu, Y., & Gao, B. (2020). Understanding Medical Disputes Through the Lens of Conflict Resolution. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 3(5), 67–77.



## 2. Human Needs Theory

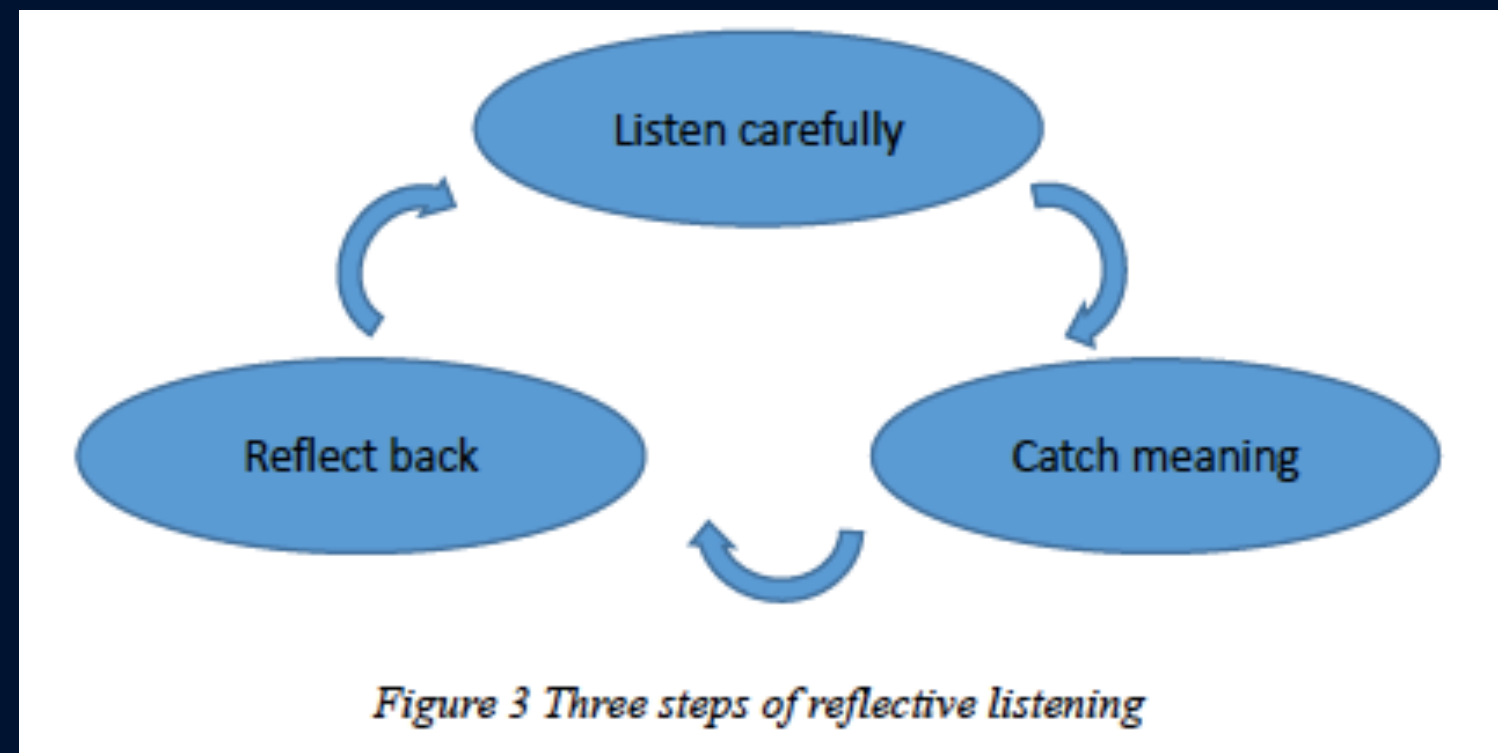
- Rumah Sakit (dokter) lebih fokus pada masalah fisik
- Kebutuhan emosional (harga diri, rasa memiliki, identitas diri) seakan terabaikan
- Memenuhi kebutuhan emosional lebih awal dapat menurunkan tingkat sengketa medis

Marker, S. (2003). *Unmet Human Needs: Beyond Intractability*. Boulder, Co: University of Colorado Press.

Wang, Z., Liu, Y., & Gao, B. (2020). Understanding Medical Disputes Through the Lens of Conflict Resolution. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 3(5), 67–77.



# 3. Reflective Listening



Wang, Z., Liu, Y., & Gao, B. (2020). Understanding Medical Disputes Through the Lens of Conflict Resolution. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 3(5), 67–77.



### 3. Reflective Listening

---

- Tidak terbatas pada komunikasi efektif, tetapi juga mendengarkan secara reflektif, membangun rasa nyaman untuk pasien dapat mengungkapkan perasaan terhadap apa yang ia hadapi

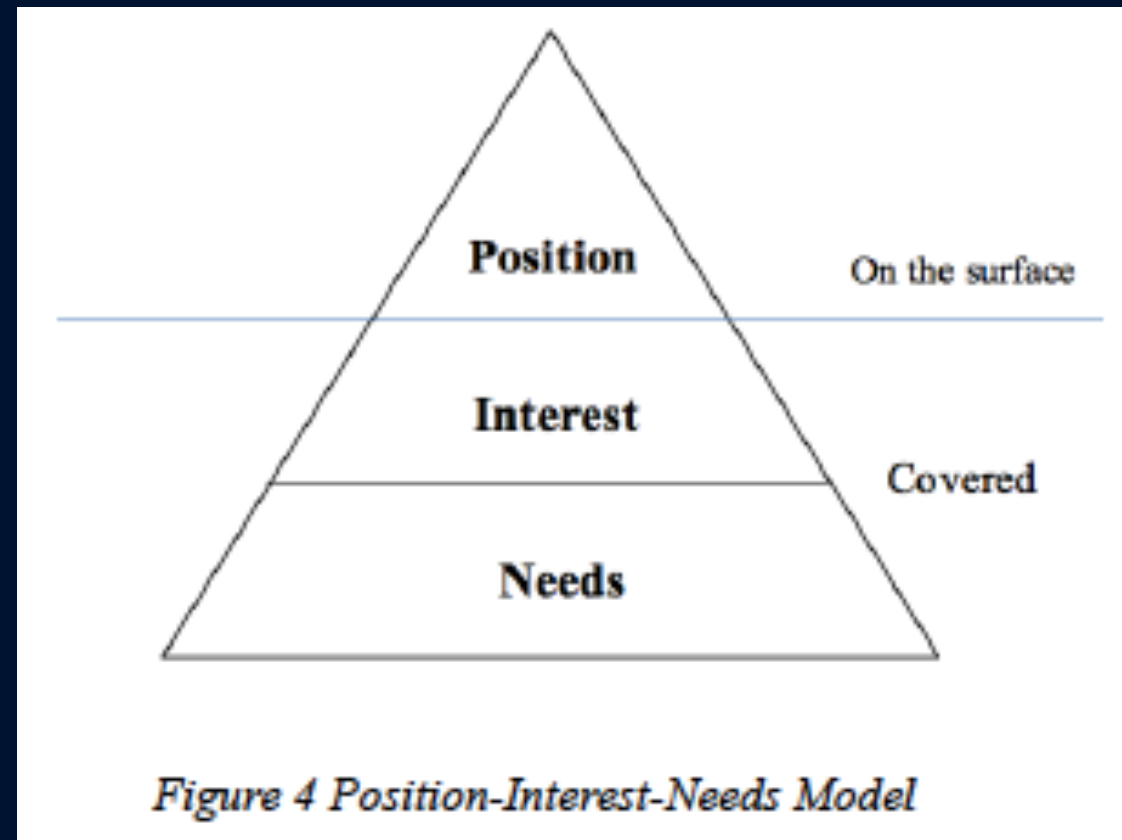
Yi, W., Xu, L., & Cai, M. (2010). Analysis of Residents' Satisfaction and Impacting Factors. Beijing: Chinese Union Medical University Press.

Wang, Z., Liu, Y., & Gao, B. (2020). Understanding Medical Disputes Through the Lens of Conflict Resolution. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 3(5), 67–77.



## 4. Position-Interest-Need Theory

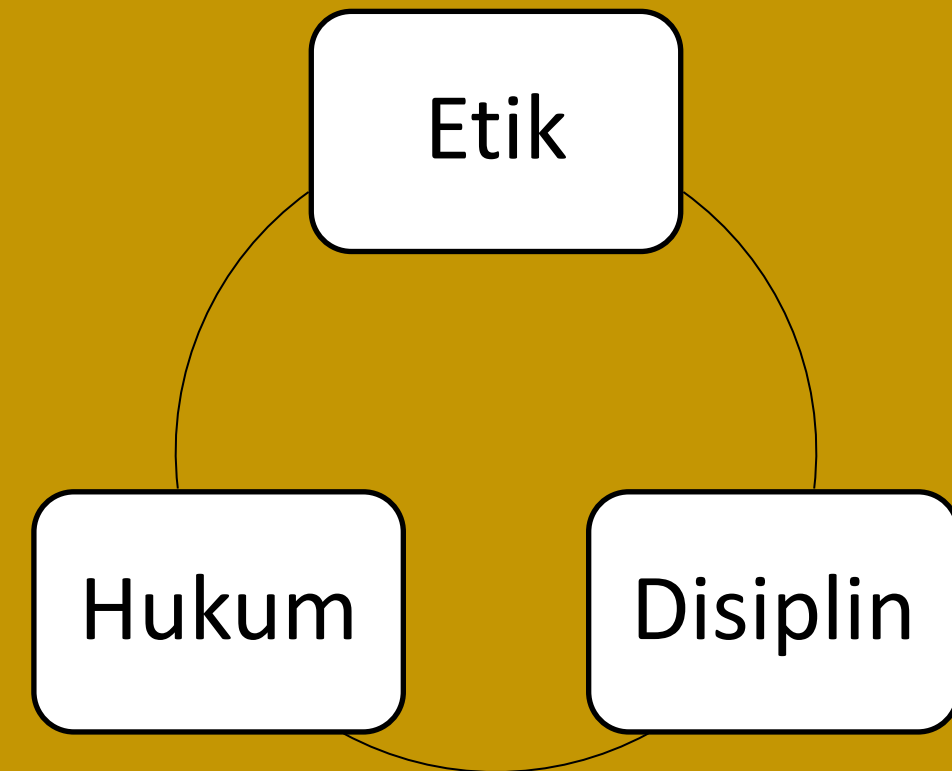
- Yang terlihat dipermukaan adalah posisi dan emosi para pihak, bukan faktor penyebab konflik yang sebenarnya.
- Posisi dapat berubah saat kebutuhan dasarnya terpenuhi (*interest and needs*)
- Menganalisis kepentingan dan kebutuhan pasien adalah langkah kunci untuk mencapai solusi yang tepat



Wang, Z., Liu, Y., & Gao, B. (2020). Understanding Medical Disputes Through the Lens of Conflict Resolution. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 3(5), 67–77.



# Luaran Ketidaksepeahaman



Sarana Kesehatan

Ketidaksepeahaman

Bagaimana solusinya?

IDI

MKEK

MKDKI

Peradilan





# Alternatif

**alternatif**/*al·ter·na·tif/ n* pilihan di antara dua atau beberapa kemungkinan



## Pengaturan Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternative Dispute Resolution*) dalam Hukum Positif Indonesia

---

Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

(UU 30/1999 Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa)



## Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternative Dispute Resolution*)

- Tidak melulu permasalahan hukum
- Penormaan Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai lembaga penyelesaian sengketa/beda pendapat lepas dari seluruh pertanggungjawaban dalam “peradilan” etik, “peradilan” disiplin, dan peradilan hukum.



# Pengaturan Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternative Dispute Resolution*) dalam Hukum Positif Indonesia

Fakta hukum tetap sama, sudut pandang yang berbeda

Konsultasi

Negosiasi

Mediasi

Konsiliasi

Penilaian Ahli



# Langkah Mengupayakan Eksistensi Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif

---

- Tidak membiarkan perbedaan pendapat terus berlanjut dan berlarut
- *Cito!*
- Mengutamakan nilai kemanusiaan yang beradab



# Negosiasi

- **negosiasi**/*ne·go·si·a·si/ /négosiasi/ n 1 proses tawar-menawar dengan jalan berunding guna mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak (kelompok atau organisasi) dan pihak (kelompok atau organisasi) yang lain; **2** penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak yang bersengketa;*
- *Positional based vs common interest based*
- Fakta hukum tetap sama, sudut pandangnya yang berbeda
- *Best Alternative to Negotiated Agreement (BATNA)*

*Arti kata negosiasi—Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. (t.t.). Diambil 17 Juli 2022, dari <https://kbbi.web.id/negosiasi>*

Toole, D. A. (1995). *Interest-Based Negotiation*. 12.



# Negosiasi

---

- Interest-based bargaining
- meeting the respective interests and maintaining a harmonious relationship between parties are equally important issues.
- 4 pillars:
  - Focus on interests and not on positions
  - Imagine a wide range of solutions before making a decision. Explore solutions providing a mutual benefit.
  - Resolve disputes and choose solutions based on objective criteria to which everyone agrees
  - Distinctly address people issues and substantive issues

Tremblay, J.-F. (2016). From Principled Negotiation to Interest-based Bargaining. *Universal Journal of Industrial and Business Management*, 4(2), 71–79.  
<https://doi.org/10.13189/ujibm.2016.040205>



# Mediasi

- Cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuke memperoleh kesepakatan Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator
- Mediator sebagai pihak ketiga netral (tidak memihak), membantu mencapai kesepakatan
- Prosesnya tidak mengikat, yang mengikat adalah perjanjian kontraktual (kesepakatan perdamaian) yang dicapai dari prosesnya.
- Mediasi sebagai bentuk negosiasi terfasilitasi

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan

Adi Nugroho, S. (2019). *Manfaat Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Edisi pertama, cetakan ke-1). Kencana.

Bello, T., & Onibokun, A. (2020). Mediation Template for Resolving Medical Disputes. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3721327>

Stitt, A. (2004). *Mediation: A Practical Guide*. Cavendish.





# Konsiliasi

---

- Melibatkan pihak ketiga (seorang ahli) yang “membujuk” para pihak untuk mencapai kesepakatan - aktif



# Konsiliasi

	Mediation	Conciliation
<b>Definition</b>	The process of mediation is about resolving disputes between parties and a third-party mediator will support both parties in coming to an agreement.	As an alternative method of dispute resolution, Conciliation is when a third party is appointed to help settle the disputes by persuading both parties to reach an agreement.
<b>Role of Third Party</b>	The role of the mediator is to be the facilitator of the mediation session.	The role of the conciliator is to facilitate, evaluate, and intervene with the conciliation session.
<b>Regulation</b>	Mediators are regulated by the Code of Civil Procedure, 1908.	Conciliators are regulated by the Arbitration and Conciliation Act, 1996.
<b>End Result</b>	Mediation aims to reach an agreement between parties and it's enforceable by law.	Conciliation aims to come to a settlement agreement and it is executable as a decree of civil court.

Is there a Difference Between Mediation and Conciliation? – FMACS Blog. (2021, Juni 20). *Family Mediation & Counselling Services*. <https://fmacs.org.uk/is-there-a-difference-between-mediation-and-conciliation/>





# Penutup

---

dr. Gregorius Yoga Panji Asmara,  
SH, MH, CLA  
lecturer | attorney at law | legal consultant  
| legal auditor

Disampaikan pada Webinar “Penyelesaian  
Sengketa Medis”  
Universitas Jayabaya – PERDAHUKKI  
17 Juli 2022

- Mengakhiri sengketa (medis) dengan lembaga penyelesaian sengketa alternatif menjadikan manusia sungguh-sungguh penuh dengan kemanusiawannya.
- Konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif membutuhkan pengayaan keilmuan hukum maupun non-hukum demi tercapainya tujuan bersama (*bonum commune*).



# Penutup

---

dr. Gregorius Yoga Panji Asmara,  
SH, MH, CLA  
lecturer | attorney at law | legal consultant  
| legal auditor

Disampaikan pada Webinar “Penyelesaian  
Sengketa Medis”  
Universitas Jayabaya – PERDAHUKKI  
17 Juli 2022



[linktr.ee/gegoasmara](https://linktr.ee/gegoasmara)