



## Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kelalaian Apoteker Dalam Memberikan Resep Obat Pada Pelayanan Kesehatan

Lalu Mariawan Alfarizi<sup>1</sup>, Baiq Fitria Maharani<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat, Indonesia

Email: [lalumariawanalfarizi@gmail.com](mailto:lalumariawanalfarizi@gmail.com), [bqfitriamaharani27@gmail.com](mailto:bqfitriamaharani27@gmail.com)

### Article Info

Received: 03 Februari 2022

Accepted: 15 Maret 2022

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum bagi pasien terhadap apoteker yang melakukan kelalaian dalam pelayanan kesehatan dan untuk mengetahui cara penyelesaian sengketa apabila terjadi kelalaian apoteker. Jenis penelitian yang digunakan adalah normatif. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan Perundang-Undangan (*Statue Aproach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Aproach*). Kesimpulannya adalah bentuk perlindungan hukum yang dapat ditempuh pasien adalah perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat represif. Selanjutnya untuk upaya hukum yang dapat ditempuh pasien adalah dengan jalur mediasi, apabila dalam mediasi tidak terselesaikan, maka pasien dapat menggugat apoteker pada pengadilan maupun di luar pengadilan, untuk di luar pengadilan pasien dapat menggunakan jasa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sedangkan akibat hukum bagi apoteker adalah memberikan ganti rugi kepada pasien apabila terbukti melakukan kelalaian serta bertanggung jawab pada profesinya baik dalam segi perdata maupun pidana.

**Kata kunci:** *Hukum Kesehatan; Pasein; Apoteker*

**Citation:** Alfarizi, L. M., Maharani, B. F. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kelalaian Apoteker Dalam Memberikan Resep Obat Pada Pelayanan Kesehatan. *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 1-9.

### Pendahuluan

Pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan Nasional diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi. Selanjutnya, dalam rangka memberikan kepastian dan perlindungan hukum untuk meningkatkan, mengarahkan dan memberi dasar bagi pembangunan kesehatan diperlukan perangkat hukum kesehatan yang dinamis. Maka ahli hukum harus berupaya membangun kerangka dalam bidang kesehatan, yang dapat memberikan keleluasaan gerak bagi penyelenggaraan profesi berfungsi secara optimal demi kepentingan pasien. Peraturan yang mengatur mengenai kesehatan diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan yang selanjutnya disebut sebagai Undang-Undang Kesehatan.



Selanjutnya, rumah sakit juga harus memperhatikan etika profesi tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit yang bersangkutan. Berdasarkan Pasal 1 angka 6 Undang-Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan bahwa: "Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan, serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan, yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan".

Selanjutnya, salah satu tenaga kesehatan yang memiliki kewenangan dalam memberikan obat kepada pasien adalah apoteker. Apoteker adalah seseorang yang mempunyai keahlian dan kewenangan dibidang kefarmasian, baik di apotek, rumah sakit, industri, pendidikan, dan bidang lain yang masih berkaitan dengan bidang kefarmasian. Apoteker juga merupakan tenaga kesehatan sarjana. Apoteker merupakan bagian dari tenaga kesehatan sebagai tenaga kefarmasian.

Pasien yang menerima obat dari apoteker disebut sebagai konsumen, karena pasien mengonsumsi barang dan atau jasa dari apoteker, yaitu berupa obat. Apoteker menerima resep dari pasien yang ditulis oleh dokter. Pekerjaan apoteker sebelum memasukkan obat ke dalam kemasan terlebih dahulu mencocokkan apakah obat yang akan diberikan tersebut sesuai dengan yang tertulis dalam resep dokter, kesesuaian jenis dan sifat obat, serta layak atau tidak obat tersebut untuk dikonsumsi oleh pasien, apoteker juga perlu memperhatikan batas kadaluwarsa terhadap obat tersebut sebelum diberikan kepada pasien.

Selanjutnya apoteker juga berkewajiban memberikan informasi mengenai cara penggunaan obat yang benar mengenai obat racikan sendiri, apoteker harus memahami dan menyadari ada kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan dan pemberian obat dalam proses pelayanan kesehatan. Kesalahan ataupun kelalaian yang dilakukan apoteker dalam melaksanakan tugasnya dapat berakibat fatal, baik terhadap badan maupun jiwa dari pasiennya. Hal ini tentu saja sangat merugikan bagi pihak pasien. Oleh karena itu, apoteker dalam menjalankan praktik harus sesuai dengan standar profesi, artinya bahwa apoteker dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, diberi kewenangan dan sekaligus pembatasan yang telah digariskan oleh peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Beberapa kemungkinan kesalahan apoteker dalam pelayanannya terhadap pasien, misalnya pasien salah mengonsumsi obat, akibat dari apoteker salah memberikan obat atau bahan yang terkandung dalam obat tersebut tidak semestinya dikonsumsi oleh pasien, sebab dapat dimungkinkan pasien akan bertambah parah penyakitnya karena mengonsumsi obat yang salah apabila dokter telah menulis resep dengan baik dan jelas, kemudian resep tersebut diserahkan kepada apoteker oleh pasien, tetapi apoteker tidak memberikan obat yang sesuai dengan yang tertera pada resep yang telah diberikan dokter kepada pasien, maka bukan dokter melainkan apoteker yang dapat dimintakan tanggung-jawabnya.

Selanjutnya pelayanan kesehatan apoteker atau dokter yang memberikan resep akan terpapar pada risiko tanggung gugat perdata yang lebih besar bila tidak mencermati peraturan terkait kode etik tenaga kesehatan. Risiko tanggung renteng gugatan perdata akan sangat membebani apoteker ataupun dokter yang memberikan resep kepada pasien, mengenai siapa yang harus bertanggung jawab tergantung dari pembuktian secara terbalik di pengadilan, besar kemungkinan risiko dalam permasalahan ini akan terpapar dari pembuktian masing-masing pihak, tidak menutup kemungkinan pihak pasien juga harus membuktikan bahwa ia dirugikan.

Kesalahan yang dilakukan oleh apoteker pada umumnya karena kelalaian bukan kesengajaan. Apabila penderita tidak mengonsumsi atau menggunakan obat itu, tidak akan terjadi kesalahan. Namun, apabila penderita mengonsumsi obat tersebut tanpa mengetahui obat tersebut maka akan berdampak bahkan penderita dapat lebih parah sakitnya.

Selanjutnya, kesalahan yang dilakukan oleh apoteker terhadap pasien akibat kesalahannya dalam pemberian obat termasuk dalam suatu perbuatan yang melawan hukum, karena pasien mengalami kerugian material dan imaterial, memungkinkan sekali pasien dapat menderita penyakit yang lebih parah dari penyakit yang sebelumnya akibat telah mengonsumsi obat yang salah. Sehubungan dengan alasan-alasan berkaitan kelalaian apoteker dalam pelayanan kesehatan, maka penyusun tertarik melakukan penelitian dengan judul skripsi "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Terhadap Kelalaian Apoteker Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan".

## Metode

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Penelitian Normatif, ialah suatu analisis yuridis normatif pada hakikatnya menekankan pada metode deduktif sebagai pegangan utama, dan metode induktif sebagai tata kerja penunjang. Penelitian ini dilakukan untuk

mengidentifikasi konsep-konsep, kaidah dan norma-norma hukum yang ada dengan menggunakan bahan-bahan kepustakaan yang ada maupun Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

### **Metode Pendekatan**

Hasil suatu penelitian hukum yang Normatif agar lebih baik nilainya atau untuk lebih tepatnya penelaahan dalam penelitian tersebut, peneliti perlu menggunakan pendekatan dalam setiap analisisnya. Pendekatan ini bahkan akan dapat menentukan nilai dari hasil penelitian tersebut. Hal ini dapat dilihat jika pendekatan yang digunakan dalam analisis tersebut tidak tepat, maka dipastikan bahwa bobot penelitian itu akan rendah, tidak akurat dan kebenarannya pun diragukan atau dapat dipertanyakan. Oleh karena itu, pemilihan pendekatan dalam melakukan analisis hasil penelitian menjadi sangat penting. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah: a) Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) yaitu pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan perundang-undangan dalam penelitian hukum normatif memiliki kegunaan baik secara praktis maupun akademis. b) Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) yaitu pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum relevan dengan isu yang dihadapi.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Bentuk Perlindungan Hukum Pasien Terhadap Kelalaian Apoteker**

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis di mana perlindungan hukum secara Preventif adalah untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud mencegah pelanggaran dan perlindungan hukum yang bersifat Represif adalah merupakan perlindungan hukum aktif berupa tanggung jawab perusahaan, denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi pelanggaran. Perlindungan hukum merupakan gambaran fungsi hukum yaitu konsep di mana hukum dapat memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Perlindungan hukum bagi pasien menyangkut berbagai hal yaitu masalah hubungan hukum pasien dengan tenaga kesehatan, hak dan kewajiban para pihak dan pertanggungjawaban dan aspek penegakan hukumnya.

Pasien atau pesakit adalah seseorang yang menerima perawatan medis, kata pasien berasal dari bahasa Indonesia analog dengan kata *Patient* dari bahasa Inggris, *Patient* di turunkan dari bahasa Latin yaitu *Patiens* yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja *Pati* yang artinya "menderita", orang sakit (yang dirawat dokter), penderita (sakit). baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

### **Hak Apoteker**

Adapun hak-hak apoteker sebagai pelaku usaha pelayanan kefarmasian diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu: 1) Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik. 2) Melakukan pembelaan diri yang sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. 3) Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan 4) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### **Kewajiban Apoteker Terhadap Pasien**

Berdasarkan Kode Etik Apoteker Indonesia Pasal 9 kewajiban apoteker terhadap pasien yaitu: "seorang Apoteker dalam melakukan praktik kefarmasian harus mengutamakan kepentingan masyarakat, menghormati hak azasi dan melindungi makhluk hidup insani"

### **Kewajiban Apoteker**

1) Setiap apoteker harus menjunjung tinggi, menghayati, dan mengamalkan sumpah apoteker. 2) Setiap apoteker harus berusaha dengan sungguh-sungguh menghayati dan

mengamalkan kode etik apoteker Indonesia. 3) Setiap apoteker harus senantiasa menjalankan profesinya sesuai kompetensi apoteker Indonesia, serta selalu mengutamakan dan berpegang teguh pada prinsip kemanusiaan dalam melaksanakan kewajibannya. 4) Setiap apoteker selalu aktif mengikuti perkembangan di bidang kesehatan pada umumnya dan bidang farmasi khususnya. 5) Di dalam menjalankan tugasnya, setiap apoteker harus menjauhkan diri dari usaha mencari keuntungan diri semata, yang bertentangan dengan martabat dan tradisi luhur jabatan kefarmasian. 6) Seorang apoteker harus berbudi luhur dan menjadi contoh yang baik bagi orang lain. 7) Seorang apoteker harus menjadi sumber informasi sesuai dengan profesinya. 8) Seorang apoteker harus aktif mengikuti perkembangan peraturan perundang-undangan di bidang kesehatan pada umumnya dan bidang farmasi pada khususnya.

Kewajiban-kewajiban apoteker sebagai pelaku usaha pelayanan kefarmasian diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu: 1) Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. 4) Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku. 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang dan atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan. 6) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.

Berdasarkan Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, Tanggung Jawab Apoteker adalah: 1) Melindungi pasien dan masyarakat dalam hal pelaksanaan Pekerjaan Kefarmasian yang dilakukan oleh Tenaga Kefarmasian; 2) Mempertahankan dan meningkatkan mutu Pekerjaan Kefarmasian sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi; dan 3) Memberikan kepastian hukum bagi pasien, masyarakat, dan Tenaga kefarmasian. e. Standar pelayanan kefarmasian terkait pemberian obat oleh apoteker

Standar yang diprasyaratkan ini menjadi tolak ukur untuk menilai kelalaian apoteker dalam memberikan obat. Secara umum standar-standar pelayanan kefarmasian itu antara lain adalah: 1) Peran apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan. 2) Apoteker harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (medical Error) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah terkait obat (drugrelated problems), masalah farmakoekonomi, dan farmasi sosial.

Sedangkan secara khusus, terkait pemberian obat, standar pelayanan kefarmasian atau yang khususnya dikenal dengan pelayanan farmasi klinik yang wajib dipenuhi apoteker adalah: 1) Pengakajian resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis; 2) Dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan, dan pemberian informasi obat; 3) Pelayanan informasi obat (PIO); 4) Konseleing; 5) Pelayanan kefarmasian di rumah; 6) Pemantauan terapi obat (PTO) 7) Onitoring efek samping obat (MESO) Dari sejumlah pelayanan farmasi di atas, akan difokuskan pada piont kedua soal dispensing, penyiapan, penyerahan, dan pemberian informasi obat. Inilah hal-hal yang wajib dilakukan apoteker terkait dengan penyiapan, penyerahan, dan pemberian informasi obat: 1) Sebelum obat diserahkan kepada pasien harus dilakukan pemeriksaan kembali mengenai penulisan nama pasien pada etiket, cara penggunaan serta jenis dan jumlah obat (kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep); 2) Memanggil nama dan nomer urut tunggu pasien; 3) Memeriksa ulang identitas dan alamat pasien; 4) Menyerahkan obat yang disertai pemberian infirmasi obat; 5) Memberikan informasi cara penggunaan obat dan hal-hal yang terkait dengan obat antara lain, manfaat obat, makanan dan minuman yang harus dihindari, kemungkinan efek samping, cara penyimpanan obat dan lain-lain; 6) Penyerahan obat kepada pasien hendaklah dilakukan dengan cara yang baik; 7) Memastikan yang menerima obat pasien atau keluarganya; 8) Membuat salinan resep sesuai dengan resp yang asli dan di paraf oleh apoteker (apabila diperlukan); 9) Menyimpan resep pada tempatnya 10) Apoteker membuat catatan pengobatan pasien.

## **Perlindungan Pasien**

Berdasarkan Pasal 56 – 58 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan yaitu: Pasal 56: (1) Setiap orang berhak menerima atau menolak sebagian atau seluruh tindakan pertolongan yang akan diberikan kepadanya setelah menerima dan memahami informasi mengenai tindakan tersebut secara lengkap. (2) Hak menerima atau menolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku pada: a) Penderita penyakit yang penyakitnya dapat secara cepat menular ke dalam masyarakat yang lebih luas. b) Keadaan seseorang yang tidak sadarkan diri atau; c) Gangguan mental berat (3) Ketentuan mengenai hak menerima atau menolak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 57: (1) Setiap orang berhak atas rahasia kondisi kesehatan pribadinya yang telah di kemukakan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan. (2) Ketentuan mengenai atas rahasia kondisi kesehatan pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku dalam hal: a. Perintah undang-undang; b. Perintah pengadilan; c. Izin yang bersangkutan; d. Kepentingan masyarakat atau e. Kepentingan orang tersebut.

Pasal 58: (1) Setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya. (2) Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku bagi tenaga kesehatan yang melakukan tindakan penyelamatan nyawa atau pencegahan kecacatan seseorang dalam keadaan darurat. (3) Ketentuan mengenai tata cara pengajuan tuntutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pasien sebagai konsumen adalah individu (orang) yang menggunakan jasa dalam hal ini layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan dalam kaitannya dengan kesehatan. Orang yang menggunakan jasa tersebut adalah orang yang menginginkan akan adanya pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Dalam pelayanan di bidang kesehatan, tidak terpisahkan adanya seorang tenaga kesehatan dengan konsumen, dalam hal ini pasien. Pasien dikenal sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan dan dari pihak rumah sakit sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan dalam bidang perawatan kesehatan. Dari sudut pandangan sosiologis dapat dikatakan bahwa pasien maupun tenaga kesehatan memainkan peranan-peranan tertentu dalam masyarakat. Dalam hubungannya dengan tenaga kesehatan, misalnya dokter dan apoteker, tenaga kesehatan mempunyai posisi yang dominan apabila dibandingkan dengan kedudukan pasien yang awam dalam bidang kesehatan.

Di dalam peraturan perundang-undangan, konsumen mendapat perlindungan secara hukum sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi, pada kenyataannya pelanggaran-pelanggaran norma hukum perlindungan konsumen sangat kasat mata dari mulai : proses produksi, sosialisasi produk melalui praktik periklanan, distribusi produk, transaksi produk, hingga setelah transaksi produk barang dan/ atau jasa.

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan peraturan perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan martabat, kesadaran, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen dalam melindungi dirinya dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.

Perlindungan konsumen didorong oleh adanya kesadaran dan pemahaman baik dari pelaku medis maupun pasien sendiri tentang hak dan kewajibannya, khususnya hak pasien: Dari pemaparan di atas maka upaya yang dilakukan melalui penegakan-penegakan hukum yang dapat dilakukan pasien sebagai konsumen dapat dilakukan secara Preventif dan Refresip, sesuai dengan sifat dan efektivitasnya.

## **Penegakan Hukum Preventif**

Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan pemerintah untuk: "...membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia..." dari peraturan perundang-undangan tersebut terlihat beberapa departemen dan atau lembaga pemerintah tertentu yang menjalankan tindakan administratif berupa pengawasan pembinaan terhadap pelaku usaha dan perilaku tertentu dalam administratif perundang-undangan.

Penegakan hukum yang bersifat preventif berarti bahwa pengawasan aktif dilakukan terhadap kepatuhan kepada peraturan tanpa kejadian langsung yang menyangkut peristiwa



konkret yang menimbulkan sangkaan bahwa peraturan hukum telah dilanggar. Instrumen bagi penegakkan hukum preventif adalah penyuluhan, pemantauan dan penggunaan kewenangan yang sifatnya pengawasan. Dengan demikian, penegakan hukum yang utama adalah pejabat/aparat pemerintah yang berwenang memberi izin dan mencegah terjadi kelalaian terhadap apoteker.

### **Penegakan Hukum Represif**

Penegakan hukum yang bersifat Represif dilakukan dalam hal perbuatan yang melanggar peraturan dan bertujuan untuk mengakhiri secara langsung perbuatan tentang. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, selain menentukan hak dan kewajiban juga mengatur tentang upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha. Dalam konteks sistem hukum yang berlaku di Indonesia, upaya-upaya atau sarana-sarana yang dapat dilakukan dalam memperjuangkan hak-hak masyarakat, yaitu dapat ditempuh dengan cara penerapan sanksi-sanksi hukum bagi pihak yang melanggar hukum baik sanksi yang berupa administratif maupun sanksi perdata.

Dalam penegakan hukum terdapat berbagai sistem penegakan hukum yaitu: a. Sistem penegakan Hukum Administrasi Negara. Hukum administrasi mengatur kegiatan penataan kendali pemerintah terhadap berbagai kegiatan kehidupan kemasyarakatan termasuk di antaranya membuat peraturan perundang-undangan, pemberi izin atau lisensi, mengadakan perencanaan dan pemberian subsidi. Tindakan administratif yang dijalankan oleh instansi berwenang terhadap mereka yang melanggar ketentuan dari peraturan perundang-undangan adalah untuk melindungi konsumen dan pengusaha yang jujur dan beritikad baik.

Campur tangan Administratur Negara idealnya harus dilatarbelakangi iktikad melindungi masyarakat luas dari bahaya terutama mengenai keselamatan dan keamanan konsumen. Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat yang menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu, kepada produsen dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu penerapan norma-norma hukum kepatuhan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku di kalangan dunia usaha. Pemberian sanksi administratif dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu : (1) teguran, (2) paksaan pemerintah, penutupan, kemudian pencabutan izin usaha.

### **Sistem penegakan Hukum Perdata**

Perlindungan dibidang keperdataan diadakan bertitik tolak dari tarik menarik kepentingan antara sesama anggota masyarakat. Dalam hukum perdata yang lebih banyak digunakan atau berkaitan dengan asas-asas hukum mengenai hubungan/ masalah konsumen adalah buku ketiga tentang perikatan dan buku keempat mengenai pembuktian dan daluarsa. Buku ketiga memuat berbagai hubungan hukum konsumen. Seperti, perikatan, baik yang terjadi berdasarkan perjanjian saja maupun yang lahir berdasarkan undang-undang Hubungan hukum konsumen adalah untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KHU perdata).

Hubungan konsumen juga dapat dilihat pada ketentuan Pasal 1313 sampai pasal 1351 KHU perdata. Pasal 1313 mengatur hubungan hukum secara sukarela diantara konsumen dan produsen, dengan mengadakan suatu perjanjian tertentu. Hubungan hukum ini menimbulkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak.

Pembatasan dalam tulisan ini dibatasi pada aspek hukum privat/perdata dalam usaha perlindungan hukum terhadap konsumen. Perbuatan melawan hukum (*on-rechmatigedaad*) diatur dalam buku ketiga titel 3 Pasal 1365 sampai 1380 KUHPerdata, dan merupakan perikatan yang timbul dari Undang-Undang. Perikatan yang dimaksud dalam hak ini adalah terjadi hubungan hukum antara konsumen dan produsen dalam bentuk jual beli yang melahirkan hak dan tanggung jawab bagi masing-masing pihak dan apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya akan menimbulkan permasalahan dalam hubungan hukumnya.

Jadi pertanggung jawaban penjual adalah menyangkut tanggung jawab karena tidak berfungsinya barang/ jasa yang diperjual belikan atau cacat tersembunyi. Sedangkan tanggung jawab produsen adalah menyangkut tanggung jawab atas kerugian lain yaitu harta kesehatan tubuh atau jiwa pengguna barang/ biasa yang terjadi akibat penggunaan produk tersebut.

## **Penegakan Hukum Pidana**

Disamping mempunyai aspek administrasi negara dan aspek keperdataan, hukum perlindungan hukum konsumen juga mempunyai aspek pidana. Karena itu, hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum pidana. Jelasnya hak-hak konsumen dapat dipertahankan melalui hukum pidana perbuatan produsen, yang menimbulkan kerugian kepada konsumen dalam tindakan dan kompleksitas tertentu mungkin saja berdimensi kejahatan. Artinya, perbuatan produsen yang merugikan atau melanggar hak konsumen yang bertentangan dengan norma-norma hukum pidana dapat di kategorikan sebagai tindakan pidana. Oleh karena itu bentuk perlindungan hukum bagi pasien terhadap kelalaian apoteker dapat dilakukan dengan melalui penegakan-penegakan hukum yang bersifat preventif dan represif sebagaimana yang dipaparkan oleh penulis di atas.

## **Penyelesaian Masalah Apabila Apoteker Lalai Dalam Pelayanan Kesehatan**

Dari penjelasan jawaban rumusan masalah nomor satu bahwa pasien sebagai konsumen karena pasien menggunakan jasa atau barang dari tenaga kesehatan yaitu tenaga kesehatan bagian kefarmasian yaitu berupa obat.

Pada umumnya sengketa terjadi akibat adanya perbedaan pandangan atau pendapat para pihak tertentu mengenai hal tertentu. Sengketa akan timbul apabila salah satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak lain, sedangkan pihak lain tidak merasa demikian. Menurut Az. Nasution, sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (public atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu. Sedangkan menurut Shidarta, menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum baik keperdataan, pidana, maupun tata negara.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam sengketa konsumen yaitu: pihak konsumen yang bersengketa haruslah konsumen dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yaitu pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya, orang lain atau untuk makhluk hidup lain dan tidak untuk tujuan komersial, serta produk itu merupakan barang dan/atau jasa yang umumnya dipakai, digunakan atau dimanfaatkan untuk memenuhi kepentingan diri, keluarga dan/atau rumah tangga konsumen, orang lain atau untuk makhluk hidup lain.

Selanjutnya, Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan “segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-Undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang ini.

Selanjutnya, menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, para pihak berselisih khususnya dari pihak konsumen, dimungkinkan menyelesaikan sengketa mengikuti beberapa lingkungan peradilan, misalnya peradilan umum atau konsumen dapat memilih jalan penyelesaian di luar pengadilan. Hal ini dipertegas dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang penyelesaian sengketa, yang mengatakan “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Untuk mengatasi berlakunya proses pengadilan di pengadilan umum, maka UUPK memberikan solusi untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan umum. Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan, jika telah dipilih penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang lain yang bersengketa. Ini berarti penyelesaian sengketa di pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.

Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan “penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau jasa mengenai tindakan tertentu untuk “menjamin” tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen”. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan Alternative dispute resolution (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara, yang dapat berupa: arbitrase, mediasi, konsiliasi, negosiasi, proses adjudikasi semu serta bentuk lainnya. Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 52 tentang Tugas dan Wewenang BPSK, memberikan 3 (tiga) macam cara penyelesaian sengketa, yaitu: mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.

Selanjutnya, dalam penyelesaian sengketa hukum Sengketa dimulai ketika satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lain. Ketika pihak yang merasa dirugikan menyampaikan ketidakpuasannya kepada pihak kedua dan pihak kedua tersebut menunjukkan perbedaan pendapat maka terjadilah perselisihan atau sengketa. Sengketa dapat diselesaikan melalui cara-cara formal yang berkembang menjadi proses adjudikasi yang terdiri dari proses melalui pengadilan dan non adjudikasi yaitu arbitrase atau cara informal yang berbasis pada kesepakatan pihak-pihak yang bersengketa melalui litigasi dan non litigasi.

Cara penyelesaian masalah apabila apoteker lalai dalam pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut: Bagi pasien yang telah dirugikan atas kelalaian apoteker yang bersangkutan, pasien dapat melaporkan apoteker yang bersangkutan kepada pihak berwajib untuk diproses atau melakukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yakni badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Seperti yang kita ketahui dari pemaparan penulis di atas penyelesaian sengketa pasien mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena pasien dianggap sebagai konsumen pengguna jasa, pada hakikatnya pasien berhubungan langsung dengan tenaga kesehatan yang bertanggung jawabkan kesehatannya, maka seharusnya perlindungan pasien mengacu pada Undang-Undang yang mengatur tentang kesehatan dan hubungan pasien kepada tenaga kesehatan. Secara tidak langsung pasien keluar dari ranah kesehatan dan lebih mengacu pada pasien sebagai konsumen maka perlindungan hukum pasien belum diatur secara tegas di dalam Undang-Undang Kesehatan, sehingga perlu adanya Undang-Undang tersendiri mengenai pasien.

## Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi pasien terhadap apoteker yang melakukan kesalahan dan kelalaian dalam pelayanan kefarmasian, baik dalam proses peracikan obat maupun dalam pemberian obat sehingga dapat menimbulkan kerugian terhadap pasien, bentuk perlindungan hukum yang dapat ditempuh pasien adalah perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat represif. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pasien selaku korban kelalaian apoteker dalam penyelesaian sengketa tersebut, dapat ditempuh melalui pengadilan (litigasi) maupun luar pengadilan (non litigasi).

## Daftar Rujukan

- Amiruddin, Asikin. H. Z. (2016). *Pengantar Metode Penelitian Hukum, Cet. 9, Ed. Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Aryo, B. (2012). *Manajemen Pengelolaan Apotek Cet.1*. Yogyakarta: Medika.
- Chrisdiono & Achadiat, M. (2000). *Pernik-Pernik Hukum Kedokteran*. Jakarta: Widya Medika.
- Hatta, M. (2013). *Hukum Kesehatan dan Sengketa Medik, Cet. 1, Ed. 1*. Yogyakarta: Liberty.
- Hendra, W. F. (2012). *Hukum Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Nasution, A. Z. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, S. S. (2005). *Hukum Lingkungan dan Kebijaksanaan Lingkungan Nasional*. Surabaya Airlangga University Press.
- Ridwan, H. R. (2007). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Salim, H. S., & Nurbani, E. S. (2014). *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia, Cet.1*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sampurno. (2005). *Malpraktek Dalam Pelayanan Kedokteran*. Jakarta Erlangga:
- Sasongko, W. (2007). *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Setiono. (2004). *Rule of Law Supremasi Hukum*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Shidarta. (2006). *Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Indonesia.
- Siswati, S. (2015). *Etika dan Hukum Kesehatan, Cet.2*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soekidjo, N. (2010). *Etika Dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soeparto, P. (2006). *Etika dan Hukum Dibidang Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sofie, Y. (2009). *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumennya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan LN Nomor 144 tahun 2009.*



*Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan LN Nomor 298 tahun 2014.*

*Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit LN Nomor 153 tahun 2009.*

Yodo, S., & Miru, A. I. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Zaeni, A. (2017). *Aspek-Aspek Hukum Kesehatan di Indonesia Cet.1*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.