

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN SEBAGAI KORBAN KELALAIAN APOTEKER DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN KEFARMASIAN

Ni Made Kintan Prabhasasi, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: kintanprabhasasi@gmail.com
Dewa Gde Rudy, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: dewarudy1959@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana tindakan apoteker yang tergolong sebagai kelalaian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian serta bagaimana upaya perlindungan hukum terhadap pasien selaku korban dari kelalaian apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian. Penelitian ini termasuk kategori penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisis konsep hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun terdapat kode etik yang menjadi pedoman apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian, pada realitanya masih terdapat kelalaian yang dilakukan oleh apoteker terhadap pasiennya. Kelalaian dari apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian terhadap pasiennya dapat berupa pelanggaran kode etik, disiplin ataupun pelanggaran hukum. Pasien selaku korban atau konsumen yang dirugikan atas kelalaian apoteker dapat melakukan upaya hukum yaitu melalui pengadilan atau luar pengadilan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Pasien, Kelalaian, Apoteker*

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of knowing and understanding how the actions of pharmacists are classified as negligence in carrying out pharmaceutical services and how legal protection efforts are for patients as victims of pharmacist negligence in carrying out pharmaceutical services. This research belongs to the category of normative legal research with a statutory approach and legal concept analysis approach. The results show that, although there is a code of ethics that guides pharmacists in carrying out pharmaceutical services, in reality there are still negligence committed by pharmacists towards their patients. Negligence of pharmacists in carrying out pharmaceutical services to their patients can be in the form of violations of the code of ethics, discipline or violations of the law. Patients as victims or consumers who are harmed by the negligence of pharmacists can take legal action, namely through court or out of court in accordance with the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Key Words: *Legal Protection, Patient, Negligence, Pharmacist*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Kesehatan menekankan bahwa, "Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis." Kesehatan adalah bagian terpenting dari kehidupan setiap orang. Dengan memiliki kesehatan yang ideal, maka setiap manusia dapat menjalani kehidupannya secara produktif. Ada berbagai solusi yang dapat dilakukan guna mencegah terganggunya kesehatan, contohnya adalah dengan mengonsumsi makanan yang sehat, menerapkan

hidup yang teratur, serta melakukan olahraga sesuai kebutuhan dan kemampuan. Di era globalisasi ini, makna kesehatan bukan lagi sekedar tubuh yang tidak sakit serta bisa menjalani kewajiban juga tugas sehari-hari, namun kesehatan juga dapat bermakna sebagai terpeliharanya kesehatan sosial serta jiwa. Sehingga menjaga kesehatan dapat diartikan dengan kesanggupan memenuhi segala kebutuhan material juga kebutuhan spiritual.¹

Untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang sehat diperlukan suatu sumber daya kesehatan yang terdiri dari sarana kesehatan (tempat yang dipakai sebagai penyelenggara upaya kesehatan. Sarana kesehatan tersebut dapat berupa rumah sakit, polindes, puskesmas, poskesdes, balai pengobatan/poliklinik, tempat praktik dokter/bidan, apotek, serta toko khusus obat/jamu)² serta tenaga kesehatan berperan sebagai pendukung.³ Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Tenaga Kesehatan, "Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan."

Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Tenaga Kesehatan telah menekankan mengenai 13 (tiga belas) kelompok tenaga Kesehatan. Yang menjadi salah satu kelompok tenaga kesehatan tersebut adalah tenaga kefarmasian. Dalam Pasal 11 ayat (6) undang-undang yang sama menjelaskan bahwa, "Jenis Tenaga Kesehatan yang termasuk dalam kelompok tenaga kefarmasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e terdiri atas apoteker dan tenaga teknis kefarmasian." Sehingga dapat dikatakan bahwa apoteker merupakan tenaga kesehatan yang berperan sebagai penunjang fungsi sarana kesehatan dibidang kefarmasian, yaitu apotek.

Menurut Peraturan Organisasi Ikatan Apoteker Indonesia, apoteker merupakan sarjana farmasi yang sudah lulus menjadi Apoteker serta sudah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker, yang pada praktiknya bertugas sebagai penyimpanan, pengadaan, pengendalian sediaan farmasi, pelayanan informasi obat, serta sebagai pendistribusian obat atas resep dokter hingga sampai pada pasien.⁴ Dibentuknya organisasi Ikatan Apoteker Indonesia bertujuan untuk membina, menjaga, juga meningkatkan keprofesionalan apoteker agar bisa melaksanakan pelayanan kefarmasian dengan tetap bertanggungjawab serta tidak melanggar perundang-undangan yang ada. Sehingga, untuk mewujudkan tujuan tersebut, maka ditetapkanlah suatu disiplin profesi yang dapat memenuhi sistem nilai serta sistem otonom melalui tata cara kefarmasian serta bekerja berdasarkan pada standar pelayanan, profesi, juga operasional prosedur dan praktik dengan etika yang berlaku.⁵

Tanggungjawab apoteker berlandaskan pada Kode Etik Apoteker Indonesia, sehingga seluruh apoteker Indonesia wajib menaati kode etik tersebut, karena nantinya akan digunakan sebagai dasar etik setiap apoteker. Setiap apoteker dalam

¹ Komalasari, Veronica. "Tanggung Jawab Apoteker Dalam Pelayanan Obat Dengan Resep Dokter." *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran* 1, No. 2 (2020), h. 227

²Badan Pusat Statistik, "Sarana Kesehatan", URL: <https://sirusa.bps.go.id/sirusa/index.php/variabel/5563>, diakses tanggal 13 Februari 2022

³ *Ibid*

⁴ Saisab, Ariesto Marselino. "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Akibat Apoteker Yang Lalai Dalam Memberikan Obat-Obatan." *Lex Et Societatis* 7, No. 2 (2019), h. 143

⁵ Dumadi, W. (2016). *Malpraktik Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia), h. 2

melaksanakan tugas profesionalnya wajib memiliki kompetensi yang berupa kecakapan ilmu pengetahuan (*knowledge*), terampil (*skill*), serta memiliki nilai sikap yang baik (*attitude*). Namun, pada realitanya masih terdapat apoteker yang melakukan pelanggaran kode etik, yang dapat berupa kelalaian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian terhadap pasien. Masih terdapat pasien yang belum mendapatkan pelayanan kefarmasian dengan baik. Kelalaian ini tentu saja dapat membahayakan kesehatan serta keselamatan pasien. Untuk mencegah terjadinya hal yang merugikan atau membahayakan keselamatan pasien, maka setiap pasien harus mendapatkan perlindungan hukumnya. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait adanya perlindungan hukum pasien tersebut, sehingga terdapat banyak pasien yang menjadi korban kelalaian apoteker dalam menjalankan pelayanan kefarmasian justru tidak memperoleh perlindungan hukum.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka penulis akan meneliti lebih lanjut terkait perlindungan hukum terhadap pasien sebagai korban kelalaian apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian. Penelitian ini apabila dibandingkan dengan penelitian sebelumnya memiliki persamaan pada topiknya, hal ini karena penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama meneliti mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi pasien akibat kelalaian apoteker. Namun, pada penelitian ini mengkaji mengenai apa saja tindakan apoteker yang tergolong sebagai kelalaian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian, dimana hal ini tidak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Pada tahun 2018, Sanella Arieska, mengkaji mengenai "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Terhadap Kelalaian Apoteker Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan". Adapun fokus kajian dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum dan cara penyelesaian masalah apabila apoteker lalai dalam memberikan pelayanan kesehatan.⁶ Selanjutnya pada tahun 2020, Selviana Teras Widy Rahayu, mengkaji mengenai "Perlindungan Hukum bagi Konsumen Obat-Obatan terhadap Apoteker yang Lalai dalam Memberikan Obat". Adapun fokus kajian dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum dan upaya hukum bagi konsumen obat-obatan terhadap apoteker yang lalai.⁷

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tindakan apoteker yang tergolong sebagai kelalaian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian?
2. Bagaimana upaya perlindungan hukum terhadap pasien selaku korban dari kelalaian apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian?

1.3. Tujuan Penulisan

Penulisan ini memiliki tujuan untuk mengetahui berbagai bentuk tindakan apoteker yang tergolong sebagai kelalaian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian serta untuk mengetahui upaya perlindungan hukum terhadap pasien selaku korban dari kelalaian apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian.

⁶ Arieska, S. (2018). *Perlindungan Hukum Bagi Pasien Terhadap Kelalaian Apoteker Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan* (Doctoral Dissertation, Universitas Mataram)

⁷ Rahayu, Selviana Teras Widy. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen Obat-Obatan terhadap Apoteker yang Lalai dalam Memberikan Obat." *Jurnal Ilmiah Humanika* 3, No. 3 (2020)

2. Metode Penelitian

Berdasarkan pada judul dan perumusan masalah, maka penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisis konsep hukum. Metode penelitian hukum normatif ini merupakan metode penelitian yang berfokus dengan kegiatan membaca juga mempelajari berbagai bahan hukum primer juga sekunder dengan berdasarkan bahan-bahan hukum (*library based*). Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji berpendapat bahwa, "penelitian hukum normatif juga dapat disebut dengan istilah penelitian kepustakaan. Hal ini karena dalam pelaksanaan penelitian normatif dilakukan dengan meneliti berbagai bahan pustaka atau data sekunder."

Selanjutnya, Mukti Fajar ND serta Yulianto Ahmad mengartikan bahwa, "penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang menggunakan sistem norma untuk meletakkan hukum, dengan objek kajian penelitian hukum adalah norma yang terdiri dari peraturan pemerintah, undang-undang, dan sebagainya."⁸

Penelitian ini juga dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan serta pendekatan analisis konsep hukum. Menurut Peter Machmud, pendekatan perundang-undangan merupakan pendekatan yang dilaksanakan melalui pengkajian berbagai peraturan perundang-undangan terkait isu hukum yang dibahas. Sedangkan pendekatan analisis merupakan pendekatan yang dilakukan dengan menganalisa berbagai bahan hukum untuk memahami berbagai makna yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan.⁹

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1. Bentuk Tindakan Apoteker Yang Tergolong Sebagai Kelalaian Dalam Melaksanakan Pelayanan Kefarmasian

Di era perkembangan zaman yang sangat pesat ini, apoteker selaku pihak yang melaksanakan pelayanan kefarmasian harus dapat meningkatkan kualitas profesinya secara maksimal. Dalam Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Kesehatan mengenai standar pelayanan kefarmasian di puskesmas menyatakan bahwa, "Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan Sediaan Farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien." Pelayanan kefarmasian wajib dilaksanakan berdasarkan dengan standar yang ada, pada Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas menyebutkan, "Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian."

Setiap instansi memiliki standar pelayanan kefarmasian yang sama, yaitu berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan BHP (Bahan Medis Habis Pakai) serta suatu pelayanan farmasi klinik. Meskipun memiliki standar pelayanan kefarmasian yang sama, setiap instansi memiliki pelayanan farmasi kliniknya masing-masing yang tidak jauh berbeda antar instansinya. Secara umum persamaan setiap instansi dalam pelayanan kefarmasiannya terdiri dari pelayanan juga pengkajian resep, PIO

⁸ Salim H. S dan Nurbani, E. S. *Penerapan Teori Pada Hukum Penelitian Tesis dan Disertasi*. (Jakarta: Raja Grafindo, 2016, h. 13

⁹ Yunadi, Pandu. (2017). *Kajian Hukum Transfer Pricing (Penentuan Harga Transfer) Pajak Penghasilan Perusahaan Multinasional di Indonesia*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, h. 42-43

(Pelayanan Informasi Obat), MESO (Monitoring Efek Samping Obat), Konseling, PTO (Pemantauan Terapi Obat), dan sebagainya.

Namun terdapat juga beberapa standar pelayanan yang berbeda di setiap instansi farmasi. Contohnya untuk standar pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan di apotek juga mencakup kegiatan seperti dispensing juga pelayanan kefarmasian di rumah. Sedangkan di instansi lain belum tentu menggunakan kegiatan tersebut sebagai standar pelayanan kefarmasiannya. Standar pelayanan kefarmasian yang berlaku di rumah sakit memiliki cakupan yang lebih luas karena juga terdiri dari EPO (Evaluasi Penggunaan Obat) dan PKOD (Pemantauan Kadar Obat dalam Darah). Pelayanan kefarmasian klinik rawat inap juga klinik rawat jalan memiliki standar yang hampir sama dengan yang berlaku di apotek, hanya saja pelayanan kefarmasian di klinik juga meliputi EPO (Evaluasi Penggunaan Obat), visite pasien, dan rekonsiliasi obat. Selanjutnya, untuk pelayanan kefarmasian di puskesmas kurang lebih memiliki standar yang sama dengan standar yang berlaku di apotek.

Dengan adanya pelayanan kefarmasian sesuai dengan standar, bisa memajukan kualitas pelayanan kefarmasian di setiap instansi, juga menjaga kepastian hukum untuk setiap tenaga kefarmasian. Tidak hanya melindungi tenaga kefarmasian, adanya standar pelayanan kefarmasian juga dapat menghindari setiap pasien juga publik dari penyalahgunaan obat.

Selain itu dalam keberlangsungannya, pelayanan kefarmasian juga harus mengalami peningkatan. Peningkatan ini bisa ditunjang dengan penyediaan obat-obatan berkualitas baik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam menjaga kesehatannya. Tersedianya berbagai obat-obatan juga harus ditunjang dengan keberadaan apoteker selaku pelaksana pelayanan kefarmasian. Dalam standar pelayanan kefarmasian secara umum, apoteker juga harus meningkatkan setiap ilmu, kompetensi, juga sikap yang dimilikinya. Hal ini bertujuan untuk dapat menyelenggarakan interaksi dengan pasien secara langsung. Adapun bentuk interaksi ini yaitu ketika apoteker memberikan edukasi terkait informasi penggunaan obat kepada setiap pasien yang memerlukannya. Selain itu, apoteker juga harus dapat memahami juga menyadari setiap kemungkinan terjadinya *medication error* atau kesalahan pengobatan ketika melaksanakan pelayanan.¹⁰

Pada realitanya pelayanan kefarmasian belum terlaksana dengan baik karena hanya memerhatikan pelaksanaan jual beli obat. Di lain pihak, pelayanan kefarmasian penting lainnya seperti PIO (Pelayanan Informasi Obat), MESO (Monitoring Efek Samping Obat), Konseling, PTO (Pemantauan Terapi Obat), dan sebagainya justru diabaikan begitu saja.¹¹ Hal ini bisa menjadi faktor penyebab terjadinya kasus dimana apoteker melakukan kelalaian dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasiennya. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata "kelalaian" memiliki kata dasar "lalai" yang dapat diartikan sebagai tindakan yang kurang hati-hati; mengabaikan kewajiban juga pekerjaannya; lengah atau terlupa. Sedangkan kelalaian adalah sifat keadaan ataupun perbuatan dari lalai.¹² Terdapat beberapa istilah kelalaian, yaitu "*negligence*" (Bahasa Inggris), serta "*nalatigheid*" (Bahasa Belanda). Dalam pelayanan kefarmasian terdapat beberapa penyebab adanya kelalaian, antara lain yaitu,

¹⁰ Saisab, Ariesto Marselino, op.cit, h. 146

¹¹ Sutrisno, Endang and Hanari Fajarini. "Legal Culture of Pharmacist In The Perspective of Pharmaceutical Services Standard In Pharmacies." *Jurnal Dinamika Hukum* 16, No. 2 (2016), h. 149

¹² Kamus Besar Bahasa Indonesia, "Arti Kata Lalai", URL: <https://kbbi.web.id/lalai>, diakses tanggal 22 Februari 2022

akibat minimnya pengetahuan, minimnya kesungguhan, minimnya ketelitian, serta minimnya kepedulian apoteker terhadap pasiennya.¹³

Terdapat beberapa orang yang menyamakan kelalaian dengan malpraktik. Tetapi keduanya merupakan hal yang berbeda. Kelalaian memiliki definisi yang lebih sempit dibandingkan dengan malpraktik. Kelalaian memang termasuk dalam malpraktik. Namun, pada malpraktik tidak selalu mengandung unsur kelalaian. Adapun perbedaan lainnya yaitu, pada malpraktik terdapat tindakan yang dilakukan dengan sengaja serta melanggar undang-undang. Contoh malpraktek pada pelayanan kefarmasian adalah penukaran obat pada resep racikan. Obat paten sesuai resep yang seharusnya didapatkan oleh pasien justru ditukar dengan obat generik. Hal ini dilakukan dengan harapan pihak pelayanan kefarmasian mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Sedangkan pada kelalaian lebih condong pada ketidaksengajaan, kurang hati-hati, kurang teliti, *sembrono*, acuh, kurangnya rasa peduli pada keperluan masyarakat lainnya. Namun dampak yang nantinya ditimbulkan bukanlah tujuan. Contoh tindakan kelalaian yang dilakukan dalam pelayanan kefarmasian adalah ketika apoteker kurang teliti dalam membaca resep dokter lalu memberikan obat yang berbeda dari yang tercantum pada resep dokter kepada pasien. Di beberapa negara maju, resep yang ditulis secara manual oleh dokter sering kali sulit dibaca sehingga menjadi penyebab 7000 kematian per tahun.¹⁴ Secara sederhana bisa dikatakan bahwa malpraktik dilakukan dengan kesadaran penuh, sedangkan kelalaian terjadi diluar kehendak pelayan kefarmasian.¹⁵

Tindakan apoteker yang tergolong sebagai kelalaian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian terhadap pasiennya adalah berupa pelanggaran kode etik, disiplin ataupun pelanggaran hukum. Hal ini tergantung pada penyebab masalah kelalaian tersebut bisa terjadi, sehingga sangat penting untuk melakukan penyelesaian masalah segi etik maupun hukum. Apabila dikaji dari etika praktik kefarmasian, maka dapat diketahui bahwa kelalaian adalah suatu pelanggaran dasar dari praktik kefarmasian yang memiliki sifat pelanggaran, *justice*, *nonmalefence*, *autonomy* dan lainnya.¹⁶ Terbatasnya jumlah tenaga kefarmasian apoteker di suatu instansi juga dapat menjadi faktor penyebab terjadinya kelalaian apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian terhadap pasien-pasiennya.¹⁷

3.2. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Selaku Korban Dari Kelalaian Apoteker Dalam Melaksanakan Pelayanan Kefarmasian

Seorang apoteker wajib untuk beritikad baik serta penuh tanggung jawab dalam menjalankan kewajiban juga haknya. Sehingga, apabila apoteker terbukti telah lalai dalam melaksanakan suatu kewajiban, akibatnya apoteker tersebut bisa dituntut secara hukum guna bertanggungjawab atas setiap dampak yang ditimbulkannya akibat

¹³ Dumadi, W. op.cit, h. 78

¹⁴ Annisa R, "Beberapa Kasus Kesalahan Pemberian Obat Yang Fatal", URL: <https://farmasetika.com/2017/11/01/beberapa-kasus-kesalahan-pemberian-obat-yang-berakibat-fatal/>, Diakses Tanggal 21 Maret 2022

¹⁵ Dumadi, W. op.cit, h. 84-85

¹⁶ Dumadi, W. op.cit, h. 78

¹⁷ Mulyanto, Baedi. "Penegakan Hukum Akibat Kelalaian Apoteker Dalam Menjalankan Pekerjaan Kefarmasian Di Puskesmas Kabupaten Banyumas." *Jurnal Idea Hukum* 2, No. 2 (2019), h. 416

kelalaiannya dalam melaksanakan suatu kewajiban. Dalam hal ini apoteker yang lalai melaksanakan kewajibannya wajib untuk bertanggungjawab secara hukum.¹⁸

Pasien dikatakan sebagai konsumen ketika mendapatkan pelayanan kefarmasian dari apoteker. Hal ini karena pasien merupakan pengguna jasa dan barang yang didapatkannya dari apoteker.¹⁹ Pasien selaku konsumen wajib untuk mendapatkan perlindungan hukum, sehingga di waktu mendatang apoteker mampu melaksanakan setiap tugasnya sesuai dengan kode etik. Perlindungan yang diperoleh subjek hukum dalam sarana perlindungan hukum berbentuk preventif ataupun represif merupakan pengertian dari “perlindungan hukum”. Pada perlindungan hukum preventif bentuk perlindungan hukumnya adalah mengurangi resiko sebelum terjadinya suatu pelanggaran. Sedangkan bentuk perlindungan hukum pada perlindungan hukum represif adalah yang diperoleh setelah terjadinya pelanggaran serta diberikan sanksi.²⁰

Adapun beberapa instrumen yang dapat digunakan sebagai penegakan hukum yang bersifat preventif ialah konseling, monitoring serta inspeksi (pengawasan). Sehingga, pejabat atau aparat pemerintah merupakan penegakan hukum utama yang memiliki wewenang untuk memberikan izin serta mencegah terjadinya kelalaian apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian. Penegakan hukum yang bersifat represif dilakukan setelah terjadinya pelanggaran. Pada penegakan hukum represif berbicara dengan sanksi-sanksi. Pada kasus kelalaian apoteker dalam melakukan pelayanan kefarmasian yang telah merugikan pasien sebagai konsumen diatur dalam UUPK. Selain mengatur hak serta kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha, dalam UUPK juga terdapat aturan mengenai upaya hukum yang bisa dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan.²¹

Salah satu tujuan dari perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 3 UUPK adalah “meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.” Berlakunya peraturan perundang-undangan tersebut sangat memberi keuntungan bagi pasien sebagai konsumen. Hal ini karena setiap pasien yang merupakan korban kelalaian dari apoteker lalu mengalami kerugian bisa meminta ganti rugi.²² Hal ini sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menjelaskan, “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Selain itu, dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK menekankan, “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.” Pernyataan pasal tersebut merupakan upaya penyelesaian sengketa melalui peradilan umum untuk pasien selaku konsumen atas kelalaian apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian.

¹⁸ Saisab, Ariesto Marselino. Op.Cit., h. 146

¹⁹ Arieska, S. (2018). *Perlindungan Hukum Bagi Pasien Terhadap Kelalaian Apoteker Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan* (Doctoral Dissertation, Universitas Mataram), h. 4

²⁰ *Ibid*

²¹ *Ibid*, h. 6

²² Rahayu, Selviana Teras Widy. “Perlindungan Hukum bagi Konsumen Obat-Obatan terhadap Apoteker yang Lalai dalam Memberikan Obat.” *Jurnal Ilmiah Humanika* 3, No. 3 (2020), h. 60

Pasal 48 UUPK menjelaskan “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.” Dari bunyi pasal tersebut, maka dapat diketahui terkait dengan penyelesaian suatu sengketa konsumen melalui pengadilan hanya bisa dilaksanakan bila pihak-pihak terkait belumlah menentukan dengan pasti upaya apa yang akan dilakukan sebagai penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Selain hal tersebut, adapun penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat terlaksana bila salah satu pihak atau dapat juga oleh para pihak yang bersengketa gagal melakukan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan.²³

Pasal 45 ayat (4) UUPK telah mengatur berkaitan mengenai penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan umum, pasal tersebut menekankan bahwa “Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.” Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan umum juga disebut dengan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam melaksanakan tugasnya, BPSK memiliki wewenang untuk menangani serta mengatasi sengketa konsumen melalui beberapa pilihan upaya. Berikut merupakan penjelasannya.

1) Mediasi

Mediasi dikenal sebagai satu dari sekian alternatif-alternatif penyelesaian suatu sengketa di luar pengadilan. Mediasi dikenal sebagai salah satu pilihan terbaik diantara sistem serta bentuk ADR. *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak.²⁴ Penyelesaian sengketa melalui mediasi sebelumnya wajib untuk dilakukan sesuai kesepakatan dari pihak-pihak guna menyelesaikan suatu sengketa konsumennya melalui mediasi.

2) Arbitrase

Arbitrase mempunyai kelebihan-kelebihan, salah satunya adalah berupa putusannya yang langsung final serta memiliki kekuatan hukum yang bersifat tetap juga mengikat pihak-pihaknya. Pihak yang menang bisa meminta eksekusi ke pengadilan jika pihak-pihak yang dikalahkan melalui peradilan arbitrase tidak memenuhi putusan secara sukarela, hal ini dapat dilakukan karena putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial.

3) Konsiliasi

Konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa dengan mempertemukan pihak-pihak yang bersengketa melalui perantara BPSK. Selanjutnya penyelesaiannya akan diserahkan kepada para pihak konsiliasi. Berdasarkan UUPK, konsiliasi dimungkinkan sebagai salah satu upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar peradilan.²⁵

Pasien sebagai konsumen yang dirugikan bisa memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen. Baik melalui pengadilan ataupun alternatif-alternatif penyelesaian sengketa konsumen lainnya di luar pengadilan tersebut. Pasien korban kerugian akibat kelalaian yang dilakukan apoteker memiliki hak untuk menindaklanjuti apoteker yang merugikannya kepada pihak berwajib guna kemudian diproses. Disamping itu, pasien

²³ *Ibid*, h. 64

²⁴ Priadi, Eko, “Penyelesaian Sengketa Melalui ADR (*Alternative Dispute Resolution*)”, URL: <https://rumahkeadilan.co.id/penyelesaian-sengketa-melalui-adr-alternative-dispute-resolution/>, diakses tanggal 13 Maret 2022

²⁵ Arieska, S. op.cit, h. 11-12

yang dirugikan atas kelalaian apoteker juga bisa melakukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).²⁶

4. Kesimpulan

Kelalaian terjadi diakibatkan karena ketidaksengajaan, kurang hati-hati, kurang teliti, *sebrono*, acuh, tidak peduli pada kepentingan orang lain. Tindakan apoteker yang tergolong sebagai kelalaian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian terhadap pasiennya adalah berupa pelanggaran kode etik, disiplin ataupun pelanggaran hukum. Hal ini tergantung pada penyebab masalah kelalaian tersebut bisa terjadi. Contoh tindakan kelalaian yang dilakukan dalam pelayanan kefarmasian adalah ketika apoteker kurang teliti dalam membaca resep dokter lalu memberikan obat yang berbeda dari yang tercantum pada resep dokter kepada pasien. Hal ini tentu saja dapat berakibat fatal terhadap keselamatan pasien.

Pasien selaku konsumen wajib untuk mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan UUPK. Terdapat upaya perlindungan hukum terhadap pasien selaku korban dari kelalaian apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian, yaitu melalui pengadilan maupun luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan umum berlaku dengan tetap memperhatikan setiap ketentuan Pasal 45 UUPK. Hal ini sesuai dengan Pasal 48 UUPK yang menyatakan bahwa, "Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45." Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dapat dilaksanakan melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Salim H. S dan Nurbani, E. S. *Penerapan Teori Pada Hukum Penelitian Tesis dan Disertasi*. (Jakarta: Raja Grafindo, 2016)

Skripsi dan Disertasi

Arieska, S. (2018). *Perlindungan Hukum Bagi Pasien Terhadap Kelalaian Apoteker Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan* (Doctoral Dissertation, Universitas Mataram)

Dumadi, W. (2016). *Malpraktik Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia)

Yunadi, Pandu. (2017). *Kajian Hukum Transfer Pricing (Penentuan Harga Transfer) Pajak Penghasilan Perusahaan Multinasional di Indonesia*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Jurnal:

Komalasari, Veronica. "Tanggung Jawab Apoteker Dalam Pelayanan Obat Dengan Resep Dokter." *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran* 1, No. 2 (2020)

²⁶ Rahayu, Selviana Teras Widy, op.cit, h. 64

- Mulyanto, Baedi. "Penegakan Hukum Akibat Kelalaian Apoteker Dalam Menjalankan Pekerjaan Kefarmasian Di Puskesmas Kabupaten Banyumas." *Jurnal Idea Hukum* 2, No. 2 (2019)
- Rahayu, Selviana Teras Widy. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen Obat-Obatan terhadap Apoteker yang Lalai dalam Memberikan Obat." *Jurnal Ilmiah Humanika* 3, No. 3 (2020)
- Saisab, Ariesto Marselino. "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Akibat Apoteker Yang Lalai Dalam Memberikan Obat-Obatan." *Lex Et Societatis* 7, No. 2 (2019)
- Sutrisno, Endang and Hanari Fajarini. "Legal Culture of Pharmacist In The Perspective of Pharmaceutical Services Standard In Pharmacies." *Jurnal Dinamika Hukum* 16, No. 2 (2016)

Internet/Web/Online:

- Annisa R, "Beberapa Kasus Kesalahan Pemberian Obat Yang Fatal", URL: <https://farmasetika.com/2017/11/01/beberapa-kasus-kesalahan-pemberian-obat-yang-berakibat-fatal/>, Diakses Tanggal 21 Maret 2022
- Badan Pusat Statistik, "Sarana Kesehatan", URL: <https://sirusa.bps.go.id/sirusa/index.php/variabel/5563>, diakses tanggal 13 Februari 2022
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, "Arti Kata Lalai", URL: <https://kbbi.web.id/lalai>, diakses tanggal 22 Februari 2022
- Priadi, Eko, "Penyelesaian Sengketa Melalui ADR (*Alternative Dispute Resolution*)", URL: <https://rumahkeadilan.co.id/penyelesaian-sengketa-melalui-adr-alternative-dispute-resolution/>, diakses tanggal 13 Maret 2022

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Klinik
- Peraturan Organisasi Ikatan Apoteker Indonesia Nomor: PO.007/PP.IAI/1822/XI/2020 Tentang Pedoman Penilaian dan Standar Prosedur Operasional Tata Cara Penanganan Pelanggaran Kode Etik Apoteker Indonesia Ikatan Apoteker Indonesia