

## PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN OBAT-OBATAN DALAM KEFARMASIAN

**I Putu Rusdi Eka Pratama, I Nyoman Putu Budiarta, Desak Gde Dwi Arini**

Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia

haman@gmail.com, budiarthaputu59@gmail.com, arinidesak1966@gmail.com

### Abstrak

Kemajuan teknologi membanantu dalam penemuan obat-obatan terbaru, hal ini semakin memperkuat penyedia jasa kesehatan. Namun tidak demikian halnya dengan konsumen (pasien). Konsumen kurang sadar akan hak-haknya sebagai pengguna barang dan jasa sehingga yang mana yang baik dan yang mana buruk, dan yang mana sesungguhnya diperlukan, konsumen menyerahkan sepenuhnya pada tenaga kesehatan yang berkompeten. Penelitian ini bertujuan menjelaskan perlindungan hukum konsumen obat-obatan terhadap pelayanan kefarmasian dan menjelaskan pertanggung jawaban perusahaan kefarmasian mengenai kerugian yang dialami konsumen obat-obatan. Penelitian ini menggunakan hukum empiris. Sumber data primer diperoleh dengan melakukan penelitian lapangan dengan teknik wawancara dan data sekunder diperoleh dengan penelitian kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen obat-obatan dalam pelayanan kefarmasian, yang isinya tentang hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban perusahaan kefarmasian sebagai pelaku usaha. Perlindungan hukum konsumen secara prinsip diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam prakteknya di Apotik perlindungan hukum konsumen obat-obatan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dan telah berjalan secara efektif dan kondusif, selanjutnya tanggung jawab Perusahaan kefarmasian atas kerugian konsumen obat-obatan telah memberikan kompensasi ganti rugi secara materiil dan imateriil ketika konsumen dirugikan.

**Kata kunci:** Konsumen, Obat-obatan Kefarmasian, Pelaksanaan Perlindungan Hukum

### Abstract

*Technological advances have helped in the discovery of the latest medicines, this has further strengthened healthcare providers. However, this is not the case with consumers (patients). Consumers are less aware of their rights as users of goods and services so that which ones are good and which are bad, and which are really needed, consumers leave completely to competent health workers. This study aims to explain the legal protection of drug consumers for pharmaceutical services and to explain the liability of pharmaceutical companies regarding the losses suffered by drug consumers. This research used empirical law. Primary data sources were obtained by conducting field research with interview techniques and secondary data obtained by library research consisting of primary and secondary legal materials. The results showed that the legal protection of drug consumers in pharmaceutical services, which contains the rights and obligations of consumers as well as the rights and obligations of pharmaceutical companies as business actors. In principle, consumer legal protection is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, in practice in pharmacies, legal protection for drug consumers is in accordance with applicable regulations and has been effective and conducive, then the responsibility of pharmaceutical companies for consumer losses drugs have provided compensation for material and immaterial damages when consumers are harmed.*

**Keywords:** Implementation, Legal protection, Consumer, Pharmaceutical Drugs

## I. PENDAHULUAN

Berkaitan dengan posisi pengguna barang/jasa yang selalu dianggap lemah, maka pengguna barang/jasa harus dilindungi oleh hukum, manusia memerlukan pelayanan kesehatan yang pada intinya manusia ingin sehat. Bahkan untuk segelintir orang menginginkan kesehatan yang baik. Kesehatan memegang peranan penting untuk dapat melangsungkan hidup serta kehidupan itu (Nurbiyati & Wibowo, 2014). Tentu tidak dapat dipungkiri lagi bahwasannya pada periode ini telah terjadi perubahan paradigma antara penyedia jasa dan penerima jasa kesehatan. Dan telah terjadi perpindahan pandangan dari suatu pelayanan kesehatan beralih ke “industri kesehatan (Sulastomo, 2000).

Kemajuan dalam teknologi penemuan obat-obat baru semakin memperkuat posisi penyedia jasa kesehatan. Namun tidak demikian halnya dengan konsumen (pasien). Konsumen kurang sadar akan hak-haknya sebagai pengguna barang dan jasa, sehingga menyulitkan untuk mengetahui yang baik, buruk bahkan yang sangat diperlukan. Sehingga memungkinkan terjadinya ketidakjujuran penyedia produk dan jasa karena pergeseran orientasinya. Terdapat tiga hal penting untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan dalam pelayanan kefarmasian, yaitu ketersediaan obat, kerasionalan penggunaan obat dan keterjangkauan harga obat (Shofie, 2008).

Ada beberapa penelitian terdahulu terkait penelitian ini, yaitu (Juwanti & Tilov, 2018) mengkaji tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penjualan Obat-Obatan Ilegal Secara Online. Penelitian lain Sari, (2014) mengungkapkan bahwa ada tiga peran apoteker yaitu berperan promosi dan edukasi, memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini. Ketiga, memberikan konseling. Pengaturan terhadap obat-obatan tradisional yang berasal dari luar Negeri diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen (Efendi et al., 2018). Perlindungan hak konsumen mampu bersinergi dengan perkembangan demokrasi, dimana kepentingan warga negara harus dihormati, meliputi hak konsumen. Ada keseimbangan letak antara pelaku usaha dan konsumen karena diantara keduanya adalah sama di mata hukum. Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menjelaskan perlindungan hukum konsumen obat-obatan terhadap pelayanan kefarmasian dan menjelaskan pertanggung jawaban perusahaan kefarmasian mengenai kerugian yang dialami konsumen obat-obatan.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris yaitu dengan mengkaji data lapangan dikaitkan dengan perundang-undangan yang berlaku dan menerapkan di lapangan. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan yaitu menggunakan peraturan yang berlaku dan juga menggunakan pendekatan konseptual yaitu mengkaitkan dengan konsep-konsep hukum lainnya yang masih memiliki relevansi dengan permasalahan yang diteliti (Waluyo, 2002). Bahan hukum yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh lapangan melalui penelitian lapangan. Penelitian ini dilakukan di Apotek Kimia Farma, Jln. Hayam Wuruk Denpasar. Adapun teknik menganalisis data yang dipergunakan dalam penulisan ini yaitu teknik kualitatif yaitu data-data yang didapatkan dalam penelitian tersebut diolah dengan kualitatif dan pengkajiannya melalui deskriptif analitis yaitu penyajiannya dibuat melalui konsep penggambaran secara utuh mengenai aspek tertentu yang berkaitan dengan masalah yang selanjutnya dianalisis keberadaannya.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. *Perlindungan Hukum Konsumen Obat-Obatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian*

Konsumen bila dikaji baik secara etimologis, asal-usul katanya dari peralihan bahasa dan kata *consumer* atau *consumer/konsument* (Belanda). *Consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Berdasarkan arti leksikal dari *consumer* adalah lawan dari produsen yaitu setiap orang menggunakan barang atau jasa. Kamus Besar Indonesia

Konsumen sudah selayaknya mempunyai hak serta kewajiban, pemahaman tentang hak konsumen merupakan sesuatu yang penting bagi orang lain menjadi konsumen yang paham, cerdas dan mandiri. Tujuannya, tiada lain adanya suatu usaha yang tidak adil terhadap diri sendiri, secara tidak langsung akan menyadari hal itu. Ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha maka pihak konsumenpun berhak menggugat (Susanto, 2008). Selain beberapa hak yang dimuatkan dalam Pasal 4 UUPK, salah satunya juga ada hak dilindungi terhadap akibat persaingan curang. Secara muatan hukum, bahwa perlindungan akibat persaingan curang yang negatif begitu tergambar jelas sebagai upaya memberikan kepastian hukum. Didasarkan melalui bisnis yang pengusaha lakukan, dengan tidak benar, bahasa hukumnya dikenal terminologi persaingan curang (*Unfair Competition*) (Kristiyanti, 2008).

Apabila hak-hak tersebut dipaparkan kembali secara sistematis, maka dapat diurutkan seperti di bawah ini:

- a. Pengguna barang/jasa berhak mendapatkan keamanan: konsumen memiliki hak terutama dalam hal keamanan atas hal barang ataupun jasa yang diberikan kebebasan penawaran kepadanya.

- Keamanan mengenai suatu produk menjamin tidak membahayakan pembeli jika mengkonsumsinya
- b. Berhak mendapatkan informasi yang akurat. Suatu informasi sangatlah diperlukan kepada konsumen dengan meminimalisir atas ketidak sampaiannya kekeliruan atas gambaran produk barang ataupun jasa. Informasi kepada pemakai barang/jasa harus valid atau benar yang bersumber pada acuan kegunaan yang sesuai prosedur penggunaan.
  - c. Berhak untuk didenga. Konsumen Sangat penting dan utama berkaitan dengan hak memperoleh informasi.
  - d. Berhak untuk memilih. Pengguna barang/jasa sepenuhnya memiliki kebebasan memilih keinginan produk serta tidak mendapatkan tekanan ataupun pengaruh lainnya pihak manapun
  - e. Berhak mendapatkan produk dengan nilai tukar. Melalui hak inilah konsumen dilindungi dari segala bentuk permainan harga yang memiliki kemungkinan melenceng dari etika yang wajar
  - f. Berhak mendapatkan ganti rugi. Konsumen berhak mendapatkan pengganti kerugian dengan kesesuaian serta ketentuan yang berlaku dengan atas kesepakatan para pihak apabila produk yang dibelinya tidak sesuai dengan harga dan kualitas
  - g. Berhak mendapatkan solusi dari timbulnya permasalahan hukum. Permasalahan yang dihadapi konsumen dirasakan tidak diberikan respon yang baik dari pihak yang masih dalam ikatan hukum dengannya, maka konsumen memiliki suatu kebebasan hak mendapatkan mendapatkan solusi dari timbulnya permasalahan hukum dan juga pembelaan hukum.
  - h. Berhak menikmati lingkungan hidup yang layak. Jaminan akan kesejahteraan lingkungan ini meliputi lingkungan hidup dalam artiannya fisik dan fisik.
  - i. Berhak untuk terlindungi dari segala upaya persaingan curang. Bersaing dengan tidak baik atau curang disebut juga persaingan tidak sehat, walaupun persaingan terjadi antara pelaku usaha, namun dampaknya dirasakan oleh konsumen. Bersaing dalam usaha secara tidak sehat terjadi, apabila suatu pengusaha begitu berambisi menarik pelanggan dengan suatu dalil yang tidak terpuji.
  - j. Berhak untuk mendapatkan pendidikan konsumen. Pendidikan sangat penting, dan merupakan upaya untuk mengedukasi para pengguna barang/jasa dalam menggunakan hak serta kewajibannya. Pendidikan konsumen bisa melalui jenjang edukasi formal, maupun dapat melalui media lainnya dan segala pelatihan dari lembaga swadaya masyarakat.

## **2. Tanggung Jawab Perusahaan Kefarmasian Apabila Konsumen Obat-Obatan Dirugikan Dalam Kefarmasian**

Kewenangan merupakan muatan hak serta kewajiban yang sepenuhnya diberikan kepada seseorang melalui ketentuan hukum. Perbedaan yang terletak mendasar antara hak serta kewajiban yaitu bersifat individualm maupun melekat pada individu sedangkan hukum bersifat universal dan berlaku mengikat bagi setiap orang. Dalam Perusahaan Kefarmasian, selain perusahaan sebagai pelaku usaha bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen obat-obatan, maka ada pihak lain lagi yang bertanggung jawab yaitu pihak Apoteker, yang dalam menjalankan pelayanan kefarmasian memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam Pasal 24 PP Nomor 51 Tahun 2009, yaitu apoteker diantaranya dapat menugaskan seorang apoteker pendamping yang memiliki.

Sedangkan muatan Pasal 25 PP Nomor 51 Tahun 2009 lebih memusatkan pada hak seorang apoteker baik itu dalam mendirikan apotek dalam pendirian apotek itu sendiri seorang apoteker dapat bekerja sama dengan pemilik modal, dan yang paling penting dalam muatan pasal tersebut memuatkan ayat bahwa dalam hal kepemilikan apotek maupun kerja sama dalam hal permodalan dan pelaksanaan apotek tersebut haruslah berdasarkan pada konstitusi yang diatur tentunya melalui undang-undang. Kewajiban apoteker sebagai suatu etika profesi, juga memiliki tanggung jawab umum, tanggung jawab terhadap konsumen, tanggung jawab terhadap teman sejawat dan kewajiban terhadap sejawat petugas kesehatan lain (Dewi, 2008).

Selanjutnya kewajiban apoteker terhadap konsumen yaitu memberikan jaminan pelayanan secara penuh pertanggungjawaban yang baik dan benar dengan ketentuan yang berlaku pemberian obat kepada pasien. Melindungi penurunan kualitas obat dan kesiapan farmasi terhadap pengaruh cuaca, temperatur, segala bentuk bencana, serangga dan lain-lain. Menjaga kerahasiaan pasien, menjaga kebersihan apotek, memberikan pelayanan konseling dan residensial, melakukan skrining

resep, menjaga mutu pelayanan. memberikan informasi efek samping dan kontra indikasi obat. Hak perusahaan Kefarmasian sebagai pelaku kegiatan usaha dalam pasal 6 tentang UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang UUPK diantaranya memuatkan sesuai dengan kesepakatan berhak menerima pembayaran, berhak mendapatkan perlindungan hukum, berhak melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen dan berhak mendapatkan pemulihan nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen diakibatkan oleh barang ataupun jasa yang diperdagangkan.

Saat kondisi sudah normal sekalipun, harga obat dikatakan mahal jika obat tersedia dan diresepkan rasional dan wajar tetapi tidak terjangkau dengan daya beli masyarakat. Sebaliknya, dikatakan obat langka, dalam hal harganya terjangkau dan diresepkan rasional dan wajar, tetapi tidak tersedia di apotek. Apalagi dalam krisis multidimensi pada tahun 1997-2000 beban konsumen sangat berat, tetapi krisis itu sendiri bukanlah akar permasalahan tingginya harga obat. Selain itu tentunya petugas apotek harus mampu mengenali segala bentuk istilah tersebut berikut contohnya sehingga mampu mengidentifikasi serta membedakan segala kejadian yang masih berkaitan terhadap akibat mengkonsumsi sejumlah obat dalam pelaksanaan program keselamatan pasien. Tujuan utama terapi obat adalah memberikan pemahaman akan pentingnya penggunaan obat yang dikonsumsi, terapi obat juga memberikan edukasi mengenai informasi tentang indikasi obat tersebut serta efek sampingnya. Tujuan lainnya tentunya menghindari penyalahgunaan obat yang dapat membahayakan orang lain maupun diri sendiri.

Memberikan capaian kepastian keluaran klinik dengan demikian kualitas hidup pasien dapat meningkat dan meminimalisir obat (obat bebas maupun resep) yang berpotensi memiliki risiko yang tampak, termasuk juga pendukung proses pengobatan berupa alat kesehatan. Terpenting dari tujuan terapi obat juga mencegah adanya kejadian yang tidak sesuai terhadap tujuan dengan kata lain disebutkan sebagai *medication error* dan reaksi obat yang tidak diharapkan.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### 1. *Simpulan*

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa Perlindungan hukum konsumen obat-obatan dalam pelayanan kefarmasian, secara prinsip sudah diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam prakteknya di Apotik Kimia farma perlindungan hukum konsumen obat-obatan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, Selanjutnya pertanggungjawaban perusahaan kefarmasian atas kerugian konsumen obat-obatan berjalan sesuai aturan dalam UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu memberikan ganti rugi secara materiil maupun immateriil ketika konsumen dirugikan. Dalam hal ini perusahaan kefarmasian dalam mewujudkan keselamatan konsumen dalam pelayanan kefarmasian sangat penting.

##### 2. *Saran*

Berdasarkan simpulan tersebut diatas, adapun saran yaitu Kepada Pemerintah dan lembaga-lembaga terkait, diharapkan terus melakukan pengawasan dan pembinaan dalam berbagai kegiatan yang terkait edukasi kepada konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya untuk menjadi konsumen yang kritis dan mandiri. Diharapkan Kepada Perusahaan Kefarmasian dalam pelayanan kefarmasian oleh apoteker sebaiknya mengutamakan pelayanan daripada imbalan dan terus aktif menjalankan perannya yang sangat penting untuk mewujudkan keselamatan konsumen dalam pelayanan kefarmasian. Kepada Masyarakat diharapkan kepada konsumen untuk lebih kritis dalam memakai barang dan/atau jasa, mengetahui dengan tepat segala informasi yang berhubungan dengan barang dan/atau jasa yang dipakainya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, A. I. (2008). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Book.
- Efendi, S., Bachtiar, M., & Fitriani, R. (2018). Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen terhadap Obat-Obatan Tradisional yang Berasal dari Luar Negeri Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Konsumen. *JOM Fakultas Hukum*, 5(1), 1–15.
- Juwanti, L., & Tilov, M. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penjualan Obat-Obatan Ilegal Secara Online. *Niagawan*, 7(3), 16–17.
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

- Nurbiyati, T., & Wibowo, A. H. (2014). Pentingnya Memilih Jajanan Sehat Demi Kesehatan Anak. *Jurnal Inovasi Dan Kewirausahaan*, 3(3), 192–196.
- Sari, N. (2014). Pemberdayaan Hak Konsumen atas Informasi Obat. *Jurnal Media Hukum*, 21(2), 293–308.
- Shofie, Y. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Cita Aditya Bakti. Citra Aditya Bakti
- Sulastomo. (2000). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Susanto, H. (2008). *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Visimedia.
- Waluyo, B. (2002). *Penelitian Hukum Praktek*. Sinar Grafika.