



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PENGGUNA JASA
LAYANAN PEMESANAN OBAT BERBASIS APLIKASI SMARTPHONE**

*LEGAL PROTECTION TO THE PATIENT USERS RESERVATIONS DRUG
SERVICE BASED SMARTPHONE APPLICATION*

ZIADATUN NIKMAH
NIM : 130710101418

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2017**



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PENGGUNA JASA
LAYANAN PEMESANAN OBAT BERBASIS APLIKASI SMARTPHONE**

*LEGAL PROTECTION TO THE PATIENT USERS RESERVATIONS DRUG
SERVICE BASED SMARTPHONE APPLICATION*

ZIADATUN NIKMAH
NIM : 130710101418

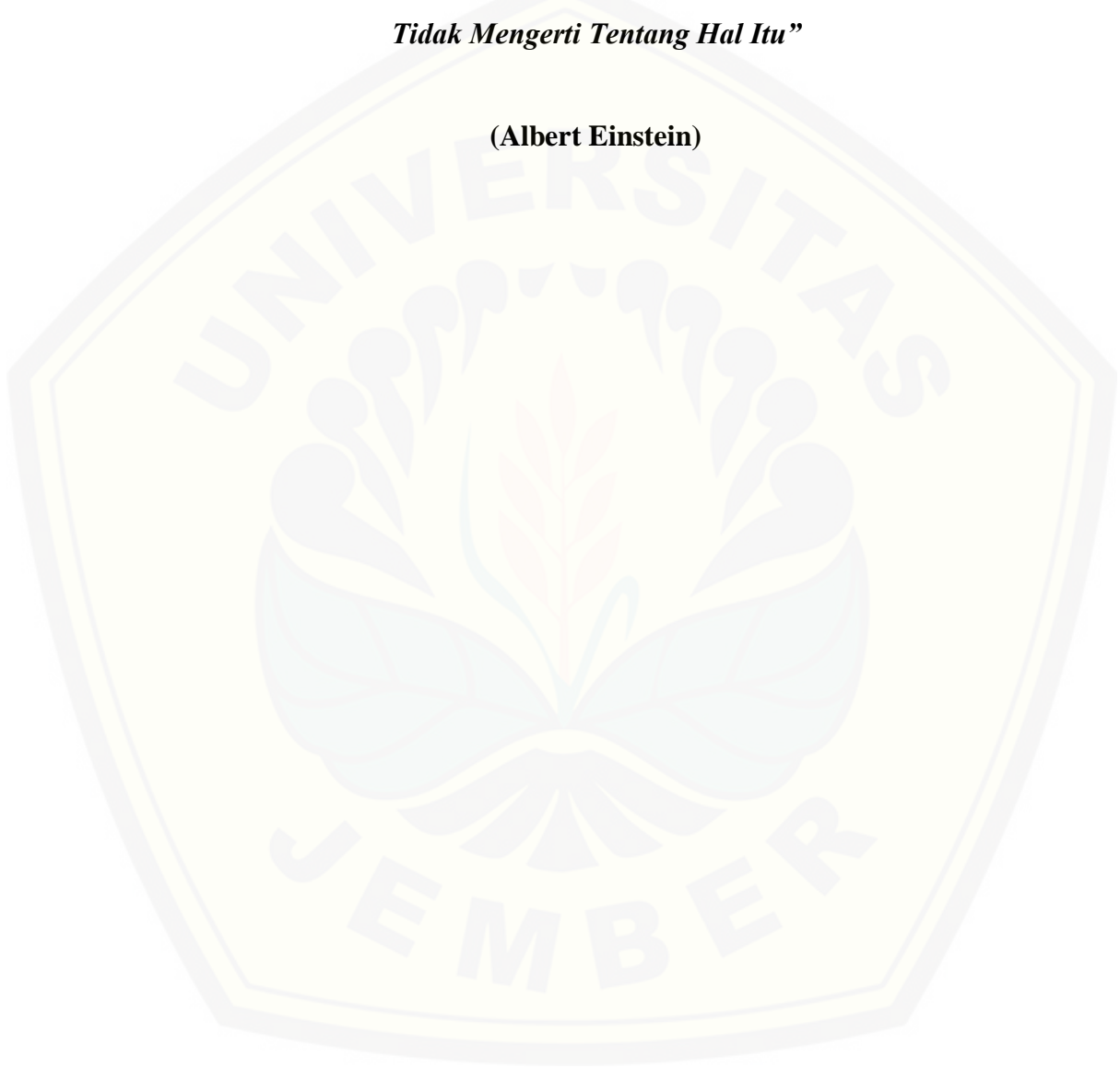
**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2017**

MOTTO

“If You Can’t Explain It Simply, You Don’t Understand It Well Enough¹”

“Jika Kamu Tidak Dapat Menjelaskan Sesuatu Dengan Sederhana, Kamu Tidak Mengerti Tentang Hal Itu”

(Albert Einstein)



¹Erylyne, Menjelaskan Secara Sederhana, melalui <http://www.katabijak.com/quotes/a/alberteins383803>. diakses pada tanggal 2juli 2017

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur atas rahmat Allah SWT, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Orang tua yang selalu penulis sayangi, hormati dan banggakan Bapak Zamahsari dan Ibu Zubaidah yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan kasih sayang kepada penulis;
2. Alma Mater tercinta Universitas Jember yang penulis banggakan;
3. Guru-guru penulis sejak Taman Kanak-kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, serta para Dosen yang terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing penulis hingga bisa menjadi seperti ini.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PENGGUNA JASA
LAYANAN PEMESANAN OBAT BERBASIS APLIKASI SMARTPHONE**

*LEGAL PROTECTION TO THE PATIENT USERS RESERVATIONS DRUG
SERVICE BASED SMARTPHONE APPLICATION*

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program
Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember**

Oleh

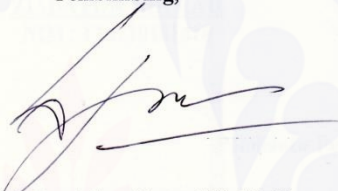
**ZIADATUN NIKMAH
130710101418**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2017**

PERSETUJUAN
SKRIPSI TELAH DISETUJUI
Tanggal 05 September 2017

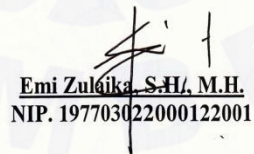
Oleh :

Pembimbing,



Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si
NIP. 195701051986031002

Pembantu Pembimbing,



Emi Zulika, S.H., M.H.
NIP. 197703022000122001

PENGESAHAN

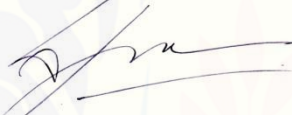
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PENGGUNA JASA
LAYANAN PEMESANAN OBAT BERBASIS APLIKASI SMARTPHONE

Oleh:



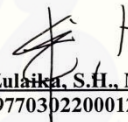
ZIADATUN NIKMAH
NIM : 130710101418

Pembimbing,



Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M. Si
NIP. 195701051986031002

Pembantu Pembimbing,



Emi Zulaida, S.H., M.H.
NIP. 197703022000122001

Mengesahkan:
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan,



Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.
NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 05
Bulan : September
Tahun : 2017

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji

Ketua,



Iswi Harivani, S.H., M.H.
NIP. 196212161988022001

Sekretaris,



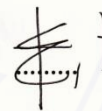
Edi Wahjuni, S.H., M. Hum
NIP. 196812302003122001

Anggota Penguji

Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M. Si
NIP. 195701051986031002



Emi Zulaika, S.H., M.H.
NIP: 197703022000122001



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ziadatun Nikmah
NIM : 130710101418
Fakultas : Hukum
Program Studi / Jurusan : Ilmu Hukum

Menerangkan dengan sebenarnya, bahwa Skripsi dengan judul "**Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna Jasa Layanan Pemesanan Obat Berbasis Aplikasi Smartphone**", adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali dalam hal pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika pernyataan ini tidak benar.

Jember, 5 September 2017

Yang menyatakan,



ZIADATUN NIKMAH
NIM. 130710101418

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul ***PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PENGGUNA JASA LAYANAN PEMESANAN OBAT BERBASIS APLIKASI SMARTPHONE***. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si., Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuknya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
2. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., Dosen Pembantu Pembimbing yang juga bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuknya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
3. Ibu Iswi Hariyani, S.H.,M.H., Ketua Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;
4. Ibu Edi Wahjuni, S.H.,M.Hum., Sekretaris Penguji yang juga bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;
5. Dr. Nurul Gufron, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum., Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;

8. Dr. Aries Harianto, S.H., M.H., Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember atas bimbingan, pendidikan, dan tuntunannya;
10. Karyawan karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas bantuan dan pelayanannya kepada penulis selama menjadi mahasiswa;
11. Kedua orang tua , Zamahsari S.Ag dan Zubaidah serta kedua kakak Penulis Qory Zuniana, S.P dan Isna Rahmawati, S.Km yang telah memberikan kasih sayang, doa dan dukungannya;
12. Gillang Pamungkas, S.H. yang telah memberikan bimbingan, semangat, motivasi dan kasih sayangnya kepada penulis;
13. Sahabat karib saya selama kuliah (Stay Glad) yaitu Dona Lourensia M, Intan Ayuning I, Theresia Deandra, Maritta Kumalasari yang telah memberikan canda tawa dan hiburan ketika masa kuliah ini;
14. Bu Finda ibu kos, dan teman-teman di kost Blambangan dua yaitu Andri, Tika, Aik, Angelia, Retno, Indra, Nia yang telah menemani dan membimbing saya saat di kost;
15. Teman-teman KKN 05 Klabang yaitu Bangun, Nia, Ayu, Eka, Fejri, Agung, Yusuf dll yang telah memberikan canda tawa selama 45 hari;
16. Teman-teman seperjuangan angkatan 2013 di Fakultas Hukum Universitas Jember, atas semangat dan kerjasamanya;
17. Semua pihak yang turut serta membantu kelancaran skripsi ini.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan dari Allah SWT, dan penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Amin.

Jember,

Penulis

RINGKASAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat ini membuat para pelaku usaha menawarkan berbagai jenis jasa seperti angkutan *online*, ojek *online* maupun antar barang *online*. contoh dari jenis pelayanan pelaku usaha adalah jasa layanan pemesanan obat. layanan terbaru berbasis aplikasi *smartphone* ini menimbulkan beberapa masalah. Salah satu masalah yang ditimbulkan adalah hak dari pasien tersebut tidak dapat terpenuhi seperti pelayanan farmasi klinik seperti yang terdapat pada pasal 3 Permenkes Nomor 35 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik. Rumusan Masalah dalam penelitian skripsi ini yaitu (1)Apakah jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone* tersebut sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Pelayanan farmasi klinik ? (2) Bagaimana perlindungan hukum terhadap pasien pengguna jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone* apabila terjadi penyalahgunaan standar kefarmasian klinik ?(3)Apakah upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pengguna jasa layanan pemesanan obat atas kerugian yang timbul dari adanya penyalahgunaan standar kefarmasian klinik ? .Tujuan penulisan agar dalam penelitian skripsi ini dapat diperoleh sasaran yang dikehendaki. Adapun tujuan penulisan disini dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu tujuan umum sebagai syarat memperoleh gelar sarjana hukum pada program studi ilmu hukum fakultas hukum Universitas Jember dan tujuan khusus. Yaitu untuk mengetahui prosedur jasa pelayanan pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone* dengan Permenkes Nomor 35 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik, untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum dan upaya penyelesaian sengketa apabila terjadi penyalahgunaan standart kefarmasian klinik.

Metode penelitian skripsi ini menggunakan tipe penelitian Yuridis Normatif, yaitu penelitian terhadap peraturan perundang-undangan maupun literature yang dibahas. Pendekatan yang masalah digunakan adalah pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum. Analisai bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh,ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif

Tinjauan Pustaka, yang menguraikan secara sistematis tentang teori dan pengertian-pengertian yuridis yang meliputi : Pertama yaitu prosedur jasa pelayanan pemesanan obat yang meliputi prosedur jasa pelayanan pemesanan obat, pengertian obat, klasifikasi obat. Kedua tentang perlindungan hukum yaitu pengertian perlindungan hukum, unsur perlindungan hukum, dan tujuan perlindungan hukum. Ketiga tentang perlindungan konsumen yang meliputi pengertian perlindungan konsumen, asas-asas perlindungan konsumen dan tujuan perlindungan konsumen. Keempat tentang pelaku usaha yang meliputi pengertian pelaku usaha, pengertian jasa antar dan hak dan kewajiban jasa antar. Kelima tentang pasien yang meliputi pengertian pasien dan hak dan kewajiban pasien.

Hasil dari pembahasan skripsi ini adalah peraturan menteri kesehatan Nomor 35 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik belum sepenuhnya diterapkan dalam jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone*. Bentuk perlindungan kepada pasien pengguna jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone* terdapat 2 bentuk yaitu perlindungan hukum *preventif* yang merupakan perlindungan terhadap pasien sebelum terjadi sengketa yaitu pihak penyedia jasa meneruskan keluhan ke apotek rekanan dan perlindungan hukum *represif* yang merupakan perlindungan setelah terjadi sengketa yaitu melalui litigasi berupa pengajuan gugatan dan melalui non litigasi yaitu melalui BPSK atau LPKSM.

Kesimpulan dari pembahasan ini adalah pertama, Pihak penyedia jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone* belum sesuai dengan standar kefarmasian klinik. Penggunaan aplikasi ini menyebabkan beberapa layanan yang wajib diberikan oleh apoteker kepada pasien atau keluarga pasien yang merupakan hak dari pasien tidak dipenuhi.

Kedua, Bentuk perlindungan hukum bagi pasien dibagi menjadi dua bentuk, yaitu: Perlindungan hukum *preventif* Apabila terjadi penyalahgunaan standar kefarmasian klinik terhadap pasien ialah kembali pada hak dan tanggung jawab yang diberikan oleh penyedia jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone* sesuai dengan ketentuan penggunaan layanan fitur *GO-MED*. Perlindungan *represif* terhadap pasien apabila terjadi penyalahgunaan standar kefarmasian klinik yang mengakibatkan kerugian terhadap pasien menurut Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah melakukan upaya hukum atau menggugat pelaku usaha atau penyedia jasa ke pengadilan Atau melalui upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Ketiga, Upaya yang dapat dilakukan oleh pasien pengguna jasa layanan pemesanan obat apabila terjadi penyalahgunaan standar kefarmasian klinik yaitu dengan langkah pertama berupa melakukan komplain, apabila cara tersebut tidak mendapatkan hasil, Upaya selanjutnya yang dapat dilakukan oleh pasien yaitu melalui jalur Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu melalui jalur litigasi dan non litigasi. Upaya Penyelesaian diluar Pengadilan (Non litigasi) yaitu musyawarah mufakat yang apabila tidak berhasil akan dilanjutkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen (LPSK) Upaya Penyelesaian Pengadilan (Litigasi) yaitu melalui gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan

Saran dari pembahasan skripsi ini adalah, pertama, Hendaknya pasien selaku konsumen lebih jeli, cermat dan kritis dalam memahami ketentuan – ketentuan terkait pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone*. Kedua Hendaknya perusahaan ojek *online* lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien selaku konsumen terutama dalam hal keamanan, keselamatan serta kepastian hukum atas obat-obat yang mereka jual. Ketiga Hendaknya pemerintah memberikan kepastian hukum mengenai pengaturan pembelian obat melalui aplikasi *smartphone* melalui peraturan pemerintah yang baru.

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Motto.....	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Persyaratan Gelar.....	v
Halaman Persetujuan.....	vi
Halaman Pengesahan	vii
Halaman Penetapan Panitia Penguji.....	viii
Halaman Pernyataan.....	ix
Halaman Ucapan Terimakasih	x
Halaman Ringkasan	xii
Halaman Daftar Isi	xiv
Halaman Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian	6
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.4.3 Bahan Hukum.....	7
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Prosedur Jasa Pelayanan Pemesanan Obat	10
2.1.1 Prosedur Jasa Pelayanan Pemesanan Obat.....	10
2.1.2 Pengertian Obat.....	11
2.1.3 Klasifikasi Obat.....	12
2.2 Perlindungan Hukum	13
2.2.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	13

2.2.2	Unsur Perlindungan Hukum	14
2.2.3	Tujuan Perlindungan Hukum	15
2.3	Perlindungan Konsumen	16
2.3.1	Pengertian Perlindungan Konsumen	16
2.3.2	Asas Perlindungan Konsumen	18
2.3.3	Tujuan Perlindungan Konsumen.....	19
2.4	Pelaku Usaha.....	20
2.4.1	Pengertian Pelaku Usaha.....	20
2.4.2	Pengertian Jasa Antar	21
2.4.3	Hak dan Kewajiban Jasa Antar	22
2.5	Pasien	23
2.5.1	Pengertian Pasien.....	23
2.5.2	Hak dan kewajiban	23

BAB III PEMBAHASAN

3.1	Pemesanan Obat Dalam Peraturan Perundang-undangan Yang Ada Di Indonesia	27
3.1.1	Pemesanan obat di Indonesia	27
3.1.2	Jasa Layanan pemesanan obat berbasis aplikasi <i>smartphone</i> di Indonesia.....	30
3.2	Perlindungan Hukum terhadap pasien pengguna jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi <i>smartphone</i> apabila terjadi penyalahgunaan standar kefarmasian klinik.	34
3.3.	Upaya Penyelesaian secara Hukum Apabila Terjadi Penyalahgunaan standar kefarmasian klinik	39
3.3.3.	Upaya Penyelesaian Diluar Pengadilan (Non Litigasi).....	42
3.3.4.	Upaya Penyelesaian Melalui Pengadilan (Litigasi)	57

BAB IV PENUTUP

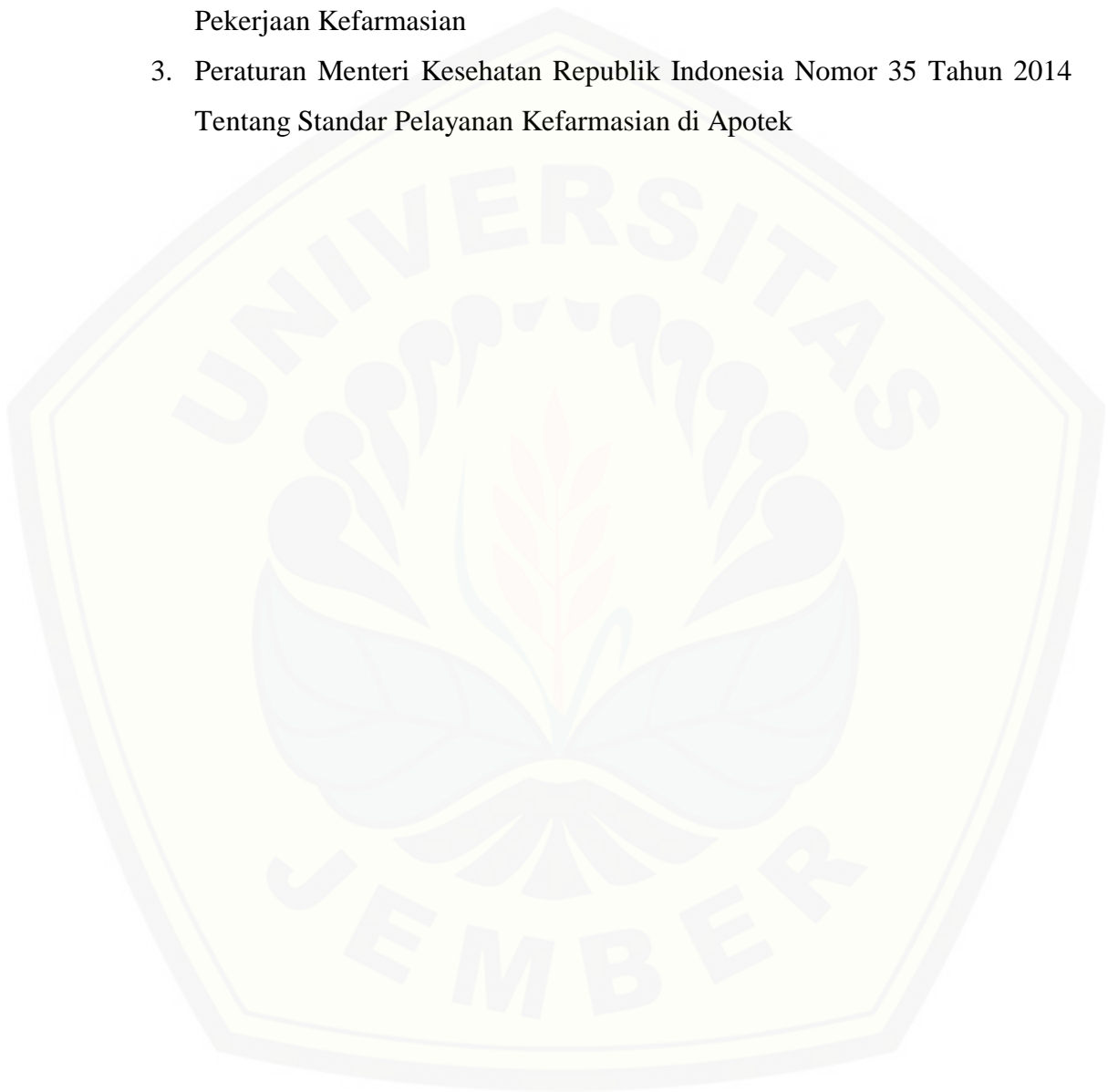
4.1	Kesimpulan.....	50
4.2	Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Ketentuan Penggunaan Layanan Fitur GO-MED
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi dari setiap manusia. Tanpa adanya kesehatan, seseorang tidak akan mampu memperoleh hak-haknya yang lain, seseorang yang tidak sehat dengan sendirinya akan berkurang haknya atas hidup, tidak bisa memperoleh dan menjalani pekerjaan yang layak, tidak bisa menikmati haknya untuk berserikat dan berkumpul serta mengeluarkan pendapat, dan tidak bisa memperoleh pendidikan demi masa depannya². Sebagai salah satu aset terpenting dalam hidup manusia, maka pengawasan dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan dunia kesehatan merupakan hal penting bagi pemerintah untuk memajukan kesejahteraan manusia. Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 menyebutkan bahwa

“Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Dewasa ini dapat dilihat semua bidang kehidupan masyarakat sudah terjamah aspek hukum. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya manusia mempunyai hasrat untuk hidup teratur.³ Sehubungan dengan hal tersebut pemerintah mengeluarkan Undang-Undang yang mengatur tentang pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Didalam Undang-Undang ini memuat tentang tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam mengatur, membina dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan untuk menaikkan kualitas hidupnya.

Derajat kesehatan masyarakat suatu negara salah satunya dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan. Menurut pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk

²Lembaga Pengkajian Pangan Obat-obatan dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia, *BPJS Beroperasi, Qua Vadis Obat Halal*, 2014 melalui <http://www.halalmui.org?mui14/index.php/main/detil/48/1863> pada tanggal 6 maret 2017

³ Muhamad Sadi Is, *Etika Hukum Kesehatan*. (Jakarta: Prenamedia Group 2014) hlm. 3

menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan adalah ketersediaan farmasi dan alat kesehatan. Akses masyarakat terhadap obat khususnya obat esensial merupakan salah satu hak asasi manusia. Sebagai komoditi khusus, semua obat yang beredar harus terjamin keamanan, khasiat dan mutunya agar dapat memberikan manfaat bagi kesehatan.⁴ Oleh karena itu, selain meningkatkan jumlah tenaga pengelola yang terlatih, salah satu upaya yang dilakukan untuk menjamin mutu obat hingga diterima konsumen adalah menyediakan sarana penyimpanan obat dan alat kesehatan yang dapat menjaga keamanan secara fisik serta dapat mempertahankan kualitas obat.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat ini membuat para pelaku usaha mulai berlomba-lomba menawarkan alternatif pelayanan jasa untuk konsumen yang salah satunya telah hadir berbagai layanan jasa yang dapat diakses melalui aplikasi smartphone. Para pelaku usaha menawarkan berbagai jenis jasa seperti angkutan online, ojek online maupun antar barang online. Berbagai jenis pelayanan yang diberikan para pelaku usaha untuk konsumen guna menunjang kebutuhan para konsumen yang diantara adalah pelayanan kesehatan. contoh dari pelaku usaha adalah jasa layanan pemesanan obat. Salah satu jasa untuk menunjang pelayanan kesehatan yang diberikan kepada konsumen. Seperti halnya Perusahaan peranti lunak Gojek yang terus memperluas layanan mereka di luar jaringan transportasi sebagai upaya memenuhi kebutuhan sehari-hari para pengguna.

Aplikasi GO-JEK adalah aplikasi elektronik dan *call center* yang dapat dimanfaatkan konsumen untuk memperoleh jasa layanan maupun pihak-pihak ketiga yang bekerja sama dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB atau Kami) sebagai wadah untuk menyalurkan jasa untuk antar-jemput barang dan/atau

⁴ Kementerian Kesehatan, *Profil kesehatan Indonesia 2015, 2016* melalui <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-Indonesia-2015.pdf>, diakses pada tanggal 6 maret 2017

orang atau layanan pesan-antar barang dengan kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat.⁵

Pada tanggal 12 September 2016 Aplikasi GO-JEK resmi mengeluarkan fitur GO-MED.⁶ Fitur GO-MED pada Aplikasi GO-JEK, menyediakan layanan untuk memfasilitasi pemesanan Obat (sebagaimana didefinisikan dibawah) oleh pasien. Sebagaimana pasien dapat pilih melalui fitur GO-MED, dan pengantaran Obat oleh rekanan GO-MED dan/atau apotik yang ditunjuk oleh Apotik Antar (Rekanan) kepada pasien. GO-MED telah bekerjasama dengan lebih dari 1000 apotik yang telah terdaftar didalam apotik antar⁷. Fitur GO-MED ini sudah tersedia di beberapa wilayah di Indonesia diantaranya seperti Jakarta, Surabaya, Bandung dan kota kota besar lainnya. Fitur GO-MED pada Aplikasi GO-JEK ini memberikan keuntungan terhadap pasien untuk memesan obat dengan menggunakan aplikasi ini, pasien tidak perlu keluar rumah untuk membeli obat di apotik cukup mengakses aplikasi ini dan aplikasi ini akan memproses pesanan pasien kemudian kurir akan menghantarkan obat kerumah pasien namun aplikasi ini membuat pasien tidak dapat bertemu langsung dengan apoteker.

Munculnya layanan terbaru dari GO-JEK ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan para pengguna aplikasi untuk memperoleh jasa layanan untuk pemesanan obat. Produk layanan terbaru gojek ini menawarkan kemudahan untuk pasien apabila memesan obat melalui aplikasi smartphone ini pasien dapat dengan mudah mengupload resep dokter kemudian driver atau penyedia jasa layanan ini mengantarkan obat sesuai dengan resep dokter tersebut. Namun nyatanya produk layanan terbaru dari gojek ini menimbulkan beberapa masalah. Salah satu masalah yang ditimbulkan adalah hak dari pasien tersebut tidak dapat terpenuhi seperti pelayanan farmasi klinik seperti yang terdapat pada Permenkes Nomor 35 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik. Di dalam Undang-Undang ini telah dijelaskan bahwa apoteker harus menyampaikan obat kepada pasien atau keluarga pasien, namun apabila kita memesan obat melalui aplikasi ini

⁵PT. GOJEK Indonesia, *Ketentuan Penggunaan Layanan Fitur GO MED*, 2016 diakses dari <http://www.go-med.co.id/terms>, pada tanggal 6 Maret 2017

⁶Zahran, *Apoteker Mulai Bersuara ketika Gojek Luncurkan Go-med Antar Obat Resep dan OTC*, 2016, melalui <http://farmasetika.com/forums/topic/apoteker-mulai-bersuara-ketika-gojek-luncurkan-go-med-antar-obat-resep-dan-otc/>, diakses pada tanggal 8 Maret 2017

⁷ PT. GOJEK Indonesia, *Tentang GO-MED*, 2016 melalui <http://www.go-med.co.id>, diakses pada tanggal 11 maret 2017

pasien tidak akan mendapatkan bentuk pelayanan dari apoteker tersebut. Proses pengkajian resep dalam aplikasi pemesanan obat ini adalah dengan mengunggah foto dari resep dokter kedalam aplikasi ini, maka proses pengkajian resep ini juga tidak sesuai dengan Permenkes 35 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik Keserasian antara kepentingan pasien dengan tenaga kesehatan merupakan salah satu penunjang keberhasilan pembangunan sistem kesehatan. Oleh karena itu perlindungan hukum terhadap kepentingan-kepentingan itu harus diutamakan⁸

Berdasar pada hal tersebut maka dipandang sangat perlu mengetahui perlindungan hukum bagi pasien pengguna jasa layanan pemesanan obat tersebut sehubungan dengan apabila terjadinya kekeliruan penyampaian obat terhadap pasien. Perlindungan hukum terhadap pasien sangat diperlukan karena apabila terjadi kekeliruan dalam penyampaian obat dikhawatirkan akan terjadi kesalahan penggunaan obat. Apabila terjadi kesalahan penggunaan obat akan merugikan pasien.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk menganalisis dan menulis karya ilmiah dalam bentuk proposal skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PENGGUNA JASA LAYANAN PEMESANAN OBAT BERBASIS APLIKASI SMARTPHONE”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone* tersebut sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotik ?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pasien pengguna jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone* apabila terjadi penyalahgunaan standar kefarmasian klinik ?
3. Apakah upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pengguna jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi *Smartphone* atas kerugian yang timbul dari adanya penyalahgunaan standar kefarmasian klinik ?

⁸ Soerjono Soekanto, *Segi-segi Hukum Hak dan Kewajiban Pasien dalam kerangka hukum kesehatan*. (Bandung: Mandar Maju1990) hlm. 1

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

1. Melengkapi dan memenuhi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Sarana untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan membandingkan praktek yang terjadi di masyarakat; dan
3. Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada kalangan umum, bagi para Mahasiswa Fakultas Hukum dan Almamater dalam rangka pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan secara khusus dalam ruang lingkup hukum perlindungan konsumen.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone* dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik;
2. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum terhadap pasien pengguna jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone* apabila terjadi penyalahgunaan standar kefarmasian klinik; dan
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pengguna jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone* atas kerugian yang timbul dari adanya penyalahgunaan standar kefarmasian klinik.

1.4 Metode Penelitian

Fungsi penelitian hukum adalah untuk mendapatkan suatu kebenaran. Kebenaran dalam hal ini bukan kebenaran secara religius dan metafisis, melainkan

dari segi epistemologis, artinya kebenaran harus dilihat dari segi epistemologis.⁹ Metode penelitian merupakan salah satu cara untuk memperoleh data secara akurat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga tujuan penelitian dapat dicapai sesuai dengan yang di inginkan. Metode penelitian pada karya ilmiah merupakan aspek epistemologis yang sangat penting dan dapat dikemukakan dalam bab tersendiri secara rinci dan jelas.¹⁰

Penggunaan suatu metode di dalam penyusunan suatu tulisan ilmiah adalah bertujuan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh dalam penyusunan tulisan ilmiah sehingga dengan bahan hukum tersebut akan mendapatkan suatu kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu hukum yang dihadapi dalam penyusunan tulisan ilmiah. Sehingga pada akhirnya dapat ditarik suatu kesimpulan untuk menjawab isu hukum yang dihadapi serta dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Oleh karena itu, suatu metode digunakan agar dalam skripsi ini dapat mendekati suatu kesempurnaan yang bersifat sistematis dalam penulisannya. Berikut adalah metode penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini:

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang akan digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah yuridis normatif. Adalah menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum sesuai dengan norma hukum, prinsip hukum serta fenomena hukum yang ada.¹¹

1.4.2 Pendekatan Masalah

Pada suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang dengan pendekatan tersebut, penulis akan mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang telah diangkat penulis sebagai permasalahan untuk kemudian dilakukan pengkajian dan mencari jawaban atas permasalahan tersebut. Dalam melakukan penyusunan skripsi ini penulis menggunakan 2 (dua) macam pendekatan, yaitu pendekatan Perundang-undangan dan Pendekatan konseptual

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2016), hlm. 20.

¹⁰ Universitas Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Edisi Ketiga, cetakan ketiga*. Jember, (Jember University Press, 2011), hlm. 21

¹¹ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Op.Cit* hlm. 47

Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.¹²

Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*) merupakan 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, akan ditemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi¹³

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah bahan hukum yang dipergunakan dalam skripsi ini, meliputi bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder, yaitu :

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari Perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan.¹⁴ Bahan Hukum tersebut terdiri atas: (a) peraturan perundang-undangan, (b) catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembentukan suatu peraturan perundang-undangan, misalnya kajian akademik yang diperlukan dalam pembuatan suatu rancangan peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan daerah; dan (c) putusan hakim¹⁵. Adapun yang termasuk dalam bahan hukum

¹² Peter Mahmud Marzuki , 2016, *Ibid*, hlm. 133

¹³ Peter Mahmud Marzuki , 2016, *Ibid*, hlm. 135-136

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki , 2016, *Ibid*, hlm. 181

¹⁵Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Ketujuh, (Jakarta:Sinar Grafika,2016), hlm.47

primer yang akan dipergunakan dalam mengkaji setiap permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
- c. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian;
- e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek
- f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek
- g. Ketentuan-ketentuan Penggunaan Gomed

Bahan hukum diatas akan dijadikan acuan atau dasar utama dalam penulisan skripsi ini. Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini akan ditinjau penyelesaiannya berdasarkan bahan hukum diatas.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah berupa semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen-dokumen resmi. Sebagai bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku buku hukum termasuk skripsi, tesis, dan disertasi hukum sosial bukan sebagai norma.¹⁶ Publikasi tersebut terdiri atas: (a) buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, dan disertasi hukum, (b) kamus-kamus hukum, (c) jurnal-jurnal hukum, dan (d) komentar-komentar atas putusan hakim.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Seorang praktisi hukum yang cerdas adalah yang mempunyai kemampuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis fakta secara akurat dan menemukan isu hukum atas fakta tersebut.¹⁷ Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku, jurnal, laporan hasil penelitian mengenai ilmu ekonomi, ilmu politik, dan disiplin ilmu lainnya sepanjang mempunyai relevansi dengan objek permasalahan yang

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Op. Cit*, hlm. 197-198

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *ibid*, hlm. 204

akan diteliti. Bahan-bahan non hukum tersebut digunakan untuk memperluas wawasan peneliti dan/atau memperkaya wawasan dari peneliti.

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dalam suatu penulisan skripsi dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.

Peter Mahmud Marzuki mengemukakan bahwa dalam melakukan penelitian hukum, dilakukan langkah-langkah:¹⁸

- a. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan ;
- b. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum ;
- c. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
- d. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum
- e. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Tahap-tahap ini sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan, sebagai ilmu yang preskriptif, ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum. Sebagai ilmu terapan, ilmu hukum menetapkan standar prosedur, ketentuan-ketentuan, rambu-rambu dalam melaksanakan aturan hukum.

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki , 2016, *Ibid*, hlm. 213

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur Jasa Pelayanan Pemesanan Obat

2.1.1 Prosedur Jasa Pelayanan Pemesanan Obat

Pemesanan adalah suatu aktifitas yang dilakukan oleh konsumen sebelum membeli. Untuk mewujudkan kepuasan konsumen maka perusahaan harus mempunyai sebuah sistem pemesanan yang baik. Berdasarkan Pasal 55 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pemerintah wajib menetapkan standar mutu pelayanan kesehatan. Salah satu jenis pelayanan kesehatan adalah pelayanan farmasi klinik atau pemesanan obat.

Berdasarkan pasal 3 Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standart Pelayanan kefarmasian di Apotek, Pelayanan farmasi klinik sebagaimana dimaksud meliputi:

1. Pengkajian Resep;
Kegiatan pengkajian Resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis.
2. Dispensing;
Dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi Obat.
3. Pelayanan Informasi Obat (PIO);
Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai Obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan Obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai Obat termasuk Obat Resep, Obat bebas dan herbal. Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metoda pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari Obat dan lain-lain.
4. Konseling;
Konseling merupakan proses interaktif antara Apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan Obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien
5. Pelayanan Kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*);
Apoteker sebagai pemberi layanan diharapkan juga dapat melakukan Pelayanan Kefarmasian yang bersifat kunjungan

- rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya;
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO); dan merupakan proses yang memastikan bahwa seorang pasien mendapatkan terapi Obat yang efektif dan terjangkau dengan memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping;
 7. Monitoring Efek Samping Obat (MESO);
Merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap Obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis.

Berdasarkan pasal 3 Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotik maka standar pelayanan farmasi klinis terdiri atas pengkajian resep, dispensing, pelayanan informasi obat, konseling, pelayanan kefarmasian dirumah, pemantauan terapi obat dan monitoring efek samping obat. Apoteker wajib mematuhi prosedur pelayanan farmasi ini. Apoteker bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada pasiennya secara langsung untuk meningkatkan mutu kesehatan.

Prosedur pemesanan obat pada jasa layanan pemesanan obat pasien dapat memesan obat melalui jasa kurir, sehingga pada salah satu prosedur pelayanan kefarmasian klinik ada yang tidak terpenuhi yaitu pada angka 3 pasal 3 Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek dimana terdapat kegiatan berupa Pelayanan Informasi Obat (PIO). Kegiatan Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai Obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan Obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai Obat termasuk Obat Resep.

2.1.2 Pengertian Obat

Obat adalah benda atau zat yang dapat digunakan untuk merawat penyakit, membebaskan gejala, atau mengubah proses kimia dalam tubuh. Menurut pasal 1 angka 8 Undang-Undang Kesehatan No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan,

“Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi, untuk manusia.”

Dalam kamus besar bahasa Indonesia obat diartikan sebagai bahan yang digunakan untuk mengurangi, menghilangkan penyakit atau menyembuhkan seseorang dari penyakit.¹⁹ Sedangkan dalam kamus kimia obat merupakan bahan dapat berupa serbuk (*pulver*), semi padata, cairan (minuman) atau tablet/pil yang berfungsi untuk mengurangi/memberantas penyakit atau pengganggu pertumbuhan makhluk; dapat bersifat alami(berasal dari tumbuhan/hewan) atau berupa zat kimia(*zat an organic*,buatan atau hasil proses kimia); umumnya bersifat racun dan penggunaanya tanpa aturan (secara berlebihan) dapat merugikan bahkan membahayakan.²⁰

Dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI No.193/Kab/B.VII/71, dinyatakan bahwa obat adalah suatu bahan atau paduan bahan-bahan yang dimaksudkan untuk digunakan dalam menetapkan diagnosis, mencegah, mengurangi, menghilangkan, menyembuhkan penyakit atau gejala penyakit, luka atau kelainan badaniah dan rohaniah pada manusia atau hewan dan untuk memperelok atau memperindah badan atau bagian badan manusia. Sedangkan pengertian obat menurut pasal 1 angka 2 Permenkes Nomor 1010 tahun 2008 adalah sebagi berikut :

“Obat adalah obat jadi yang merupakan sediaan atau paduan bahan-bahan termasuk produk biologi dan kontrasepsi, yang siap digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka pencegahan,penyembuhan dan peningkatan kesehatan”

2.1.3 Klasifikasi Obat

Klasifikikasi obat juga dapat diartikan sebagai penggolongan obat. Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 2380/A/SK/VI/83 obat disebutkan sebagai berikut :

1. Obat Bebas

Obat bebas adalah obat yang dijual bebas di pasaran dan dapat dibeli tanpa resep dokter. Tanda khusus pada kemasan dan etiket obat bebas adalah lingkaran hijau dengan garis tepi berwarna hitam.

Contoh : *Parasetamol*

2. Obat Bebas Terbatas

¹⁹ Departemen Pendidikan dan kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,(Jakarta Balai pustaka :1988) hlm. 378

²⁰ Mulyono Ham, *Kamus Kimia*, (Jakarta, Bumi Aksara: 2006) hlm.301

Obat Bebas terbatas adalah obat yang sebenarnya termasuk obat keras tetapi masih dapat dijual atau dibeli bebas tanpa resep dokter, dan disertaidengan tanda peringatan. Tanda khusus pada kemasan dan etiket obat bebas terbatas adalah lingkaran biru dengan garis tepi berwarna hitam.

Contoh : *CTM (chlorfeniramin maleat)*

3. Obat Keras dan Psikotropika

Obat keras adalah obat yang hanya dapat dibeli di apotek dengan resep dokter. Tanda khusus pada kemasan dan etiket adalah huruf K dalam lingkaran merah dengan garis tepi berwarna hitam.

Contoh : *Asam Mefenamat*

Obat psikotropika adalah obat keras baik alamiah maupun sintetis bukan narkotik, yang berkhasiat psikoaktif melalui pengaruh selektif pada susunan saraf pusat yang menyebabkan perubahan khas pada aktivitas mental dan perilaku.

Contoh : *Diazepam, Phenobarbital*

4. Obat Narkotika

Obat narkotika adalah obat yang berasal dari tanaman atau bukan tanaman baik sintetis maupun semi sintetis yang dapat menyebabkan penurunan atau perubahan kesa daran, hilangnya rasa, mengurangi sampai menghilangkan rasa nyeri dan menimbulkan ketergantungan.

Contoh : *Morfin, Petidin*

Penggolongan obat tersebut didasarkan pada kandungan dari obat-obatan tersebut. Tanda yang diberikan pada setiap obat ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada pasien pembeli obat mengenai jenis obat dan kandungan serta dosis dari obat tersebut. Pemberian tanda ini merupakan salah satu wujud dari upaya perlindungan pasien.

Obat yang dapat dipesan oleh pasien melalui jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi smartphone adalah obat yang termasuk dalam penggolongan obat Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 2380/A/SK/VI/83 yang diantaranya adalah obat bebas, obat bebas terbatas dan obat keras. Selain itu pasien juga dapat memesan obat berdasarkan yang diberikan oleh dokter melalui resep dokter. Pasien yang hendak memesan obat dengan resep dokter dapat menguploadnya ke dalam aplikasi.

2.2 Perlindungan Hukum

2.2.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Dalam fungsinya sebagai perlindungan kepentingan manusia, hukum mempunyai tujuan. Hukum mempunyai sasaran yang hendak dicapai. Adapun

tujuan pokok hukum adalah menciptakan tatanan masyarakat yang tertib, menciptakan ketertiban, dan keseimbangan²¹. Untuk mewujudkan tujuan hukum, hukum harus memberikan pengaturan mengenai cara memecahkan permasalahan hukum serta dapat memberikan kepastian hukum terhadap masyarakat.

Dalam literatur lain dikenal beberapa teori tentang tujuan hukum yaitu :²²

1. Teori Etis
Hukum menurut teori ini bertujuan merealisasikan atau mewujudkan keadilan. Pendukung teori ini adalah Geny
2. Teori Utilistis (Eudamonistis)
Menurut teori ini, hukum ingin menjamin kebahagiaan yang terbesar bagi manusia dalam jumlah yang sebanyak-banyaknya (*the greatest good of the greatest number*). Pada hakikatnya menurut teori ini tujuan hukum adalah manfaat dalam menghasilkan kesenangan atau kebahagiaan yang terbesar bagi jumlah orang yang terbanyak. Penganut teori ini adalah Jeremy Bentham
3. Teori Campuran
Tujuan hukum positif kita adalah membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social.

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Pada hakekatnya setiap subyek hukum berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum.

Menurut Satjipto Rahardjo²³, perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam kepentingannya tersebut. Perlindungan Hukum menurut Setiono²⁴ adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang – wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan

²¹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2013), hlm. 99

²² Sudikno Mertokusumo, *Ibid*, hlm. 99

²³ Sutiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, hlm.3

²⁴ Sutiono, *Ibid*, hlm.3

hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.

Perlindungan hukum selalu dikaitkan dengan konsep *rechtstaat* atau konsep *rule of law* karena lahirnya konsep tersebut tidak lepas dari keinginan memberikan adanya pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia, konsep *rechtstaat* muncul di abad ke-19 yang pertama kali dicetuskan oleh Julius Stahl. Pada saat yang hampir bersamaan muncul juga suatu konsep negara hukum (*rule of law*) yang dipelopori oleh A.V. Dicey.²⁵

Menurut Albert Venn Dicey menguraikan adanya 3 (tiga) ciri penting Negara hukum yang disebut dengan *rule of Law*, yaitu :²⁶

1. Supermasi Hukum, ialah bahwa tidak ada kekuasaan yang sewenang-wenang (*arbitrary power*), baik rakyat (yang diperintah) maupun raja (yang memerintah), kedua-duanya tunduk pada hukum (*regular law*). Sehingga seseorang boleh dihukum jika melanggar hukum
2. Kedudukan yang sama mengandung arti bahwa semua warga negara tunduk selaku pribadi maupun kualifikasinya sebagai pejabat negara tunduk pada hukum yang sama
3. Terjaminnya hak-hak manusia dalam Undang-Undang atau keputusan pengadilan.

2.2.2 Unsur Perlindungan Hukum

Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Perlindungan hukum yang merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan serta kepastian hukum bagi semua kalangan masyarakat. Jika dilihat dari pengertian dan pemahaman terhadap perlindungan hukum diatas maka dapat diketahui unsur-unsur perlindungan hukum yaitu²⁷:

- a) Orang yang terbukti bersalah secara hukum tersebut dikenai sanksi yang telah ditentukan oleh hukum itu

²⁵ Tjuk Wirawan, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Modul Kuliah, Universitas Jember, Fakultas Hukum: 2002) hlm. 2

²⁶ Didi Nazmi Yunus. *Konsepsi Negara Hukum*. (Padang: Angkasa Raya, 1992) hlm. .22-23.

²⁷ Sri Soemantri, *Bungai Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, (Bandung: Alumni, 2007), hlm. 15

- b) Asas persamaan hukum (*recht gleichheit*) dalam arti material yaitu hukum dituntut sesuai dengan cita-cita dalam keadilan dimasyarakat
- c) Tujuan dari hukum adalah untuk menciptakan dan mempertahankan ketertiban dan keadilan dalam masyarakat
- d) Tidak adanya kesewenang-wenangan pihak yang mempunyai kekuasaan atau kesewenangan atas hukum tersebut.

2.2.3 Tujuan Perlindungan Hukum

Tujuan perlindungan hukum erat kaitannya dengan tujuan hukum, dimana tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Teori hukum bertujuan untuk menjelaskan nilai-nilai hukum dan postulatnya hingga dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam²⁸. Oleh karena itu perlindungan hukum dilakukan agar tujuan hukum itu sendiri tidak disimpang dimana hak-hak subjek hukum bisa ditegakkan dengan bantuan hukum.

Fungsi hukum yang dimaksud dalam kaitannya dengan kehidupan masyarakat, yaitu sebagai berikut²⁹:

- 1) Direktif, sebagai pengarah dalam membangun untuk membentuk masyarakat yang hendak dicapai sesuai dengan tujuan kehidupan bernegara.
- 2) Integratif, sebagai pembina kesatuan bangsa.
- 3) Stabilitatif, sebagai pemelihara (termasuk ke dalamnya hasil-hasil pembangunan) dan penjaga keselarasan, keserasian, dan keseimbangan dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat.
- 4) Perfektif, sebagai penyempurna terhadap tindakan-tindakan administrasi negara, maupun sikap tindak warga negara dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat.
- 5) Korektif, baik terhadap warga negara maupun administrasi negara dalam mendapatkan keadilan

Mewujudkan terselenggaranya tujuan hukum yang baik dibutuhkan jaminan dan kepastian hukum. Oleh karena itu Perlindungan hukum ini dapat dijadikan dasar untuk bertindak pada saat mengalami gangguan pihak lain yang sengaja melakukan pelanggaran hukum. Terciptanya jaminan dan kepastian hukum merupakan syarat utama untuk mewujudkan terpeliharanya keamanan, ketertiban, tegaknya hukum serta terselenggaranya perlindungan hukum yang baik.

²⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013. hlm 23

²⁹ Ridwan. HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2010), hlm. 277

2.3 Perlindungan konsumen

2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Dewasa ini hukum perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup besar karena didalam hukum perlindungan konsumen sendiri memuat mengenai aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban.³⁰ Hak-hak dan kewajiban tersebut berupa pemerintah memiliki peran untuk mengatur, mengawasi, dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif. Karena apabila tidak di awasi dan dikontrol dengan baik akan menimbulkan tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen pada posisi yang lemah.

Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen. Seperti halnya menurut dari beberapa pakar yang menyebutkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan cabang dari hukum ekonomi. Hukum ekonomi adalah keseluruhan kaidah hukum administrasi negara yang membatasi hak-hak individu yang dilindungi atau dikembangkan oleh hukum perdata.³¹

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal hal yang merugikan konsumen itu sendiri.³²

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaanya dalam kehidupan bermasyarakat.³³ Jadi hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan Perundang-undangan yang meliputi Undang-

³⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: Sinar Grafika 2008) hlm. 1

³¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm.38

³² Zulham, 2013, *Loc.cit.*, hlm 21

³³ Zulham, 2013, *Loc.cit.*, hlm 23

Undang,peraturan Perundang-undangan serta putusan-putusan hakim yang substansi didalamnya mengatur mengenai kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antra berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup.³⁴

Perlindungan hukum bertujuan untuk melindungi rakyat dengan memberikan jaminan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni :³⁵

1. Perlindungan *Preventif*

Perlindungan hukum *preventif* adalah perlindungan hukum yang diberikan sebelum terjadi sengketa, dalam hal ini menuntut sikap kehati-hatian dari konsumen dalam pemilihan produk barang dan/atau jasa. Sikap kehati-hatian ini bertujuan agar konsumen lebih teliti dalam memilih barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan , mulai dari melakukan proses pemilihan serangkaian atau sejumlah barang dan/atau jasa tersebut dan selanjutnya memutuskan untuk membeli atau menggunakan atau memanfaatkan barang dan jasa dengan spesifikasi tertentu dan merek tertentu tersebut. Tidak semua konsumen memiliki sikap kehati-hatian karena minimnya pengetahuan akan perlindungan konsumen.

2. Perlindungan *Represif*

Perlindungan *represif* merupakan bentuk perlindungan yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Perlindungan hukum *represif* ini akan dipergunakan jika terjadi kerugian konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dibeli atau digunakannya atau dimanfaatkannya serta karena hak konsumen akan informasi yang tidak dipenuhi.

Perlindungan Konsumen sendiri mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa. Didalam perlindungan konsumen mempunyai tujuan untuk melindungi setiap kegiatan yang dilakukan oleh konsumen dengan pelaku usaha. Yang dilindungi mulai dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

³⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm.

³⁵ Ridwan HR,2010, *Loc.cit*, hlm. 276

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.³⁶

Perlindungan konsumen dirasa perlu karena konsumen merupakan pihak yang posisinya lemah. Konsumen merupakan pihak yang membutuhkan suatu barang ataupun jasa sehingga konsumen membutuhkan suatu perlindungan hukum untuk memberikan kepastian hukum dan untuk menjamin terpenuhinya hak hak serta kewajiban dari konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar konsumen yang lemah, karena dalam hal tawar menawar konsumen merupakan pihak yang membutuhkan suatu barang ataupun jasa.

2.3.1 Asas-asas Perlindungan Konsumen

Asas merupakan dasar dari upaya perlindungan hukum supaya memberikan arahan dalam implementasinya ditingkatan praktis dimana asas terkandung dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini adalah :

1. Asas Manfaat
Asas manfaat mengandung arti bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Hal ini bertujuan untuk memberikan masing-masing pihak, produsen-pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya.
2. Asas Keadilan
Asas keadilan mengandung arti bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen-pelaku usaha dapat berlaku adil melauli perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Hal tersebut sudah diatur dalam hak dan kewajiban yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
3. Asas Keseimbangan
Asas keseimbangan mengatur arti bahwa perlindungan keseimbangan memberikan keseimbangan antara kepentingan

³⁶ Zulham, 2013, *Loc. cit.*, hlm 22

konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki bahwa agar konsumen dan produsen dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.

4. Asas Keamanan dan keselamatan konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen tidak akan mendapatkan produk yang dapat mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan hartanya.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya Undang-Undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari.

Asas-asas perlindungan hukum konsumen merupakan dasar dari suatu kegiatan usaha, sehingga asas-asas ini harus dipenuhi karena asas merupakan upaya perlindungan hukum terhadap konsumen. Sebelum menjalankan suatu kegiatan usaha para pelaku usaha harus memperhatikan asas-asas ini. Dengan adanya asas-asas perlindungan hukum konsumen diharapkan pelaku usaha maupun konsumen dapat memperoleh suatu perlindungan hukum untuk melindungi kepentingan kepentingannya dalam berusaha dibidang ekonomi.

2.3.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan dari perlindungan konsumen sendiri adalah untuk melindungi hak-hak yang akan diterima oleh konsumen dan memberikan kepastian hukum untuk konsumen. Sedangkan menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi pemakaian barang/jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hal-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

Tujuan perlindungan konsumen merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan dibidang hukum perlindungan konsumen. Suatu hukum dapat dikatakan berhasil adalah apabila tujuan dari hukum tersebut dapat dicapai. Dengan adanya tujuan perlindungan konsumen diharapkan masyarakat baik konsumen maupun pelaku usaha dan pemerintahan dapat mewujudkan tujuan tersebut.

Perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen mulai dari tahap awal kegiatan hingga akibat-akibat yang ditimbulkan oleh kegiatan tersebut. Hal ini bertujuan menjaga kualitas dari produksi barang maupun jasa tersebut.

2.4 Pelaku Usaha

2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

Didalam dunia bisnis terdapat hubungan atau transaksi ekonomi yang didalamnya terdapat dua belah pihak yang saling berhubungan yakni pihak produsen selaku pihak yang menyediakan dan pihak konsumen selaku pihak yang membutuhkan. Sebagaimana harusnya setiap peristiwa penting pasti terdapat hukum yang mengatur.

Pengertian pelaku usaha tercantum dalam Pasal 1 ayat 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian, sebagai berikut :

“Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Berdasarkan pengertian pelaku usaha menurut pasal di atas, Ahmadi Miru sebagai ahli hukum menjelaskan bahwa pelaku usaha yang termasuk dalam

pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.³⁷ Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, *leveransir*, pengecer, dan sebagainya. Pelaku usaha dalam pengertian tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Adanya hak dan kewajiban tersebut dimaksudkan untuk menciptakan kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Untuk memberi kepastian hukum sebagai bagian dari tujuan hukum perlindungan konsumen dan untuk memperjelas hak-hak dan kewajiban-kewajiban masing-masing pihak yang saling berinteraksi, penjelasan dan penjabaran hak dan kewajiban pelaku usaha.

2.4.2 Pengertian Jasa Antar

Jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen³⁸. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan bahwa jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya harus lebih dari satu orang, jika demikian berarti layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian.

Jasa antar merupakan layanan yang berbentuk pengangkutan barang maupun penumpang dari suatu tempat ke tempat yang lainnya. Jasa antar memiliki beberapa keunggulan yaitu memberikan kemudahan untuk pengguna jasa tanpa harus memesan atau membeli tiket terlebih dahulu ataupun harus datang ke tempat *counter* untuk mengirimkan suatu barang karena jasa antar sendiri dapat diakses melalui media *smartphone*.

³⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Op. Cit*, Hlm.8

³⁸ Muhammad wilda, *Perlindungan Konsumen*, melalui <https://mohammadwildasite.wordpress.com/perlindungan-konsumen/> diakses pada tanggal 5 April 2017

2.4.3 Hak dan Kewajiban Jasa antar

Jasa antar merupakan jasa yang menawarkan untuk mengantar atau mengirim barang dapat juga mengantar penumpang dari suatu tempat ketempat lain, hal ini sesuai dengan tujuan pengangkutan yaitu barang dan/atau orang dapat selamat sampai di tempat tujuan. Pengangkutan merupakan salah satu sarana untuk memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, dalam rangka memantapkan perwujudan wawasan nusantara, meningkatkan serta mendukung pertahanan dan keamanan negara yang selanjutnya dapat mempererat hubungan antar bangsa

Hak dari jasa antar sendiri ialah mendapat imbalan atau honorarium dari konsumen yang memesan atau menggunakan jasa mereka sesuai dengan kesepakatan dan jasa yang telah diberikan. Imbalan tersebut merupakan hak yang wajib diterima oleh penyedia jasa antar setelah melakukan kewajibannya untuk mengantar atau mengirim barang ataupun penumpang sampai ditempat tujuan. Besaran imbalan diberikan berdasarkan jasa serta kesepakatan antara penyedia jasa dan pengguna jasa tersebut.

Menurut pasal 468 Kitab Undang-undang Hukum Dagang :

“Pengangkut wajib mengganti rugi yang disebabkan tidak diserahkannya barang baik seluruhnya atau sebagian atau karena kerusakan barang, kecuali hal tersebut akibat peristiwa yang sepantasnya tidak dapat dicegah/ dihindari, akibat dari sifat keadaan/ cacat barang, kesalahan pengirim”.

Kerusakan terhadap barang yang diakibatkan oleh pengangkut maka pengirim berhak meminta ganti rugi terhadap pengangkut. Dalam Pasal 3 ayat (2) *The Hague Rules 1924 (The Brussel Convention)* menyebutkan bahwa “*International Convention for Unification of Certain Rules of law Relating to Bills of Lading*” ditetapkan bahwa pengangkut berkewajiban agar barang-barang yang diangkutnya dimuat, dirawat, dipadatkan, diangkut, dijaga, dipelihara, dan dibongkar dengan sewajarnya. Pengangkut bertanggung jawab atas keselamatan dan keutuhan barang-barang yaitu :

1. Pada waktu pemuatan sejak barang-barang dikaitkan pada derek (*end of tackle*) di pelabuhan pemuatan.
2. Dalam pematannya di dalam palka-palka kapal.
3. Selama pengangkutan mulai dari pelabuhan pemuatan hingga tiba di pelabuhan pembongkaran.

4. Pada waktu pembongkaran sampai barang-barang berada di atas dermaga atau perahu-perahu dalam posisi masih terkait pada derek (*end of tackle*) di pelabuhan pembongkaran.

2.5 Pasien

2.5.1 Pengertian pasien

Pasien adalah orang yang sedang menderita penyakit atau gangguan badaniah/rohaniah yang perlu ditolong agar lekas sembuh dan berfungsi kembali melakukan kegiatannya sebagai salah satu anggota masyarakat. Pasien adalah titik sentral dalam usaha-usaha penyembuhan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.³⁹ Karena pasien merupakan konsumen yang wajib diberikan pelayanan terbaik dari tenaga kesehatan.

Pengertian pasien berdasarkan pasal 1 Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Dokter, dijelaskan sebagai berikut :

“Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.”

Berdasarkan pengertian diatas maka pasien merupakan seseorang yang berhak mendapat suatu pelayanan kesehatan dari dokter atau dokter gigi. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien merupakan pelayanan kesehatan secara langsung maupun tidak langsung yang dalam hal ini dokter atau dokter gigi berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik.

2.5.2 Hak dan kewajiban pasien

Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok kesehatan disebutkan bahwa :

“tiap-tiap warga negara berhak memperoleh derajat kesehatan setinggi-tingginya dan perlu diikut sertakan dalam usaha-usaha kesehatan pemerintah”.

Tenaga kesehatan sebagai penyedia jasa dalam hal ini haruslah memahami dengan baik hak dan kewajiban pasien agar tercipta suatu pelayanan kesehatan yang baik untuk meningkatkan mutu kesehatan.

³⁹ Amri Amir, *Bunga Rampai Hukum Kesehatan*,(Jakarta: Widya Medika 1997) hlm 17

Hak Pasien :

1. Hak memilih dokter dan rumah sakit
Hak ini tidak bersifat mutlak melainkan memiliki batasan-batasan. Dimana sebuah rumah sakit memiliki jadwal dan pembagian tugas dokter jaga sehingga pasien juga harus mentaati tata kerja di rumah sakit tersebut. Demikian pula hak pasien untuk memilih rumah sakit pasien dapat memilih rumah sakit yang diinginkan sebab pemerintah telah menyediakan sarana dan tenaga kesehatan untuk berobat baik milik pemerintah maupun milik swasta. Pemilihan ini jelas menimbulkan konskuensi dibidang keuangan
2. Hak memperoleh informasi medis dan persetujuan
Hak atas informasi ini dikaitkan dengan persetujuan, artinya dokter baru dapat melaksanakan pengobatan atau tindakan medis yang perlu dilakukannya setelah mendapat persetujuan dari pasien atau keluarganya.
H.J.J Leenen menyatakan hak memperoleh informasi medis tentang dirinya ini dapat meliputi :
 1. Diagnosa
 2. Terapi dan kemungkinan alternative terapi yang lain
 3. Tentang cara kerja dan pengalaman dokter
 4. Resiko yang dapat timbul
 5. Kemungkinan perasaan sakit atau perasaan lain
 6. Keuntungan terapi
 7. Prognosa
3. Hak menolak pengobatan
Hak menolak pengobatan ini berkaitan dengan hak pasien dalam menentukan nasibnya sendiri. Dokter harus mendapatkan izin dari pasien atau keluarganya sebelum tindakan medis dilakukan. Namun apabila dokter tidak memiliki alternative lain sesuai dengan keyakinan dan pengalaman dan pasien tidak dalam keadaan gawat darurat maka dokter dapat memutuskan hubungan antara dokter-pasien.
4. Hak atas rahasia dirinya
Hak atas rahasia ini berarti dokter tidak dapat membuka rahasia pasien terhadap orang lain. Hal ini didasarkan pada ketentuan-ketentuan :
 1. Lafal sumpah dokter yang diucapkan waktu seseorang dilantik sebagai dokter
 2. Kode Etik Kedokteran Indonesia.
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1966/Lembaran Negara Nomor 21 Tahun 1966 Tentang Wajib Simpan Rahasia Kedokteran
 4. Ancaman hukuman pidana sesuai pasal 322 KUHP
5. Hak untuk memutuskan hubungan antara dokter dengan pasien
Hak untuk memutuskan hubungan antara dokter dengan pasien ini berkaitan dengan hak dokter memutuskan hubungan pengobatan dengan pasien. Pasien diminta menandatangani pernyataan

bahwa ia pulang atas permintaannya sendiri dengan menanggung segala resiko kesehatan akibat langkah yang diambilnya tersebut.

6. Hak menerima ganti rugi

Hak menerima ganti rugi ini berarti apabila pasien merasa dirugikan oleh pelayanan kesehatan atau perawatan yang tidak memenuhi standar medic maka ia berhak menuntut ganti rugi. Ganti rugi disini dapat diupayakan melalui pengadilan perdata.

7. Hak atas bantuan yuridis

Hak atas bantuan yuridis berlaku tidak hanya untuk pasien namun juga berlaku untuk umum dan dimiliki setiap warga negara.

Perwujudan hak setiap warga negara akan kesehatan, pemerintah telah mengatur hak-hak secara terperinci seperti yang disebutkan diatas. Hak hak tersebut bertujuan memberikan pelayanan yang baik untuk pasien yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Seperti halnya hak dalam memilih rumah sakit, hak menolak pengobatan serta hak memutuskan hubungan antara dokter dengan pasien, disini pasien berhak menentukan hal-hal yang diinginkan oleh pasien. Pelayanan kesehatan atau perawat tidak dapat memaksakan kehendak terhadap pasien.

Kewajiban pasien :

1. Kewajiban memberi informasi yang sebenarnya kepada dokter
Pasien wajib memberikan keterangan, penjelasan sebanyak mungkin tentang penyakitnya agar dokter dapat menentukan diagnose penyakitnya lebih tepat.
2. Kewajiban mematuhi nasihat dokter yang mengobatinya
Kewajiban pasien ini dapat dikaitkan dengan hak dokter untuk mengakhiri hubungan dengan pasien jika ia menilai bahwa kerjasama dengan pasien untuk kesembuhan pasien tidak ada gunanya untuk diteruskan.
3. Kewajiban menyimpan rahasia pribadi dokter yang mengobatinya
Pasien berkewajiban untuk menyimpan rahasia dokter yang mengobatinya. Rahasia dokter dapat diketahui mungkin dengan tidak sengaja atau pernah mengalami kejadian yang tidak enak dari dokter yang mengobatinya.
4. Kewajiban untuk memberikan imbalan/honorarium yang pantas
Pasien berkewajiban memberikan imbalan/honorarium kepada dokter yang menanganinya sesuai dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter tersebut setelah selesai memberikan pelayanan tersebut.
5. Kewajiban pasien untuk mentaati peraturan rumah sakit dan melunaskan biaya rumah sakit.
Pasien telah memiliki hak untuk menentukan rumah sakit, hal ini menimbulkan konsekuensi untuk pasien agar mentaati segala

peraturan yang ada didalam rumahsakit tersebut termasuk kewajiban untuk melunasi semua biaya yang dibebankan pihak rumah sakit atas perawatan yang telah diterima pasien.

Pasien memiliki hak hak yang harus dipenuhi oleh pihak dokter maupun rumah sakit namun pasien sendiri juga memiliki kewajiban kewajiban yang harus dipenuhi oleh pasien. Pasien wajib melakukan hal hal tersebut. Pasien wajib mentaati peraturan yang telah diberikan oleh rumah sakit maupun dokter yang menandai. Pasien yang telah memilih rumah sakit dimana dia dirawat juga memiliki kewajiban untuk membayar imbalan atau honorarium yang pantas sesuai dengan pelayanan yang telah diterima oleh pasien tersebut.



BAB IV PENUTUP

1.1 Kesimpulan

1. Pihak penyedia jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi smartphone belum sesuai dengan standar kefarmasian klinik. Didalam tatacara pemesanan obat berbasis aplikasi smartphone ini pasien dapat dengan mudah mendapatkan obat yang di inginkan hanya dengan mengklik obat yang di cari terlebih terhadap obat yang termasuk obat keras atau resep dokter dimana seharusnya pasien atau keluarga pasien harus menebus sendiri obat tersebut namun melalui aplikasi smartphone ini pasien hanya perlu mengupload foto resep dokter tersebut. Penggunaan aplikasi ini menyebabkan beberapa layanan yang wajib diberikan oleh apoteker kepada pasien atau keluarga pasien yang merupakan hak dari pasien tidak terpenuhi, hal ini belum sesuai dengan standart pelayanan farmasi klinik yang diatur dalam pasal 3 Peraturan Menteri Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Farmasi Klinik.
2. Bentuk perlindungan hukum bagi agen perjalanan dibagi menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum secara *preventif* dan perlindungan hukum secara *represif*. Yaitu :
 - 1) Perlindungan hukum *preventif* adalah perlindungan hukum sebelum adanya suatu sengketa. Perlindungan *preventif* terhadap Apabila terjadi penyalahgunaan standar kefarmasian klinik terhadap pasien telah diatur didalam undang-undang yaitu ada pasal 4 huruf E Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen diberikan hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut serta pada pasal 5 hurud D Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa pasien diberikan kewajiban untuk mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan

konsumen secara patut. Sedangkan untuk perlindungan hukum yang diberikan penyedia jasa layanan pemesanan obat (GO-MED) Apabila terjadi penyalahgunaan standar kefarmasian klinik terhadap pasien berdasarkan pasal 4 huruf F ketentuan penggunaan GO-MED ialah pihak penyedia jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi smartphone ini akan meneruskan keluhan dari pelanggan untuk ditindak lanjuti dan dipertanggungjawabkan oleh rekanan pihak penyedia jasa tersebut. Dengan demikian maka berdasarkan ketentuan penggunaan layanan fitur Go-Med yang juga telah disepakati oleh pasien selaku konsumen telah diatur mengenai hal hal yang dapat dilaksanakan maupun hal hal yang tidak dapat dilaksanakan. Contohnya ialah pihak penyedia jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi smartphone hanya diberi kuasa untuk melakukan perbuatan hukum tertentu saja, misalnya dalam hal melakukan transaksi pembelian obat atas nama pasien yang memesan. Perbuatan-perbuatan hukum tersebut telah memiliki batas bagi kedua belah pihaksehingga dalam pelaksanaanya kedua belah pihak dapat lebih berhati-hati dan dapat mencegah terjadinya suatu sengketa.

- 2) Perlindungan *represif* merupakan bentuk perlindungan yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pasien apabila terjadi sengketa atau penyalahgunaan standart kefarmasian klinik yang mengakibatkan kerugian terhadap pasien menurut Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah melakukan upaya hukum atau menggugat pelaku usaha atau penyedia jasa karena telah melakukan suatu penyalahgunaan standart kefarmasian klinik yang menimbulkan kerugian, hal ini merupakan suatu perbuatan yang tidak sesuai dengan Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 Tentan Standart Kefarmasian di Apotik. Pasien dapat menggugat Perbuatan melawan hukum pengadilan Atau melalui upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan

(nonlitigasi) melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Berdasarkan ketentuan penggunaan fitur GO-MED upaya yang dapat dilakukan apabila musyawarah dan mufakat belum tercapai adalah melalui pengadilan negeri.

3. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen atau pasien pengguna jasa layanan pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone* terhadap tindakan penyedia jasa layanan pemesanan obat apabila terjadi penyalahgunaan standar kefarmasian klinik yaitu dengan langkah pertama berupa melakukan komplain untuk meneruskan keluhan dari pelanggan untuk ditindak lanjuti dan dipertanggungjawabkan oleh rekanan apotik dari penyedia jasa layanan pemesanan obat secara langsung kepada perusahaan penyedia jasa pemesanan obat online yang bersengketa. Namun apabila cara tersebut tidak menemui titik terang atau tidak mendapatkan hasil, maka masalah tersebut menjadi sengketa konsumen. Upaya selanjutnya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dalam hal ini adalah pasien yaitu melalui jalur Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu melalui jalur litigasi dan non litigasi.

- 1) Upaya Penyelesaian diluar Pengadilan (Non litigasi) yaitu musyawarah mufakat yang apabila tidak berhasil akan dilanjutkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen (LPSK)
- 2) Upaya Penyelesaian Pengadilan (Litigasi) yaitu melalui gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan

1.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis pada bab pembahasan, maka penulis mempunyai saran sebagai berikut:

1. Hendaknya pasien selaku konsumen lebih jeli, cermat dan kritis dalam memahami ketentuan – ketentuan terkait pemesanan obat berbasis aplikasi *smartphone* agar jika di kemudian hari pasien selaku

konsumen tidak mengalami kerugian akibat penyalahgunaan standart kefarmasian klinik;

2. Hendaknya perusahaan penyedia jasa layanan pemesanan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien selaku konsumen terutama dalam hal kemanan, keselamatan serta kepastian hukum atas obat-obat yang mereka jual. Hal ini terkait dengan kurirnya, hendaknya perusahaan membedakan andara kurir yang mengantar obat-obatan dengan kurir biasa.;
3. Hendaknya pemerintah memberikan kepastian hukum mengenai pengaturan pembelian obat melalui aplikasi *smartphone* dan memberikan pengaturan terbaru berupa suatu peraturan pemerintah tentang standart pembelian obat melalui aplikasi *smartphone*.