

**BAB IV**  
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN SEBAGAI KONSUMEN TERHADAP**  
**KESALAHAN PEMBERIAN OBAT OLEH APOTEKER**

**A. Bagaimana Perlindungan Hukum bagi pasien yang mengalami kesalahan pemberian obat**

Perlindungan hukum bagi pasien sebagai konsumen sebagai upaya kepastian hukum bagi pasien untuk mendapatkan haknya haruslah merujuk pada instrumen hukum yang ada yakni Pasal 5 ayat (2) dan Pasal 58 ayat (1) sampai (3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan sebagai payung hukum disamping Pasal 4 angka 8 dan Pasal 45 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. yang pada intinya menerangkan bahwa pasien dapat memperoleh haknya dalam pelayanan kesehatan dan juga memperoleh hak untuk mendapatkan ganti kerugian.

Kedua kasus yang penulis teliti perlu dijabarkan satu persatu bahwasannya peristiwa yang terjadi di Rumah Sakit Setio Husodo Medan, Sumatera Utara merupakan salah satu contoh yang dapat ditelaah secara yuridis. pasien yang dalam peristiwa tersebut mengalami kerugian dikarenakan kesalahan pemberian obat menuntut kerugian kepada pihak Rumah Sakit dapat terqualifikasi dalam Pasal 58 ayat (2) dikarenakan tenaga kesehatan yang dimaksud pada pasal tersebut tidak berlaku bagi tenaga kesehatan yang melakukan tindakan dalam hal menyelamatkan nyawa pasien akan tetapi, dalam peristiwa yang sesungguhnya terjadi pasien hanya terdampak kelalaian pemberian obat saja hingga berefek kematian bagi pasien. Jika diamati setiap hubungan antara pihak Rumah Sakit ada yang dimaksud dengan perjanjian Terapeutik. Perjanjian tersebut ada yang tersirat maupun tersurat kaitannya dalam upaya penyembuhan maka perjanjian Terapeutik berlaku. Di Rumah Sakit Setio Husodo Pasien

diberikan resep obat sesuai dengan yang disampaikan Dokter akan tetapi apa yang diterimanya bukan sesuai dengan resep atau kehendak Dokter maka perjanjian tersebut terlanggar seperti juga yang terjadi dalam peristiwa serupa di Rumah Sakit Awal Bros. Kemudian disinggung pada ayat (3) Undang-Undang tersebut bahwa tata cara ganti rugi diatur dalam aturan aturan diluar Undang-Undang Kesehatan. Pada saat Kedua kasus tersebut Terjadi setidaknya pada tahun 2018 dan tahun 2019 belum ada peraturan pelaksana mengenai mekanisme ganti rugi oleh pihak Rumah Sakit oleh karenanya terdapat kekosongan hukum.

Perlindungan hukum bagi pasien di Rumah Sakit Setio Husodo dan Rumah Sakit Awal Bros selaku konsumen dalam pelayanan kesehatan tidak hanya diatur dalam Undang-Undang Kesehatan saja, melainkan difasilitasi juga dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang memberikan kepastian akan keamanan dan keselamatan pasien dalam mengkonsumsi produk. Kedua Undang-Undang tersebut mengatur tentang tanggung jawab yang harus dihadapi oleh tenaga kesehatan selaku pelaku usaha apabila tenaga kesehatan melakukan kesalahan yang berdampak merugikan pasien. Menurut Pasal 4 angka 8 UU No. 8 Tahun 1999, setiap konsumen dapat mendapatkan Hak nya untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Seluruh peraturan yang ada dibuat untuk melindungi konsumen dari dampak perbuatan kesalahan pelaku medis yang dapat merugikan pasien. Setidaknya kedua Undang-Undang ini memberikan peranannya sebagai peraturan yang sedikitnya mengatur masalah perlindungan hukum terhadap pasien, yang dirugikan atas tindakan tenaga kesehatan melakukan kesalahan pemberian obat. Selain itu juga mengenai tanggung jawab perdata yang harus ditempuh tenaga medis yang bersangkutan dan atau pihak Rumah Sakit Setio Husodo maupun Awal Bros sebagai upaya untuk mengganti kerugian yang diderita pasien atas kesalahannya itu. Masyarakat terutama yang terkena kasus atau keluarganya yang terkena kasus tersebut mengajukan tuntutan hukum. Tindakan tersebut

adalah bagus kalau dilakukan secara proporsional, ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hukum kesehatan seperti apa yang dilakukan pasien pada peristiwa di Rumah Sakit Awal Bros. Hal ini menunjukkan pula adanya kesadaran masyarakat untuk mengetahui hak-hak pasien yang dimilikinya selaku konsumen jasa pelayanan kesehatan. Maka dibutuhkanlah suatu perlindungan hukum bagi pasien (konsumen jasa pelayanan kesehatan) yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 (untuk selanjutnya di singkat UU No. 36 Tahun 2009) tentang Kesehatan bahwa pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan nasional diarahkan agar tercapainya kesadaran, kemauan, serta kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi. guna memberikan kepastian dan perlindungan hukum demi memajukan, mengarahkan dan memberi dasar bagi pembangunan kesehatan diperlukan perangkat hukum kesehatan yang dinamis. Maka, tujuan hukum kesehatan adalah mengatur hubungan-hubungan di dalam bidang pelayanan kesehatan, dimana kesehatan manusia diutamakan. Jika diamati lebih dalam peristiwa yang terjadi di Rumah Sakit Setio Husodo dan Rumah Sakit Awal Bros juga didorong oleh faktor profesionalitas seorang tenaga kesehatan. Di dalam kasus yang terjadi di Rumah Sakit Setio Husodo misalnya ketika diketahui bagian dari tenaga kesehatannya melakukan kelalaian dan mendapatkan tanggapan yang negatif dari pasien yang merasa dirugikan nya tersebut, maka reaksi yang timbul untuk melindungi konsumennya tersebut Rumah Sakit sebagai pelaku usaha berkewajiban untuk merestrukturisasi dan merehabilitasi pasien dan tenaga kesehatannya dengan cara mengganti kerugian dan berupaya berbenah sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasien yang menerima obat dari apoteker disebut sebagai konsumen, karena pasien mengonsumsi barang dan atau jasa dari apoteker, yaitu berupa obat. Apoteker menerima resep dari pasien yang ditulis oleh dokter. Pekerjaan apoteker sebelum memasukkan obat ke dalam kemasan terlebih dahulu mencocokkan apakah obat yang akan diberikan tersebut sesuai dengan yang tertulis dalam resep dokter, kesesuaian jenis dan sifat obat, serta layak atau tidak obat tersebut untuk dikonsumsi oleh pasien, apoteker juga perlu memperhatikan batas kadaluarsa atau masa berlaku atas obat tersebut sebelum diberikan kepada pasien. Lalu apoteker juga berkewajiban memberikan informasi mengenai cara penggunaan obat yang benar. Mengenai obat racikan sendiri, maka obatnya akan diracik terlebih dahulu.

Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 (untuk selanjutnya di singkat UU No.29 Tahun 2004) tentang Praktek Kedokteran juga merupakan Undang-Undang yang bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi pasien. Hak-hak pasien diatur dalam Pasal 52 UU No. 29 Tahun 2004 mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (3). Adapun dalam peristiwa kedua Kasus di Rumah Sakit Setio Husodo maupun Di Rumah sakit Awal Bros yang mengetahui rekam medis hanyalah pihak dari pasien dan pihak tenaga kesehatan yang menangani di rumah sakit tersebut saja. Seharusnya pasien juga sesuai peraturan perundang-undangan di atas juga berhak meminta pendapat dokter atau dokter lain serta mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis menolak tindakan medis mendapatkan isi rekam medis pada Rumah Sakit tersebut.

Perlindungan hukum dapat terwujud apabila beberapa asas asas demikian dipenuhi diantara adalah asas kemanfaatan didalam kedua kasus yang peneliti analisis, terdapat kekeliruan terhadap Rumah Sakit yang salah memahami konsep dari manfaat tersebut. Dalam permasalahan tersebut peneliti mengambil contoh salah satunya adalah Rumah Sakit Awal Bros sehingga pada akhirnya digugat oleh pasien nya dikarenakan pihak Rumah Sakit tidak memberikan manfaat apapun bagi pasien nya oleh karena itu

asas manfaat ini tidak bisa di sematkan kepada Rumah Sakit tersebut. asas keadilan didalam asas ini dimana semua Pasien atau Konsumen di sebut Rumah Sakit harus di perlakukan sama, dalam hal perawatan, konsultasi kesehatan, serta mendapatkan yang layak. Dari kedua kasus yang diteliti penulis berpendapat bahwasannya kedua Rumah Sakit tersebut sebenarnya sudah melaksanakannya akan tetapi, dalam pelaksanaannya terdapat kekeliruan salah memberikan obat yang tidak seharusnya diberikan dan hanya orang tersebut yang mendapatkannya. Asas keseimbangan di dalam asas tersebut harus ada keseimbangan si konsumen dan produsen dalam permasalahan ini berarti pasien dan pihak Rumah Sakit kedua duanya harus saling menguntungkan satu dengan yang lainnya. Misalnya si pasien membayarkan upah atas jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit dan pihak Rumah Sakit harus juga memberikan kewajibannya dalam hal memberikan layanan yang maksimal. Didalam kedua kasus tersebut kedua duanya saling tidak menguntungkan pasalnya, ada yang dirugikan secara moral maupun materil yakni sebagai seorang pasien yang harusnya di lindungi kepribadiannya malah di rugikan bukan diuntungkan berarti, pihak rumah sakit sebagai produsen tidak melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang dan standar oprasional dan prosedur internal di rumah sakit tersebut. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas ini jelas dilanggar karena bersentuhan langsung terkait dengan perlindungan terhadap konsumen. Keamanan yang seharusnya menjadi inti dan pokok sebagai tujuan dari visi dan misi Rumah Sakit seolah dilangkahi oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab hal tersebut sangat mencoreng nama baik Dokter yang bertujuan mulia. Akibatnya, Pasienlah yang menjadi korban bagaimana tidak pasien yang harusnya mendapat keamanan atas obat yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit malah diberikan secara tidak layak dampaknya keamanan atas pasien pun terancam, misalnya dalam kasus kesalahan pemberian obat di Rumah Sakit Awal Bros,

terhadap balita yang berusia 1,2 tahun dimana ketika balita tersebut diperiksa akibat mempunyai penyakit diare oleh karenanya diagnosa tersebut harus diberikan sebuah obat jenis antibiotik. Akan tetapi dalam perjalanannya keadaan balita tersebut semakin memburuk setelah di suntikan antibiotik tersebut akibatnya setelah dua jam berlalu balita tersebut mengalami gejala keracunan yang ditandai badan bengkak, perut membiru, dan mulut berbusa. Oleh karena itu berarti tidak ada jaminan bagi pasien untuk memperoleh perlindungan apalagi keamanan pribadinya. Asas kepastian hukum dalam asas ini Pasien sebagai Konsumen harus dipastikan segala sesuatunya berkaitan dengan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, oleh karenanya apabila dikemudian hari terdapat sengketa atau permasalahan antara pasien dan pihak Rumah Sakit harus diselesaikan sesuai dengan norma-norma, regulasi-regulasi, serta konsekuensi yang di terima oleh kedua belah pihak sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku agar tercapainya suatu kepastian hukum. Dalam kedua permasalahan diatas, keduanya mempunyai perbedaan yang sangat mendasar pasalnya pasien yang merasa dirugikan oleh oknum Rumah Sakit Awal Bros memilih untuk menyelesaikan sengketa tersebut dengan cara memohonkan gugatan pada Pengadilan Negeri untuk mendapatkan kepastian hukumnya sedangkan pasien yang dirugikan oleh Rumah Sakit Setio Husodo memilih menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi dan ganti rugi oleh pihak Rumah Sakit untuk mendapatkan kepastian hukum juga. Kedua-duanya mempunyai dasar untuk mencapai kepastian hukum.

Perlindungan Hukum bagi pasien dapat juga dilakukan dengan cara apa yang disebut sebagai *informed consent* dimana suatu keadaan pasien dapat mengetahui apa yang dilakukan oleh tenaga kesehatan terkait dengan dilakukannya tindakan-tindakan penyembuhan seseorang dengan mendapat terlebih dahulu persetujuan keluarga atau kerabat yang bersangkutan sebagai pasien sehingga apa yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dapat dipertanggung

jawabkan secara perdata dan sebagai langkah-langkah seorang pasien untuk mendapatkan hak perlindungannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang profesional.

### **B. Upaya Penyelesaian Apa yang Sebaiknya Dilakukan Pasien Dalam Menyelesaikan Sengketa dengan Pihak Rumah Sakit**

Upaya dalam menyelesaikan sengketa atau permasalahan antara pasien dengan penyelenggara pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah Rumah Sakit Setio Husodo maupun Rumah Sakit Awal Bros dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu dengan cara litigasi (melalui proses peradilan) dan cara non litigasi (di luar proses peradilan). Apabila dipilih penyelesaian melalui proses pengadilan, maka penggugat akan mengajukan gugatannya ke pengadilan negeri di wilayah kejadian, dapat dengan menggunakan kuasa hukum maupun tidak. Dalam proses pengadilan umumnya ingin dicapai suatu putusan tentang kebenaran suatu gugatan berdasarkan bukti-bukti yang sah dan kemudian putusan tentang jumlah uang ganti rugi yang seharusnya dibayarkan oleh tergugat kepada penggugat akibat dalam menentukan putusan benar salahnya suatu perbuatan hakim akan membandingkan perbuatan yang dilakukan dengan suatu norma tertentu, standar, ataupun suatu kepatutan tertentu, sedangkan dalam memutuskan besarnya ganti rugi hakim akan mempertimbangkan kedudukan sosial-ekonomi kedua pihak. Dalam kasus Kesalahan Pemberian Obat di Rumah Sakit awal Bros dalam menggugat dipastikan memilih salah satu opsi untuk mengajukan keberatannya berdasarkan kelalaian yang dilakukan tenaga kesehatan seperti Dokter atau Apoteker maupun didasarkan pada perjanjian terapeutik yang terjadi wanprestasi maupun karena perbuatan melawan hukum. dalam kasus yang terjadi di Rumah Sakit Awal Bros nyata - nyata pihak Rumah Sakit telah melakukan perbuatan berupa tindakan memberikan obat yang dosisnya tidak dapat dibenarkan sehingga berdampak kerugian secara jasmani bagi pasien maka gugatan yang diajukan sudah tepat sesuai dengan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yakni didasarkan pada perbuatan melawan hukum.

Pada kasus yang terjadi di Rumah Sakit Awal Bros pasien yang jelas - jelas telah menggugat ke Pengadilan tentang perkara tersebut berarti telah melalui fase-fase atau tingkatan-tingkatan upaya hukum yang semestinya dilakukan oleh pihak yang dirugikan termasuk upaya konsiliasi dan mediasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kemudian sebelum dilakukan gugatan sudah pasti kedua belah pihak yang bersengketa antara pasien dan pihak Rumah Sakit Awal Bros telah menunjuk seorang Hakim Arbiter Untuk sebuah penyelesaian sengketa antara keduanya yang menghasilkan sebuah keputusan yang bersifat mengikat, akan tetapi kemudian penulis mengira pihak Rumah Sakit tetap tidak memenuhi kewajibannya untuk menunaikan ganti rugi atau itikad baik mengganti kerugian material maupun immateril. Karena Arbiter tidak memiliki fungsi sebagai eksekutor maka putusan yang dihasilkan menjadi sangat lemah karena dihiraukan atau tidak diindahkan sama sekali oleh pihak Rumah Sakit sehingga, apa yang dilakukan oleh pasien dalam hal ini sebagai konsumen yang merasa haknya telah dirugikan sebagaimana diatur oleh Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yakni Perbuatan melawan hukum dimana pasien sebagai konsumen berhak mengajukan gugatan secara perdata ke Pengadilan Negeri yang dituju sesuai dengan Pasal 118 HIR (*Heizet Indlasche Reglement*) atau hukum acara perdata. Karena hukum perdata mencari kebenaran hukum formil, maka penggugat harus membuktikan dalil-dalil gugatannya.

Gugatan perdata dapat di layangkan/dimohonkan apabila pihak yang merasa dirugikan akibat kesalahan oleh pihak rumah sakit tersebut telah melakukan perbuatan melawan hukum dan telah memenuhi unsur unsur di dalam nya. Oleh karena itu tetap saja upaya yang seharusnya dilakukan untuk menyelesaikan sebuah permasalahan tersebut sepanjang tidak ada tindakan yang memenuhi unsur unsur pidana sebagaimana disebut sebagai malpratik maka dapat di mediasikan atau konsiliasi atara kedua belah pihak dimana satu pihak, dengan pihak yang lain bersepakat utnuk melakukan sebuah tindakan atau perbuatan dengan itikad baik



berupa ganti rugi terhadap pasien yg merasa di rugikan dan mengadukan nya kepada pihak Rumah Sakit. Oleh karena itu, tidak ada alasan sebenarnya pihak Rumah Sakit Setio Husodo untuk tidak berempati atau besimpat kepada pihak pasien karena merupakan hak dan tanggung jawab yang harus dipenuhi sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.

Apabila dipilih proses di luar pengadilan (*alternative dispute resolution*) atau non litigasi, maka kedua pihak berupaya untuk mencari kesepakatan tentang penyelesaian sengketa (mufakat). Pertama kali hal yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan sengketa Pasien terhadap kesalahan pemberian obat yang dilakukan oleh Rumah Sakit Setio Husodo dapat dilakukan dengan cara Berdasarkan ketentuan di dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tersebut harus diselesaikan terlebih dahulu melalui mediasi. Selain itu bila tidak ada titik temu pasien sebagai konsumen bisa melalukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pertama pasien dapat mengadukan keluhan yang dideritanya kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai lembaga Perlindungan Konsumen Lembaga Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga independent non pemerintah yang bertugas mengawasi, memonitor dan melayani keluhan masyarakat dimana masyarakat yang dirugikan kerugiannya tidak lebih besar dari Rp.300.000.000 (tiga ratus juta rupiah) di dalam kasus yang sedang diteliti penulis, khususnya yang terjadi antara pasien dan pihak rumah sakit Setio Husodo belum jelas apakah pasien telah menempuh jalur melalui YLKI ini serta kerugian yang ditimbulkan tidak mencapai angka Rp. 300.000.000 (tiga ratus juta rupiah) sehingga dapat disimpulkan bahwasanya tidak mungkin pasien mengadukan ke pihak YLKI. Sedangkan kasus antara pasien dan Rumah Sakit Awal Bros tidak juga melalui fase ini dikarenakan apa yang ditimbulkan diprasangkakan tidak hanya menyoal ganti rugi saja akan tetapi menjadi persoalan hukum yang harus diselesaikan secara formal melalui ketentuan

peraturan perundang undangan yang berlaku khususnya yang menyangkut perbuatan melawan hukum, wanprestasi dan kelalaian oleh tenaga kesehatan khususnya pihak Rumah Sakit.

Permufakatan tersebut dapat dicapai dengan pembicaraan kedua belah pihak secara langsung (konsiliasi atau negosiasi), ataupun melalui fasilitasi, mediasi, dan arbitrase, atau cara-cara kombinasi. Fasilitator dan mediator tidak membuat putusan, sedangkan arbitrator dapat membuat putusan yang harus dipatuhi kedua pihak. Dalam proses mufakat ini diupayakan mencari cara penyelesaian yang cenderung berdasarkan pemahaman kepentingan kedua pihak dan bukan melalui pembuktian di pengadilan. Hakim pengadilan perdata umumnya menawarkan perdamaian sebelum dimulainya persidangan, bahkan akhir-akhir ini hakim memfasilitasi dilakukannya mediasi oleh mediator tertentu.

Pada kenyataannya bentuk penyelesaian dilakukan dengan Dispensing yaitu kesalahan yang terjadi dalam peracikan atau pengambilan obat di apotek. Upaya penyelesaian yang ditempuh adalah dengan jalan damai berupa penggantian obat dan mengembalikan uang pembeliannya. Dengan ini berarti bahwa sengketa konsumen diselesaikan terlebih dahulu dengan pertemuan langsung antara apoteker dengan pasien selaku konsumen. Pada saat tenaga kesehatan menemui Pasien selaku Konsumen maka terjadilah negosiasi sebagai suatu proses dan mencapai kesepakatan terhadap penyelesaian konsumen yang terjadi antara apoteker dengan konsumen. Kemudian Administering atau kesalahan dalam proses berkaitan dengan hal-hal yang bersifat administrasi pada saat obat diberikan atau diserahkan kepada Pasien. Penyelesaian yang terjadi adalah pihak Pasien selaku Konsumen menghubungi pihak Apoteker untuk meminta penjelasan yang benar atas obat yang diminum. Atas kekurangan informasi obat tersebut maka secara langsung apoteker akan memberikan informasi, mendengarkan keluhan serta menjelaskan dengan jelas berkenaan dengan obat yang dipakai atau dikonsumsi oleh pasien selaku konsumen.

Upaya penyelesaian yang juga dapat dilakukan salah satunya oleh pihak Rumah Sakit dalam hal ini Rumah Sakit Setio Husodo yang merugikan pasiennya sebagai konsumen dapat dilakukan dengan langkah-langkah promotive, preventive, dan rehabilitative. Dalam kedua kasus yang penulis teliti terdapat kesenjangan penyelesaian antara kedua belah pihak pasalnya Rumah Sakit yang seharusnya memenuhi kewajiban sesuai dengan Undang-Undang Tenaga Kesehatan memiliki andil yang sangat besar dalam merahabilitasi dan atau memulihkan kesehatan pasien malah sekedar hanya menunggu keluhan dari pasien itu sendiri baik teguran maupun gugatan kepada pengadilan sehingga pihak Rumah Sakit pada umumnya tidak belajar dari kesalahan yang sama pada masa yang akan datang oleh karena itu, upaya rehabilitative sangat penting untuk menunjang nama baik Rumah Sakit yang menjadi objek sengketa dengan pasiennya.