

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN ATAS KESALAHAN  
APOTEKER DALAM MERACIK OBAT UNTUK WAJAH BERDASARKAN  
RESEP DOKTER**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Prasyarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

**Oleh :**

**NAJMA DWI ELSA**

**02011181520001**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2019**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : NAJMA DWI ELSA  
NIM : 02011181520001  
PROGRAM KEHUSUSAN : PERDATA

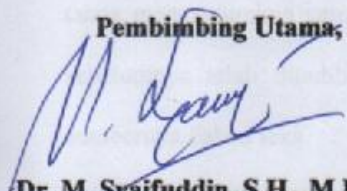
**JUDUL SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN ATAS KESALAHAN  
APOTEKER DALAM MERACIK OBAT UNTUK WAJAH BERDASARKAN  
RESEP DOKTER**

Secara substansi telah disetujui dan  
dipertahankan dalam Ujian Komprehensif  
Palembang, 24 Juli 2019

Disetujui Oleh :

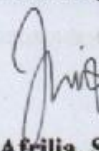
**Pembimbing Utama,**



**Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum**

NIP : 197307281998021001

**Pembimbing Pembantu,**



**Dian Afrilia, S.H., M.H.**

NIP : 198204132015042003



**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Sriwijaya**



**Dr. Febrian, S.H., M.S**

NIP : 196201311989031001

### SURAT PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Najma Dwi Elsa

Nomor Induk Mahasiswa : 02011181520001

Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 15 April 1997

Fakultas : Hukum

Strata Pendidikan : S1

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak membuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 2019



Najma Dwi Elsa

**MOTTO:**

- 1. Kill them with your success, then bury them with a smile.*
- 2. Better to feel how hard education is at this time rather than fell the bitterness of stupidity, later.*

**Skripsi ini dipersembahkan kepada :**

- 1. Allah SWT**
- 2. Kedua orang tuaku tercinta**  
**Ayahanda Salman Muttaqin, S.H dan**  
**Ibunda Erlina, S.Ag**
- 3. Keluarga besar H. Abdurroni dan**  
**H. Ahmad Dahlan**
- 4. Dosen dan Pembimbingku selama**  
**menempuh pendidikan selama ini.**
- 5. Kekasih dan teman hidupku**
- 6. Sahabat dan teman-temanku**
- 7. Almamater FH UNSRI**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu'alaikum wr. wb.

Bismillahirrahmanirrahim, Ucapan Terimakasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada:

1. Allah SWT, Tuhan pencipta alam yang paling mulia atas nikmat dan karunia yang sangat luar biasa yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini, serta sholawat dan syukur senantiasa saya limpahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya;
2. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., MCL, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
5. Bapak Prof. Drs. H. Murzal, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Dr. M. Syaifuddin S.H., M.Hum. selaku Pembimbing Utama yang telah banyak membimbing, memberikan banyak masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;

7. Ibu Dian Afrilia, S.H., M.H. selaku Pembimbing Pembantu dan yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;.
8. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang senantiasa memberikan doa, ilmu, serta selalu memotivasi agar mahasiswa/i-nya dapat menjadi insan yang berguna di masa yang akan datang;
9. Seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang dengan sabar melayani para mahasiswa/i, memberikan kemudahan, dan kelancaran sarana dan prasarana selama penulis menjalani perkuliahan;
10. Kedua orang tua tercinta, Salman Mutattaqin, S.H dan Erlina S.Ag., yang Allah telah anugerahkan kekuatan dan ketegaran tak terhingga untuk terus membimbing anak-anaknya sukses dunia akhirat. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan umur panjang agar bisa terus menyaksikan anak-anaknya berdiri tegak digerbang kesuksesan ;
11. Kakak saya M. Mandala Putra S.H., M.H., yang telah memberikan semangat serta penghibur penulis;
12. Keluarga besar H. Abdurroni dan H. Ahmad Dahlan yang selalu mendukung, membantu, dan memotivasi akan keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
13. Rendani Chevin A.Md.Im S.H yang sudah memberi segala bentuk support terbaiknya dalam bentuk apapun, meluangkan waktu serta membantu ketika

berada didalam kesulitan, dan tentunya membuat penulis menjadi orang yang lebih dewasa, lebih bersyukur dan sabar;

14. Sahabat-Sahabat yang selalu menjadi tempat untuk berkeluh kesah dan penuh cerita sejak SMA, diantaranya Aisyah Nadila Ramadhanty, Icut Alifhia, Rima Ayu Fitriani, Putri Agustina, Junieke Dwindi;
15. Sahabat - sahabat seperjuangan saya selama di kampus yang biasa, yaitu, Indah Huwaida, Zinda Zhafirah, Richa Mutia, Rajib Fariestu;
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segalanya.

Palembang, Mei 2019

**Najma Dwi Elsa**  
**02011181520001**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat,rahmat, dan ridho-nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Atas Kesalahan Apoteker Dalam Meracik Obat Untuk Wajah Berdasarkan Resep Dokter”. Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan mengikuti ujian komprehensif guna memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. M. Syaifuddin, S.H, M.Hum dan Ibu Dian Afrilia, S.H, M.H. yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis harap kiranya skripsi ini dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi kita semua. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun demikian penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan dimasa yang akan datang.

Palembang, 2019

Najma Dwi Elsa



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Ruang Lingkup Penelitian .....	12
E. Manfaat Penelitian .....	12
F. Kerangka Teori .....	14
G. Metode Penelitian .....	18
1. Jenis Penelitian .....	18
2. Pendekatan Penelitian .....	18
3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum .....	19
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum .....	21
5. Teknik Analisis Bahan Hukum .....	21
6. Teknik Penarikan Kesimpulan .....	21
H. Sistematika Penulisan .....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>23</b>
A. Pasien.....	23
1. Pengertian Pasien .....	23

2. Hak-Hak dan Kewajiban Pasien .....	23
B. Apoteker.....	29
1. Pengertian Apoteker .....	29
2. Hak dan Kewajiban Apoteker.....	30
3. Tanggung Jawab Apoteker.....	36
C. Resep Obat.....	38
1. Pengertian Obat.....	38
2. Penggolongan Obat .....	39
D. Perlindungan Konsumen.....	42
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	42
2. Asas Perlindungan Konsumen.....	44
3. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	46
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Proses Standar Operasional Peracikan Obat Untuk Wajah Yang Dilakukan Oleh Apoteker Berdasarkan Resep Dokter .....	48
1. Etika dan Moral dalam Peracikan Obat Untuk Wajah Yang Dilakukan Apoteker Berdasarkan Resep Dokter .....	48
2. Kesalahan dalam Peracikan Obat Untuk Wajah Yang Dilakukan oleh Apoteker Berdasarkan Resep Dokter.....	52
3. Proses Standar Operasional Peracikan Obat.....	56
B. Bentuk dan Proses Perlindungan Hukum Bagi Pasien atas Kesalahan Apoteker dalam Meracik Obat untuk Wajah Berdasarkan Resep Dokter	62

1. Perlindungan Hukum Preventif .....	63
2. Perlindungan Hukum Represif .....	66
C. Tindakan Hukum Yang Dapat Ditempuh Pasien Atas Kesalahan Apoteker Dalam Meracik Obat untuk Wajah Berdasarkan Resep Dokter	74
1. Negosiasi .....	75
2. Penyelesaian Melalui BPSK .....	76
3. Mediasi .....	80
4. Pengadilan .....	83
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>

## ABSTRAK

Nama : Najma Dwi Elsa  
NIM : 02011181520001  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Atas Kesalahan Apoteker Dalam Meracik Obat Untuk Wajah Berdasarkan Resep Dokter

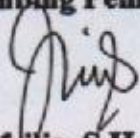
Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Proses Standar Operasional (SOP) Peracikan Obat, mengetahui bagaimana bentuk dan proses perlindungan hukum terhadap pasien atas kesalahan apoteker dalam meracik obat untuk wajah, mengetahui tindakan hukum yang dapat ditempuh pasien terhadap apoteker yang bersangkutan. Jenis penelitian adalah penelitian hukum normatif dengan metode penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan normatif analitis. Data yang digunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Pengumpulan data melalui studi pustaka. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pasien terhadap kelalaian apoteker dapat dilihat dalam Kitab Undang-Undang hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan, dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. Selanjutnya untuk upaya hukum yang dapat ditempuh pasien adalah dengan jalur mediasi, apabila dalam mediasi tidak terselesaikan, maka pasien dapat menggugat apoteker pada pengadilan maupun di luar pengadilan, untuk di luar pengadilan pasien dapat menggunakan jasa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Sedangkan akibat hukum bagi apoteker adalah memberikan ganti rugi kepada pasien apabila terbukti melakukan kesalahan serta bertanggung jawab pada profesinya baik dalam segi perdata maupun pidana.

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

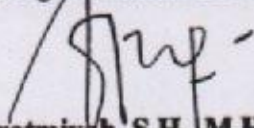
**Pembimbing Utama,**

  
**M. Syaifuddin, S.H., M.Hum.**  
NIP. 197307281998021001

**Pembimbing Pembantu,**

  
**Dian Afrilia, S.H., M.H.**  
NIP. 198204132015042003

**Mengetahui,**  
**Ketua Bagian Hukum Perdata**

  
**Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum.**  
NIP. 196511011992032001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 (untuk selanjutnya di singkat UU No. 36 Tahun 2009) tentang Kesehatan yaitu” 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. Ahli hukum harus berupaya membangun kerangka dalam bidang kesehatan, yang dapat memberikan keleluasaan gerak bagi penyelenggaraan profesi berfungsi secara optimal demi kepentingan pasien. Peraturan yang mengatur mengenai kesehatan diatur dalam UU No. 36 Tahun 2009.

Pasien rumah sakit adalah konsumen, sehingga secara umum pasien dilindungi dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen (untuk selanjutnya di singkat UU No. 8 Tahun 1999). Menurut Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999, hak-hak konsumen adalah:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

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 adalah:

- a) mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (3);
- b) meminta pendapat dokter atau dokter lain;
- c) mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis;
- d) menolak tindakan medis;
- e) mendapatkan isi rekam medis.

Perlindungan hak pasien juga tercantum dalam pasal 32 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yaitu:

- a) memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;

- b) memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien;
- c) memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;
- d) memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;
- e) memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;
- f) mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;
- g) memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- h) meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit;
- i) mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;
- j) mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan;
- k) memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;
- l) didampingi keluarganya dalam keadaan kritis;



- m) menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya;
- n) memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit;
- o) mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya;
- p) menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya;
- q) menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; dan
- r) mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya apabila hak-haknya dilanggar, maka upaya hukum yang tersedia bagi pasien adalah:

1. Mengajukan gugatan kepada pelaku usaha, baik kepada lembaga peradilan umum maupun kepada lembaga yang secara khusus berwenang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (Pasal 45 UUPK).

2. Melaporkan kepada polisi atau penyidik lainnya. Hal ini karena di setiap undang-undang yang disebutkan di atas, terdapat ketentuan sanksi pidana atas pelanggaran hak-hak pasien.

Menurut Pasal 1 Angka 6 Undang-Undang Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker. Apotek adalah suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Pengertian ini didasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 922/Menkes/Per/X/1993 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek. Pekerjaan kefarmasian menurut UU Kesehatan No. 36 Tahun 2009 yaitu meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan perlu mengutamakan kepentingan masyarakat dan berkewajiban menyediakan, menyimpan dan menyerahkan perbekalan farmasi yang bermutu baik dan keabsahannya terjamin. Apotek dapat diusahakan oleh lembaga atau instansi pemerintah dengan tugas pelayanan kesehatan di pusat

dan daerah, perusahaan milik negara yang ditunjuk oleh pemerintah dan apoteker yang telah mengucapkan sumpah serta memperoleh izin dari Suku Dinas Kesehatan setempat.

Definisi Obat menurut UU No. 36 Tahun 2009 yang membahas mengenai kesehatan disebutkan bahwa 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, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi.

Begitu banyak kasus-kasus dokter, seperti malpraktik yang berujung ke pengadilan tersebar di media massa dan elektronik, sedangkan apoteker jarang sekali terjadi hal semacam ini. Akibatnya, sangat memungkinkan kesalahan yang dilakukan oleh apoteker hanya dipandang sebagai suatu tindakan kelalaian yang biasa saja. Lain halnya dengan tindakan kelalaian dokter yang cenderung dianggap sangat fatal, sehingga apoteker yang melakukan kesalahan terhadap pasien tidak ditindak lanjuti melalui proses hukum selanjutnya.<sup>1</sup> Padahal kesalahan yang dilakukan oleh apoteker terhadap pasien akibat kesalahannya dalam pemberian obat termasuk dalam suatu perbuatan yang melawan hukum, karena pasien mengalami kerugian materil dan immateril, memungkinkan sekali pasien dapat menderita penyakit yang lebih parah dari penyakit yang sebelumnya akibat telah mengonsumsi obat yang salah.

---

<sup>1</sup><http://ilmu-kefarmasian.blogspot.co.id/2013/03/penggolongan-obat-lengkap.html> Diakses pada tanggal 26 Januari 2019 pukul 23.04 WIB

Perlindungan hukum bagi pasien 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 apoteker, selaku pelaku usaha apabila apoteker melakukan kesalahan yang berdampak merugikan pasien. 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 apoteker melakukan kesalahan pemberian obat berdasarkan resep dokter. Selain itu juga mengenai tanggung jawab perdata yang harus ditempuh apoteker, sebagai upaya untuk mengganti kerugian yang diderita pasien atas kesalahannya itu.<sup>2</sup>

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. 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

---

<sup>2</sup> Nadia tridamayanti, 2011, *Tanggung Jawab Apoteker Terhadap Pasien Selaku Konsumen Akibat Kesalahan Pemberian Obat*, Bandung: Universitas Langlang Buana, hlm. 8

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.

Dalam kasus ini, seorang apoteker inisial NI (26) Penanggung Jawab Apotek Paten Farma, warga Kelurahan Dusun Besar Kecamatan Singgaran Pati Kota Bengkulu. Pasalnya ia diduga telah memproduksi atau mengedarkan sediaan farmasi dengan sengaja yang tidak memiliki izin edar berupa krim wajah atau pemutih wajah, akibat perbuatannya tersebut ia harus berurusan dengan Kepolisian Resort (Polres) Bengkulu.

Kapolres Bengkulu AKBP Prianggodo Heru, Sabtu (3/11/2018) mengatakan modus tersangka berawal saat Apotek Paten Farma tempat tersangka bekerja menerima pasien pada tahun 2012 lalu yang membawa resep obat siang flek, obat malam flek dan obat malam jerawat. Lalu obat tersebut di racik kembali, mulanya obat tersebut di pakai oleh para karyawan Apotek Paten Farma sendiri, karena hasil dari racikan tersebut berkhasiat lebih bagus di wajah serta lebih banyak konsumen maka obat atau krim tersebut di buat dengan jumlah banyak dan kemudian diedarkan.

Jadi obat tersebut di racik sendiri oleh tersangka dan di edarkan tanpa ada izin edar. Dalam penjualan krim tersebut untuk obat siang flek dijual seharga Rp35.000 per buah, obat siang malam di jual seharga Rp.60.000 per buah, obat malam jerawat di jual seharga Rp35.000 per buah.

Barang bukti yang berhasil diamankan yakni obat siang flek sebanyak 148 buah bertuliskan Apotek Paten Farma, obat malam pemutih sebanyak 129 buah bertuliskan Apotek Paten Farma, obat malam jerawat sebanyak 2 buah bertuliskan Apotek Paten Farma, 1 buah lumpang ukuran besar dari bahan persolen dan 1 buah stemper ukuran kecil warna putih dari bahan persolen, 1 lembar foto kopi surat izin praktik Apoteker, 1 lembar foto kopi surat izin Apotek, 1 lembar foto kopi surat tanda registrasi Apoteker, 1 lembar sertifikat uji kompetensi Apoteker.

Setiap orang yang dengan sengaja yang memproduksi atau mengedarkan sediaan farmasi dan atau alat kesehatan disangkakan Pasal 197 Jo Pasal 106 ayat 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.<sup>3</sup>

Berdasarkan uraian tersebut di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN ATAS KESALAHAN APOTEKER DALAM MERACIK OBAT UNTUK WAJAH BERDASARKAN RESEP DOKTER”**

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini ada beberapa permasalahan yang dirumuskan dan dicari penyelesaiannya secara ilmiah, yaitu :

---

<sup>3</sup> <http://pedomanbengkulu.com/2018/11/produksi-krim-wajah-apoteker-diamankan/> Di akses pada tanggal 7 april 2019 pukul 11.13 WIB

1. Bagaimana proses standar operasional peracikan obat untuk wajah yang dilakukan oleh apoteker berdasarkan resep dokter?
2. Bagaimana bentuk dan proses perlindungan hukum bagi pasien atas kesalahan apoteker dalam meracik obat untuk wajah berdasarkan resep dokter?
3. Bagaimana tindakan hukum yang dapat ditempuh pasien atas kesalahan apoteker dalam meracik obat untuk wajah berdasarkan resep dokter?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dengan memperhatikan pokok permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari skripsi ini adalah :

1. Untuk memahami dan menjelaskan proses standar operasional peracikan obat untuk wajah yang dilakukan oleh apoteker berdasarkan resep dokter.
2. Untuk memahami dan menjelaskan bentuk dan proses perlindungan hukum bagi pasien atas kesalahan apoteker dalam meracik obat untuk wajah berdasarkan resep dokter.
3. Untuk memahami dan menjelaskan tindakan hukum bagi pasien atas kesalahan apoteker dalam meracik obat untuk wajah berdasarkan resep dokter.

#### **D. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup permasalahan atas pembahasan skripsi ini dibatasi pada : pertama, bentuk dan proses perlindungan hukum terhadap pasien atas kesalahan apoteker dalam meracik obat untuk wajah, dan kedua tindakan hukum apoteker yang telah melakukan kesalahan dalam meracik obat untuk wajah serta menimbulkan kerugian terhadap pasien.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang ingin diperoleh dari skripsi ini adalah mencakup manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu:

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian akademik tentang perlindungan konsumen secara umum, khususnya perlindungan hukum terhadap pasien atas kesalahan apoteker dalam meracik obat untuk wajah berdasarkan resep dokter.
- b. Hasil dari penelitian ini juga memberikan sumbangan dalam Ilmu pengetahuan untuk mengembangkan hukum sebagai ilmu pengetahuan, khususnya perlindungan hukum terhadap pasien atas kesalahan apoteker dalam meracik obat untuk wajah berdasarkan resep dokter.



- c. Menambah bahan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan referensi, yang dapat digunakan untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan permasalahan dan pokok bahasan perlindungan konsumen.

## **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diharapkan dari skripsi ini sebagai:

- a. Hasil dari skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai bahan masukan bagi para pihak yaitu;
  1. Pasien, agar pasien dapat mengetahui perlindungan hukum yang dapat ditempuh apabila pasien tersebut menjadi korban atas kelalaian apoteker dalam meracik obat.
  2. Apoteker, agar apoteker lebih berhati hati serta teliti dalam meracik obat karena telah diatur dalam undang undang bahwa apoteker yang lalai meracik obat dapat dikenakan sanksi pidana.
  3. Kementerian Kesehatan, agar lebih tegas dalam menindak lanjuti kasus kesalahan apoteker dalam meracik obat untuk wajah berdasarkan resep dokter.
  4. Masyarakat, agar masyarakat yang berpotensi sebagai pasien dapat menjadikan pelajaran dan lebih berhati hati lagi sehingga tidak terjadi kasus yang sama.
  5. Dokter, agar lebih jelas menuliskan resep sehingga lebih dimengerti oleh apoteker dan tidak menyebabkan kekeliruan.

## **F. Kerangka Teori**

Skripsi ini akan memberikan arahan atau pedoman yang jelas dalam penelitian ini dan memberikan batasan pengertian yang berhubungan dengan judul skripsi, yaitu : Perlindungan Hukum Terhadap Pasien atas Kesalahan Apoteker Dalam Meracik Obat Untuk Wajah Berdasarkan Resep Dokter, Sehingga sangat perlu diketahui tentang teori yang digunakan dalam permasalahan ini yaitu :

### **1. Teori Perlindungan Hukum**

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>4</sup>

Menurut Sudikno Mertokusumo, perlindungan hukum bagi rakyat meliputi 2 hal yaitu :

#### a) Perlindungan hukum yang preventif

Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.

---

<sup>4</sup> Satjipto Raharjo. *Op.Cit.*, hlm.53

b) Perlindungan hukum yang represif

Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.<sup>5</sup>

Dari penjelasan teori perlindungan hukum diatas, maka peran pemerintah atau lembaga yang berwenang untuk mengawasi dan bersikap serius dalam menangani kasus yang merugikan konsumen, serta membantu konsumen untuk menuntut hak-hak yang seharusnya diperoleh oleh pasien terhadap kesalahan apoteker dalam meracik obat.

## 2. Teori Perlindungan Konsumen

a) *Teori kontrak*

Menurut pandangan kontrak tentang tugas usaha bisnis terhadap konsumen, hubungan antara perusahaan dengan konsumen pada dasarnya merupakan hubungan kontraktual, dan kewajiban moral perusahaan pada konsumen seperti yang diberikan dalam hubungan kontraktual. Teori ini memberikan gambaran ulang bahwa perusahaan memiliki 4 kewajiban moral utama : kewajiban dasar untuk mematuhi isi perjanjian penjualan, dan kewajiban untuk memahami sifat produk, menghindari misrepresentasi, dan menghindari penggunaan paksaan atau pengaruh. Dengan bertindak sesuai kewajiban-kewajiban tersebut, berarti perusahaan menghormati hak konsumen untuk diperlakukan sebagai individu yang

---

<sup>5</sup> Sudikno Mertokusumo, 2009, *Penemuan Hukum*, Bandung:Citra Aditya Bakti, hlm.41

bebas dan sederajat atau dengan kata lain, sesuai dengan hak mereka untuk memperoleh perlakuan yang mereka setuju untuk dikenakan pada mereka.<sup>6</sup>

b. ) *The due care theory* / Teori Kesepemahaman

Teori perhatian semestinya mengenai kewajiban para pelaku bisnis terhadap konsumen didasari pada gagasan bahwa konsumen dan pelaku bisnis atau penjual tidak berada dalam secara *equal*. Dalam kondisi ini kepentingan konsumen secara khusus sangat rentan untuk disalahgunakan oleh para pelaku bisnis atau penjual. Disatu pihak para penjual memiliki pengetahuan dan keahlian mengenai barang komoditi yang mereka jual, sedangkan pihak yang lain konsumen tidak memiliki kemampuan dan keahlian mengenai produk yang akan mereka beli.

c. ) *The social cost view of the manufacturer's duties*

Teori ini merupakan kelanjutan dari dua teori sebelumnya, teori ini menekankan pada kewajiban pelaku usaha atau produsen untuk memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat produk yang digunakan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>

*Ibid*

<sup>7</sup> Christophel Pratanto, "*Perlindungan Konsumen*", <http://cpratanto.blogspot.com> , di akses tanggal 2 Agustus 2018 pukul 19.23 WIB

### **3. Teori Tanggung Jawab Hukum**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan, peranan baik peranan itu merupakan hal ataupun kekuasaan.

Hans Kelsen selanjutnya membagi mengenai tanggung jawab terdiri dari:

1. Pertanggung jawaban individu, yaitu seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan sendiri;
2. Pertanggung jawaban kolektif, yaitu seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
3. Pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan, yaitu seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
4. Pertanggung jawaban mutlak, yaitu seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Dilihat dari sifatnya, penelitian yang dilakukan bersifat penelitian hukum normatif, karena meneliti dan mengkaji mengenai kasus pada pasien terhadap apoteker yang melakukan kesalahan dalam meracik obat pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif. Menurut Abdulkadir Muhammad, penelitian hukum deskriptif bersifat pemaparan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu dan pada saat tertentu yang terjadi dalam masyarakat.

### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah;

#### **1. Pendekatan Perundang-Undangan :(*statute approach*)**

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Bagi peneliti untuk kegiatan akademis, peneliti perlu mencari ratio legis dan dasar ontologis lahirnya undang-undang serta kandungan filosofi yang ada dibelakang undang undang itu. Lalu

menyimpulkan mengenai ada tidaknya benturan filosofis antara undang-undang dengan isu yang dihadapi.<sup>8</sup>

## 2. Pendekatan Kasus (*case Approach*)

Merupakan salah satu jenis pendekatan dalam penelitian hukum normatif yang peneliti mencoba membangun argumentasi hukum dalam perspektif kasus konkret yang terjadi dilapangan, tentunya kasus tersebut erat kaitannya dengan kasus atau peristiwa hukum yang terjadi dilapangan untuk itu biasanya jenis pendekatan ini tujuannya adalah untuk mencari nilai kebenaran serta jalan keluar terbaik terhadap peristiwa hukum yang terjadi sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan. Pendekatan ini dilakukan dengan melakukan telaah pada kasus-kasus yang berkaitan dengan isu hukum yang dihadapi. Kasus-kasus yang ditelaah merupakan kasus yang telah memperoleh putusan pengadilan berkekuatan hukum tetap.<sup>9</sup>

## 3. Jenis Dan Sumber Bahan Hukum

Jenis bahan yang digunakan dalam skripsi ini adalah bahan kualitatif, yang bersumber pada:

---

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Jakarta:Kencana, hlm. 94

<sup>9</sup> I Made Pasek Diantha, 2016, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Jakarta: Prenada Media Group, hlm. 14

**a) Bahan hukum primer**

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang didapatkan dari studi kepustakaan yang berupa aturan perundang-undangan yang memiliki hubungan dengan permasalahan pada skripsi ini yaitu :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
5. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

**b) Bahan hukum sekunder**

Bahan hukum sekunder yaitu berupa bahan hukum yang memberikan petunjuk arahan maupun penjelasan mengenai bahan hukum primer yang berupa buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan, website resmi, kamus hukum, ensiklopedia, media cetak seperti surat kabar dan referensi-referensi lainnya yang relevan.<sup>10</sup>



#### **4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

##### Studi Dokumen

Teknik pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan cara menelusuri dokumen penting yang dianggap berkaitan dengan fokus penelitian. Teknik ini disebut juga studi kepustakaan. Data yang diperoleh dari studi kepustakaan bisa berupa teks atau gambar. Dokumen yang menjadi sumber data tidak hanya teks-teks akademik seperti buku, laporan riset, *policy brief*, atau jurnal, tapi bisa juga pamflet, spanduk, kartu nama, dan laporan jurnalistik.<sup>11</sup>

#### **5. Teknik Analisis Bahan Hukum**

Teknik analisis bahan hukum yang diperoleh dari sumber hukum yang dikumpulkan dan diperoleh dari penelitian tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif, artinya semua data yang diperoleh secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, sistematis, logis, tidak tumpang tindih, efektif.

#### **6. Teknik Penarikan Kesimpulan**

Isi Penarikan kesimpulan adalah jawaban atas permasalahan, dalam penulisan skripsi menggunakan :

Berpikir secara deduktif atau berfikir rasional merupakan sebagian dari berpikir ilmiah. Logika deduktif yang dipergunakan dalam berpikir rasional merupakan salah satu unsur dari metode logika-hipotetiko-verifikatif atau metode

---

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm. 177

ilmiah. Dalam logika deduktif, menarik suatu kesimpulan dimulai dari pernyataan umum menuju pernyataan-pernyataan khusus dengan menggunakan penalaran atau rasio (berfikir rasional). Hasil atau produk berfikir deduktif dapat digunakan untuk menyusun hipotesis, yakni jawaban sementara yang kebenarannya masih perlu diuji atau dibuktikan melalui proses keilmuan selanjutnya.<sup>12</sup>

#### **H. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini akan disusun dalam format empat bab untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh mengenai apa yang akan diuraikan dalam skripsi ini saling berhubungan satu sama lain.

---

<sup>12</sup> Beni Ahmad Saebani, 2008, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Pustaka Setia, hlm 111

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Beni Ahmad Saebani. 2008. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung : Pustaka Setia.
- I Made Pasek Diantha. 2016. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi teori Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group .
- Nadia tridamayanti. 2011. *Tanggung Jawab Apoteker Terhadap Pasien Selaku Konsumen Akibat Kesalahan Pemberian Obat*, Bandung: Universitas Langlang Buana.
- Peter Mahmud Marzuki. 2005. *Penelitian Hukum*. Jakarta:Kencana.
- Sudikno Mertokusumo. 2009. *Penemuan Hukum*. Bandung:Citra Aditya Bakti.
- Zainuddin Ali. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Alexandra ide, *Etika dan Hukum Dalam Pelayanan Kesehatan*, cetakan kesatu (Yogyakarta:Grasia Book Publisher) hlm.27
- Majelis Etik dan Disiplin Apoteker Indonesia Pusat Ikatan Apoteker Indonesia, 2015, *Kode etik dan Pedoman Disiplin Apoteker Indonesia*, Jakarta, hlm 27-28
- Kode Etik Apoteker Indonesia, 2009. Jakarta. Kongres Nasional XVII Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia.
- Anief, M. 2000. *Ilmu Meracik Obat*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hlm. 168-169.
- Nenik Suparnik. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.(Jakarta)*, Hal.472-473.
- Von Burry, MA. Meogni Djajadirgo. 1986. *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta Inter Massa. hlm 87
- Winarta, Frans Hendra, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika. hlm.17

Dhaniswara K. Harjono. 2006. *Pemahaman Hukum Bisnis bagi Pengusaha*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. hlm. 78

Gatot, Soemartono. *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*

Winarta, Frans Hendra. 2012. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika. hlm.16

Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta, Universitas Sebelas Maret, hlm 20

Rosa Agustina, 2003, *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta, FH UI, hlm 35-36

### **Undang-Undang**

Kitab Undang - Undang Hukum Perdata;

Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945);

Undang - Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ;

Undang - Undang Nomor. 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan;

Undang - Undang Nomor. 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran.

Undang - Undang Nomor 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik.

Permenkes RI No. HK 02.02/Menkes/0680/I/2010

### **Internet**

<http://ilmu-kefarmasian.blogspot.co.id/2013/03/penggolongan-obat-lengkap.html>

Nadia tridamayanti, 2011, *Tanggung Jawab Apoteker Terhadap Pasien Selaku Konsumen Akibat Kesalahan Pemberian Obat*, Bandung: Universitas Langlang Buana, hlm. 8

<http://pedomanbengkulu.com/2018/11/produksi-krim-wajah-apoteker-diamankan>

Christophel Pratanto. “*Perlindungan Konsumen*”. <http://cpratanto.blogspot.com> .

National Coordinating Council for *Medication Error Reporting and Prevention*,  
<http://www.nccmerp.org/>

<http://massweeto.blogspot.co.id/2012/05/penyusunan-standar-operasional-prosedur.html> **Penyusunan** Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan

*Perlindungan Konsumen*. [http://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan\\_konsumen](http://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen),

<https://shreewhynie.wordpress.com> .