

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Swab Antigen Ditinjau Dari Perlindungan Konsumen**

Layanan swab antigen telah menjadi salah satu layanan yang dapat berguna dan dibutuhkan oleh masyarakat pada saat era pandemi covid-19. Pada prinsipnya masyarakat sangat memerlukan hasil swab antigen untuk memenuhi kebutuhan kesehatan daripada tubuhnya hingga kebutuhan lain seperti melakukan sebuah perjalanan dengan menggunakan sebuah transportasi umum. Atas dasar tersebut, permintaan masyarakat atas penggunaan swab antigen melonjak tajam. Situasi tersebut menuntut para penyedia jasa swab antigen untuk meningkatkan dan memberikan mutu pelayanan dengan baik dan maksimal sehingga tidak akan mengecewakan konsumennya. Namun seiring berjalannya waktu, ditemukan penyimpangan dalam pelaksanaan swab antigen yang dilakukan oleh pemberi jasa medis (petugas medis). Kasus di Bandara Internasional Kualanamu Sumatera Utara adalah satu contoh di mana penyimpangan tersebut telah terjadi. Lima oknum tenaga medis terbukti menggunakan stik swab daur ulang secara sengaja dalam melayani konsumennya.<sup>1</sup> Hal ini tentu bertentangan dengan peraturan yang berlaku yang mana stik swab daur ulang tidak bisa diperbolehkan untuk digunakan kembali.

---

<sup>1</sup> <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210430142833-12-636966/9-ribu-orang-jadi-korban-praktik-antigen-bekas-di-kualanamu>, diakses pada 20 Agustus, Pukul 18.35.

Terjadinya insiden penyimpangan pelaksanaan swab antigen memunculkan kembali wacana yang menyatakan bahwa produsen berada pada posisi yang lebih kuat. Sedangkan pasien dalam pelayanan medis berada di posisi yang rawan/lemah bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan. Kondisi tersebut bisa terjadi karena keawaman atau ketidaktahuan konsumen tentang layanan medis sepenuhnya, terutama layanan swab antigen. Akibatnya, terbuka peluang bagi pelaku usaha atau penyedia jasa medis swab antigen untuk berbuat curang dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Ketidak profesionalan petugas medis dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya tentu mempunyai dampak yang besar bagi masyarakat, terlebih lagi kelalaian penggunaan alat-alat medis ini bisa membahayakan keselamatan konsumen. Sesuatu yang seharusnya tidak boleh terjadi mengingat petugas medis punya atau berkewajiban melindungi konsumennya tatkala sedang mengakses layanan swab antigen.

Terhadap kelalaian tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugasnya, pasien selaku konsumen dapat mengalami beberapa kerugian. Akibat kelalaian tenaga kesehatan saat bertugas, konsumen berada dalam situasi yang tidak aman. Bisa saja, konsumen akan mengalami penurunan kesehatan hingga tertular covid-19 yang tentu saja sangat mempengaruhi aktifitas pasien tersebut ke depannya mengingat penyakit virus covid-19 ini butuh penanganan khusus dan isolasi bagi pasien yang terbukti positif terkena virus covid-19.

Undang-Undang perlindungan konsumen berisikan asas dan memiliki tujuan melindungi konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga bisa memberikan kepastian hukum sehingga konsumen bisa terhindar dari tindakan semena-mena pelaku usaha. Jika ingin berbicara atas perlindungan konsumen, kita

tidak bisa memisahkannya dari gerakan yang ada di seluruh dunia mengenai perlindungan konsumen. Dengan begitu, Isu perlindungan konsumen ini sudah berada di tingkat internasional dan menjadi perhatian dunia.

Saat ini, perkembangan perekonomian bergulir begitu cepat. Imbas dari perkembangan ekonomi tersebut adalah tingginya transaksi pertukaran barang yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Kebutuhan akan barang yang akan dikonsumsi oleh para konsumen bisa berasal dari hasil produksi dalam negeri maupun dari negara asing. Adanya alternatif pada pilihan barang ini, tentunya sangat menguntungkan bagi konsumen karena konsumen mempunyai kebebasan dalam memilih produk atau barang yang hendak dikonsumsi, yang sesuai dengan kriteria yang konsumen inginkan. Namun, karena kekhawatiran konsumen akan suatu produk, kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen cenderung menjadi kurang seimbang. Kondisi seperti ini tentu bisa berakibat yang kurang baik bagi laju pertumbuhan ekonomi. Aktifitas perekonomian akan menjadi lebih baik apabila kepercayaan bisa tumbuh di antara pelaku usaha dan konsumen terkait transaksi produk atau barang yang sedang berlangsung sehingga alur distribusi barang dari produsen ke konsumen terjaga dengan lancar.

Mochtar Kusumaatmadja berpendapat perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur tentang hubungan serta permasalahan dalam berbagai pihak antara satu dengan yang lain, selain itu berkaitan pula dengan barang atau jasa konsumen didalam kehidupan masyarakat. Dalam arti lain, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan serta masalah diantara

berbagai pihak satu sama lain, yang berkaitan dengan barang dan jasa, dalam sebuah pergaulan hidup.<sup>2</sup>

Atas dasar kajian kepustakaan yang dikerjakan penulis, pelaksanaan swab antigen rawan terjadi pelanggaran medis. Hal tersebut karena ketidakpatuhan tenaga medis dalam menjalankan *SOP* yang telah ditetapkan. Hal ini tentu bisa merugikan para konsumen karena konsumen telah mengeluarkan biaya sebagaimana yang telah ditentukan untuk dapat menikmati atau mengakses layanan swab antigen. Seharusnya konsumen bisa memperoleh layanan terbaik sebagaimana dengan yang telah diperjanjikan.

Secara normatif, perbuatan melanggar hukum merupakan bagian dari perkara perdata. Ketentuan pasal 1365 KUHPerdata adalah dasar rujukan perbuatan melawan hukum. Berdasarkan Pasal 1365 Undang-Undang Hukum Perdata, petugas medis bisa digugat oleh konsumen karena sudah melakukan tindakan yang melanggar hukum, sesuai dengan yang termaktub berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menjelaskan: Tiap Perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kesalahan itu, mengganti kerugian tersebut.

Begitu pula dengan yang tertera pada pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Berdasarkan pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, petugas medis selain dapat dituntut atas dasar wanprestasi dan melanggar hukum seperti tersebut di atas, bisa dilakukan penuntutan atas dasar alpa saat menjalankan kewajibannya hingga memunculkan kerugian.

---

<sup>2</sup> Elia Wuri Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan ke-1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)

Pengajuan tuntutan berdasar kelalaian ini diatur dalam Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang berbunyi sebagai berikut: “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya.” Penggantian kerugian sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1365 dan 1366 KUHPerdata adalah konsekuensi karena adanya pelanggaran terhadap perjanjian yang telah dibuat. Adapun perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdata, “Perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Di Dalam penelitian ini, perjanjian yang dibuat bentuknya biasanya bersifat lisan. Hal tersebut karena *informed consent* yang terjadi antara pasien dan tenaga medis dinyatakan secara tersirat.

Atas dasar pasal 1367 undang-undang hukum Perdata, “setiap orang harus bertanggung jawab pada kerugian yang diakibatkan dari perilakunya sendiri, namun juga pada kerugian yang diakibatkan dari perilaku orang lain yang pada saat itu sedang berada di bawah tanggung jawabnya.” Dengan demikian, pada intinya, ketentuan pasal 1367 KUHPerdata mengatur tentang pembayaran sebuah ganti rugi oleh pihak telah menjadi korban atau yang menyuruh dan yang memerintahkan sesuatu pekerjaan yang mengakibatkan timbul suatu kerugian pada pihak lain tersebut.

Syarat menuntut ganti kerugian atas dasar pelanggaran hukum:<sup>3</sup>

- 1 Terdapat perbuatan melanggar hukum;

---

<sup>3</sup> Andi Nurfaizah AT, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Pelayanan dan Jasa Tukang Gigi”, *Skrripsi*, Fakultas Hukum Universitas Hasanudin Makassar 2014, Diakses pada tanggal 25 May 2021.

- 2 Terdapat kerugian;
- 3 Terdapat hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian;
- 4 Terdapat kesalahan.

Pasien bisa meminta ganti kerugian kepada petugas medis yang lalai pada saat melakukan kewajibannya yang berupa tindakan medis. Namun, tidak semua kerugian dapat dimintakan penggantian ganti rugi. Ada keterbatasan tuntutan ganti rugi yang disebabkan oleh keberadaan undang-undang yang berlaku. Undang-undang, dalam hal ini, mengadakan pembatasan dengan menetapkan hanya kerugian yang dapat atau diduga pada waktu perjanjian yang dibuat dianggap sebagai suatu akibat langsung dari kelalaian si pelaku dan dapat dimintakan sebagai penggantian. Apabila terjadi perbuatan melawan hukum melalui kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh petugas medis, tetapi kesalahan atau kelalaian tersebut tidak menimbulkan kerugian, maka petugas medis yang melakukan kesalahan atau kelalaian tidak perlu bertanggung jawab hukum terhadap pasien, dalam arti tidak perlu membayar ganti rugi kepada pasien. Kerugian yang dialami oleh seseorang akibat dari perbuatan melawan hukum dapat berupa;

- a. Kerugian material, kerugian ini bisa terdiri atas kerugian yang sebenarnya didapatkan atau tidak terpenuhinya keuntungan materi.
- b. Kerugian immaterial, bentuk kerugian ini berupa rasa takut, rasa sakit dan kehilangan kesenangan rasa hidup. Kerugian dimaksud adalah kerugian yang didapat seseorang terhadap tubuhnya atau jiwanya yang berupa luka-luka, cacat hingga rasa sakit. Kerugian juga bisa berupa hilangnya sebuah kenikmatan,

seperti yang ditunjukkan pada Putusan Hoge Raad tanggal 29 Januari 1927.<sup>4</sup> Pengadilan menjatuhkan sanksi kepada Kotapraja Tiburg berupa membayar ganti rugi kepada pemilik rumah di sekitaran sungai Voorste Stroom akibat bau busuk yang ditimbulkan dari limbah yang dibuang oleh otoritas Kotapraja Tiburg.

Di sisi lain, akibat sikap tak acuh konsumen dan disertai dengan rendahnya literasi terkait layanan swab antigen, tindakan penyalahgunaan tersebut bisa terjadi. Ketiadaan informasi yang memadai, disertai dengan kondisi konsumen yang terkesan tidak acuh dengan alat-alat kesehatan yang digunakan, membuka peluang oknum tenaga kesehatan yang tak bertanggung jawab untuk melakukan pelanggaran hukum. Konsumen yang kritis pasti berusaha mencari tahu apa saja yang menjadi hak-haknya. Jika konsumen memahami betul apa yang menjadi haknya, kemungkinan konsumen terhindar dari perilaku curang pelaku usaha bisa terwujud. Salah satu yang menjadi hak konsumen adalah hak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait barang atau jasa yang akan diberikan oleh pelaku usaha. kejujuran dari pelaku usaha (dalam memberikan informasi serta alat yang digunakan) dan disertai dengan pengawasan yang ketat dari otoritas kesehatan (mengenai peredaran alat-alat kesehatan), maka konsumen bisa terpenuhi hak-haknya. Itu terjadi karena petugas medis sadar dan patuh akan SOP yang berlaku. Penyampaian informasi kepada konsumen oleh otoritas kesehatan bisa dilakukan dengan cara-cara yang jamak dilakukan di era moderen, seperti muncul di *talkshow* di tv-tv nasional, sms, media sosial, maupun melalui sebuah

---

<sup>4</sup> Loebis, AB, Ganti Rugi Perbuatan Melanggar Hukum Oleh Perorangan/Badan Hukum dan Pengusaha, Yogyakarta, Liberty, 2007, hal 27

instruksi, atau sosialisasi langsung melalui puskesmas-puskesmas tentang pentingnya pengetahuan akan swab antigen

Konsumen, dari perspektif hukum, memiliki hak yang harus terlindungi. Perlindungan hukum merupakan relasi yang didapatkan subjek hukum ke dalam suatu bentuk komponen baik yang bersifat preventif maupun bersifat represif, baik yang berupa tuturan maupun yang berupa tulisan. Di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, diperlukan keberadaan asas kepastian hukum. Asas kepastian hukum bertujuan agar pelaku usaha maupun konsumen bertindak sesuai dengan aturan yang berlaku agar tercipta sebuah keadilan bersama. Negara juga harus berperan aktif dalam menjamin kepastian hukum.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (2) menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (2) menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Upaya perlindungan konsumen tersebut menyangkut pada hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen yang mendasari adanya hak-hak konsumen tersebut yang terdapat pada undang-undang.

Selain itu, pada Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Pasal 1 butir (2) menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. penyalahgunaan alat kesehatan *rapid test* menjadi ancaman bagi konsumen. Situasi tersebut menjadikan konsumen harus dapat jaminan kepastian hukum. Untuk itu, upaya perlindungan konsumen diciptakan sebagai salah satu bentuk ikhtiarnya. Upaya perlindungan konsumen tersebut menyangkut pada hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen. Upaya yang mendasari adanya hak-hak konsumen tersebut yang terdapat pada Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 4. Adapun hak-hak konsumen yang sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang perlindungan konsumen ialah;

“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa; hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan kesepakatan nilai tukar yang berkualitas pada kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang

dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Saat terjadi pelanggaran atau perbuatan melawan hukum, banyak konsumen yang tak paham bagaimana prosedur hukum yang harus ditempuh. Konsumen masih belum mengetahui atau awam bahwa terdapat lembaga yang bisa menyelesaikan sengketa saat terjadi dugaan kasus wanprestasi. Konsumen bisa memprosesnya secara hukum melalui tindakan membuat pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ataupun Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia terkait kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>5</sup>

Sebagai lembaga yang berkaitan langsung dengan konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia tidak dapat segera langsung bergerak dan memproses kasus kerugian yang dialami oleh konsumen meskipun kasus tentang kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut telah terkuak ke publik. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia baru dapat memproses kasus kerugian jika mendapatkan pelaporan dari pihak yang merasa dirugikan. Apabila sebuah kasus tidak pernah dilaporkan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia tidak bisa melakukan dan mengambil tindakan guna memberikan perlindungan pada konsumen. Dalam beberapa kasus, lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia hanya bisa melakukan suatu tindakan yang memberikan

---

<sup>5</sup> Baru Mukti, HARI,. (2016). *Perlindungan hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Di bidang pelayanan Medis*, Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum, Januari-Juli hal 88

saran dan nasehat kepada konsumen untuk ke depannya supaya berhati-hati pada saat memilih tempat layanan jasa.

Merujuk pada perlindungan hukum yang tertera di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4, dengan tercederainya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen, bila terjadi kasus kelalaian *swab test* antigen, konsumen akan ditempatkan pada situasi tidak adanya kepastian hukum. Selain hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha, pemerintah juga abai mengawasi serta dan memberikan kepastian hukum. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menerangkan jika terdapat perilaku/tindakan yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha. Tindakan itu berupa: tidak menghasilkan dan menjual persediaan produk yang buruk sehingga kualitas barang tidak terpenuhi, barang bekas dan telah terkontaminasi. Pelaku usaha juga dilarang memberikan informasi yang tidak lengkap dan benar. Terkait produk yang diedarkan, pelaku usaha dilarang untuk menjual produk yang; tidak sesuai dengan kondisi yang diperjanjikan; tidak sesuai dengan keistimewaan atau kemanjuran; dan tidak sesuai dengan mutu; tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto; tingkatan, komposisi, proses pengolahan; atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang atau jasa.

#### **B. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Bagi Konsumen Yang Dirugikan**

Memberi ganti rugi adalah usaha atau ikhtiar demi memberi perlindungan kepada setiap orang karena timbulnya suatu kerugian, baik materi, maupun non materi akibat dari terjadinya kelalaian atau kealpaan tenaga kesehatan.

Perlindungan ini dibutuhkan sebab kealpaan atau kelalaian itu bisa berujung pada kematian atau menimbulkan cacat permanen.

Berdasarkan penelitian diulas penulis, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak merinci secara spesifik terkait pelanggaran di bidang kesehatan. Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Kesehatan memiliki keterkaitan yang erat. Layanan Swab antigen adalah salah satu produk layanan di bidang kesehatan sehingga jika terjadi pelanggaran di dalamnya, juga akan merujuk pada pasal-pasal yang ada di Undang-undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009. Di dalam Undang-Undang Kesehatan, pemerintah diberikan suatu wewenang untuk untuk melakukan upaya upaya kesehatan agar derajat kesehatan mengalami peningkatan di kalangan masyarakat. Terkait dengan apa yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini, upaya kesehatan yang dilakukan pemerintah, berdasar pasal 48 Undang-Undang Kesehatan bisa dijadikan rujukan. Upaya-upaya kesehatan tersebut ialah pengamanan farmasi dan alat kesehatan sebagai bentuk upaya kesehatan.

Usaha yang dilakukan pemerintah melalui Kemenkes sebagai perwakilan pemerintah dalam upaya penyelenggaraan kesehatan masyarakat saat ini salah satunya melalui kampanye kegiatan yang diberi nama Komunikasi informasi dan edukasi yang dilakukan melalui Instagram, facebook, situs resmi dan lainnya. Bersama Kominfo, kemenkes mengirimkan SMS ke nomor telpon pribadi masyarakat yang pesannya terkait penyuluhan mengenai tata cara mengakses swab antigen yang baik. Kemenkes juga mengirimkan tim hubungan masyarakat untuk tampil di program acara televisi.

Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 pasal 1 Ayat 11, pada prinsipnya, pemerintah berusaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satunya adalah dengan penguatan peran Pemerintah Daerah (Dinas Kesehatan, dll) untuk bekerja lebih optimal.<sup>6</sup> Peran tersebut dapat berupa melakukan pengawasan secara ketat terhadap alat-alat kesehatan yang beredar dan akan digunakan oleh para pelaku usaha. Pemda juga didorong untuk mengedukasi kembali masyarakat tentang pemahaman dan penggunaan swab antigen serta mengingatkan masyarakat sesering mungkin agar lebih berhati-hati dalam memilih penyedia jasa *rapid test* antigen. Terhadap pelaku usaha dan demi keselamatan konsumen, Kementerian Kesehatan menekankan pentingnya patuh pada *Standard Operation Procedure* (SOP). Pemerintah juga perlu mengawasi dengan ketat petugas medis agar tak terjadi pelanggaran. Pemerintah juga mendorong pihak internal guna mengawasi dan menindak petugas medis apabila melakukan tindakan wanprestasi. Hukuman bisa diberikan sebagai bagian dari efek jera tentu yang sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Control internal diperlukan agar mutu layanan tetap terjaga kualitasnya, entah itu control alat hingga laboratorium.

Berbicara mengenai perlindungan konsumen, tanggung jawab menjadi suatu prinsip yang penting dan dibutuhkan keberadaannya. Melalui prinsip tanggung jawab, konsumen yang mengalami kerugian akan terlindungi haknya. Ketika pelaku usaha tidak bisa memenuhi kesepakatan atau jaminan terhadap khasiat yang ditimbulkan seperti yang telah dijanjikan sebelumnya maka konsumen dapat

---

<sup>6</sup> <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20161104/2918732/kuatkan-layanan-kesehatan-pemerintah-lakukan-lima-upaya-secara-simultan/> diakses 12 Agustus 2022

menuntut tanggung jawab pelaku usaha menurut dengan aturan hukum yang berlaku.

Oknum petugas yang melakukan tindakan penyalahgunaan alat kesehatan seperti yang terjadi di suatu tempat pelayanan jasa dapat disebut pelaku usaha. Ia akan bertanggung jawab seluruhnya akibat tindakan yang dilakukan. Pertanggung jawaban pelaku usaha saat melakukan wanprestasi adalah sanksi yang bisa dikenakan kepadanya. Sanksi tersebut berdasarkan dengan ketentuan Pasal 98 ayat (3) Jo Pasal 196 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. Pasal yang dimaksud berisi mengenai pengadaan, penyimpanan, pengolahan, promosi, pengedaran persediaan farmasi dan alat kesehatan yang harus memenuhi standar mutu pelayanan farmasi yang ditetapkan oleh pemerintah.

Negara bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan, baik pada saat pra pembelian maupun pasca penjualan. Pemerintah harus memastikan bahwa alat swab yang dipakai oleh warga sudah sesuai dengan *SOP* sehingga tidak ada timbul kerugian di pihak konsumen. Tindakan preventif perlu diambil agar penyalahgunaan alat swab antigen seperti usaha mendaur ulang alat swab tidak terjadi. Daur ulang alat swab dilakukan dengan cara mencuci kembali dan kemudian alat bekas tersebut dipakai kembali pada saat melakukan test usap kepada konsumen yang berbeda. Jika situasi tersebut terjadi, maka pemerintah diharapkan untuk segera turun tangan.

Saat perbuatan melawan hukum terjadi melalui pelanggaran *SOP* yang berlaku, pemerintah harus segera turun tangan sebagai bentuk tanggung jawabnya. Bentuk tanggung jawab dari pemerintah dapat berupa: dilakukannya pengawasan serta pembinaan agar penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat terwujud.

Dengan demikian, baik pelaku usaha dan konsumen bisa memperoleh hak dan kewajibannya dengan adil.

Terkait pelanggaran *SOP* yang dilakukan pelaku usaha, pemerintah telah melaksanakan tanggung jawabnya mengambil tindakan-tindakan yang terukur. Pemerintah melalui Kementerian terkait telah bertindak dengan memberikan sanksi yang melakukan suatu tindakan yang merugikan oleh pihak konsumen. Apabila terjadi suatu indikasi kerugian yang diakibatkan oleh ketidakpatuhan terhadap *SOP*, Kementerian Kesehatan akan menindaklanjuti dengan melakukan investigasi terlebih dahulu. Setelah investigasi selesai, Kementerian Kesehatan akan mengambil tindakan. Tindakan tersebut dapat berupa pemberian sanksi. Sanksi yang diberikan terdiri dari tiga tahap yaitu: pencabutan izin edar sebagai yang terberat, dengan diawali terlebih dahulu melalui teguran lisan dan teguran tertulis.

Pemerintah juga bertanggung jawab penuh kepada pebisnis, terutama yang berkaitan dengan bisnis swab antigen melalui Kementerian Kesehatan. Pemerintah akan mengawasi pelaku usaha layanan kesehatan agar mengikuti peraturan yang berlaku sesuai dengan Undang-Undang Kesehatan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen saat melakukan penggunaan alat kesehatan *rapid test* antigen.

Pengawasan sebagai usaha melindungi konsumen dari penyalahgunaan alat kesehatan mutlak diperlukan. Pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan agar pelaku usaha melakukan apa yang menjadi kewajiban atau tanggung jawabnya dengan benar sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan dan mengganti kerugian kepada konsumen apabila terjadi kelalaian atau kesalahan. Bentuk pengawasan dalam upaya perlindungan konsumen yang bisa dilakukan

adalah dengan menindaklanjuti suatu perbuatan yang merugikan pihak konsumen dan memproses secara hukum.

Proses hukum akan dilaksanakan saat gugatan perbuatan melanggar hukum oleh pelaku usaha terhadap konsumen diajukan. Setelah menerima pengaduan, pemerintah akan menindaklanjuti proses ke tahap yang lebih tinggi yakni penyidikan yang sesuai dengan Pasal 59 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu; Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:

- 1 melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- 2 melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- 3 meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- 4 melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- 5 melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- 6 meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

Dengan demikian, perlindungan terhadap konsumen bisa ditegakkan sehingga oknum petugas medis yang lalai tersebut bisa mendapatkan sanksi. Sanksi yang diberikan tersebut bertujuan agar tidak ada lagi oknum yang mengulangi perbuatan melanggar hukum yang sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen mengungkapkan terdapat banyak kasus yang terjadi terkait dengan pelanggaran hak konsumen. Akibat pelanggaran hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha pada konsumen, pelaku usaha bisa dikenakan 2 (dua) sanksi, yaitu: sanksi mengganti kerugian oleh pihak konsumen dan sanksi pidana.

Pertama adalah sanksi ganti rugi oleh pihak konsumen. Sanksi ini merupakan sanksi yang keputusannya bisa dikeluarkan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Apabila sengketa terhadap kasus wanprestasi dibawa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan mempunyai wewenang penuh dalam menjatuhkan sanksi. Pelaku usaha yang kedapatan melanggar akan membayar ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 sesuai ketentuan peraturan yang berlaku yaitu Pasal 60 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kedua adalah sanksi pidana dan denda. Pelaku usaha dan pengurusnya bisa dituntut secara pidana atas pelanggaran yang dilakukan. Terdapat sebuah sanksi yang akan didapatkan atas suatu pelanggaran. Menurut Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat hukuman tambahan yang bisa dikenakan terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi berupa:

- a. perampasan barang tertentu;

- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau pencabutan izin usaha

Bagi para pelaku usaha dan pengurusnya dapat diberikan hukuman pidana minimal dua tahun. Hukuman maksimal yang bisa diperoleh adalah lima tahun jika insiden yang terjadi mengakibatkan luka, sakit berat, cacat atau kematian terhadap konsumen. Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, hukuman membayar denda sejumlah lima ratus juta rupiah dan maksimal sebesar 2 miliar rupiah adalah sanksi yang biasa diterapkan di Indonesia

Undang-Undang Kesehatan pada hakikatnya sangat berguna untuk melakukan kontrol terhadap seluruh stakeholder di bidang medis. Dengan demikian, petugas kesehatan bisa bekerja sesuai dengan standar yang baik dan sesuai dengan ketentuan pemerintah dan perusahaan terkait. Dengan adanya pengawasan, peningkatan derajat kesehatan masyarakat akan mudah tercapai. Selain itu, penerapan sanksi yang proposional bisa mengeliminir tenaga medis dari kelalaian memenuhi kewajiban prestasinya. Hasil penelitian penulis, pemerintah berusaha sepenuhnya memberikan pengawasan agar tidak terjadi tindakan kelalaian berupa penyalahgunaan alat kesehatan *swab antigen*. Pengawasan tersebut bertujuan agar kualitas dan mutu alat kesehatan *swab antigen* tetap terjaga saat akan diakses oleh konsumen yang membutuhkannya.

Penyalahgunaan alat kesehatan merupakan perilaku melanggar hukum di bidang kesehatan. Sesuai dengan Undang-Undang Kesehatan, hukuman pidana adalah sanksi yang bisa didapatkan akibat pelanggaran ini. Hukuman mengganti rugi sesuai dengan Peraturan Kemenkes Nomor 62 Tahun 2017. Hukuman tersebut mendapat rujukan dari Pasal 196 dan Pasal 197 Undang-Undang Kesehatan. Sanksi dapat berupa sanksi pidana dan sanksi denda.

Sanksi berupa denda adalah jumlah nominal yang harus dibayarkan. Adapun jumlah yang harus dibayarkan sebesar satu miliar rupiah sebagai jumlah minimal yang harus dibayarkan. Hukuman membayar denda satu setengah miliar rupiah menjadi hukuman paling maksimal. Hukuman sepuluh tahun penjara adalah hukuman/sanksi pidana paling minimum. Hukuman terberat adalah lima belas tahun penjara. Hukuman lain yang bisa diterapkan adalah peringatan tertulis, pencabutan izin edar dan penghentian sementara kegiatan sesuai dalam Peraturan Kemenkes Nomor 62 Tahun 2017.

Terkait perlindungan konsumen, pemerintah diharapkan terus berupaya dalam memberikan pemahaman warga lewat pemberian informasi yang dilakukan secara berkelanjutan agar kesadaran konsumen akan hak-haknya bisa terbangun. Terkait dengan layanan swab antigen, melalui Kementerian Kesehatan, pemerintah bisa lebih proaktif dan gencar dalam memberikan sosialisasi terkait *SOP* penggunaan swab antigen. Dengan demikian, daya kritis masyarakat akan tumbuh. Masyarakat akan mempertanyakan kelayakan alat-alat kesehatan (rapid test) sebelum digunakan. Pemerintah juga dituntut untuk bisa meningkatkan mutu kualitas pelayanan kesehatan. Pengawasan juga harus digiatkan sebagai langkah preventif sehingga akan tercipta sebuah layanan yang aman, adil, dan berkualitas.

Dengan demikian, perlindungan konsumen di bidang kesehatan bisa ditegakkan di Indonesia

Terdapat beberapa hal yang harus mendapatkan perhatian secara khusus pada saat melakukan pemeriksaan pada konsumen. Terdapat SOP yang harus dipatuhi saat menggunakan swab antigen/RDT-Ag (*Rapid Diagnostic Test Antigen*). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/446/2021 tentang Penggunaan Rapid Diagnostic Test Antigen Dalam Pemeriksaan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) adalah aturan SOP yang harus dipatuhi tenaga medis saat mengambil *specimen*. ketentuannya adalah:<sup>7</sup>

Pemeriksaan Spesimen:

- 1) Baca dengan teliti instruksi penggunaan RDT-Ag sesuai dengan yang tertera dari pabrik.
- 2) Periksa tanggal kedaluwarsanya. Jangan gunakan RDT-Ag jika sudah lewat tanggal kedaluwarsanya. Bahan dalam kemasan reagen tetap stabil sampai tanggal kedaluwarsa yang tercetak di bagian luar kotak kemasan reagen.
- 3) Pastikan bahwa kaset untuk pemeriksaan dan bungkus penyerap kelembapan tidak rusak atau valid.
- 4) Jauhkan RDT-Ag dari cahaya matahari langsung.
- 5) Jangan gunakan kembali RDT-Ag yang telah digunakan.
- 6) Jangan gunakan perangkat RDT-Ag jika kemasan atau sachet rusak atau segelnya terbuka.

---

<sup>7</sup> Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/446/2021 Tentang Penggunaan Rapid Diagnostic Test Antigen Dalam Pemeriksaan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), Lampiran.

7) Jangan gunakan tabung buffer ekstraksi dari lot number yang berbeda meskipun dari reagen yang sama, dan jangan gunakan tabung buffer ekstraksi dari reagen merek lain.

Penyedia jasa swab antigen sangat perlu memperhatikan *SOP* karena bila mutu alat kesehatan telah menurun akibat rusak, kadaluarsa, dll, maka bisa mengakibatkan dampak buruk bagi konsumen seperti menimbulkan kerugian yang tidak sedikit dan dapat juga mengancam keselamatan jiwa konsumen. Akibat buruknya mutu, alat-alat tersebut tidak bisa dijamin kualitasnya. Pada kenyataannya, konsumen dikenai biaya sejumlah Rp 200.000. untuk mengakses layanan swab antigen. Dengan biaya yang telah dikeluarkan, tentunya konsumen berhak mendapatkan mutu layanan yang prima dan baik sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan di awal.

Saat terjadi ketidakpatuhan dalam menjalankan *SOP*, penulis berpandangan bahwa perilaku oknum petugas medis tersebut mengakibatkan konsumen tidak memperoleh jaminan atas keamanan dan keselamatan produk saat melakukan test swab antigen akibat dari mutu alat yang tidak bisa dipertanggung jawabkan. Hal ini tentu bisa menimbulkan ancaman berupa keamanan jiwa konsumen dan kerugian di bidang materi. Perilaku tersebut adalah pelanggaran atas Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelanggaran tersebut berkaitan dengan pelanggaran atas asas tentang keselamatan konsumen serta keamanan konsumen.

Asas perlindungan konsumen yang telah dilanggar ketika terjadi kasus wanprestasi adalah:

- a) Kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 huruf a: beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, Pasal 7 huruf d: menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; dan Pasal 7 huruf f: memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 huruf a: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; Pasal 4 huruf 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; Pasal 4 huruf c: hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; Pasal 4 huruf 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;
- c) Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a: tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan; Pasal 8 Ayat (1) huruf d: tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; dan Pasal 8 Ayat (1) huruf e: tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau

penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.

Perilaku/tindakan melawan hukum dengan tidak mematuhi *SOP* yang berlaku dapat memberikan dampak buruk bagi konsumen. Hasil yang diperoleh juga belum tentu akurat karena mutu barang yang buruk. Dengan timbulnya risiko pada pihak konsumen yang ke depannya bisa menimbulkan ancaman yang besar terhadap konsumen seperti menurunnya kesehatan, perbuatan tersebut melanggar ketentuan Pasal 98 ayat (1) Undang Undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 yang mengatur bahwa ketersediaan farmasi dan alat kesehatan harus aman, berkhasiat, bermutu dan terjangkau kepada pihak konsumen.

Seluruh upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan kepada konsumen agar bisa memenuhi hak-haknya dan tidak menimbulkan suatu kerugian yang di alami adalah prinsip dari perlindungan konsumen, sebagaimana yang termaktub pada Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tata cara mempertahankan hak dan kewajiban konsumen telah diatur oleh hukum perlindungan konsumen, seperti halnya hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban yang harus didapat dan dipenuhi konsumen.<sup>8</sup>

Terkait perbuatan melanggar atas ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk berusaha dan berdaya upaya menuntut kembali hak-haknya yang tercederai sesuai dengan aturan dan ketentuan hukum yang berlaku. Ketentuan yang dimaksud sesuai dengan Pasal 4 huruf e dalam

---

<sup>8</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014), hal. 31.

Undang-undang Perlindungan Konsumen. Memperoleh advokasi, mendapatkan perlindungan hingga adanya upaya menyelesaikan sengketa secara adil merupakan hak yang seharusnya diterima konsumen.

Perihal atas kerugian yang diderita oleh korban, upaya hukum yang bisa konsumen tempuh adalah mengajukan kasus sengketanya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen setempat. Selain ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, konsumen juga bisa mengajukan ke Pengadilan di tempat konsumen tinggal dengan maksud dan tujuan memperoleh kembali hak-haknya yang terlanggar. Pada hakikatnya, Konsumen sebagai pihak yang dirugikan bisa mengirimkan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk supaya dapat diselesaikan dan bisa mengambil hak atas dasar kewajibannya sengketa konsumen di luar pengadilan,<sup>9</sup> Pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dimulai oleh pengajuan permohonan aduan secara lisan dan tulisan dari kasus yang mengakibatkan kerugian di pihak konsumen.

Upaya hukum ditempuh sebagaimana yang dijelaskan di atas bertujuan supaya konsumen yang menderita kerugian akibat wanprestasi petugas medis mendapatkan suatu kepastian hukum bisa memperoleh keadilan. Di sisi lain, petugas medis yang melakukan wanprestasi/kelalaian bisa juga memperoleh sebuah sanksi. Di lain sisi, konsumen tetap bisa terjamin hak-haknya seperti yang termaktub dalam undang undang nomor 8 tahun 1999.

Namun, sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, gugatan yang dilayangkan oleh kelompok konsumen,

---

<sup>9</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 49 ayat(1)

Lembaga Perlindungan Konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah tidak bisa mengajukan ke suatu Badan Perlindungan Konsumen, melainkan bisa diajukan melalui jalur lain. Peradilan umum merupakan saluran lain yang bisa ditempuh korban dalam mengajukan gugatan.. Jika tidak bisa mencapai penyelesaian sesuai dengan apa yang diinginkan korban melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, korban bisa melakukan upaya lain lewat peradilan umum.<sup>10</sup>

Pihak-pihak yang dapat melayangkan gugatan:

- (1) Korban yang mengalami kerugian serta ahli waris. Gugatan dapat diajukan korban atas dasar kerugian yang dialami konsumen. Alat yang cacat memungkinkan terjadinya dampak buruk terhadap kesehatan dan keselamatan konsumen dan itu tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan di awal.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia bisa dijadikan wakil konsumen dalam mengajukan gugatan. Hak yang dimiliki lembaga tersebut dikenal dengan hak gugat Lembaga Swadaya Masyarakat. Pasal 46 ayat (1) huruf c mengaturnya dengan jelas. Saat Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat menjadi wakil konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat tersebut harus memiliki *legal standing* yang jelas. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat tersebut harus terlebih

---

<sup>10</sup> Ibid., Pasal 45 ayat (4)

dahulu memastikan dirinya tidak berstatus sebagai salah satu korban sehingga tidak terjadi konflik kepentingan saat perkara sedang digugat.<sup>11</sup>

- (3) Pemerintah serta instansi yang terhubung dengan pihak konsumen bila suatu *product* atau jasa menimbulkan kerugian baik materi ataupun immateri saat dipakai atau dimanfaatkan. Pemerintah sebagai otoritas negara bisa mewakili korban sebab punya wewenang dalam memberikan izin usaha dan punya otoritas dalam melakukan pengawasan.

---

<sup>11</sup> Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), hal. 69-70.