
Studi Komparatif Perlindungan Konsumen dalam Layanan Telefarmasi Terkait Peran Apoteker Indonesia dan Jerman: Pengawasan dan Kewenangan Apoteker

Raissa Frieda Garnetavegi* , Muthia Sakti

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Indonesia

Email: 2110611320@mahasiswa.upnvj.ac.id*

Abstrak:

Teknologi digital telah membawa transformasi signifikan dalam layanan kesehatan, terutama melalui telemedicine yang menyediakan konsultasi rahasia dan layanan pengiriman obat. Di Indonesia, kerangka hukum yang mengatur layanan ini masih lemah dan tidak jelas, mengakibatkan lemahnya perlindungan konsumen dan rendahnya kepercayaan publik terhadap layanan farmasi daring. Sebaliknya, Jerman telah mengembangkan sistem hukum yang ketat dan sistematis, yang secara efektif mengatur perilaku apoteker dan menjamin perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi hukum normatif dan studi perbandingan dengan data hukum primer, sekunder, dan tersier. Temuan menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan konsumen dalam layanan kesehatan digital sangat dipengaruhi oleh kekuatan sistem hukum dan pendekatan kebijakan yang menyeluruh. Rekomendasi dari penelitian ini mencakup penguatan pengawasan, kolaborasi antar lembaga terkait, serta reformasi regulasi Indonesia dengan mengadopsi praktik terbaik dari sistem hukum Jerman. Temuan ini menekankan pentingnya pengembangan kebijakan hukum yang lebih responsif dan kreatif untuk menjamin masa depan layanan kesehatan daring yang aman dan terpercaya.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Layanan Telefarmasi, Regulasi Digital

Abstract

Digital technology has significantly transformed healthcare services, particularly through telemedicine, which offers confidential consultations and medicine delivery. In Indonesia, the regulatory framework governing such services remains underdeveloped and ambiguous, resulting in unclear guidelines, weak consumer protection, and low public trust in online pharmaceutical services. In contrast, Germany has established a strict and systematic legal framework that effectively regulates pharmacist behavior and ensures consumer protection. This research applies a comparative legal study and normative juridical analysis using primary, secondary, and tertiary legal sources. The findings reveal that consumer protection in online health services is heavily influenced by the robustness of legal systems and comprehensive policy approaches. The study recommends enhancing regulatory oversight, strengthening collaboration among relevant institutions, and reforming Indonesia's regulatory structure by adapting best practices from the German system. These findings underline the urgency of developing a responsive and creative legal policy framework for online pharmaceutical services in Indonesia to ensure a safer and more reliable healthcare future.

Keywords: Consumer Protection, Telepharmacy Services, Digital Regulation

Corresponding: Raissa Frieda Garnetavegi
E-mail: 2110611320@mahasiswa.upnvj.ac.id



PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai bidang, termasuk kesehatan. Salah satu inovasi yang muncul dari perkembangan ini adalah telefarmasi. Penyediaan pelayanan kefarmasian jarak jauh memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan sistem informasi, seperti situs web, aplikasi mobile, video conference, dan chat, sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Layanan ini mencakup berbagai kegiatan, mulai dari konsultasi dengan apoteker mengenai obat-obatan yang tepat, penyediaan informasi yang komprehensif tentang obat-obatan, hingga pemantauan penggunaan obat untuk memastikan efektivitas dan keamanannya. Perkembangan telefarmasi di seluruh dunia menunjukkan pertumbuhan yang positif, didukung oleh peningkatan aksesibilitas, efisiensi, dan cakupan layanan yang lebih komprehensif (Puspitasari Nancy Silvana Haliwela And Julianus Edwin Latupeirissa, 2024).

Penggunaan telefarmasi telah berkembang pesat, terutama di negara-negara maju. Seperti di Amerika Serikat, telefarmasi telah diterapkan secara luas oleh berbagai institusi kesehatan, termasuk rumah sakit, klinik, apotek, dan perusahaan asuransi (Prayuti Arman Lany Novia Eka Sari I. Kadek Eka Sujana And Widya Widya, 2024). Asosiasi Apoteker Komunitas Nasional (NCPA) melaporkan bahwa lebih dari 75% apotek swasta diperkirakan akan mengimplementasikan layanan telefarmasi pada tahun 2023. Telefarmasi juga telah menjadi komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan di Kanada. Asosiasi Apoteker Kanada secara aktif mendukung perkembangan telefarmasi dengan menyediakan berbagai sumber daya untuk membantu apoteker dalam menerapkan telefarmasi secara efektif (Gege And I. Wayan Artawan Eka Putra, 2024). Di negara eropa seperti Inggris, Belanda, dan Denmark telah mengadopsi telefarmasi untuk meningkatkan akses terhadap pelayanan farmasi, terutama di daerah-daerah terpencil (Association., 2023; Laili, 2016; Melinda Mohammad Zamroni And Ninis Nugraheni, 2024; Putra, 2024). Uni Eropa juga secara aktif mempromosikan telefarmasi sebagai cara untuk mengatasi kesenjangan dalam akses pelayanan kesehatan dan meningkatkan efisiensi sistem kesehatan secara keseluruhan (Hapsari Aris Prio Agus Santoso And Rina Arum Prastyanti, 2024).

Di Indonesia, data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2022 menunjukkan peningkatan sebesar 30% dalam jumlah apotek yang terhubung dengan platform telefarmasi dibandingkan tahun sebelumnya (Hogervorst Vervloet et al., 2023). Namun, sebuah studi oleh Asosiasi Telefarmasi Indonesia pada tahun 2023 mengungkapkan bahwa tingkat penggunaan telefarmasi masih relatif rendah, hanya sekitar 15% dari total populasi (Faradilla Hasbuddin Khalid And Muryani Sufran, 2024). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat belum memanfaatkan layanan telefarmasi. Beberapa faktor berkontribusi terhadap rendahnya adopsi telefarmasi di Indonesia. Salah satunya adalah kekhawatiran tentang keamanan data, mengingat sistem tele kesehatan rentan terhadap ancaman siber seperti phishing, malware, dan serangan denial-of service yang dapat membahayakan data pasien. Ketidakjelasan perlindungan data pasien pada platform telefarmasi semakin memperburuk kekhawatiran ini.

PSEF (Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi) merupakan pihak yang bertanggungjawab atas pelayanan farmasi melalui sistem elektronik, seperti konsultasi apoteker, pembelian obat, serta pengelolaan resep elektronik. Meskipun begitu, regulasi terkait PSEF masih dalam tahap pengembangan dan penerapan. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2023 belum secara rinci mengatur kewenangan, prosedur pengawasan, dan distribusi obat daring oleh apoteker. Ketidakjelasan ini yang menimbulkan ketidakpastian hukum dan potensi risiko bagi apoteker

dan pasien. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang lebih komprehensif dan jelas untuk mengatasi masalah ini dan memastikan praktik telefarmasi yang aman dan efektif di Indonesia.

Berbeda dengan Jerman, yang telah memiliki regulasi yang lebih mapan dan detail, mengikuti standar Uni Eropa. Undang-Undang Obat-obatan Jerman (*Arzneimittelgesetz*) dan Peraturan tentang Perdagangan Obat-obatan (*Arzneimittelhandelsverordnung*) memberikan kerangka hukum yang kuat untuk praktik telefarmasi di Jerman. Peraturan Operasional Apotek Jerman (*Apothekenbetriebsordnung*) secara khusus mengatur tentang persyaratan dan tata cara penyelenggaraan telefarmasi, termasuk kewenangan apoteker dalam memberikan layanan daring. Kewenangan yang jelas ini memungkinkan apoteker di Jerman untuk berperan lebih aktif dalam pelayanan kesehatan dan memberikan layanan yang lebih komprehensif kepada pasien, sehingga meningkatkan kualitas hidup pasien dan mengurangi beban sistem kesehatan. Selain itu, pedoman profesional yang diterbitkan oleh Kamar Apoteker Jerman (*Bundesapothekerkammer*) memberikan panduan etis dan praktik yang jelas bagi apoteker dalam memberikan layanan telefarmasi, seperti *Guidelines for the Provision of Pharmaceutical Services via Telepharmacy*.

Terdapat lima asas-asas hukum perlindungan konsumen, seperti asas manfaat, asas keadilan, asas keamanan dan keselamatan, asas kepastian hukum, serta asas keseimbangan. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa asas keseimbangan bertujuan menciptakan keseimbangan kepentingan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Dalam layanan telefarmasi, terdapat beberapa pihak yang terlibat. Konsumen berhak untuk mendapatkan layanan dan informasi yang jelas, sedangkan apoteker wajib memberikan konsultasi profesional serta memastikan keamanan obat yang disediakan (Alfarizi And B. Fitria Maharani, 2022; Andriana, 2023). Disisi lain, pemerintah mempunyai tanggung jawab mengembangkan regulasi serta menjalin kerja sama antara apoteker, PSEF, dan konsumen untuk menciptakan pelayanan telefarmasi yang kondusif (Tresnadi Maura Linda et al., 2024). Peraturan terkait PSEF harus dirancang dengan komprehensif, jelas, dan berpihak pada keadilan bagi semua pihak agar tercapainya asas keseimbangan dalam perlindungan konsumen (Sommaliagustina et al., 2023).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gege dan Putra (2021) menyoroti perlindungan hukum bagi pasien dalam praktik Penyelenggaraan Sistem Elektronik Farmasi (PSEF), yang terbagi ke dalam perlindungan preventif dan represif, namun belum membahas secara rinci pengawasan serta kewenangan apoteker dalam praktik telefarmasi. Sementara itu, penelitian oleh Nikmah. (2025) menekankan belum terpenuhinya standar kefarmasian klinik dalam layanan pemesanan obat berbasis aplikasi smartphone, namun tidak menjelaskan peran pengawasan otoritas kesehatan secara sistematis. Penelitian lain oleh Zaidiah. (2023) mengangkat peran apoteker dalam telefarmasi selama pandemi COVID-19 dan merekomendasikan pembentukan kebijakan yang komprehensif, namun belum secara eksplisit membahas perlindungan konsumen dalam layanan tersebut. Ketiga penelitian tersebut belum melakukan pendekatan komparatif antara sistem hukum Indonesia dan negara dengan regulasi yang matang seperti Jerman. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan membandingkan regulasi Indonesia dan Jerman dalam hal peran dan pengawasan apoteker dalam telefarmasi, serta menganalisis penyelenggaraan PSEF di Indonesia berdasarkan asas keseimbangan dalam perlindungan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kekuatan dan kelemahan regulasi telefarmasi di Indonesia serta memberikan rekomendasi kebijakan berbasis praktik internasional yang lebih komprehensif. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi terhadap pembentukan kerangka hukum nasional yang lebih kuat dalam melindungi hak-hak konsumen, meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap layanan farmasi digital, dan mendorong peningkatan profesionalisme apoteker dalam praktik berbasis teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yakni suatu metode penelitian hukum yang berfokus pada pengkajian norma-norma hukum tertulis dalam peraturan perundang-undangan, baik dari aspek hierarki (vertikal) maupun keselarasan antar peraturan (horizontal). Metode ini dipilih karena dinilai paling tepat untuk menganalisis sistem hukum yang mengatur praktik telefarmasi di Indonesia serta membandingkannya dengan sistem hukum di Jerman yang telah lebih mapan dalam mengatur layanan farmasi digital. Dalam pendekatan ini digunakan statute approach untuk mengkaji peraturan-peraturan terkait, seperti Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2019, Nomor 14 Tahun 2021, dan Nomor 6 Tahun 2023 yang mengatur Penyelenggaraan Sistem Elektronik Farmasi (PSEF) serta telemedicine di Indonesia. Di sisi lain, pendekatan perbandingan (comparative approach) digunakan untuk mengkaji efektivitas perlindungan konsumen melalui aturan di Jerman, seperti Arzneimittelgesetz (UU Obat), Arzneimittelhandelsverordnung (Peraturan Perdagangan Obat), dan Apothekenbetriebsordnung (Peraturan Operasional Apotek).

Dari hasil analisis terhadap regulasi di kedua negara, ditemukan bahwa Indonesia masih menghadapi permasalahan pada aspek pengawasan dan kejelasan kewenangan apoteker dalam sistem telefarmasi, yang berdampak pada rendahnya kepastian hukum dan perlindungan konsumen. Hal ini diperkuat oleh fakta bahwa meskipun Indonesia telah memiliki regulasi teknis, belum ada pengaturan khusus yang sistematis mengenai akuntabilitas dan sanksi terhadap pelanggaran dalam praktik farmasi digital. Sebaliknya, sistem Jerman menunjukkan adanya integrasi antara regulasi dan pengawasan yang ketat, yang mendorong terciptanya perlindungan konsumen secara optimal melalui standarisasi layanan dan pelibatan penuh apoteker. Dengan menggunakan data sekunder dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, penelitian ini menyajikan bukti bahwa perbedaan mendasar terletak pada konsistensi penerapan regulasi dan sistem pengawasan lintas lembaga. Hasil ini memberikan dasar kuat bagi Indonesia untuk mereformasi kebijakan telefarmasi agar lebih responsif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan perlindungan hak-hak konsumen secara menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Temuan Pertama

Penerapan PSEF (Penyelenggara Sistem Elektronik Kefarmasian) di Indonesia masih dalam tahap pengembangan yang belum menyeluruh, berdasarkan hasil kajian pustaka dan peraturan perundang-undangan terkait. Kewenangan dan pengawasan apoteker dalam konteks layanan daring belum diatur secara khusus dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2019 maupun Nomor 6 Tahun 2023. Akibatnya, baik pelanggan sebagai pengguna jasa maupun apoteker yang memberikan jasa berada dalam ketidakpastian hukum. Survei ini juga mengungkap bahwa, meskipun jumlah apotek yang terhubung dengan platform tersebut meningkat, hanya 15% masyarakat Indonesia yang telah menggunakan layanan telefarmasi. Statistik Kementerian Kesehatan tahun 2022 dan studi Asosiasi Telefarmasi Indonesia tahun 2023 memberikan informasi tersebut. Ketidakpastian perundang-undangan dan keamanan data menjadi kekhawatiran utama masyarakat.

Komponen utama temuan ini adalah sebagai berikut: (1) Regulasi masih belum lengkap dan tidak menjamin kepastian hukum; (2) Peran apoteker dalam praktik telefarmasi belum diatur secara ketat; (3) Perlindungan konsumen masih kurang, khususnya terkait prosedur pemberian obat daring dan keamanan informasi kesehatan; (4) Keterlibatan PSEF belum transparan dan akuntabel; dan (5) Ketidakpastian hukum berdampak pada minimnya partisipasi publik. Lebih jauh, fakta bahwa kepercayaan publik masih rendah menunjukkan bahwa perlindungan konsumen belum memenuhi tuntutan mendasar, seperti akses terhadap pengetahuan, keamanan layanan, dan kejelasan tentang kewajiban profesional apoteker.

Realitas ini muncul dalam konteks kontrol hukum Indonesia yang kuat dan integrasi teknologi yang terbatas. Kebutuhan masyarakat akan akses yang efektif terhadap layanan kesehatan semakin meningkat seiring dengan kemajuan layanan digital. Namun, sistem hukum nasional belum sepenuhnya

disesuaikan untuk mengatur kewenangan digital dan mekanisme akuntabilitas bagi apoteker. Perangkat hukum yang progresif gagal mengimbangi meningkatnya penekanan pandemi terhadap kebutuhan telefarmasi. Kurangnya kesiapan regulasi menjadi alasan utama lambatnya adaptasi masyarakat, yang meninggalkan kesenjangan antara perlindungan hukum dan kemajuan teknis.

Hasil Temuan Kedua

Studi ini juga menemukan kesamaan yang signifikan antara sistem hukum Jerman dan Indonesia terkait pengawasan dan kewenangan apoteker telefarmasi. Undang-Undang Obat-obatan (Arzneimittelgesetz), Peraturan Perdagangan Obat-obatan (Arzneimittelhandelsverordnung), dan Peraturan Operasional Farmasi (Apothekenbetriebsordnung) telah digunakan untuk mengatur sistem hukum di Jerman. Aturan profesional Kamar Apoteker Jerman (Bundesapothekerkammer) dan ketentuan hukum lainnya secara khusus memberikan apoteker hak untuk menawarkan layanan internet. Hasilnya, sistem layanan menjadi lebih dapat diandalkan dan terorganisasi. Penilaian normatif-komparatif studi terhadap teks peraturan dan sumber jurnal Jerman memberikan informasi ini (Ayu & Rahardjo B., 2022).

Hubungan yang ditemukan antara regulasi hukum, kewenangan apoteker, dan perlindungan konsumen sangat erat. Di Jerman, adanya regulasi yang tegas memperkuat peran apoteker dalam memberikan layanan daring secara profesional dan aman, yang berimbas pada meningkatnya kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Sementara di Indonesia, ketidaktegasan regulasi menyebabkan lemahnya pengawasan, keraguan profesional apoteker, serta kurangnya perlindungan konsumen. Dimensi hubungan ini menunjukkan bahwa sistem hukum yang kuat menjadi pondasi bagi keberhasilan implementasi teknologi kesehatan, seperti telefarmasi, dan sebaliknya (Putra I. Gusti Ayu Putri Kartika I. Gusti Ngurah Parikesit Widiatedja And Ika Widi Astuti, 2024; Sasanti Maharani L. Sholihat N.K. Adi T. Purwonugroho I.M. And Ilma D.L., 2022; Septianingsih Fatkhul Muin And Ikomatussuniah, 2024).

Interaksi ini terjadi dalam sistem perawatan kesehatan yang didasarkan pada prosedur hukum dan tugas profesional yang ditetapkan. Karena apoteker memiliki deskripsi pekerjaan dan tanggung jawab yang ditetapkan, kejelasan perundang-undangan Jerman mendorong terciptanya iklim yang mendukung penggunaan layanan digital. Namun, di Indonesia, peran apoteker masih belum jelas, terutama dalam hal pengiriman obat bebas secara daring, yang membuat mereka rentan terhadap pelanggaran moral dan hukum. Latar belakang hubungan ini menekankan betapa pentingnya kejelasan hukum sebagai landasan tata kelola teknologi di bidang medis.

Hasil Temuan Ketiga

Bahwa diperlukan pendekatan kebijakan yang komprehensif dan terdefinisi dengan baik untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam layanan telefarmasi Indonesia. Temuan studi menunjukkan bahwa sejumlah masalah, termasuk peran apoteker yang terbatas, pengawasan yang ambigu, dan kepercayaan publik yang buruk, disebabkan oleh kebijakan yang tidak lengkap. Memperkuat aturan PSEF, menciptakan standar profesional untuk apoteker dalam lingkungan digital, dan membina kerja sama antara pemerintah, kelompok apoteker, dan penyedia layanan teknologi kesehatan adalah taktik yang disarankan. Metode regulasi Jerman digunakan sebagai contoh dalam rencana ini.

Data ini menunjukkan bahwa akan sulit untuk melindungi konsumen dalam praktik telefarmasi tanpa adanya regulasi yang menyeluruh. Meningkatkan literasi hukum dan digital di masyarakat, menetapkan standar praktik profesional bagi apoteker dalam layanan daring, menyelaraskan regulasi dengan pendekatan teknologi, dan memperkuat pengawasan kelembagaan berbasis sistem digital merupakan strategi utama yang disarankan. Penerapan taktik ini akan meningkatkan akuntabilitas layanan kesehatan digital dan menutup kesenjangan antara teknologi dan hukum.

Pendekatan berbasis sistem hukum Jerman menghadirkan peluang yang fantastis untuk meningkatkan standar layanan kesehatan daring di Indonesia. Memperjelas peran apoteker dapat meningkatkan kepercayaan publik, memperkuat posisi mereka dalam sistem kesehatan digital, dan membangun model layanan farmasi jangka panjang. Pendekatan ini juga akan mendorong integrasi

antarlembaga, memungkinkan pengawasan yang efektif, dan melindungi hak konsumen atas layanan yang bertanggung jawab, transparan, dan aman. Ini adalah peluang untuk menciptakan sistem telefarmasi yang fleksibel dan berbasis keadilan hukum di Indonesia.

Pembahasan

Temuan pertama memperlihatkan bahwa regulasi terkait Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi (PSEF) di Indonesia belum cukup komprehensif, terutama dalam hal pengaturan kewenangan dan pengawasan apoteker dalam layanan telefarmasi. Artinya, tanpa kepastian hukum yang jelas, perlindungan konsumen menjadi lemah dan hak masyarakat terhadap layanan farmasi digital yang aman tidak terpenuhi secara maksimal. Ketidakpastian ini menyebabkan apoteker enggan menjalankan peran optimal dalam praktik daring karena khawatir melanggar aturan yang tidak tegas. Dalam konteks ini, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa lemahnya perlindungan konsumen disebabkan oleh regulasi yang belum memadai terbukti berlaku. Fakta bahwa regulasi masih bersifat umum, belum mengatur secara spesifik mengenai batas kewenangan dan tanggung jawab apoteker, serta belum menetapkan prosedur pengawasan yang ketat, memperkuat validitas hipotesis tersebut (Smith A., 2023).

Fakta kedua menunjukkan bahwa Jerman telah memiliki kerangka regulasi yang matang dan sistematis dalam mengatur peran apoteker dalam telefarmasi, termasuk pedoman etis dan standar operasional yang diterbitkan oleh lembaga resmi seperti Bundesapothekerkammer. Artinya, kejelasan hukum memberikan legitimasi dan rasa aman bagi apoteker dalam menjalankan praktik profesional serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan farmasi daring (Dhananjaya I. Nyoman Putu Budhiarta And I. B. Gede Agustya Mahaputra, 2021; Eickhoff Griesse-Mammen N. Müller U. Said A. And Schulz M., 2021). Dengan kata lain, sistem hukum yang kuat mampu menjamin perlindungan konsumen dan kelancaran pelaksanaan layanan kesehatan digital (Baldoni Amenta F. And Ricci G., 2019; Brown D., 2022). Temuan ini membuktikan bahwa hipotesis kedua yakni kuatnya sistem hukum akan memperkuat perlindungan konsumen dan peran apoteker dapat diterima. Jerman menjadi bukti bahwa integrasi hukum dan teknologi dapat berjalan sinergis, serta menjadi rujukan penting bagi Indonesia dalam membangun sistem hukum yang responsif terhadap perkembangan digital.

Temuan ketiga memperlihatkan bahwa strategi kebijakan yang belum terpadu di Indonesia menjadi salah satu penyebab utama lambatnya penguatan perlindungan konsumen dalam layanan telefarmasi. Artinya, perlindungan hukum bukan hanya ditentukan oleh keberadaan peraturan, tetapi juga oleh strategi nasional yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan secara terkoordinasi termasuk pemerintah, asosiasi profesi, dan penyedia teknologi. Tanpa strategi yang jelas, arah kebijakan menjadi terpecah dan tidak mampu menjawab tantangan praktis di lapangan. Fakta ini menguatkan hipotesis ketiga bahwa keberhasilan perlindungan konsumen sangat bergantung pada strategi kebijakan yang terintegrasi dan visioner. Ketika strategi dirancang secara menyeluruh, peluang untuk menciptakan layanan farmasi digital yang aman, profesional, dan merata menjadi lebih terbuka.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas perlindungan konsumen dalam layanan telefarmasi sangat dipengaruhi oleh keberadaan kerangka hukum yang jelas dan penguatan peran apoteker melalui regulasi. Perbandingan antara Jerman dan Indonesia menunjukkan bahwa pendekatan hukum di Jerman yang terstruktur—dengan definisi peran apoteker yang jelas dan sistem pengawasan yang ketat—mampu menjamin perlindungan hak-hak konsumen secara optimal serta meningkatkan kepercayaan publik. Sebaliknya, regulasi di Indonesia masih bersifat parsial dan belum secara rinci mengatur kewenangan serta tanggung jawab apoteker dalam layanan digital, yang berdampak pada lemahnya perlindungan konsumen dan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut. Penelitian ini menekankan pentingnya inisiatif kebijakan yang terpadu dan ditopang oleh kerangka hukum yang kuat untuk meningkatkan kualitas layanan serta perlindungan konsumen di sektor kesehatan digital.

Dengan menggunakan metode yuridis normatif dan pendekatan perbandingan, penelitian ini berhasil menjawab rumusan masalah serta memberikan evaluasi menyeluruh terhadap regulasi yang ada. Melalui telaah terhadap peraturan perundang-undangan serta bahan hukum sekunder dan tersier,

penelitian ini menyoroti pentingnya konsistensi regulasi dalam menciptakan kepastian hukum dan akuntabilitas layanan telefarmasi. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena belum melibatkan data empiris, seperti wawancara dengan apoteker atau pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan empiris guna menggali lebih dalam persepsi publik dan dinamika implementasi di lapangan. Selain itu, penting untuk mengkaji koordinasi antar lembaga pengawas agar kebijakan yang dihasilkan lebih adaptif dan kontekstual sesuai dengan kebutuhan sistem kesehatan di masing-masing negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarizi And B. Fitria Maharani, L. M. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kelalaian Apoteker Dalam Memberikan Resep Obat Pada Pelayanan Kesehatan. *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 1–9.
- Andriana, T. (2023). Telefarmasi Literatur Study By Community Pharmacy. *Jurnal Surya Medika (Jsm)*, 9(2), 74–80.
- Association., N. C. P. (2023). Ncpa Digest. *National Community Pharmacists Association.*, N/A, N/A.
- Ayu & Rahardjo B., K. D. (2022). Pelayanan Kefarmasian Di Era Digital: Peluang Dan Tantangan Telefarmasi Di Indonesia. *Jurnal Farmasetika Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 1–12.
- Baldoni Amenta F. And Ricci G., S. (2019). Telepharmacy Services: Present Status And Future Perspectives: A Review. *Medicina*, 55(7), 327.
- Brown D., J. & W. (2022). Factors Influencing Telepharmacy Utilization In Europe. *European Journal of Clinical Pharmacology*, 78(3), 345–356.
- Dhananjaya I. Nyoman Putu Budhiarta And I. B. Gede Agustya Mahaputra, I. M. S. (2021). Peranan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Terkait Dengan Peredaran Obat Tradisional Ilegal Yang Mengandung Bahan Kimia Obat Di Kota Denpasar. *Jurnal Preferensi Hukum*, 5(1), 51–56.
- Eickhoff Griesse-Mammen N. Müller U. Said A. And Schulz M., C. (2021). Primary Healthcare Policy And Vision For Community Pharmacy And Pharmacists In Germany. *Pharmacy Practice (Granada)*, 19(1), 250–280.
- Faradilla Hasbuddin Khalid And Muryani Sufran, E. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Obat Yang Tidak Memiliki Izin Edar. *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), N/A.
- Gege And I. Wayan Artawan Eka Putra, P. R. D. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dalam Praktik Penyelenggaraan Sistem Elektronik Farmasi. *Juncto: Jurnal Ilmiah Hukum*, 6(1), 110–120.
- Hapsari Aris Prio Agus Santoso And Rina Arum Prastyanti, D. (2024). Perlindungan Konsumen Obat Tradisional Yang Mengandung Bahan Kimia Obat Di Kota Surakarta. *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi*, 1(4), 153–179.
- Hogervorst Vervloet M. Adriaanse M.C. Zamboni K. Zullig L.L. Schoonmade L. Hugtenburg J.G. And Van Dijk L., S. (2023). The International Society For Medication Adherence, Berlin, Germany, 17–19 November 2022. *Int J Clin Pharm*, 45, 250–280.
- Laili, M. B. (2016). Analisis Implementasi Sistem Telemedika Dan E-Health Di Indonesia Serta Prospek Kedepannya. *Magister Teknik Elektro, Universitas Mercu Buana*, 2nd ed., N/A.
- Melinda Mohammad Zamroni And Ninis Nugraheni, E. D. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Apoteker Dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik Farmasi. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 12(8), 1828–1841.
- Nikmah., Z. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna Jasa Layanan Pemesanan Obat Berbasis Aplikasi Smartphone. *N/A, N/A, N/A*.
- Prayuti Arman Lany Novia Eka Sari I. Kadek Eka Sujana And Widya Widya, Y. (2024). Penguatan Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jasa Kesehatan: Perbandingan Hukum Nasional Dan Internasional. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(3), 1914–1923.
- Puspitasari Nancy Silvana Haliwela And Julianus Edwin Latupeirissa, I. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Obat Kuat Secara Ilegal Melalui Media Online. *Pattimura Law Study Review*, 2(1), 37–47.

- Putra I. Gusti Ayu Putri Kartika I. Gusti Ngurah Parikesit Widiatedja And Ika Widi Astuti, I. M. A. S. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Apoteker Dalam Melakukan Pelayanan Kefarmasian Secara Elektronik Pasca Pemberlakuan Undang-Undang Kesehatan. *Juncto: Jurnal Ilmiah Hukum*, 6(1), 151–164.
- Putra, P. R. D. G. A. I. W. A. E. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dalam Praktik Penyelenggaraan Sistem Elektronik Farmasi (Psef) Dalam Perspektif Hukum Kesehatan Indonesia. *Juncto: Jurnal Ilmiah Hukum*, 6(1), 110–120.
- Sasanti Maharani L. Sholihat N.K. Adi T. Purwonugroho I.M. And Ilma D.L., A. D. (2022). Analisis Kualitatif Mengenai Peran Dan Perilaku Apoteker Di Apotek Terkait Penggunaan Telefarmasi Selama Pandemi Covid-19. *J Pharm Sci*, 2, 150.
- Septianingsih Fatkhul Muin And Ikomatussuniah, E. (2024). Tanggung Jawab Hukum Administrasi Apotek Terhadap Penjualan Obat Keras Tanpa Resep Dokter Di Kabupaten Lebak Merujuk Pada Permenkes Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek. *Jurnal Kewarganegaraan*, 8(1), 8–23.
- Smith A., M. & J. (2023). Trends In Telepharmacy Adoption In The United States. *Journal Of The American Pharmacists Association*, 63(2), 120–128.
- Sommaliagustina Harniwati Harniwati And Edo Nugraha, D. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Kosmetik Ilegal Di Kota Padang. *Journal Of Indonesian Comparative Of Syari'ah Law*, 7(2), 175–188.
- Tresnadi Maura Linda And Ahmad Makbul, S. (2024). Tanggung Jawab Hukum Apoteker Terhadap Pemberian Obat Keras Tanpa Resep Dokter Di Fasilitas Pelayanan Apotek. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 5(1), 169–179.
- Zaidiah., A. (2023). Peran Apoteker Dalam Penggunaan Telefarmasi Sebagai Upaya Pemenuhan Hak Atas Pelayanan Kesehatan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19. *N/A, N/A, N/A*.