“PELAKSANAAN PERTANGGUNGJAWABAN HAK KONSUMEN PENGGUNA OBAT OLEH APOTEK NUGROHO SELAT PANJANG RIAU“

(Study pada Apotek Nugroho di Selat Panjang Riau)

DRAFT SKRIPSI

Diajukanuntukmemenuhipersyaratangunamemperolehgelarsarjana Hukum

Oleh:

SONI TRI SAPUTRA

07 140 132

Program Kekhususan : Hukum Perdata Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2011

“PELAKSANAAN PERTANGGUNGJAWABAN HAK KONSUMEN PENGGUNA OBAT OLEH APOTEK NUGROHO SELAT PANJANG RIAU“

(Study pada Apotek Nugroho di Selat Panjang Riau)

DRAFT SKRIPSI

Diajukanuntukmemenuhipersyaratangunamemperolehgelarsarjana Hukum

Oleh:

SONI TRI SAPUTRA

07 140 132

Program Kekhususan : Hukum Perdata Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2011

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan mempunyai peran strategis dalam perbaikan kesehatan masyarakat, khususnya pelayanan kefarmasian dibidang obat–obatan. Kualitas layanan farmasi dan pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada konsumen harus terus dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang senantiasa berubah dan berkembang. Perkembangan jasa pengadaan dan penyaluran obat terus mengalami peningkatan yang signifikan. Perkembangan tersebut perlu sejalan dengan pembinaan, pengendalian dan pengawasan yang tepat pula agar adanya jaminan kesehatan dan keselamatan terhadap pemakaian obat tersebut. Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik khususnya dibidang obat-obatan tidak hanya beriorentasi pada keuntungan semata ,tetapi juga berorientasi pada kepuasan konsumen. Beberapa aspek atau dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan bidang jasa kefarmasian, termasuk pelayanan apotek, telah diidentifikasi, yaitu: [1]

1) dimensi sarana fisik, perlengkapan, pegawai dan lain-lain *(tangible*).
2) dimensi keandalan pelayanan (*reliability*).
3) dimensi ketanggapan pelayanan (*responsiveness*).
4) keyakinan/jaminan (*assurance*).
5) dimensi perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (*empathy*).

Hidup sehat merupakan keinginan terhadap setiap orang dan Agar tercapainya kesadaran dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap masyarakat sehingga dapat mewujudkan derjat kesehatan yang optimal, upaya peningkatan

[1] Rini Sasanti. 2009.puslitbang biomedis dan farmasi, depkes RI. "*persepsi konsumen apotek terhadap pelayanan apotek di tiga kota di indonesia"*. www.sasanti@litbang.depkes.go.id. Jakarta.hal 23

kesehatan tersebut harus dilakukan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan antara pemerintah dan masyarakat. Kebijakan perencanaan pembangunan nasional pada tahun 2010 menjadikan peningkatan kesehatan dan perbaikan gizi masyarakat menjadi prioritas utama pemerintah setelah masalah kependudukan dan keluarga berencana. [2] Pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, yaitu pada Pasal 1 angka 1 memberi pengertian terhadap kesehatan sebagai berikut : keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Obat merupakan salah satu cara untuk memperoleh kesehatan bagi masyarakat. Pada hakikatnya semua obat berfungsi untuk menyembuhkan penyakit, namun apabila pemakaiannya disalahgunakan akan berakibat tidak baik, bahkan obat yang terkontrol kualitasnya pun masih dapat berakibat buruk terhadap jiwa manusia jika pemakaiannya tidak sesuai dengan ketentuan penggunaan obat. Berdasarkan Pasal 1 angka 8 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan yang dimaksud dengan obat adalah : Bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi, untuk manusia. Informasi mengenai obat-obatan yang didapatkan oleh sebagian besar konsumen pengguna obat pada saat sekarang ini baru sebatas harga obat, cara dan dan aturan pakai obat. Hal ini menandakan pelayanan apotek

[2] Sularsonomor, SP. ME 2009.kebijakan perencanan pembangunan nasional. makasar .BAPPENAS.

masih berorientasi pada produk, belum berorientasi pada pasien. Padahal menurut standar pelayanan farmasi komunitas, semua informasi tersebut di atas seharusnya diberikan oleh apotek dan merupakan hak konsumen. Informasi yang lengkap dan jelas akan mengurangi resiko terjadinya kesalahan penggunaan obat (*medicati on Error).* Menurut penelitian yang dilakukan di 500 apotek di Amerika Serikat, kesalahan yang sering terjadi pada pelayanan obat di apotek adalah pada tahap "*dispensing"* yaitu antara lain adalah cara pemberian obat yang salah, pemberian label yang keliru, salah dosis dan salah sediaan.[3] Penggunaan obat haruslah secara tepat dengan memperhatikan petunjuk kemasan obat atau dokter agar tidak menimbulkan efek samping yang dapat membahayakan fisik, mental dan jiwa pengguna. Dengan kemampuan masyarakat yang berbeda dalam upaya pemulihan kesehatan, ada sebagian masyarakat yang mengkonsumsi obat melaui apotek dan sebagian lagi mengkonsumsi melalui toko obat dan toko obat tradisional yang sekarang sudah banyak bermunculan sebagai pilihan alternatif.

Dalam memilih untuk mengkonsumsi obat-obatan masyarakat lebih banyak mengandalkan informasi yang diberikan melalui promosi iklan obat bebas melaui media berbagai media dan juga selebaran. Sepanjang obat yang dikonsumsi diberikan dengan benar dan tepat, maka penggunaan obat bebas kepada konsumen Dalam upaya melakukan pengobatan mandiri jelas tidak membahayakan. Namun dalam kenyataan dewasa ini tidak sedikit para pelaku usaha atau produsen obat memberikan informasi yang tidak lengkap, biasasnya hanya menyebutkan khasiatnya saja dan menyamarkan bahkan tidak

[3] Matmunah N, ."*Medication Error di Apotek"*. Pendidikan Berkelanjutan ISFI Cabang Solo, *http://www.ums.ac.id .diakses pada tanggal 30 januari 2011*

menyampaikan zat aktif yang membahayakan yang ada didalamnya, maupun efek samping yang dapat ditimbulkan obat tersebut, hal ini dapat menyesatkan bagi konsumen pengguna obat. Konsumen pada dasarnya mempunyai hak, untuk menegakan hak-hak konsumen ini maka perlu perlindungan hukum, akan tetapi kesadaran konsumen akan haknya sangatlah rendah, hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan konsumen tentang hukum dan ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai. Berdasarkan hal tersebut diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Maka dengan Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menjadi landasan hukum yang kuat untuk menegakan hak-hak konsumen tersebut.

Lemahnya kedudukan konsumen dan begitu besarnya kerugian yang dapat ditimbulkan oleh produsen obat, khususnya terhadap apoteker sebagai Apoteker Pengelola Apotek yang salah dalam memberikan obat kepada masyarakat, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini yang menyangkut juga dengan pemberian perlindungan konsumen berdasarkan Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan judul :“PELAKSANAAN PERTANGGUNGJAWABAN HAK KONSUMEN PENGGUNA OBAT OLEH APOTEK NUGROHO SELAT PANJANG RIAU “

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana Bentuk Perlindungan yang diberikan Apotek Nugroho terhadap konsumen pengguna obat pada apotek Nugroho Selat Panjang Riau ?

2. Bagaimana pelaksanaan pertanggung jawaban hak konsumen pengguna obat berdasarkan Undang–Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen oleh Apotek Nugroho Selat Panjang Riau ?
3. Hambatan apa saja yang berkaitan dengan pelaksanaan pertanggungjawaban hak konsumen pengguna obat pada apotek Nugroho berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta bagaimana solusinya?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui Bentuk Perlindungan yang diberikan apotek Nugroho terhadap konsumen pengguna obat pada apotek Nugroho selat panjang Riau
2. Untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaan pertanggungjawaban hak konsumen pengguna obat berdasarkan Undang–Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen oleh Apotek Nugroho Selat Panjang Riau
3. Untuk mengetahui Hambatan apa saja yang berkaitan dengan pelaksanaan pertanggungjawaban hak konsumen pengguna obat pada Apotek Nugroho berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta bagaimana solusinya

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
   a. Memberikan sumbangan pemikiran terhadap masalah hukum yang berkaitan dengan hak-hak konsumen yang dirugikan sehingga dapat memperoleh perlindungan dengan segera.

b. Untuk mempelajari sejauh mana pelaksanaan hak dan kewajban konsumen oleh pelaku usaha terhadap konsumen pengguna obat apoteker pada Apotek Nugroho

2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan masukan informasi kepada penulis dan diharapkan juga dapat memberikan masukan kepada masyarakat sebagai konsumen pengguna obat tentang hak –hak konsumen, dalam usaha melindungi masyarakat dari penyalahgunaan jasa obat yang dapat merugikan kepentingan konsumen.

E. Metode Penelitian

Guna memperoleh data yang kongkrit dan terarah dengan permasalahan maka diperlukan suatu metode. Berkaitan dengan itu, sifat penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, sehingga metode yang dipakai sesuai dengan permasalahan yaitu yuridis sosiologis yaitu pendekatan masalah melalui penelitian hukum dengan melihat norma hukum yang berlaku yang dihubungkan dengan fakta-fakta yang ada di masyarakat, metode ini menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Jenis Data yang dipakai

   a. Data primer

      Data ini diperoleh melalui penelitian dilapangan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti penulis. Data yang diperoleh dengan wawancara yang dilakukan penulis terhadap responden dengan bentuk keterangan-keterangan sesuai dengan permasalahan yang dibahas. Pada penulisan

skripsi ini penulis melakukan wawancara dengan, Ibuk Rini Eka Saputri selaku apoteker apotek Nugroho, Bapak dr. Nugroho selaku Pemilik Sarana Apotek, Bapak Adrizal ,S.farm.Apt selaku Kabag pengawasan BPOM Provinsi Riau dan sekretaris Ikatan Apoteker Indonesia, dan beberapa orang konsumen apotek.

b. Data sekunder meliputi

1. Bahan hukum primer, yaitu : bahan hukum yang mengikat dalam hal ini yang dapat menunjang penelitian :

   a) Kitap Undang - Undang Hukum Perdata

   b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlidungan konsumen

   c) Peraturan peraturan yang terkait lainnya

2. Bahan hukum sekunder yaitu : bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti: hasil karya dari kalangan hukum, teori – teori dan pendapat sarjana

3. Bahan hukum tersier, yaitu: bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder

2. Metode pengumpulan data

a. Wawancara, adalah metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab. Dalam wawancara ini dilakukan dengan semi terstruktur yakni disamping menyusun pertanyaan, penulis juga mengembangkan

pertanyaan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan penelitian yang penulis lakukan.

Adapun pihak yang diwawancarai adalah :

1. pihak Apotek Nugroho yaitu ibu rini eka saputri S.Farm.,Apt sebagai apoteker dan dr.joko nugroho sebagai Pemilik Sarana Apotek.beserta beberapa konsumen
2. pihak pada Badan Pengawas Obat Dan Makanan yaitu bapak Adrizal,S.farm.Apt selaku Kabag pengawasan BPOM Provinsi Riau dan sekretaris Ikatan Apoteker Indonesia, dan kepada pihak yang dirasakan perlu dalam penulisan skripsi ini.

b. Studi dokumen, yakni dengan mempelajari dokumen dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti penulis. dokumen tersebut dalam bentuk ketentuan tentang apoteker,apotek juga ketentuan tentang obat – obatan.

3. Populasi dan sampel

Populasi merupakan seluruh obyek, seluruh individu, seluruh gejala atau seluruh kejadian termasuk waktu, tempat, gejala-gejala, pola sikap, tingkah laku, dan sebagainya yang mempunyai ciri-ciri atau karakter yang sama dan merupakan unit satuan yang diteliti. Dalam hal ini yang menjadi populasi yaitu seluruh konsumen pengguna obat yang datang ke apotek selama penelitian, Sedangkan Sampel adalah sebagian dari anggota populasi yang betul-betul diamati guna meramalkan keadaan populasi. Dalam hal memperoleh data yang diperlukan, penulis memilah sampel

penelitian adalah konsumen pengguna obat yang datang ke apotek yang dipilih acak sebanyak 15 orang.

4. Pengolahan dan analisis data

   a. Pengolahan data

      Data yang diperoleh setelah melakukan penelitian diolah dengan proses *editing* dalam arti memilah data yang dibutuhkan dan mana yang tidak dibutuhkan.

   b. Analisis data yang digunakan dalam hal ini adalah analisis kualitatif, dimana data terkumpul akan diuraikan berdasarkan peraturan perundang- undangan, bahan pustaka serta pengetahuan sendiri.

F. Sistematika penulisan

Untuk terarahnya penulisan skripsi ini diperlukan sistematika penulisannya, sistematika yang dimaksud antara lain

BAB I.PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah tujuan penelitian, mamfaat penelitian metode penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II.TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tinjauan pustaka yang berisikan tinjauan tentang pengertian konsumen dan hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, dan juga membahas tentang obat baik pengertian obat, macam- macam obat, pengertian apotek, apoteker beserta pengaturannya.

BAB III.HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian penulis serta pembahasan mengenai apotek dan apoteker

BAB IV.PENUTUP

Pada Bab ini merupakan penutup meliputi kesimpulan dan saran dari penulis untuk pengembangan selanjutnya

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANNYA

A. Sejarah Singkat tentang Apotek Nugroho selat panjang riau

Apotek Nugroho berdiri berdasarkan akta Nomor 56, pada tanggal 13 januari 2007, dihadapan Notaris Soenarto, S.H. Apotek Nugroho ini berupa Perusahaan Perseorangan yang berbadan hukum atas Perjanjian Kerjasama antara Rini Eka Putri ,S.farm.,Apt sebagai Apoteker Pengelola Apotek dan dr.Joko Nugroho sebagai Pemilik Sarana Apotek yang telah menyepakati berupa ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat kerjasama dengan tugas tujuan untuk menjalankan tugas pengabdiannya sesuai profesinya serta untuk melayani konsumen atau masyarakat pada khususnya mengenai obat-obatan.[26]

Apotek Nugroho berkedudukan di Jalan kesehatan Nomor.18 selat panjang. Modal dasar Perusahaan Perseorangan ini berasal dari modal pribadi sehingga tidak ditentukan jumlahnya. Tujuan pendirian Perusahaan Perseorangan ini adalah untuk menjalankan usaha dalam bidang Apotek dalam arti kata yang seluas-luasnya, berusaha untuk melayani konsumen tidak hanya melayani resep dokter tapi juga melayani obat bebas, obat Generik dan obat bebas terbatas.

Tenaga kefarmasian Apotek Nugroho berjumlah 2 orang yang terdiri dari seorang Apoteker dan 1 orang Asisten Apoteker Mereka berasal dari tamatan Farmasi dan juga tamatan Apoteker, serta dibantu oleh 3 orang tenaga kerja administrasi. Ketentuan dalam Management personalia perusahaan yang telah ditentukan oleh Pemilik Sarana Apotek (PSA) dan teknik farmasi perusahaan

[26] Wawancara dengan dr.Joko Nugroho.sebagai pemilik sarana apotek tentang informasi umum tentang apotek.di apotek nugroho pada tanggal 23 juni 2011

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan yang diberikan apotek Nugroho kepada konsumen pengguna obat dilakukan melalui dua tingkatan yaitu preventif dan kuratif. Perlindungan yang diberikan sudah sangat baik namun kendala dilapangan yang sering dihadapi yaitu tidak adanya apoteker pendamping maupun pengganti dilapangan, sehingga pelayanan kefarmasian sering tidak optimal dan dapat membuat pasien menunggu jika ada penulisan resep yang kurang jelas dari dokter, hal ini dikarenakan apoteker pengelola apotek dalam keadaan tertentu tidak berada ditempat dan tidak ada apoteker yang menggantikannya.
2. pelaksanaan pertanggungjawaban hak konsumen pengguna obat oleh Apotek Nugroho Selat Panjang Riau telah dilakukan dengan baik. Apoteker sebagai penanggung jawab berperan aktif di lapangan dalam mengontrol apotek. Namun kontrol Jaminan kualitas obat di apotek ini tidak ada, karena sangat jarang adaya pengontrolan dari pihak BPOM, hal ini dikarenakan geografis daerah sehingga obat yang beredar tidak terjamin kualitasnya. Dalam hal Penyelesaian sengketa kerugian konsumen pengguna obat telah dilakukan sesuai yang diamanatkan dengan undang undang kesehatan.

3. Terkait dengan hambatan pelaksanan pertanggung jawaban hak konsumen pengguna obat. Apotek mengeluhkan Kurangnya meratanya penyebaran apoteker, menyebabkan kebutuhan tenaga kefarmasian khususnya apoteker tidak dapat dipenuhi untuk daerah ini. Sehingga pelayanan kefarmasian di apotek ini tidak berjalan seperti mestinya.

B. Saran

1. Sudah saatnya konsumen dapat menerima hak –hak nya terutama didaerah. Pemerintah melalui BPOM diharapkan dapat memberikan penyuluhan pengetahuan kepada masyarakat terutama didaerah kepulauan yang rawan penyelundupan produk illegal. Melalui penyuluhan yang diimbangi dengan pengawasan secara berkala pemerintah telah melakukan tindakan preventif dalam hal melindungi keselamatan dan jaminan keamanan produk khususnya obat bagi konsumen pengguna obat.
2. Hendaknya pemerintah melalui Dinas kesehatan diharapkan dapat melakukan penyebaran apoteker ke daerah – daerah kepulauan khususnya selat panjang dan lainya, sehingga pelayanan kefarmasian didaerah pun dapat terjamin keamanan dan keselamatan konsumennya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan bacaan

ElsiKartika Sari-EdvendiSimangunsong, 2005 .*“HukumdalamEkonomi”*,. Jakarta. PT. GrasindoPersada.

Gunawanwidjajadanahmad yani,.2000.”hukumtentangperlindungankonsumen”. Jakarta. PT GramediaPustakaUtama,.

YLKI dan Ford Foundation, 1997.”*kesehatanperempuandanperlindungankonsumen*”.jakarta.

ISEI. 1990.*”Penjabaran DemokrasiEkonomi ,SumbanganPemikiranmemenuhiharapanpresidensoeharto*”.jakarta .

Moh.anief.1997.”*ilmumeracikobat*”. Yogyakarta .gajahmada university press,

Hartono Hdw. 2009,*”Manajemen apotik.DepotInformasiObat”*. Jakarta. 1998

Sasanti.Rini.2000 Puslitbangbiomedisdanfarmasidepkes RI.Jakarta.“*persepsikonsumenapotekterhadappelayananapotek di tigakotaindonesia”*...

Nasution,A.Z.2002.”*Hukum PerlindunganKonsumen-SuatuPengantar”*,.Diadit Media.Jakarta.

IFSI.KongresNasionalkeXVIII.2008 *”kodeetikapotekerindonesia”*.jakarta

Perundang-undangan

KitapUndangUndangHukumPerdata

Undang-UndangNomor 5 tahun 1999 tentanglaranganpraktekmonopolidanpersainganusahatidaksehat

Undang-UndangNomor 8 Tahun 1999 Tentang PerlindunganKonsumen

Undang-UndangNomor 36 Tahun 2009 TentangKesehatam

PeraturanPemerintahNomor 51 tahun 2009 tentangTenagaKefarmasian