

**PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH PELAKU USAHA APOTEK DIKAITKAN
DENGAN PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN BIDANG KESEHATAN
DI KOTA BANDA ACEH**

Muhammad Fikhri Mihardy

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

Sri Walny Rahayu

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh – 23111

Abstrak - Pasal 5 ayat (2) Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu. Pasal 4 dan Pasal 8 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen harus mendapatkan pemenuhan atas hak-haknya dan pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi tanpa memberikan informasi secara lengkap kepada konsumen. Pelayanan kefarmasian atas obat-obatan harus sesuai dengan Bab III Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, namun kenyataannya pihak apotek belum menerapkan standar pelayanan kefarmasian dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan bentuk pelayanan farmasi oleh pelaku usaha apotek di Kota Banda Aceh, hambatan yang ditemukan dalam pelayanan kepada konsumen oleh pelaku usaha apotek, dan upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Banda Aceh dalam penegakan perlindungan hak-hak konsumen di bidang kesehatan. Penelitian ini bersifat yuridis normatif. Data penelitian ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian lapangan dilakukan melalui wawancara dengan para responden dan informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak apotek di Kota Banda Aceh kurang menjelaskan mengenai informasi dalam pelayanan kefarmasian sesuai dengan ketentuan yang berlaku, apoteker sering tidak ada di apotek sehingga pelayanan resep obat yang seharusnya di laksanakan oleh apoteker tidak berjalan sebagaimana mestinya, pelayanan resep obat digantikan oleh asisten apoteker tanpa adanya informasi-informasi yang sangat di butuhkan oleh konsumen. Hambatan sehingga tidak terlaksananya pelayanan kefarmasian diakibatkan oleh apoteker tidak berada di apotek, konsumen kurang mengerti akan kewajibannya, lembaga YAPKA kurang berperan dalam mencerdaskan konsumen di Kota Banda Aceh, dan koordinasi antara Pelaku Usaha dan Konsumen terkait dengan pelayanan kefarmasian. Upaya yang di lakukan oleh pemerintah Kota Banda Aceh adalah dengan melakukan pengawasan dan sosialisasi kepada apotek agar tidak terjadi pelanggaran dan memberikan peringatan keras kepada apotek yang melakukan pelanggaran. Disarankan kepada pelaku usaha menjalankan usahanya dengan beriktikad baik, disarankan kepada konsumen untuk melapor kepada lembaga perlindungan konsumen terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pihak apotek, dan diharapkan bagi pemerintah agar secara rutin mengawasi apotek di Kota Banda Aceh dan memberi peringatan tegas serta pencabutan izin kepada apotek yang melakukan pelanggaran.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pelayanan Kefarmasian

Abstract - Article 5 act (2) of Law Number 36 Year 2009 about Health states that everyone has the right to obtain health care of safety and quality. Article 4 and Article 8, act (3) of Law No. 8 Year 1999 about Consumer Protection stating that consumers should get the fulfillment of their rights and a person who run the business are prohibited from selling pharmacy supply without providing full information to consumers. Pharmacy services on medicines should be in accordance with Chapter III of Attachment Regulation Minister of Health No. 35 Year 2014 about Standards of Pharmacy Services in the Pharmacy, but in fact the pharmacy have not implemented the standard of pharmacy services very well. The purpose of this study was to describe the shape of pharmacy services by people who run the pharmacies in Banda Aceh, the obstacles that are found in services to consumers by pharmacies operators, and the efforts that have been made by the government of Banda Aceh in the enforcement of the protection of consumer rights in health. This research is normative. Data research was obtained through library research and field research. Fieldwork was conducted through interviews with respondents and informants. The results showed that the pharmacy in Banda Aceh didn't give explanation about the information in the pharmacy services in accordance with applicable regulations, pharmacists often absent in the pharmacy as of the service prescription medicine that should be implemented by the pharmacist is not working properly, the service prescription was replaced by assistant pharmacist without the information that is in need by consumers. Barriers that caused the pharmacy services is not working properly is because the pharmacist were not in there, consumers is lacking of the understanding of their obligations, the institution of YAPKA is less in taking the role in educating the consumers

and coordination between business communities and consumers related to pharmacy services. The efforts that have been made by the government of Banda Aceh is by monitoring and socialization to the pharmacy in order to avoid violations and a strong warning is being given against pharmacies that commit violations. It is advisable to people who run their business with good intention, also to consumers to report to the consumer protection agency for violations suffered, and hoped for the government to regularly supervise the pharmacy in the city of Banda Aceh and gave a clear warning and revocation of licenses to pharmacies that commit violations.

Keywords: *Consumer Protection, Pharmaceutical Services*

PENDAHULUAN.

Tujuan Negara Indonesia untuk melindungi warga negaranya dan memajukan kesejahteraan umum dijabarkan lebih lanjut melalui Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 yaitu “Negara Indonesia adalah negara hukum”. Berdasarkan aturan konstitusi Negara Indonesia menunjukkan masyarakat Indonesia seharusnya mendapatkan perlindungan terhadap keselamatan dan keamanan yang secara nyata dalam berbagai bidang kehidupan, antara lain di bidang kesehatan.¹

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (selanjutnya disebut UU Kesehatan Tahun 2009) menegaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan informasi, edukasi, dan data mengenai kesehatan dirinya termasuk tindakan pengobatan yang dimuat dalam Pasal 7 UU Kesehatan Tahun 2009 yaitu “Setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab”. Selanjutnya Pasal 8 UU Kesehatan Tahun 2009, “Setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan”.

Definisi pelayanan kefarmasian terdapat dalam Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (selanjutnya disebut dengan Permenkes Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tahun 2014) yaitu “Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien”.

Apotek yang terdapat di Kota Banda Aceh berdasarkan hasil penelitian awal berjumlah 83 apotek. Dari 83 apotek tersebut yang telah memiliki izin berjumlah 69 apotek. 1 (satu) apotek masih dalam proses perizinan. Sejumlah 13 apotek tidak memiliki izin.² Hal ini tentu saja

¹ Rita Rahman, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Obat-obatan Terhadap Promosi Obat Perusahaan Farmasi”, Laporan Penelitian, Makassar: Universitas Hasanuddin, hlm. 1, 2013.

² Data sekunder diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh periode s/d Desember 2015 “Daftar Apotek Kota Banda Aceh Provinsi Aceh”, hasil penelitian tanggal 2 Pebruari 2016.

terdapat indikasi pelanggaran terdapat pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 1332/MENKES/SK/X/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek (selanjutnya disebut Kemenkes Ketentuan Dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek Tahun 2002) pada Pasal 4 ayat (1) yaitu izin apotek diberikan oleh menteri kesehatan sehingga apotek harus memiliki Surat Izin Apotek (SIA).

Pelayanan kefarmasian pada saat ini menjadikan peranan apotek menjadi sangat penting bagi konsumen, karena pelaku usaha apotek merupakan pihak yang tidak hanya sekedar tempat menjual obat tetapi apotek juga berperan menyampaikan semua informasi yang aman dan benar serta memberikan obat-obatan yang benar dan aman kepada konsumen. Keterbatasan pengetahuan konsumen terhadap obat-obatan membuat konsumen cukup bergantung kepada informasi-informasi yang diberikan oleh apotek.³

Berdasarkan hasil penelitian awal ditemukan data Tahun 2015 terdapat 19 apotek di Kota Banda Aceh. Ke-19 apotek tersebut diketahui berdasarkan investigasi dari Balai Besar Pengawas Obat Dan Makanan (BBPOM) berdasarkan triwulan III terindikasi melakukan pelanggaran. Temuan BBPOM yang telah melakukan pelanggaran jenis berat, sedang dan ringan. Dapat diuraikan kategori pelanggaran berat yaitu ditemukannya penjualan obat daftar G tanpa resep dokter di luar Daftar Obat Wajib Apotek (DOWA), surat pesanan obat narkotika dan *psikotropika* kosong telah ditandatangani, surat izin apotek sudah habis masa berlakunya, dan tidak ada izin apotek dan apoteker penanggung jawab. Kategori pelanggaran sedang yaitu mutasi obat tidak dapat ditelusur, vaksin disimpan di kulkas tidak ada pemantauan suhu simpannya, dan obat daftar G tidak ada kartu stok. Kategori pelanggaran ringan yaitu tidak tertib mengisi kartu stok obat, tidak ada arsip surat pesanan di apotek, dan lemari penyimpanan *psikotropika* tidak terkunci.⁴ Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah bentuk pelayanan farmasi oleh pelaku usaha apotek dalam praktiknya?
2. Apakah hambatan yang ditemukan dalam pelayanan kefarmasian bagi konsumen oleh pelaku usaha apotek di Kota Banda Aceh?
3. Apakah upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Banda Aceh dalam penegakan perlindungan hak-hak konsumen di bidang kesehatan?

³ Rismawati, "Perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa apoteker", *Privat jurnal hukum perdata*, vol. 1. No. 1, hlm. 1, 2011.

⁴ Data hasil penelitian awal yang telah diolah, diperoleh dari BBPOM RI periode triwulan III Tahun 2015, "sarana temuan farmasi di Kota Banda Aceh", hasil penelitian tanggal 4 Januari 2016, dilampirkan dalam lampiran II skripsi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yaitu meneliti bahan kepustakaan atau penelitian terhadap data sekunder. Data penelitian yuridis normatif berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier, didukung oleh data primer di lapangan.⁵ Sudikno Mertokusumo menjelaskan bahwa penelitian hukum normatif untuk lengkapnya sering perlu didukung dengan penelitian lapangan yang menjadi sasaran penelitian bukanlah norma atau kaedah, melainkan perilaku yang dicari adalah data primer yang diperoleh langsung di lapangan yang meliputi antara lain kebiasaan, perjanjian, *law enforcement*, kesadaran hukum dan sebagainya. Dalam penelitian lapangan ini yang dicari adalah perilaku, fakta atau *das Sein*. Jadi sasaran penelitian hukum dapat berupa kaedah (*das sollen*) dan perilaku atau fakta (*das sein*). Dewasa ini penelitian hukum tidak hanya dilakukan dengan penelitian kepustakaan (penelitian hukum normatif) saja, tetapi dilengkapi atau didukung oleh penelitian lapangan (penelitian empiris).⁶ Selanjutnya, Jhonny Ibrahim menyatakan, “penelitian normatif dapat dan harus memanfaatkan hasil-hasil penelitian ilmu empiris, namun ilmu-ilmu empiris tersebut berstatus sebagai ilmu bantu (*hulp wetenschap*) sehingga tidak mengubah hakikat ilmu hukum sebagai ilmu normatif”.⁷

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Pelayanan Farmasi Oleh Pelaku Usaha Apotek Dalam Praktiknya

Pelayanan kefarmasian oleh apotek-apotek yang berada di Kota Banda Aceh kurang memberikan informasi kepada konsumen hal ini bertentangan dengan perlindungan hak konsumen sesuai Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK Tahun 1999) yang menyebutkan salah satu hak konsumen adalah mendapatkan informasi atas produk barang dan jasa yang dijual kepada konsumen. Menurut Fahmiwati selaku ketua Yapka, apotek yang berada di Kota Banda Aceh memiliki beberapa pelanggaran, yaitu :⁸

⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, “Penelitian Hukum Normatif”, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011, hlm. 12.

⁶ Sudikno Mertokusumo, “Penemuan Hukum Sebuah Pengantar”, Yogyakarta: Liberty, 2009. Hlm. 30.

⁷ Johnny Ibrahim, “Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif”, Malang: Bayumedia Publishing, 2008, hlm. 315.

⁸ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA), Wawancara Tanggal 25 April 2016.

1. Kurangnya pemberian informasi mengenai indikasi obat yang berdasarkan Permenkes Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tahun 2014 saat konsumen membeli obat.
2. Obat yang telah kadaluwarsa masih dijual oleh pihak pelaku usaha apotek di Kota Banda Aceh.
3. Obat yang diberikan apotek kepada konsumen tidak sesuai dengan obat yang tercantum didalam resep dokter, sehingga penyakit konsumen tidak kunjung sembuh.
4. Pihak apotek mengganti merek obat yang tertera pada resep dengan merek lain tanpa adanya izin dari dokter yang membuat resep.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 83 apotek di Kota Banda Aceh, 30 apotek yang belum memberikan pelayanan kefarmasian berdasarkan UUPK Tahun 1999 jo. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian (selanjutnya disebut PP Pekerjaan Kefarmasian Tahun 2009) jo. Permenkes Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tahun 2014 sangat kurang dalam memberikan informasi obat kepada konsumen. Fakta lainnya ditemukan apoteker tidak berada di apotek tersebut bahkan hanya nama tempelan saja. Seharusnya apoteker selalu berada di apotek pada jam pelayanan kerja. Namun kenyataannya apoteker banyak yang tidak berada di apotek pada jam pelayanan kerja, sehingga pelayanan pelayanan kefarmasian kepada konsumen tidak dapat dilakukan secara maksimal. Bentuk pelayanan seperti ini luput dari tanggung jawab pelaku usaha apotek. Ketentuan tersebut bertentangan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen dan kefarmasian.

Standar pelayanan kefarmasian di Indonesia masih belum optimal melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan UUPK Tahun 1999. Hal yang sama terjadi di Kota Banda Aceh pelayanan kefarmasian di samping belum menerapkan Pasal 4 huruf c UUPK Tahun 1999 sebagai suatu kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan jujur juga belum menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang sangat kurang baik karena juga belum menerapkan pelayanan sesuai dengan Permenkes Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tahun 2014.

Dengan demikian pelayanan kefarmasian sangat dibutuhkan oleh konsumen karena konsumen banyak dirugikan oleh pelaku usaha apotek. Pelayanan yang baik sesuai dengan peraturan yang berlaku akan mengurangi terjadinya *medical eror* atau kesalahan dalam pengobatan. Sehingga para konsumen tidak lagi mendapatkan kerugian oleh pelaku usaha

apotek yang melakukan pelanggaran. Para pelaku usaha harus ditindak tegas agar kesalahan yang dilakukannya tidak diulangi.

2. Hambatan Yang Ditemukan Dalam Pelayanan Kepada Konsumen Oleh Pelaku Usaha Apotek

a. Apoteker tidak berada di apotek

Pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) di apotek, berarti konsumen harus dilayani oleh apoteker untuk mendapatkan obat sesuai resep yang dibawanya dan mendapatkan informasi yang diperlukan terkait dengan penggunaan obat secara tepat serta informasi lainnya. Dengan paradigma tersebut maka para apoteker harus berada di apotek untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan kefarmasian tersebut. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 51 butir 1 PP Pekerjaan Kefarmasian Tahun 2009 menyebutkan bahwa “Pelayanan Kefarmasian di apotek hanya dapat dilakukan oleh apoteker”.⁹

Menurut PP Pekerjaan Kefarmasian Tahun 2009, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yaitu konsumen yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan langsung berarti apoteker seharusnya memberikan pelayanan yang baik termasuk pelayanan terhadap informasi-informasi obat sehingga tidak terjadi *medical error*. Di wilayah Kota Surabaya apoteker hanya berada di balik layar bahkan tidak berada di apotek sehingga konsumen tidak mengenal apotekernya untuk mendapatkan informasi langsung.¹⁰ Begitu juga dengan hasil penelitian di Kota Banda Aceh hampir semua apoteker tidak berada di apotek untuk melaksanakan pelayanan kefarmasian kepada konsumen, jika ada para apoteker hanya bekerja untuk meracik obat sesuai resep tanpa menjelaskan lagi informasi mengenai obat.

b. Konsumen kurang mengerti akan kewajibannya

Fahmiwati mengatakan bahwa konsumen sebagai pemakai dari suatu barang atau jasa seharusnya lebih mengerti akan kewajibannya sesuai dengan Pasal 5 UUPK Tahun 1999, pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya juga tidak boleh melanggar hak-hak dari konsumen sesuai dengan UUPK Tahun 1999. Pihak konsumen tanpa sadar sering dirugikan

⁹ Tris Mundari, “Persepsi Apoteker Penanggungjawab Apotek Di Kota Medan Terhadap PP No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian”, *Skripsi*, Medan : Universitas Sumatera Utara, Medan, 2012. repository.usu.ac.id, diakses 20 Juli 2016.

¹⁰ Erlin Aurelia, “Harapan dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker Yang Berada di Wilayah Surabaya Barat”, *Jurnal Farmasi Universitas Surabaya*, vol. 2. No. 1, hlm. 12-13, 2013. <http://journal.ubaya.ac.id>, diakses 20 Juli 2016.

karena perbuatannya sendiri yaitu tidak mengikuti informasi yang dijelaskan oleh apoteker karena alasan tertentu dari konsumen seperti terburu-buru.¹¹

c. Lembaga YAPKA kurang berperan dalam mencerdaskan konsumen di Kota Banda Aceh

Konsumen sebenarnya bisa saja tidak menjadi pihak yang lemah apabila mengetahui akan hak-haknya. Pengetahuan akan hak-hak dan kewajiban konsumen sesuai dengan Pasal 44 ayat (3) UUPK Tahun 1999 merupakan tugas lembaga perlindungan konsumen. Tetapi dalam kenyataannya lembaga perlindungan konsumen di Aceh yaitu YAPKA kurang dalam meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-hak dan kewajibannya. Kantor YAPKA banyak orang yang tidak mengetahui, penduduk sekitar juga ada yang tidak mengetahui YAPKA diakibatkan kantor yang menjadi tempat YAPKA juga merupakan rumah kediaman dari ketua YAPKA serta letaknya kurang strategis. Sehingga kurang banyak yang melapor jika terkena kerugian akibat perbuatan pelaku usaha.

d. Koordinasi antara Pelaku Usaha dan Konsumen terkait dengan pelayanan kefarmasian

Listra Vira Duma Siraid mengatakan bahwa proses pelayanan obat kepada konsumen tidak dapat dilakukan jika pihak konsumen tidak bisa diedukasi. Konsumen seringkali terburu-buru dalam melakukan pembelian obat, seharusnya pelayanan informasi harus diedukasikan kepada konsumen tetapi tidak dapat dilakukan karena kesalahan dari konsumen.¹² Sehingga Koordinasi antara Pelaku Usaha dan Konsumen terkait dengan pelayanan kefarmasian kurang berjalan dengan lancar.

3. Upaya-Upaya Yang Telah Dilakukan Oleh Pemerintah Kota Banda Aceh Dalam Penegakan Perlindungan Hak-Hak Konsumen di Bidang Kesehatan

a. Sosialisasi

Pemerintah yaitu BBPOM juga melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha tentang sanksi yang di akibatkan jika melakukan pelanggaran di bidang obat-obatan. Kegiatan sosialisasi tersebut dilaksanakan guna mensosialisasikan peraturan perundang –undangan yang berlaku. Masih ditemukannya pelanggaran dibidang obat dan makanan pada setiap tahun mendorong Balai Besar POM di Banda Aceh sebagai pengemban amanah di bidang obat dan makanan untuk terus melakukan tindakan pencegahan agar tidak terulangnya

¹¹ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA), Wawancara Tanggal 25 April 2016.

¹² Listra Vira Duma Siraid, Apoteker di Apotek Medika Darussalam, Wawancara Tanggal 30 Mei 2016.

pelanggaran, salah satunya dengan tindakan pembinaan kepada pelaku usaha dan apoteker penanggung jawab.¹³

b. Pengawasan

Kementerian Kesehatan memiliki peran penting dalam penjualan obat oleh Apotek. Salah satu wujud perlindungan konsumen yang diberikan oleh Kementerian Kesehatan terhadap penjualan obat adalah dengan adanya Permenkes Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tahun 2014. Pengawasan penjualan obat oleh Kementerian Kesehatan tampak jelas pada Pasal 8 Permenkes Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tahun 2014 yaitu “Apotek wajib mengirimkan laporan Pelayanan Kefarmasian secara berjenjang kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Dinas Kesehatan Provinsi, dan Kementerian Kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan”.

c. Penjatuhan Sanksi

Fahmiwati mengatakan bahwa Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh telah melakukan pengawasan dan sosialisasi dengan baik, namun tindak lanjut terhadap pengawasan dan sosialisasi tersebut belum dilakukan seperti halnya penjatuhan sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan tersebut. Karena belum ada pelaku usaha yang dikenakan sanksi yang tegas seperti sanksi pidana akibat pelanggaran yang dilakukan, pelaku usaha hanya dikenakan surat peringatan keras jika melakukan pelanggaran di bidang kefarmasian.¹⁴

KESIMPULAN

Bentuk pelayanan kefarmasian di apotek sangat buruk yaitu kurangnya pelaksanaan pelayanan kefarmasian berdasarkan Hak-hak konsumen Pasal 4 UUPK Tahun 1999 jo. Permenkes Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tahun 2014 sehingga tanpa disadari hak-hak konsumen tidak dilaksanakan dengan baik oleh pihak apotek, pelaku usaha kurang mengontrol apoteknya sehingga ada apoteker tidak berada di apotek saat jam kerja sehingga pelayanan kefarmasian tidak bisa dilaksanakan dengan baik, masih adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak apotek sehingga sangat merugikan konsumen.

Hambatan yang mempengaruhi belum terwujudnya pelayanan dalam melakukan kefarmasian di apotek di Kota Banda Aceh yaitu apoteker tidak berada di apotek, konsumen kurang mengerti akan haknya, belum terwujudnya pelayanan kefarmasian yang baik yaitu

¹³ <http://www.pom.go.id>, “Sosialisasi Peraturan dan Sanksi di Bidang Obat dan Makanan”, diakses pada 22 Juli 2016.

¹⁴ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA), Wawancara Tanggal 25 April 2016.

pelaksanaan sanksi yang tidak tegas, Koordinasi antara Pelaku Usaha dan Konsumen terkait dengan pelayanan kefarmasian belum berjalan dengan baik. Pelayanan yang baik sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu UUPK Tahun 1999 jo. Permenkes Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tahun 2014 harus berjalan dengan baik agar tidak terjadi hambatan yang merugikan pihak konsumen maupun pelaku usaha.

Upaya yang dilakukan pemerintah Kota Banda Aceh dalam penegakan perlindungan hak-hak konsumen di bidang kesehatan khususnya dalam bidang kefarmasian. Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh dan BBPOM Kota Banda Aceh dalam melakukan pengawasan dan sosialisasi sudah baik, tetapi pelaku usaha apotek masih melakukan pelanggaran yang dapat merugikan pihak konsumen. Pihak apotek yaitu apoteker dalam kenyataannya masih menjual obat keras tanpa resep dokter, masih ada di temukan penjualan obat yang sudah kadaluwarsa, apoteker kurang memberikan informasi dalam pelayanan kefarmasian, apoteker juga sering tidak berada di apotek untuk melakukan pelayanan kefarmasian sehingga hak-hak konsumen dalam pelayanan kefarmasian sering tidak dilaksanakan pihak apotek.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Ahmadi Miru dan Sutraman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2010.
- Departemen Kesehatan RI, *Standar Pelayanan Farmasi*, Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI, 1992.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Indra Bastian Suryono, *Penyelesaian Sengketa Kesehatan*, Salemba Medika, Jakarta, 2011.
- Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang, 2008.
- Nasution, A. Z, *Hukum perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2006.
- Ronni Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 1990.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, PT Grasindo, Jakarta, 2004.

Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei, 2005.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.

Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 1999.

Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 2009.

Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

2. Skripsi, Laporan Penelitian, Artikel, Makalah dan Jurnal

Ginting, Adelina br, *Penerapan standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Medan Tahun 2000*, Medan: Universitas Sumatera Utara Repository, 2009.

Rismawati, *Perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa apoteker*, Privat jurnal hukum perdata, Banda Aceh, 2011.

Rita Rahman, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Obat-obatan Terhadap Promosi Obat Perusahaan Farmasi*, Laporan Penelitian, Makassar: Universitas Hasanuddin, 2013.

3. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 1332/MENKES/SK/X/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 679/MENKES/SK/V/2003 tentang Registrasi dan Izin Kerja Asisten Apoteker.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

4. Sumber-Sumber Lain

a. Sumber Website

Febrianti, "Tinjauan Sosiologis Pengaturan terhadap Pekerjaan Kefarmasian di Apotek".

<http://Birohukumdanorganisasikementriankesehatan>, diakses 25 Juni 2016.

<http://alodokter.com>, "Paracetamol", diakses pada 04 Juni 2016.

<http://alodokter.com>, "Amoxicillin", diakses pada 04 Juni 2016.

<http://apotekerinfo.com>, "obat-obatan dari hormon kortikosteroid", diakses pada 04 Juni 2016.

<http://www.apotiksehat.com>, "Tugas dan Peran Asisten Apoteker di Apotek", diakses pada 20 Juni 2016.

<http://farmasiana.com>, "deksametason", diakses pada 04 Juni 2016.

<http://farmasimanajemen.blogspot.co.id>, "Farmasi Manajemen dan Informasi", diakses pada 5 Pebruari 2016.

<http://health.detik.com>, "Ponstan", diakses pada 04 Juni 2016, pukul 01.16 WIB.

<http://jati.is.unikom.ac.id>, "Pengembangan Sistem Informasi Apotek", diakses pada 4 Pebruari 2016.

<http://mayadwi83.wordpress.com>, "Sejarah farmasi", diakses pada 17 Juni 2016.

<http://muslim.or.id>, "bolehkah apoteker memberi obat tanpa resep dokter", diakses pada 20 Desember 2015.

<http://pengertianahli.com>, "pengertian psikotropika dan golongan psikotropika", diakses pada 04 Juni 2016.

<http://repository.usu.ac.id>, "Laporan Praktek Kerja Profesi", diakses pada 4 Pebruari 2016.

<http://repository.usu.ac.id>, "Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Apoteker Sebagai Pelaku Usaha Ditinjau Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999", diakses pada 21 mei 2016.

<http://repository.usu.ac.id>, "Standar Pelayanan Farmasi", diakses pada 26 Desember 2015.

<http://tantangustira.wordpress.com>, "ciri-ciri kelenjar tiroid", diakses pada 04 Juni 2016.

<http://www.depkes.go.id>, "Profil Kesehatan Indonesia tahun 2008" diakses pada 1 Pebruari 2016.

Matmunah N, "Medication Error di Apotek". Pendidikan Berkelanjutan ISFI Cabang Solo. <http://www.ums.ac.id>, diakses 19 Juli 2016.

Rini Sasanti, "Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota Di Indonesia", Jurnal Farmasi Universitas Indonesia, vol. 13. No. 1, hlm. 26, 2009. repository.ui.ac.id, diakses 19 Juli 2016.

Tris Mundari, "Persepsi Apoteker Penanggungjawab Apotek Di Kota Medan Terhadap PP No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian", *Skripsi*, Medan : Universitas Sumatera Utara, Medan, 2012. repository.usu.ac.id, diakses 20 Juli 2016.

b. Sumber Kamus

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2001.