

BAB IV

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA APOTEK MENGENAI CARA PENYIMPANAN OBAT YANG BAIK ATAS KERUGIAN YANG DI DERITA OLEH KONSUMEN APOTEK

A. Gambaran Pelaku Usaha Apotek di Kota Surabaya

Kota Surabaya yang menjadi ibukota Jawa Timur dan kota terbesar kedua setelah Jakarta sangat diminati para investor baik asing maupun local untuk menanamkan modalnya, Barometer perekonomian Jawa Timur ini pada khususnya dan wilayah timur Indonesia ini pada umumnya juga menjadi pusat perekonomian dikarenakan kota Surabaya banyak memiliki fasilitas-fasilitas perekonomian yang menjadi pusat perdagangan di wilayah timur Indonesia pada umumnya. Berbagai macam usaha banyak tumbuh dan berkembang di Surabaya mulai dari usaha rumah tangga, menengah dan besar.

Salah satu usaha yang cukup berkembang di Surabaya adalah usaha bidang kesehatan antara lain Rumah Sakit, Apotek, Klinik Dokter Spesialis, Klinik Kecantikan, Rumah Bersalin dll. Jenis usaha Apotek yang banyak diminati untuk dikembangkan di kota Surabaya ini, hampir sekitar 600 apotek berada di sekitar wilayah Surabaya untuk melayani pasien yang membeli obat dan alat kesehatan lainnya.

Berkembangnya usaha apotek ini, selain prospek kedepan usaha bidang kesehatan yang cukup menjanjikan juga dari tujuan sendiri didirikannya apotek tersebut agar dapat membantu masyarakat untuk memperoleh obat dengan cara yang cepat, tepat dan aman untuk dikonsumsi. Untuk pengelolaannya sendiri apotek adalah tanggung jawab seorang apoteker

yang dibantu oleh para asisten apoteker (Minimal 2 asisten Apoteker). Sebagai usaha di bidang kesehatan apotek harus bersih, rapi, dan mempunyai sirkulasi udara, cahaya cukup yang ada di apotek. Adapun syarat-syarat mutlak bangunan apotek yang dianjurkan oleh Departemen Kesehatan adalah :

1. Sarana apotek dapat didirikan pada lokasi yang sama dengan kegiatan pelayanan dan komoditi lainnya di luar sediaan farmasi.
2. Bangunan apotek sekurang-kurangnya memiliki ruangan khusus untuk melakukan peracikan, penyerahan obat, ruang administrasi/ruang kerja apoteker, WC dan wastafel.
3. Kelengkapan bangunan apotek menyangkut sumber air, penerangan, alat pemadam kebakaran, ventilasi, sanitasi dan papan nama harus ada.

Selain bangunan harus diperhatikan juga mengenai kelengkapan perlengkapan apotek untuk menunjang kegiatan yang akan di laksanakan oleh apotek, Perlengkapan yang harus ada di apotek adalah sbb:

1. Alat pembuatan, pengolahan dan peracikan obat : Timbangan milligram dan gram yang sudah ditera dan perlengkapan penunjangnya (cawan, balok pengaduk, alat ukur, tabung elmeneyer, dll)
2. Alat perbekalan farmasi / penyimpanan obat : Lemari / rak penyimpanan obat, lemari pendingin, lemari penyimpanan narkotik psikotropik, Etiket (keterangan aturan pakai), dan Wadah pengemas pembungkus untuk penyerahan obat.

3. Alat Administrasi : Blangko pesanan obat, Blangko kartu stock obat, Blangko salinan resep, Blangko faktur, Buku pencatatan nota, Buku pesanan obat narkotika, Form Laporan obat narkotika
4. Buku standart yang dibutuhkan Farmakope Indonesia edisi terbaru
5. Kumpulan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan apotek dan kefarmasian.

Adapun jenis-jenis obat adalah sebagai berikut :

1. Pulvis (serbuk)

Merupakan campuran kering bahan obat atau zat kimia yang dihaluskan, ditujukan untuk pemakaian luar.

2. Pulveres

Merupakan serbuk yang dibagi bobot yang kurang lebih sama, dibungkus menggunakan bahan pengemas yang cocok untuk sekali minum. Contohnya adalah puyer.

3. Tablet (compressi)

Merupakan sediaan padat kompak dibuat secara kempa cetak dalam bentuk tabung pipih atau sirkuler kedua permukaan rata atau cembung mengandung satu jenis obat atau lebih dengan atau tanpa bahan tambahan. Antara lain : Tablet kempa, tablet cetak, tablet trikurat, tablet hipodermik, tablet sublingual, tablet bukal, tablet effervescent, tablet kunyah

4. Pil (pilulae)

Merupakan bentuk sediaan padat bundar dan kecil mengandung bahan obat dan dimaksudkan untuk pemakaian oral. Saat ini sudah jarang

ditemukan karena tergesur tablet dan kapsul. Masih banyak ditemukan pada seduhan jamu.

5. Kapsul (capsule)

Merupakan sediaan padat yang terdiri dari obat dalam cangkang keras atau lunak yang dapat larut. Keuntungan/tujuan sediaan kapsul adalah :

- a. Menutupi bau dan rasa yang tidak enak
- b. Menghindari kontak langsung dengan udara dan sinar matahari
- c. Lebih enak dipandang (memperbaiki penampilan)
- d. Dapat untuk 2 sediaan yang tidak tercampur secara fisis (income fisis), dengan pemisahan antara lain menggunakan kapsul lain yang lebih kecil kemudian dimasukan bersama serbuk lain ke dalam kapsul yang lebih besar.
- e. Mudah ditelan

6. Kaplet (kapsul tablet)

Merupakan sediaan padat kompak dibuat secara kempa cetak, bentuknya oval seperti kapsul.

7. Larutan (solutiones)

Merupakan sediaan cair yang mengandung satu atau lebih zat kimia yang dapat larut, biasanya dilarutkan dalam air, yang karena bahan-bahannya, cara peracikan, atau penggunaannya, tidak dimasukan dalam golongan produk lainnya. Dapat juga dikatakan sediaan cair yang mengandung satu atau lebih zat kimia yang larut, misalnya terdispersi secara molekuler dalam pelarut yang sesuai atau campuran pelarut yang saling bercampur.

Cara penggunaannya yaitu larutan oral (diminum) dan larutan topikal (kulit).

8. Suspensi (suspensiones)

Merupakan sediaan cair mengandung partikel padat tidak larut terdispersi dalam fase cair. macam suspensi antara lain : suspensi oral (juga termasuk susu/magma), suspensi topikal (penggunaan pada kulit) suspensi tetes telinga (telinga bagian luar), suspensi optalmik, suspensi sirup kering.

9. Emulsi (emulsiones)

Merupakan sediaan berupa campuran dari dua fase dalam sistem dispersi, fase cairan yang satu terdispersi sangat halus dan merata dalam fase cairan lainnya, umumnya distabilkan oleh zat pengemulsi.

10. Galenik

Merupakan sediaan yang dibuat dari bahan baku yang berasal dari hewan atau tumbuhan yang disari.

11. Ekstrak (extractum)

Merupakan sediaan yang pekat yang diperoleh dengan mengekstraksi zat dari simplisia nabati atau simplisia hewani menggunakan zat pelarut yang sesuai. kemudian semua atau hampir semua pelarut diuapkan dan massa atau serbuk yang tersisa diperlakukan sedemikian sehingga memenuhi baku yang ditetapkan.

12. Infusa

Merupakan sediaan cair yang dibuat dengan mengekstraksi simplisia nabati dengan air pada suhu 90 derajat celcius selama 15 menit.

13. Imunoserum (immunosera)

Merupakan sediaan yang mengandung imunoglobulin khas yang diperoleh dari serum hewan dengan pemurnian. Berkhasiat menetralkan toksin kuman (bisa ular) dan mengikat kuman/virus/antigen.

14. Salep (unguenta)

Merupakan sediaan setengah padat ditujukan untuk pemakaian topikal pada kulit atau selaput lendir. Salep dapat juga dikatakan sediaan setengah padat yang mudah dioleskan dan digunakan sebagai obat luar. Bahan obat harus larut atau terdispersi homogen dalam dasar salep yang cocok.

15. Suppositoria

Merupakan sediaan padat dalam berbagai bobot dan bentuk, yang diberikan melalui rektal, vagina atau uretra, umumnya meleleh, melunak atau melarut pada suhu tubuh.

16. Obat tetes (guttae)

Merupakan sediaan cair berupa larutan, emulsi atau suspensi, dimaksudkan untuk obat dalam atau obat luar. Digunakan dengan cara meneteskan menggunakan penetes yang menghasilkan tetesan setara dengan tetesan yang dihasilkan penetes baku yang disebutkan farmakope Indonesia. Sediaan obat tetes dapat berupa antara lain : guttae (obat dalam), guttae oris (tetes mulut), guttae auriculares (tetes telinga), guttae nasales (tetes hidung), guttae ophthalmicae (tetes mata).

17. Injeksi (injectiones)

Merupakan sediaan steril berupa larutan, emulsi atau suspensi atau serbuk yang harus dilarutkan atau disuspensikan terlebih dahulu sebelum digunakan, yang disuntikan dengan cara merobek jaringan ke dalam kulit atau melalui kulit atau selaput lendir. Tujuannya agar kerja obat cepat serta dapat diberikan pada pasien yang tidak dapat menerima pengobatan melalui mulut.

Dikarenakan apotek merupakan usaha yang berhubungan dengan kesehatan dan mengingat pentingnya untuk menjaga kualitas produk / obat yang dijual di apotek untuk kesehatan konsumen dan perlindungan bagi konsumen, untuk itu diperlukan aturan / cara untuk menyimpan obat yang ada di apotek.

B. Cara Menyimpan Obat Yang Baik

Masa penyimpanan semua jenis obat mempunyai batas waktu, karena lambat laun obat akan terurai secara kimiawi akibat pengaruh cahaya, udara dan suhu. Akhirnya khasiat obat akan berkurang. Tanda-tanda kerusakan obat kadangkala tampak dengan jelas, misalnya bila larutan bening menjadi keruh dan bila warna suatu krim berubah tidak seperti awalnya ataupun berjamur. Akan tetapi dalam proses rusaknya obat tidak dapat dilihat dengan mata telanjang. Bentuk dan baunya obat tidak berubah, namun kadar zat aktifnya sudah banyak berkurang, atau terurai dengan membentuk zat-zat beracun. berkurangnya zat aktif hanya dapat ditetapkan dengan analisa di laboratorium.

Menurut aturan internasional, kadar obat aktif dalam suatu sediaan diperbolehkan menurun sampai maksimal 10%, lebih dari 10% dianggap terlalu banyak dan obat harus dibuang.

Aturan penyimpanan

Guna memperlambat penguraian, maka semua obat sebaiknya disimpan di tempat yang sejuk dalam wadah asli dan terlindung dari lembab dan cahaya seperti, tablet, kapsul, infusa, obat tetes, pil, puyer, kaplet. Obat-obat tertentu harus disimpan di lemari es, antara lain adalah obat suppositoma, injeksi, Imonoserum, Emulsi dan Suspensi. Persyaratan ini selalu dicantumkan pada label obat-obatan tersebut.

Jangka waktu penyimpanan

tab/kap	3 tahun	salep mata	6 bulan
salep/pasta (tube)	3 tahun	salep/pasta	6 bulan
serbuk/tabor	1 tahun	pot cairan untuk kulit	6 bulan
pil	1 tahun	tet .telinga	6 bulan
krim/gel (tube)	6 bulan	tet/sempr.hidung	3 bulan
larutan tetesan	6 bulan	krem (pot)	3 bulan
suspensi	6 bulan	tet/bilasan mata	1 bulan

Ada 3 hal yang utama dalam penyimpanan obat di apotek

1. **Suhu**, adalah faktor terpenting, karena pada umumnya obat itu bersifat termolabil (rusak atau berubah karena panas), untuk itu perhatikan cara penyimpanan masing-masing obat yang berbeda-beda. Misalnya insulin, suppositoria disimpan di tempat sejuk < 15°C (tapi tidak boleh beku), vaksin

tifoid antara 2 - 10°C, vaksin cacar air harus < 5°C dan untuk obat-obat yang lain disimpan dalam suhu kamar antara 24 – 29 C

2. **Posisi**, pada tempat yang terang, letak setinggi mata, dan masing-masing obat harus memiliki wadah tersendiri. Obat harus bersih dari debu dan kotoran yang lain.
3. **Kedaluwarsa**, dapat dihindari dengan cara rotasi stok, dimana obat baru diletakkan dibelakang, yang lama diambil duluan. Perhatikan perubahan warna (dari bening menjadi keruh) pada tablet menjadi basah / bentuknya rusak.

C. Bentuk-Bentuk Kerugian yang Dialami Konsumen Apotek

Usaha Apotek pada umumnya adalah tergolong jenis usaha menengah dan usaha besar. Usaha Apotek sebagai bentuk usaha berkategori usaha menengah yang banyak memberikan lapangan usaha, dengan jumlah tenaga kerja rata-rata kurang dari 20 orang.¹

Transaksi konsumen adalah transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen yang membeli barang atau jasa dengan tujuan untuk dikonsumsi sendiri dan tidak bertujuan untuk dijual kembali sehingga terjadi suatu peralihan barang dan jasa, termasuk didalamnya peralihan kenikmatan dalam menggunakannya dari pelaku usaha kepada konsumen.

Transaksi konsumen merupakan suatu perikatan yang terkait erat dengan perikatan keperdataan. Transaksi Apotek merupakan proses peralihan

¹BPS. Kota Surabaya, 2001 Profil Usaha Jasa-Jasa Tidak Berbadan Hukum Indonesia. Surabaya. Hal.1

penikmatan barang dari penyelenggara barang kepada konsumen. Dalam hukum perdata disebutkan bahwa transaksi konsumen tidak terjadi dengan sendirinya melainkan harus ada suatu bentuk perikatan yang mendahuluinya. Perikatan konsumen merupakan pelaksanaan perikatan dari perikatan sebelumnya yang disebut pra transaksi konsumen. Jadi setelah pra transaksi konsumen selesai dilakukan maka perikatan konsumen baru dilaksanakan. Kemudian setelah dilaksanakannya perikatan konsumen, maka perikatan tidak berakhir begitu saja tetapi masih ada bentuk perikatan selanjutnya yaitu pasca transaksi konsumen. Begitu pula yang terjadi dalam praktek perdagangan barang di apotek. Suatu perjanjian tidak terjadi serta merta dan berakhir dengan sendirinya, namun melalui beberapa tahap yang saling berkaitan satu sama lain, yaitu tahap pra transaksi, tahap transaksi dan tahap purna transaksi konsumen.

Tahap pra transaksi konsumen biasanya ditandai dengan penawaran dari pelaku usaha apotek kepada calon pembelinya. Dalam perdagangan apotek penawaran dilakukan dengan pemasangan iklan dalam bentuk brosur yang ditempel di depan toko, ditempat-tempat umum, maupun disebar bahkan ada pula yang melakukan penawaran melalui media internet. Berkenaan dengan iklan ini UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan yaitu dalam pasal 10 sampai pasal 17. Setiap produk apapun yang ditawarkan kepada konsumen harus disertai dengan informasi yang benar atas produk tersebut. Informasi ini sangat penting dan diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk itu. Penjual wajib memberikan informasi keadaan barang yang dijual dengan

benar dan jelas, tidak boleh melebih-lebihkan dan tidak boleh mengurangi informasi.

Tahap kedua adalah tahap transaksi atau perjanjian jual beli. Unsur pokok dalam perjanjian jual beli adalah barang atau jasa dan harga. Menurut asas konsensualisme, perjanjian jual beli lahir pada detik tercapainya sepakat mengenai barang/jasa dan harga.² Dengan adanya transaksi konsumen berarti telah terjadi hubungan konsumen dengan pelaku usaha. Hubungan tersebut kemudian menimbulkan hak dan kewajiban. Pelaksanaan perjanjian jual beli sendiri diawali dengan kedatangan konsumen sendiri ke perusahaan, kemudian terjadi penawaran oleh perusahaan dengan menunjukkan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam bentuk perjanjian baku yaitu mengenai harga, ganti rugi jika terjadi kerugian karena pengerjaan, dan sebagainya. Perjanjian jual beli di apotek terjadi pada saat penjual menerima barang dengan penyebutan harga dan pembeli menyatakan setuju dengan harga yang ditetapkan oleh pelaku usaha tersebut. Bukti telah terjadinya jual beli di apotek adalah nota pembelian yang dikeluarkan pihak pelaku usaha sebagai bukti bahwa konsumen menggunakan jasa penyelenggara apotek tersebut. Nota tersebut juga dianggap sebagai bentuk perjanjian dalam transaksi jual beli di apotek. Karena dalam nota tersebut tercantum juga mengenai klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha apotek

Sedangkan bentuk-bentuk kerugian yang dialami konsumen pengguna apotek sebagian besar adalah terjadi akibat dari proses penyimpanan obat di

²Simatupang, Richard Burton. 1995. Aspek Hukum Dalam Bisnis. Rineka Cipta. Jakarta. Hal.20

apotek yang kurang baik sehingga menyebabkan obat yang dibeli dan di konsumsi oleh konsumen tidak bisa berfungsi secara efektif untuk menyembuhkan penyakit yang di derita oleh konsumen. Mengenai tahapan proses produksi yang dilakukan oleh apotek pada umumnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Setelah penerimaan order pembelian obat, dilakukan pendataan oleh apoteker mana obat yang harus diracik dahulu dan mana obat yang harus disiapkan karena obat tersebut sudah ada stocknya di dalam apotek.
- b. Apabila obat yang diminta oleh konsumen semua tersedia di apotek, apoteker akan menginformasikan lagi ke pihak konsumen apakah obat akan diambil semua atau hanya di ambil separuh, hal ini kaitannya dengan ekonomi yang dimiliki oleh konsumen.
- c. Setelah konsumen memberikan kepastian obat yang akan diambil maka apoteker akan segera menyiapkan obat sesuai persetujuan dari pihak konsumen tersebut..
- d. Untuk penyiapan obat apoteker harus menyediakan obat sesuai yang diminta oleh konsumen apotek atau apabila terdapat resep yang dibawa oleh konsumen apotek, apoteker harus menyiapkan sesuai dengan apa yang tertulis di dalam resep tersebut. Apabila ada ketidaksamaan dalam penyiapan obat tersebut apotek harus menginformasikannya ke pihak konsumen jadi tidak oleh keputusan yang diambil oleh apotek tanpa melalui persetujuan dari konsumen.

e. Setelah obat yang dikehendaki oleh konsumen sudah tersedia semua baru dilakukan pengemasan sesuai jenis obat yang disediakan dan disertakan etiket sebagai pertanda cara mengonsumsi obat tersebut (aturan pakai). Setelah itu obat siap untuk diberikan ke konsumen.

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan maka dari hasil wawancara dengan konsumen apotek, penulis dapat menggambarkan hasil penelitian mengenai bentuk-bentuk kerugian yang dialami konsumen pengguna apotek khususnya mengenai cara penyimpanan obat yang kurang baik dikaitkan dengan hak-hak konsumen menurut UUPK adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pra transaksi konsumen

Pada tahap ini terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai ketentuan yang ditetapkan oleh pihak pelaku usaha apotek, yaitu mengenai ketersediaan obat di apotek, higienitas, dan kualitas produk yang diperjual belikan. Dimana pelaku usaha apotek yang seharusnya memberitahukan klausula baku yang ditetapkannya sebelum transaksi dilakukan, tidak memberitahukan ketentuan yang ditetapkannya terlebih dahulu pada konsumen pengguna apotek. Tetapi justru klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha apotek diberitahukan pada tahap purna transaksi.

2. Pelanggaran terhadap hak-hak konsumen untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, sebagian besar pelaku usaha jasa apotek pernah mengalami mendapat klaim dari konsumen pengguna apotek. Sedangkan yang tidak pernah mengalami klaim hanya sebagian kecil saja, itupun karena apotek tersebut masih baru berdiri. Mayoritas konsumen apotek mengklaim bahwa obat yang dibelinya terlalu mahal dan tidak sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET) yang biasanya ada keterangannya dalam kemasan obat.

3. Kerugian konsumen apotik akibat jangka waktu konsumsi obat lebih lama dikarenakan obat yang di beli di apotek di simpan tidak sesuai dengan suhu aturan penyimpanan obat.
4. Kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa apotek akibat kelalaian pelaku usaha apotek mengenai obat yang dijual. Dimana kerugian ini termasuk didalamnya barang kurang bersih, barang rusak, barang berubah warna setelah beberapa hari di konsumsi.

D. Upaya Hukum Yang dilakukan Konsumen Apotek

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang lahir pada tanggal 20 April 1999 dan kemudian dinyatakan berlaku pada tanggal 20 April 2000. Hal ini menunjukkan bahwa masalah Perlindungan Konsumen bukan merupakan hal baru dalam perundang-undangan kita. Namun demikian dalam masyarakat keberadaan UUPK ini belum banyak

dikenal. Bahkan kenyataan menunjukkan bahwa masih sering terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen.

Hukum perdata menganut asas umum bahwa siapapun yang tindakannya merugikan pihak lain maka ia berkewajiban untuk mengganti rugi terhadap pihak yang menderita kerugian tersebut.

Pada umumnya dalam transaksi usaha apotek hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen ditandai dengan adanya kesepakatan dari pelaku usaha untuk memperoleh obat dengan kualitas terbaik tanpa cacat milik konsumen sedangkan konsumen sepakat untuk membayar obat tersebut ke apotek sesuai dengan nilai yang disepakati.

Tidak dipenuhinya kewajiban sebagaimana yang disepakati oleh salah satu pihak mengakibatkan pihak tersebut telah melakukan suatu perbuatan yang mengakibatkan kerugian pada pihak yang lain. Tindakan tersebut memberikan hak pada pihak yang dirugikan untuk meminta pembatalan atas perjanjian yang telah dibuat, beserta penggantian atas segala biaya, bunga, dan kerugian aktual yang telah dideritanya. Hal ini dapat dilakukan baik melalui jalur peradilan maupun dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Masalah perlindungan konsumen meliputi tiga aspek hukum, yaitu:

1. Aspek kepidanaan
2. Aspek keperdataan
3. Aspek Administrasi

Sehingga upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dapat dilakukan baik melalui pengadilan umum maupun peradilan tata usaha negara (PTUN). Namun demikian dalam penelitian ini dititik beratkan pada kajian bentuk perlindungan konsumen dari aspek keperdataan. Karena hubungan hukum yang terjadi dalam bisnis usaha apotek merupakan hubungan keperdataan, oleh karena itu upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen bersifat perdata yaitu penuntutan ganti rugi. Hal ini dapat dilakukan baik melalui jalur litigasi maupun non litigasi. Dimana jalur litigasi didasarkan pada ketentuan hukum acara peradilan umum yang berlaku.

Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non litigasi) diselenggarakan berdasarkan musyawarah antara para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen, untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak terulang kembali kerugian yang diderita konsumen (pasal 47 UUPK). Kemudian tuntutan mengenai wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut dapat dilakukan oleh perseorangan atau konsumen itu sendiri dan ahli warisnya, sekelompok orang yang memiliki kepentingan yang sama (*class action*), lembaga perlindungan konsumen yang berkompeten (*legal standing*), dan pemerintah atau instansi terkait (Pasal 46 UUPK).

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat dikatakan konsumen pengguna apotek sebagian besar belum sadar akan hak-hak yang seharusnya

diterimanya. Salah satu contohnya adalah mereka yang merasa dirugikan banyak yang tidak mengajukan keluhan kepada pihak apotek mengenai produk yang mereka terima, baik mengenai kualitas dan mutunya karena penyimpanan obat yang kurang baik di apotek, maupun harganya yang terlalu tinggi, serta ketidakjelasan mengenai mekanisme pengaduan jika terjadi kerugian yang dialami konsumen pengguna apotek serta jaminan obat-obatan yang di beli dengan kualitas yang baik untuk menyembuhkan sakit mereka.

Sedangkan kebanyakan dari konsumen yang mengajukan klaim kepada pelaku usaha adalah karena obat yang di dapat tidak sesuai dengan permintaan konsumen, sedangkan kebanyakan mereka yang tidak mengajukan klaim sebagian besar adalah karena mereka malas untuk mengajukan klaim yang disebabkan karena prosedur pengajuan klaim yang cukup rumit. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Agus Hermanto seorang mahasiswa yang mengungkapkan sebagai berikut:³

“Selama ini saya sudah 3 kali ganti apotek untuk membeli obat. Saya melakukan hal ini karena saya merasa tidak cocok dengan pelayanan yang diberikan oleh apotek tersebut. Pernah suatu saat obat yang saya beli berubah warnanya padahal belum ED. Kemudian saya mengajukan klaim pada apotek tersebut. Pada apotek tersebut saya disuruh datang lagi beberapa hari kemudian. Belum lagi saya disuruh membawa nota dan obat yang saya beli dan berubah warnanya sebelum jangka waktu pakainya habis. Akhirnya karena kesibukan saya saya tidak melanjutkan proses klaim tersebut. Dan tindakan akhir yang saya lakukan adalah tidak menggunakan apotek yang saya anggap tidak bertanggung jawab tersebut dikemudian hari dengan kata lain saya pindah untuk beli obat ke apotek yang lain.”

³ Wawancara dengan Agus Hermanto, Konsumen Mahasiswa Pengguna Jasa *Apotek*. Jl. Bubutan surabya Tanggal 2 Februari 2016.

Pengalaman lain diungkapkan oleh Ibu Isa, Ibu Rumah tangga di kawasan Kapas Madya Surabaya, sebagai berikut:

“Saya pernah mengajukan klaim kepada pelaku usaha apotek karena kerugian yang saya tanggung akibat kerusakan pada obat yang saya beli pada apotek tersebut, obat salep tersebut tersebut berlubang setelah saya bawa pulang padahal di jalan saya sudah hati-hati membawanya. Hal ini saya ketahui 12 menit setelah saya sampai rumah. Setelah saya mengetahui kerusakan tersebut, saya mengajukan klaim pada apotek dengan membawa nota dan apotek menunjukkan kepada saya dua klausula yang terdapat pada nota yang isinya pertama, keluhan perihal service akan dilayani 24 jam setelah barang diterima dan kedua kerusakan karena kesalahan mengenai barang yang diterima akan diganti dengan barang yang baru. Dan kemudian apotek menganggap saya berhak menerima ganti rugi tersebut maka saya mendapatkan ganti rugi yang ditetapkan pihak pelaku usaha tersebut, meskipun saya sebenarnya tidak merasa puas dengan besarnya ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha tersebut karena ganti rugi tersebut saya anggap tidak sesuai dengan waktu dan tenaga saya yang harus pergi ke apotek lagi dikarenakan obat yang cacat.

Dengan tidak disampaikannya keluhan konsumen apotek yang dirugikan akibat kelalaian pelaku usaha apotek, maka apotek yang seharusnya bertanggung jawab mengenai hal ini akan bebas dari tanggung jawabnya. Mekanisme pengaduan manakala obat yang telah diterima oleh konsumen bermasalah memang ada dan disediakan banyak oleh apotek. Namun demikian konsumen pengguna apotek seharusnya sadar dan mengetahui bahwa mereka punya hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas produk jasa yang mereka gunakan. Juga dalam hal untuk menuntut ganti kerugian konsumen seharusnya menggunakan upaya-upaya sebagaimana yang digariskan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan upaya di luar pengadilan.

Sebagai salah satu contoh lain dari berita, koran, dan internet tentang kelalaian sebagai berikut.

Seorang Nenek Meninggal Setelah Diberi Obat Yang Salah

Dawn Britton, seorang nenek berusia 62 tahun meninggal setelah mengalami koma fatal akibat mengkonsumsi pil untuk penderita diabetes padahal dirinya menderita Crohn atau peradangan saluran cerna. Kejadian yang terjadi pada tahun 2013 ini disebabkan oleh "error by pharmacist". Wanita tua yang seharusnya menerima resep obat prednisolon untuk meredakan penyakit Crohn yang dia derita justru menerima glikazid yang merupakan obat diabetes saat menebus resep tersebut di Jhoot Pharmacy di Kinswood, Bristol. Britton sempat dilarikan ke rumah sakit setelah anaknya menemukannya dalam kondisi tak sadarkan diri di sofa samping paket pil yang dia minum namun nenek malang ini akhirnya meninggal pada 20 November 2013. Maria Viosin, koroner yang meneliti penyebab kematian Britton menyatakan, "Dia meninggal karena cedera otak hipoksia akibat hipoglikemia setelah mengkonsumsi gliklazid yang diberikan oleh seorang apoteker."⁴

Pemerintah kota (pemkot) diminta mengambil tindakan tegas terhadap apotek yang ditengarai melakukan penyimpangan dalam transaksi jual beli obat. Salah satunya seperti memperjualbelikan obat-obatan psikotropika secara bebas kepada masyarakat, seperti yang dilakukan oleh apotek Kusumanata di Jalan Kusumanegara, Yogyakarta. Sebab jika tidak dikhawatirkan peredaran psikotropika melalui apotek akan marak dan legal,

Ketua Komisi A DPRD Kota Yogyakarta Chang Wendryanto mendesak pemkot segera mengambil langkah serius menyikapi kasus apotek yang ditengarai memperjualbelikan obat-obatan psikotropika secara bebas. Apalagi dalam empat tahun terakhir jumlah apotek yang memperjualbelikan psikotropika terus mengalami kenaikan. Yaitu dari empat apotek pada 2008 menjadi tujuh apotek pada tahun 2011.⁵

Dinas Kesehatan Kota Malang menyatakan pihaknya menerima banyak pengaduan dari masyarakat soal apotek liar di Kota Malang. Apotek itu masuk kategori liar karena tak mempunyai apoteker. Karena itu dalam waktu dekat ini Dinkes akan melakukan razia.

Menurut Kepala Dinkes Kota Malang, Subagyo Sutarjo, keberadaan apoteker merupakan syarat mutlak untuk usaha apotek, karena dialah orang yang bertanggungjawab terhadap masalah obat-obatan dan ramuan. "Masalah racikan obat adalah masalah vital. Jika ini tidak dilakukan oleh seorang apoteker efeknya bisa fatal," ujarnya, Selasa (2/8).

⁴<http://www.express.co.uk/life-style/health/525242/Family-sue-Jhoots-pharmacy-over-medication-blunder>, November 2013

⁵ Sindonews.com, 2011

Data terakhir yang masuk ke dinas kesehatan, tercatat ada lima puluh lima kasus salah obat sehingga pasien mengalami kondisi yang lebih parah setelah mengonsumsi obat dari apotek.

Sebelumnya, Dinkes menduga kasus itu terjadi karena kesalahan dokter dalam memberikan resep. Namun setelah dilakukan penelusuran ternyata kesalahan terletak pada tidak profesionalnya apotek dalam memberikan obat sesuai resep.

"Ini terjadi karena petugas apotek tidak bisa menterjemahkan resep dokter dengan baik. Sehingga pemberian obat kepada pasien sering tidak tepat," tutur Subagyo. Bibin Bintariadi⁶

Seorang kakek meninggal akibat kiriman obat yang salah

Edlie Masters (83) seorang kakek dari Birmingham, Inggris, meninggal karena kegagalan multi organ setelah menerima resep yang salah dari apotek. Masters seharusnya menerima parasetamol untuk mengobati rasa sakit yang disebabkan oleh ulkus di kakinya, namun ia malah mendapatkan Verapamil, obat yang digunakan untuk mengobati tekanan darah tinggi, sebagaimana dilansir Daily Mail. Pada saat yang sama, Masters juga mengonsumsi obat untuk penyakit ginjalnya.

Setelah sopir pengantar obat menyampaikan bahwa dirinya tidak dapat mengantar obat ke rumah Masters, seorang apoteker bernama Matthew Hurcomb memutuskan untuk mengantar obat tersebut dalam perjalanan pulang dari kerja. Namun, Hurcomb tidak sengaja mengambil resep yang salah. Masters pun menerima dan meminum obat Verapamil tanpa melihat kemasan.

Hurcomb kemudian menyadari bahwa ia melakukan kesalahan dan melaju ke rumah Masters untuk meyakinkan bahwa tidak terjadi hal yang buruk akibat keteledorannya, namun setelah beberapa jam berlalu, Masters mengalami sesak napas dan dibawa ke rumah sakit.

Rumah sakit mencoba untuk mencari tahu obat apa yang telah dikonsumsi oleh Masters, namun apotek tidak memiliki informasi karena Hurcomb tidak menuliskan hal tersebut dalam catatan kesalahan.

Lima hari kemudian, Master dinyatakan meninggal akibat interaksi antara Verapamil dan obat penyakit ginjalnya.⁷

Gadis SMA Alami Kebutaan Karena Apoteker Berikan Obat Tetes Telinga.

Elisia Santika warga Sinar Mulia, Labuhan Dalam, Bandar Lampung, mengalami gejala kebutaan pada mata bagian kanannya.

Seperti diberitakan poskotanews.com, "Awalnya, pada 19 Januari 2016 mata anak saya kemasukan binatang kecil sejenis laron lalu saya bawa berobat ke puskesmas," kata Samiah ibunda Elisia Santika saat ditemui di rumahnya, pada Selasa (23/2) siang..

⁶ TEMPO Interaktif, Agustus 2009

⁷ Sumber: <http://www.pharmacytimes.com/news/Man-Dies-After-Pharmacist-Delivers-Wrong-Prescription>, 2011

Sebelum dibawa ke puskesmas kondisi anak saya sehat. Setelah dibawa ke Puskesmas dan diberi obat tetes, bukannya sembuh tetapi akhirnya mengalami kebutaan.

Khawatir terjadi sesuatu, Samiah membawa anaknya kembali ke Puskesmas untuk mengklarifikasi terkait dengan kondisi anaknya.

“Oleh dokter, obat tetes itu diminta, kemudian dianjurkan untuk dirujuk ke rumah sakit Imanuel, Bandar Lampung, karena waktu itu Rumah Sakit Imanuel sudah tutup, kami membawanya ke Rumah Sakit Graha Husada, Karena tidak ada biaya saya tidak melanjutkan pengobatannya,”ujarnya

“Saat mengobati saya tidak teliti, jika obat tetes itu yang diberikan bagian pengambilan obat di puskesmas itu adalah obat tetes telinga bukan obat tetes mata. Bagian pengambilan obat di puskesmas yang salah memberikan obat. Obat itu baru diketahui setelah tiga kali digunakan untuk mengobati mata anak saya yang bukannya tambah membaik tapi malah anak saya jadi buta tidak bisa melihat,”imbuhnya.

Terpisah, Eli ayah Elisia Santika mengatakan, keluarganya adalah keluarga miskin. Sebab itu, untuk mengobati anaknya di RS Imanuel, Eli tidak mampu.

“Keseharian saya bekerja sebagai buruh bangunan dapat uang hanya cukup buat makan. Selama ini kalau anak dan istri saya sakit pakai jamkesmas ke puskesmas. Anak saya sakit mata malah dikasih obat tetes telinga sehingga matanya jadi buta. Saya sangat berharap pemerintah bisa membantu membiayai perobatan mata anak saya kasihan anak saya harus mengalami kecacatan karena keteledoran pegawai puskesmas,”harapnya

Sementara itu radartvnews.com mengungkapkan bahwa Kepala Puskesmas akui kesalahan pemberian obat oleh Apotekernya.

Terkait kasus dugaan kebutaan yang menimpa Elisia Santika, dimana diduga akibat salah pemberian obat , oleh petugas Apoteker Puskesmas Waykandis, Kepala Puskemas Rawat Inap Way Kandis , dokter Itan Kusuma Dewi menegaskan , jika pihak nya telah bertanggung jawab , dengan melakukan pendampingan perobatan terhadap pasien Elisia Santika, termasuk melakukan kontrol ke dokter mata , hingga sakit yang di derita remaja putri yang duduk dibangku sma tersebut sembuh.

Disinggung mengenai dugaan kebutaan yang dialami pasien , dimana diduga akibat efek dari salah pemberian obat , menurut sang kepala puskesmas , itu merupakan masalah penyakit awal yang diderita pasien , seraya membantah jika korban mengalami kebutaan , melainkan terjadi penurunan penglihatan pada mata bagian kanan korban.

Menarik nya , terkait kasus ini pihak balai besar POM atau BBPOM Bandar Lampung , justru tampak pasang badan , dengan menyatakan jika kandungan obat tetes telinga bisa digunakan untuk tetes mata , asalkan dalam dosis yang tepat.

Sebelumnya diberitakan Elisia Santika, remaja berusia 17 tahun ,warga kampung Sinar Mulia , kelurahan labuhan dalam, kecamatan Tanjungsenang , Bandar Lampung , mengalami kebutaan pada bagian mata kanan nya ,dimana kuat dugaan hal tersebut disebabkan , salah pemberian obat , dimana seharusnya

menerima obat tetes mata , justru korban diberikan obat tetes telinga , oleh petugas apoteker puskesmas setempat.

Menurut Kepala Puskesmas, Apoteker salah memberikan obat tentunya itu adalah kesalahan fatal.

Menurut BPOM adalah diindikasikan kesengajaan dalam memberikan obat tetes telinga, maka dalam keadaan emergensi, dari sudut ilmiah memang bisa dilakukan ketika kandungannya sama dan untuk indikasi yang sama serta sebaiknya label dilepas dan diganti. Namun, akan berbahaya jika pasien tidak mampu menerima informasi yang tepat dari Apotekernya, terlebih jika Apotekernya tidak memberikan informasi dan edukasi yang tepat.

Sebaiknya hal ini dihindarkan agar tidak terjadi kesalahan terapi, terkecuali dengan berbagai alasan obat tetes mata tidak tersedia di apotek sekitarnya.⁸

Konsumen yang dirugikan sebagai akibat membeli atau mengkonsumsi barang atau jasa dapat menyampaikan pengaduan pada lembaga-lembaga yang ada, seperti lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (di Surabaya dinamakan YLKS), dan Sub Dinas Pengembangan Perlindungan Konsumen Disperindag.

Dalam melaksanakan upaya perlindungan konsumen di Kota Surabaya, YKLS melaksanakan tiga program, yakni penyuluhan, penelitian, dan advokasi. Penyuluhan dilakukan oleh YLKS dalam upaya sosialisasi tentang perlindungan konsumen pada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang hak-hak konsumen dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Jika kemudian tidak ditemui suatu kesepakatan maka para pihak dapat meneruskan sengketa tersebut ke BPSK. BPSK Kota Surabaya dibentuk pada tahun 1989 berdasarkan Keppres RI No. 90 tahun 1991 pasal 1 menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan yang efisien, cepat, murah dan profesional. Keputusan penyelesaian

⁸ poskotanews.com, 2016

sengketa konsumen oleh BPSK bersifat tegas dan mengikat. Jika di BPSK tidak ada keputusan maka ditingkatkan ke peradilan umum. Begitu pula jika terdapat putusan BPSK namun para pihak menyatakan keberatan dengan putusan tersebut, maka sengketa tersebut dapat diajukan ke pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Diselesaikan dengan secara musyawarah terlebih dahulu anatar pelaku usaha dengan konsumen
2. Diteruskan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
3. Bila di BPSK tidak ada putusan maka diteruskan ke tingkat peradilan umum.

Dengan upaya damai yang ditempuh oleh konsumen apotek melalui musyawarah dengan pihak pelaku usaha apotek yang menimbulkan kerugian pada dirinya tanpa mediator baik YLKS maupun BPSK. Musyawarah dilakukan untuk menentukan besarnya ganti kerugian yang akan diberikan tersebut tergantung pada kesepakatan kedua belah pihak.

E. Bentuk Pertanggungjawaban pelaku usaha Apotek apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen

Hubungan hukum konsumen pengguna apotek dengan penyelenggara jasa *apotek* merupakan hubungan konsumen dengan pelaku usaha. Hubungan ini terjadi melalui transaksi konsumen. Transaksi konsumen

berarti proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang dan atau jasa dari penyedia barang atau jasa kepada konsumen.⁹

Dengan adanya transaksi konsumen berarti telah terjadi hubungan konsumen dengan pelaku usaha. Hubungan tersebut kemudian menimbulkan adanya hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha. Penyelenggara harus bertanggung jawab akibat kelalaian jasa apotek yang dikelola biasanya berupa kerusakan akibat penyeterikan yang terlalu panas sehingga mengakibatkan cacatnya barang. Namun bentuk pertanggungjawaban jika terjadi kerugian pada konsumen pengguna apotek biasanya diberikan jika klaim yang diajukan telah memenuhi klausula perjanjian yang ditetapkan sebelumnya. Untuk itu dalam transaksi penggunaan apotek seharusnya dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis dimana didalamnya harus dijelaskan hak dan kewajiban para pihak, sehingga jika nantinya terjadi klaim kedua pihak baik pengguna jasa apotek maupun penyelenggara usaha apotek tidak ada merasa saling dirugikan.

⁹AZ. Nasution, Konsumen dan Hukum. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta. 1995. Hal.37