

**PELAYANAN DISPENSING DAN INFORMASI OBAT OLEH APOTEK
TERHADAP KONSUMEN BERDASARKAN PERATURAN MENTERI
KESEHATAN NOMOR 73 TAHUN 2016 TENTANG STANDAR
PELAYANAN KEFARMASIAN DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum di Fakultas hukum
Universitas Lancang Kuning**



Disusun Oleh:

**NAMA : VITRA MUANDRI
NPM : 1974201293**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
TAHUN 2024**

PANTUN

*Wangi gaharu sungguh harumnya
Disukai para raja di seluruh dunia
Penelitian ini akan berguna
Jika dilaksanakan dalam praktiknya*

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCIKANG KUNING**

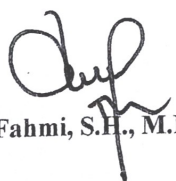


TANDA PERSETUJUAN

NAMA : VITRA MUANDRI
NPM : 1974201293
**JUDUL SKRIPSI : PELAYANAN DISPENSING DAN INFORMASI
OBAT OLEH APOTEK TERHADAP
KONSUMEN BERDASARKAN PERATURAN
MENTERI KESEHATAN NOMOR 73 TAHUN
2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN
KEFARMASIAN DI KOTA PEKANBARU**

**DITERIMA DAN DISETUJUI UNTUK
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN SKRIPSI**

DOSEN PEMBIMBING I


Dr. Fahmi, S.H., M.H.

DOSEN PEMBIMBING II


Yetti, S.H., M.Hum, Ph.D.



(Dr. Fahmi, S.H., M.H.)



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.PpJ/S/III/2023
Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955
Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id
PEKANBARU

DITERIMA OLEH TIM UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS LANCANG KUNING UNTUK
DIUJI DAN DIPERTAHANKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM

NAMA : VITRA MUANDRI
NPM : 1974201293
FAKULTAS/PROG. STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM
JUDUL SKRIPSI : PELAYANAN DISPENSING DAN INFORMASI OBAT
OLEH APOTEK TERHADAP KONSUMEN
BERDASARKAN PERATURAN MENTERI
KESEHATAN NOMOR 73 TAHUN 2016 TENTANG
STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI KOTA
PEKANBARU.
TANGGAL LULUS : 06 JULI 2024

PANITIA

KETUA

Dr. FAHMI, S.H., M.H.

SEKRETARIS

RAI IQSANDRI, S.H., M.H.

ANGGOTA

YETI, S.H., M.Hum., Ph.D.



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 926/SK/BAN-PT/Ak.Pp/S/III/2023
Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955
Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id
PEKANBARU

Perihal : Cara Penilaian

NAMA : VITRA MUANDRI
NPM : 1974201293
FAK/PROG.STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM

NO	ANGKA PRESTASI KOMPONEN 10 S/D 100	BOBOT
1		5
2		5
3		5
4		4
5		3
Jumlah		22

■ Nilai Prestasi Kumulatif Akhir Sbb :

$$\frac{(N1 \times 5) + (N2 \times 5) + (N4 \times 4) + (N5 \times 3)}{22}$$

Nilai Prestasi Akhir Adalah Sbb :

1. 80 – 100 83 : A *83 : A*
2. 70 – 79,99 : B
3. 60 – 69,99 : C
4. 50 – 59,99 : D

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : VITRA MUANDRI

NIM : 1974201293

Program Studi : Ilmu Hukum (S1)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini dengan judul, **"PELAYANAN DISPENSING DAN INFORMASI OBAT OLEH APOTEK TERHADAP KONSUMEN BERDASARKAN PERATURAN MENTERI KESEHATAN NOMOR 73 TAHUN 2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI KOTA PEKANBARU"**. Adalah benar karya asli saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Adapun pemikiran-pemikiran dan pandangan-pandangan akademis yang bersamaan dengan tulisan ini, sepanjang sumber dan atau penyebutannya jelas, lebih merupakan data dan atau fakta pendukung atas Skripsi ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi saya adalah hasil plagiat atau karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi akademis atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan yang berlaku.

Pekanbaru, Juli 2024



VITRA MUANDRI
1974201293

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Rabb semesta alam, atas kuasa dan penyertaan-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat penulis sampaikan untuk Nabi Muhammad Saw serta salam untuk keluarga dan sahabatnya. Penelitian ini berjudul Pelayanan dispensing dan informasi obat oleh apotek terhadap konsumen berdasarkan peraturan menteri no 76 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di kota pekanbaru.

Setelah melalui rangkaian proses penelitian, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan selanjutnya telah dipertahankan dihadapan majelis penguji dengan sendirinya berakhirlah masa studi penulis di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning. Atas kesempatan, fasilitas dan pelayanan selama menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning maka penulis memberikan penghargaan tertinggi dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Junaidi, S.S., M.Hum. selaku Rektor Universitas Lancang Kuning;
2. Wakil Rektor I, II dan III Universitas Lancang Kuning;
3. Bapak Dr. Fahmi, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning
4. Bapak Mhd. Azani, S.Th.I., M.S.I, Ibu Yetti, S.H., M.Hum, Ph.D dan Bapak Irfansyah, S.Pi, S.H., M.H. masing-masing dalam kapasitasnya selaku Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning;

5. Bapak Dr. Fahmi, S.H., M.H khusus dalam kapasitasnya selaku Pembimbing I atas jasanya membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dari aspek substansi;
6. Ibuk Yetti, S.H.,M.Hum, Ph.D selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan pemikirannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dari aspek metodologi penelitian;
7. Seluruh Dosen di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning yang telah memberikan ilmu dan memfasilitasi pembelajaran sehingga terjadi peningkatan pengetahuan bagi penulis;
8. Seluruh tenaga kependidikan atas pelayanan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning;
9. Buat seluruh keluarga besar Penulis terutama Bapak Muslim dan Ibu Marhanis dan telah memotivasi penulis dan perhatian selama studi dan seluruh aktivitas penulis;
10. Teruntuk bapak Benny Rio Denaldy M.Si dan ibuk Susanti Riyani S.T, terimakasih sudah menyemangati, memberi motifasi dan membantu penulis untuk melanjutkan membuat skripsi;
11. Teruntuk bu des, bu eni, bu anis, bu melda, bu iin, kak tatik, kak rina,kak lisa pak pedri, bang hadi, bang almi dan, afrialdi maulana tamias, terimakasih selalu menyemangati penulis

12. Teruntuk Indah Alisyah Putri terima kasih karena telah begitu baik dan simpatik. Saya berhasil mengatasi tantangan selama proses belajar di Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning;
13. Buat seluruh keluarga besar Penulis terutama Bapak Muslim dan Ibu Marhanis dan telah memotivasi penulis dan perhatian selama studi dan seluruh aktivitas penulis;
14. Kepada sahabat penulis Awal Ramadhan, Yanna, angga, didit, dan wan adit , terimakasih sudah menjadi teman yang selalu ada memberi suport
15. Teman-teman yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu telah menemani penulis selama masa perkuliahan serta memberikan semangat dalam menjalankan perkuliahan;

Pekanbaru, 8 Juli 2024

Vitra Muandri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PANTUN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Kerangka Teori.....	8
E. Metode Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	22
A. Keadaan Geografis.....	22
B. Keadaan Penduduk.....	24
C. Pendidikan.....	27
D. Gambaran Umum Dinas Kesahtan Pekanbaru.....	27
E. Gambaran Umum Balai Besar Pengawasan Obat dan Makanan Kota Pekanbaru.....	28

BAB III	TINJAUAN UMUM PELAYANAN DISPENSING DAN INFORMASI OBATOLEH APOTEK TERHADAP KONSUMEN BERDASARKAN PERATURAN MENTERI KESEHATAN NOMOR 73 TAHUN 2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI KOTA PEKANBARU.....	34
	A. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	34
	B. Pengertian Obat-Obatan	35
	C. Definisi Apotek.....	36
	D. Perlindungan Hukum	45
	E. Perlindungan Konsumen.....	48
	F. Aspek Hukum Perdata.....	50
	G. Hubungan Hukum.....	51
	H. Pelayanan Kesehatan.....	52
BAB IV	PEMBAHASAN.....	55
	A. Pelayanan Dispensing Dan Informasi Obat Oleh Apotek Terhadap Konsumen Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Kota Pekanbaru.....	55

B.	Hambatan dalam Pelayanan Dispensing Dan Informasi Obat Oleh Apotek Terhadap Konsumen Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Kota Pekanbaru.....	60
C.	Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ditemukan dalam Pelayanan Dispensing Dan Informasi Obat Oleh Apotek Terhadap Konsumen Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Kota Pekanbaru.....	64
BAB V	PENUTUP.....	69
A.	Kesimpulan.....	69
B.	Saran.....	70
	DAFTAR PUSTAKA.....	71
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	75
	LEMBAR PANTUN.....	76

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Apotek adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat.... Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah Pelayanan Dispensing dan Informasi Obat Oleh Apotek Terhadap Pasien Di Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek?, Apakah Hambatan dalam Pelayanan Dispensing dan Informasi Obat Oleh Apotek Terhadap Pasien Di Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek? dan Bagaimanakah Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelayanan Dispensing dan Informasi Obat Oleh Apotek Terhadap Pasien Di Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek?. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum sosiologis, dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan kajian kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan sebagai berikut: Pelayanan Dispensing dan Informasi Obat Oleh Apotek Terhadap Pasien Di Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek pada dasarnya belum berjalan dengan baik karena masih ditemukannya pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Hambatan yang ditemukan dalam Pelayanan Dispensing dan Informasi Obat Oleh Apotek Terhadap Pasien Di Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek antara lain faktor eksternal maupun internal yaitu adanya diskriminasi pasien dalam berobat, Fasilitas dokter/tenaga kesehatan serta alat kesehatan yang kurang memadai, dan Fasilitas Pengaduan kurang yang tidak ada disediakan oleh pihak rumah sakit, sedangkan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ditemukan dalam Pelayanan Dispensing dan Informasi obat Oleh Apotek Terhadap Pasien Di Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek antara lain upaya secara internal dan eksternal, tenaga apoteker yang profesional, peningkatan fasilitas kesehatan apotek yang sesuai standar dan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur oleh apoteker/tenaga kesehatan kefarmasian kepada pasien dalam pengobatan..

Kata Kunci : Apotek, Obat-Obatan, Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009, pelaksanaan pekerjaan kefarmasian meliputi pengadaan sediaan farmasi, produksi sediaan farmas, destribusi atau penyaluran sediaan farmasi, dan peayanan sediaan farmasi (pelayanan kefarmasian). Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke kosumen (pharmaceutical care) yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan komprehensif yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup kosumen.

Apoteker yang melaksanakan praktik kefarmasian di apotek selayaknya berpedoman kepada peraturan Menteri Kesehatan RepublikIndonesia No.73 Tahun 2016 dalam peraturan tersebut menetapkan keharusan adanya pelayanan farmasi di apotek. Kegiatan pelayanan farmasi klinik di apotek seperti pelayanan dispensing dan pelayanan informasi obat (PIO).

Pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri No. 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek memiliki standar:

1. Pengolaan sediaa farmasi, alat Kesehatan, dan Bahan medis habis pakai
2. Pelayanan farmasi klinik

Sebagaimana yang telah di atur dalam pasal 3 ayat (3) dalam peraturan Menteri No. 73 Tahun 2016 tentang standar Pelayanan kefarmasian di Apotek, pelayanan farmasi klinik sebagaimana yang di maksud ayat (1) huruf b meliputi:

1. Pengkajian resep
2. Dispensing
3. Pelayanan informasi obat (PIO)
4. Konseling
5. Pelayanan kefarmasian dirumah (home farmacy care)
6. Pemantauan terapi obat (PTO)
7. Monitoring efek samping obat (MESO)

Pada huruf (b) dan (c) pasal 3 dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek mengatur tentang dispensing dan Pelayanan Informasi Obat.

Penelitian melalui monitoring dan observasi Dispensing dan pelayanan informasi Obat di kota pekanbaru yang di lakukan oleh peneliti terdapat bahwasanya Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek mengatur tentang dispensing dan pelayanan informasi obat ini belum berjalan sebagaimana yang telah di tetapkan oleh Menteri Kesehatan dalam peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 tersebut.

Untuk meningkatkan kersasionalan pengguna obat sehingga meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat dapat optimal, maka perlu adanya

Upaya pengelolaan obat secara terencana dan sistematis¹. WHO telah berupaya untuk meningkatkan praktek penggunaan obat rasional sejak tahun 1985 melalui konferensi yang di adakan di Nairobi². Berdasarkan komitmen itu WHO melalui *Network for The Rational Use of Drug* (INRUD) telah mengembangkan indikator utama dan indikator tambahan yang kemudian ditetapkan pada tahun 1993, sebagai metode dasar untuk menilai penggunaan obat pada unit rawat jalan di fasilitas Kesehatan yang berkaitan dengan rasionalitas penggunaan di fasilitas tersebut³.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan setelah didiagnosis, ditugaskan oleh dokter atau tenaga medis lainnya, maka akan di berikan obat-obatan dan adakalanya dalam memberikan pelayanan Kesehatan di lakukan Tindakan medis, dengan menggunakan sediaan farmasi dan alat Kesehatan⁴.

Pembangunan bidang kesehatan pada hakikatnya adalah pengembangan pola hidup sehat, sehingga setiap orang dapat mencapai derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu faktor kesejahteraan, sebagaimana diatur dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945⁵. Tujuan adalah meningkatkan kesadaran dan kemampuan, tenaga kefarmasian merupakan bagian penting dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada

¹ M. A. W. Khairurrijal, Norisca Aliza Putriana, *Review: Medical eror pada prescribing, Transcribing, Dispensing, dan Administration*, Volume 2, Nomor 4, 2017, hlm. 3.

² Ikatan Dokter Indonesia, *Standar Kompetensi Apoteker Indonesi*. Standar Kompetensi Apoteker Indonesia, 2016; 1-56

³ Fitriana Yulastuti, Achmad Purnomo, Riswaka Sudjaswadi, *Analisis Penggunaan Obat pada Kosumen Rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman Yogyakarta*, Jurnal UAD, Volume 9, Nomor 2, April 2017, hlm. 104

⁴ Siswati Sri, *Etika dan Hukum Kesehatan dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm 76.

⁵ Siregar CJ. *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan I*, Jakarta: EGC, 2003

masyarakat, karena mereka terlibat langsung dalam penyediaan layanan tersebut, yang tujuan utamanya adalah kefarmasian⁶.

Selain peran utama mereka, apoteker juga dapat terlibat dalam berbagai bidang seperti otoritas ketenagakerjaan, pengawas makanan dan obat atau industri farmasi dan peralatan medis, khususnya dalam perawatan konsumen, tergantung pada sifat kegiatan profesional mereka, peran apoteker diharapkan lebih luas dari sekedar meracik obat dan resep, apoteker mempunyai kewajiban untuk memberikan pendidikan dan informasi kepada konsumen, serta berkolaborasi dengan penyedia layanan kesehatan lain untuk menganalisis penggunaan obat yang tepat⁷. Informasi mengenai distribusi obat resep, menghindari polifarmasi, dan pembentukan forum obat di rumah sakit, dalam melaksanakan tugas profesionalnya, apoteker juga terikat pada etika profesi sebagai apoteker⁸.

Namun kenyataannya di bidang ini adalah apoteker menyerahkan obat tanpa memberitahu konsumen mengenai obat tersebut, atau konsumen hanya menerima dan meminum obat tanpa mengetahui efek samping dari obat tersebut, dalam skenario terburuk dalam hal ini dapat menimbulkan efek samping dan alergi terhadap dirinya sehingga kasus terburuk dapat menghilangkan nyawanya⁹.

⁶ Is Sadi Muhammad, *Etika Hukum Kesehatan*, (Jakarta: Adhitya Andrebina Agung), hlm. 117.

⁷ Tieh Wahyu Handayani, Faktor Penyebab Medical Error di RSUD Anutapura kota Palu, *Jurna Pengemban Sumber Daya Insani*, Volume 2, Nomor 2, hlm, 224-229

⁸ Siswati Sri, *Etika dan Hukum Kesehatan dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan* (Depok: Raja Grafindo Persada) hlm 204.

⁹ Ikatan Apoteker Indonesia, *Standar Kompetensi Apoteker Indonesia*. Standar Kompetensi Apoteker Indonesia, 2016; 1-56

Meskipun kesalahan medis sangat serius, namun masyarakat umum tidak menyadarinya, Penting untuk mewaspadai kegagalan sistem yang awalnya tampak sebagai kesalahan kecil, karena dapat menyebabkan kesalahan yang serius¹⁰.

Kesalahan obat dapat terjadi pada tahap *Prescribing*, meliputi resep yang tidak rasional, tidak tepat dan tidak efektif, serta kelebihan dan kekurangan dosis, kesalahan dalam tahap *Transcribing* meliputi kesalahan mengartikan resep. Sedangkan kesalahan pada *Manufacruting* meliputi salah dosis, adanya kontaminan, salah formula, salah kemasan, salah lebel, serta kesalahan pada Dispensing, salah dosis, salah frekuensi, dan salah durasi¹¹. Di masyarakat terutama terjadi banyak pembiaran, dan Masyarakat tergolong tidak ingin tahu menahu mengenai pentingnya proses dispensing dan pelayanan informasi obat sebagaimana yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan No. 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek.

Pendistribusian obat kepada konsumen disahkan melalui Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004, dengan syarat dilakukan di daerah terpencil yang belum terdapat apotek¹². Lalu timbul pertanyaan mengapa peraturan yang dikeluarkan Menteri Kesehatan tidak dipatuhi dan dilaksanakan dengan baik di kota Pekanbaru yang bukan merupakan daerah terpencil dan taat aturan. Dengan kata lain, mulai saat ini terdapat kesenjangan antar peraturan, dan peraturan tidak

¹⁰ Tien Wahyu Handayani, Faktor penyebab Medical Error di RSUD Anutapura kota Palu, *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani*, Volume 2, Nomor 2, hlm. 224-229

¹¹ Siti Sahirah Ulfah, Soraya Ratnawulan Mita, *Medication Error Pada Tahap Prescribing, Transcribing, Dispensing, dan Administering*, Farmaka, Volume 15, Nomor 2, Juni 2019, hlm 234.

¹² I Made Adi Widnyana, *Kajian Terhadap Denpasar Sebagai Tempat Pelaksanaan Dispensing (penyerahan) Obat oleh Kalangan Tenaga Medis Berdasarkan Peleghatan Undang-Undang Praktek Kedokteran*, Jurnal Pendidikan Kesehatan Rekrasi, Volume 2, Nomor 3, Desember 2015, hlm. 60-61

dipatuhi. Berdasar kan latar belakang diatas penulis tertarik dengan penelitian yang berjudul “PELAYANAN DISPENSING DAN INFORMASI OBAT OLEH APOTEK TERHADAP KONSUMEN BERDASARKAN PERATURAN MENTERI KESEHATAN NOMOR 73 TAHUN 2016 TENTANG PELAYANAN KEFARMASIAN DI KOTA PEKANBARU”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan yang dihadapi penulis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Pelayanan Dispensing Dan Informasi Obat Oleh Apotek Terhadap Konsumen Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Kota Pekanbaru?
2. Bagaimanakah hambatan dalam Pelayanan Dispensing Dan Informasi Obat Oleh Apotek Terhadap Konsumen Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Kota Pekanbaru?
3. Bagaimanakah upaya mengatasi hambatan Pelayanan Dispensing Dan Informasi Obat Oleh Apotek Terhadap Konsumen Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini didasari oleh maksud dan tujuan yang ingin diketahui, yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelayanan dispensing dan informasi obat oleh apotek terhadap konsumen di kota pekanbaru berdasarkan peraturan menteri kesehatan nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian?
- b. Untuk mengetahui faktor hambatan yang di temukan dalam pelayanan dispensing dan informasi obat oleh apotek terhadap konsumen di kota pekanbaru berdasarkan peraturan menteri kesehatan nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian?
- c. Untuk mengetahui upaya dalam mengatasi pelayanan dispensing dan informasi obat oleh apotek terhadap konsumen di kota pekanbaru berdasarkan peraturan menteri kesehatan nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian?

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi penulis, menambah wawasan pengetahuan penulis tentang pelayan dispensing dan informasi obat oleh apotek terhadap

kosumen di kota pekanbaru berdasarkan peraturan menteri kesehatan nomor 73 tahun 2016

- b. Secara akademis, penelitian ini di harapkan dapat menambah perbendaharaan penelitian ilmiah serta memperkaya khasanah keilmuan dalam dunia akademik. Disamping itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan atau referensi bagi penelitian berikutnya.
- c. Secara masyarakat, untuk menamba wawasan ilmu pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan dispensing dan informasi obat oleh apotek terhadap kosumen di kota pekanbaru berdasarkan peraturan menteri nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kerfarmasian di apotek.

D. Kerangka Teori

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hokum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum¹³. Perlindungan huklum tang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yan bersifat *preventif* maupun yang bersifat *respensif*, baik yang lisan mapun tertulis. Dengan kata lain

¹³ Soerjono Soekanto, Pengantar Ilmu Hukum, UI Press. Jakarta, 1984, hlm 133

dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Pengertian di atas mengundang para ahli untuk mengungkapkan pendapatnya mengenai pengertian dari perlindungan hukum diantaranya: menurut satjipto raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum¹⁴.

Menurut philipus M. hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan¹⁵.

Sedangkan menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia¹⁶.

Menurut muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah

¹⁴ Satjipto Rahaerjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Cetakan ke-V, Bandung 2000, hlm. 53-54

¹⁵ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 1-2

¹⁶ Setiono, *Rule of Law* (Supermasi Hukum), Megister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta 2004, hlm. 3

yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia¹⁷.

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang di berikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik yang bersifat *preventif* (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat *refresif* (pemaksaan), baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

Menurut Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni:

- a. Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat di beri kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif;
- b. Perlindungan hukum refresif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

Salah satu bentuk perlindungan hukum ini ada pada pasal 28 H A ayat (1) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 juga menegaskan bahwa; “*Setiap*

¹⁷ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, megister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Uneversitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm. 14

orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Hak setiap rakyat tersebut tentunya harus di barengi dengan pelaksanaan dari pemerintah agar hak tersebut dapat di peroleh oleh setiap orang. Mengenani tanggung jawab Negara tercantum dalam pasal 34 ayat (3) UUD Negara Republik Indonsia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas menyediaka fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layal”. Hak yang sama ini harus di berikan ke semua masyarakat Indonesia, termasuk masyarakat miskin. Masyarakat miskin yang kemudian juga tergolong kedalam fakir miskin harus di pelihara oleh Negara sebagaimana tertuang dalam pasal 34 ayat (1) UUD NRI 1945. Maka dari itu peran pemerintah dalam pemeliharaan masyarakat miskin ini juga termasuk pemeliharaan kesehatan mereka.

2. Kepastian Hukum

Menurut Hans Kelsen, hukum adalah sebuah system norma. Norma adalah pernyataan yang menekan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus di lakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang deliberative undang-undang yang berisi aturan-aturun yang besifat umum menjadi pedoma bagi individu maupun dalam hubngannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu mejadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya peraturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum¹⁸.

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki, Pengantar ilmu hukum, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 158

3. Fasilitas kefarmasian

Apotek sebagai organ yang semula didirikan sebagai tujuan social, kemanusiaan dalam sejarah pertumbuhannya telah mengalami perkembangan sehingga apotek berfungsi untuk mempertemukan 2 (dua) tugas yang prinsipil yang membedakan dengan orang lain yang memproduksi jasa. Apotek merupakan organ yang mempertemukan tugas yang di dasari oleh dalil-dalil etik apoteker karena merupakan tempat bekerjanya para professional penyandang lafal sumpah apoteker dalam melakukan tugasnya. Disamping itu dari segi hukum sebagai dasar bagi wadah tenaga kefarmasian sebagai organ yang bergerak dalam hubungan-hubungan hukum dalam masyarakat yang diikat oleh norma hukum dan norma etik oleh masyarakat yang kedua norma tersebut berbeda, baik dalam pembentukannya, maupun dalam pelaksanaan akibat bila di langgar.

Menurut kamsu besar bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan apotek adalah tempat meamu an menjual obat berdasarkan resep dokter serta memperdaangkan barang medis. Selain itu apotek juga memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. pengertian mengenai apoteker dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah seorang ahli dalam ilmu obat-obatan dan yang berwenang membuat obat untuk menjual untuk lebih lengkapnya lagi ditetapkan dalam pasal 1 peraturan menteri kesehatan nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan:

1. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker.

2. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.
3. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada kosumen yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan kosumen.
4. Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi, kepada apoteker baik dalam bentuk paper maupun elektronik untuk menyediakan atau menyerahkan obat bagi kosumen sesuai peraturan yang berlaku.
5. Sediaan farmasi adalah obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika.
6. Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produksi biologi yang di gunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki system fisiologi dan keadaan petalogi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan dan kontrasepsi untuk manusia.
7. Alat kesehatan adalah instrument, apparatus, mesin dan/ atau implan tang tidak mengandung obat da digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan kesehatan pada manusia, dan / atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh.
8. Bahan medis habis pakai (*single use*) yang daftar produknya diatur dalam peraturan perundang – undangan.

9. Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.
10. Tenaga teknis kefarmasian adalah tenaga yang membantu apoteker dalam menjalani pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas sarjana farmasi, ahli madya farmasi, dan analisi farmasi.
11. Direktur jenderal adalah direktur jenderal pada kementerian kesehatan bertanggung jawab di bidang kefarmasian dan alat kesehatan.
12. Kepala badan pengawas obat dan makanan yang selanjutnya di singgapi BPOM adalah lembaga pemerintah non kementerian yang mempunyai tugas untuk melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pengawasan obat dan makanan.
13. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.

Menurut Gustav Radbruch, hukum harus mengandung 3 (tiga) nilai identitas, yaitu sebagai berikut:

1. Asas kepastian hukum (*rechmatigheid*), asas ini meninjau dari sudut yuridis
2. Asas keadilan hukum (*gerechtigheid*), asas ini meninjau dari sudut filosofis, dimana keadilan adalah kesamaan hak untuk semua orang di depan pengadilan.
3. Asas kemanfaatan hukum (*zwechmatigheid* atau *doelmatigheid* atau *utility*)

Tujuan hukum mendekati realistik adalah kepastian hukum dan kemanfaatan hukum. Kaum positivism lebih menekankan pada kepastian hukum, sedangkan kaum fungsionalis mengutamakan kemanfaatan hukum, dan sekiranya di kemukakan bahwa “*summum ius, summa injuria, summa lex, summa crux*” yang artinya adalah hukum yang keras dapat melukai, kecuali keadilan yang dapat menolongnya, dan demikian kendatipun keadilan bukan merupakan tujuan hukum satu – satunya akan tetapi tujuan hukum yang paling substantif adalah keadilan¹⁹.

Menurut Utrecht, kepastian hukum memiliki dua pengertian, yaitu pertama, adanya peraturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh di bebaskan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu²⁰.

4. Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum bagi konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Didalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan: “perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen”. Atau lebih singkatnya perlindungan konsumen ialah segala upaya untuk menjamin suatu kepastian hukum dalam memberikan

¹⁹ Dominikus rato, *Filasafat Hukum Mencari dan memahami hukum*, laksana Pressindo, Yogyakarta, 2010, hlm.59

²⁰ Riduan Syahrani, *rangkuman intisari ilmu hukum*, penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm. 23

perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan konsumen memiliki ruang lingkup yang cukup luas mencakup perlindungan konsumen dalam memperoleh barang atau jasa, hal ini mulai dari tahap mendapatkan sampai dengan akibat yang ditimbulkan dari penggunaan barang/jasa tersebut²¹ Dari pengertian pengertian diatas, maka disimpulkan bahwasanya perlindungan konsumen ialah segala upaya untuk menjamin suatu kepastian hukum guna memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam mendapatkan barang/jasa, mulai dari tahap mendapatkan hingga akibat yang ditimbulkan atas penggunaan barang tersebut.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian hukum sosiologis, hukum positif, berupa penelitian yang hendak melihat korelasi antarahukum dan Masyarakat yang dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana “Pelayanan Dispensing dan Informasi Obat oleh Apotek di Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek”.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Pekanbaru. Adapun dipilihnya lokasi ini karena adanya pelanggaran pelayanan dispensing dan informasi obat oleh apotek terhadap konsumen di kota Pekanbaru berdasarkan peraturan menteri kesehatan nomor 73 tahun 2016.

²¹ Jannus Sibandolok, *hukum perlindungan konsumen Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2010, 7.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. populasi

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan obyek dengan ciri yang sama. Populasi dapat berupa himpunan orang, benda (hidup/mati), kejadian, kasus-kasus, waktu atau tempat, dengan sifat atau ciri yang sama.

1. Kepala Direktorat Pengawasan Destribusi dan Pelayanan Obat, Narkotoka, Psikotropika, dan Prekursor Balai Besar Pengawasan Obat dan Makanan Kota Pekanbaru 1 (satu) orang
2. Kepala dinas kesehatan kota pekanbaru 1 (satu)
3. Pemilik apotek di Pekanbaru 20 (dua puluh) orang
4. Pembeli obat di Apotek 40 (empat puluh) orang

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan di teliti yang dapat mewakili keseluruhan objek penelitian. adapun sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Direktorat Pengawasan Destribusi dan Pelayanan Obat, Narkotoka, Psikotropika, dan Prekursor Balai Besar Pengawasan Obat dan Makanan Kota Pekanbaru 1 (satu) orang ditentukan dengan metode sensus
2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru 1 (satu) orang di tentukan dengan metode sensus
3. Pemilik Apotek di Pekanbaru 20 (dua puluh) orang di tentukan dengan metode random

4. Pembeli obat di Apotek 40 (empat puluh) orang ditentukan dengan metode random

Tabel 1.1
Populasi dan Sampel

NO	JENIS POPULASI	JUMLAH POPULASI	JUMLAH SAMPEL	PERSENTASE
1	Kepala Direktorat pengawasan destribusi dan pelayanan oabat, narkotika, psikotropika, dan prekursor Balai Besar Pengawasan Obat dan Makanan kota Pekanbaru	1 Orang	1 Orang	100%
2	Kepala Dinas Kesehatan kota Pekanbaru	1 Orang	1 Orang	100%
3	Pemilik apotek di kota Pekanbaru	10 oramg	5 orang	50%
4	Pembeli obat di Apotek	10 orang	5 orang	50%

4. Sumber Data

Dalam Penelitian Hukum sosiologis sumber data yang diambil adalah:

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari narasumber dilapangan atau tempat penelitian. Baik melalui wawancara sesuai dengan permasalahan yaitu tentang pelayanan dispensing dan informasi obat oleh apotek terhadap kosumen di kota pekanbaru berdasarkan peraturan menteri kesehatan nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari kepustakaan yang bersifat mendukung data Primer.

c. Data Tertier

Data yang diperoleh dari kamus hukum, kamus besar bahasa indonesia dan ensiklopedia yang mendukung data primer dan sekunder

5. Teknik Pengumpulan Data

Karena jenis penelitian ini adalah penelitian sosiologis, dimana data yang di butuan atau yang menjadi data pokok pada penelitian ini dalah data primer, maka pengumpulan data dilakukan melalui observasi, waancara kemudian di olah oleh peneliti.

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan atau aktivitas terhadap suatu objek dangan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan gagasan untuk melanjutkan suatu penelitian. Pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

c. Wawancara

Wawancara atau interview adalah kegiatan tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Metode wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitiannya yaitu metode wawancara terstruktur, yakni wawancara dimana peneliti bebas menanyakan suatu hal kepada responden dengan daftar pertanyaan.

d. Kajian Kepustakaan

Kajian Kepustakaan adalah yaitu peran aktif peneliti untuk membaca literature – literature keputusan yang memiliki korelasi dengan “pelayanan dispensing dan informasi obat oleh apotek terhadap konsumen di kota pekanbaru berdasarkan peraturan menteri kesehatan nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek”.

6. Analisis Data

Pada penelitian hukum sosiologis ini penulis menganalisis data yang pada hakekatnya pengolahan data merupakan suatu kegiatan untuk mengadakan sistematika terhadap bahan-bahan hukum. Hal ini dimaksud untuk mempermudah pekerjaan penulis dalam melakukan analisis data tersebut. Adapun analisis yang dimaksud antara lain:

- a. Penelitian ini dianalisis menggunakan analisa kualitatif, yaitu data yang penulis analisa tidak menggunakan data statistik ataupun matematika namun cukup dengan menguraikan secara deskriptif dari data yang telah diperoleh peneliti. Data kualitatif tersebut kemudian peneliti sajikan dan uraikan dengan kalimat yang jelas dan bahasa yang mudah dimengerti.
- b. Dalam menarik kesimpulan penulis menggunakan metode berfikir deduktif.yakni menarik kesimpulan dari fakta-fakta yang lebih luas dalam aturan-aturan yang bersifat umum kepada fakta-fakta yang lebih sempit dengan aturan-aturan yang bersifat khusus.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan Pelayanan Dispensing Obat dan Pelayanan Informasi Obat di Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek pada dasarnya belum berjalan dengan baik karena masih ditemukannya pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.
2. Hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan Dispensing obat dan Pelayanan Informasi Obat antara lain faktor eksternal maupun internal yaitu adanya diskriminasi pasien dalam berobat, Fasilitas tenaga kefarmasian yang kurang lengkap dan ketidak hadirannya tenaga kefarmasian saat jam operasional, dan Fasilitas Pengaduan kurang yang tidak ada disediakan oleh pihak apotek
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ditemukan dalam Pelayanan Dispensing Obat dan Pelayanan Informasi Obat di Kota Pekanbaru antara lain upaya secara internal dan eksternal, tenaga kefarmasian yang profesional, peningkatan fasilitas kefarmasian di apotek yang sesuai standar dan memberikan informasi yang jelas oleh tenaga kefarmasian kepada pasien dalam pengobatan, menghadirkan tenaga kefarmasian pada jam

operasional apotek dan melakukan inspeksi serta penyuluhan kepada tenaga kefarmasian dan masyarakat.

B. Saran

1. berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek terkhusus untuk pengelola Apotek di Kota Pekanbaru harus melaksanakan Peraturan Tersebut Sebaik mungkin dan diterapkan ke dalam pelayanan medis oleh apoteker untuk menciptakan pelayanan kefarmasian apotek yang baik di Kota Pekanbaru.
2. setiap apotek di Kota Pekanbaru wajib mengawasi kinerja apoteker dan tenaga kefarmasian pada apoteknya masing-masing dan memasang fasilitas pengaduan pada setiap apotik agar memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan atas kinerja apoteker dan tenaga kefarmasian lainnya yang kurang baik kepada pihak apotik.
3. Perlu adanya peningkatan koordinasi yang baik antara Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Balai Besar Pengawasan Obat di Kota Pekanbaru, dan pemilik apotik agar terciptanya pelayanan dispensing dan Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang baik untuk pasien di Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- M. A. W. Khairurrijal, Norisca Aliza Putriana, Review: Medical eror pada prescribing, Transcribing, Dispensing, dan Administration, Volume 2, Nomor 4, 2017,
- Ikatan Dokter Indonesia, Standar Kompetensi Apoteker Indonesi. Standar Kompetensi Apoteker Indonesia, 2016; 1-56
- Fitriana Yuliasuti, Achmad Purnomo, Riswaka Sudjaswadi, Analisis Penggunaan Obat pada Kosumen Rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman Yogyakarta, Jurnal UAD, Volume 9, Nomor 2, April 2017
- Siswati Sri, Etika dan Hukum Kesehatan dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan (Depok: Raja Grafindo Persada, 2012)
- Siregar CJ. Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan I, Jakarta: EGC, 2003
- Is Sadi Muhammad, Etika Hukum Kesehatan, (Jakarta: Adhitya Andrebina Agung), 2003.
- Tieh Wahyu Handayani, Faktor Penyebab Medical Error di RSUD Anutapura kota Palu, Jurna Pengemban Sumber Daya Insani, Volume 2, Nomor 2
- Siswati Sri, Etika dan Hukum Kesehatan dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan (Depok: Raja Grafindo Persada).
- Ikatan Apoteker Indinesia, Standar Kompetensi Apoteker Indonesia. Standar Kompetensi Apoteker Indonesia, 2016;

Tien Wahyu Handayani, Faktor penyebab Medical Error di RSUD Anutapura kota Palu, Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani, Volume 2, Nomor 2

Siti Sahirah Ulfah, SorayaRatnawulan Mita, Medication Error Pada Tahap Preciribing, Transcribing, Dispensing, dan Administering, Farmaka, Volume 15, Nomor 2, Juni 2019

I Made Adi Widnyana, Kajian Terhadap Denpasar Sebagai Tempat Pelaksanaan Dispensing (penyerahan) Obat oleh Kalangan Tenaga Medis Berdasarkan Pelegalan Undang-Undang Praktek Kedokteran, Jurnal Pendidikan Kesehatan Rekrasi, Volume 2, Nomor 3, Desember 2015

Soerjono Soekanto, Pengantar Ilmu Hukum, UI Press. Jakarta, 1984,

Satjipto Rahaerjo, Ilmu Hukum, Citra Aditya Bakti, Cetakan ke-V, Bandung 2000,

Philipus M Hadjon, Perlindungan Bagi Rakyat Indonesia, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987,

Setiono, Rule of Law (Supermasi Hukum), Megister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta 2004,

Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia, megister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Uneversitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003.

Peter Mahmud Marzuki, Pengantar ilmu hukum, Kencana, Jakarta, 2008

Dominikus rato, Filasafat Hukum Mencari dan memahami hukum, laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010

- Riduan Syahrani, rangkuman intisari ilmu hukum, penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999
- Jannus Sibandolok, hukum perlindungan konsumen Indonesia, Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2010,
- Balai Pengawasan Obat dan Makanan, Profil Badan POM (Online), Diakses pada 13 Maret 2020.
- Ari Muhtar Wijiyanti, Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Brebes, Skripsi Sarjana Farmasi, Surakarta: Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008
- Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2000.
- Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta, Filsafat Hukum Madzab dan Refleksi, (Bandung, PT. Remaja Rosda Karya, 1994).
- Philipus M. Hadjon, Perlindungan Rakyat Bagi Rakyat di Indonesia (sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umm dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara), Surabaya, PT. Bina Ilmu, 1987.
- Harjono, Konstitusi sebagai Rumah Bangsa, Jakarta, Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, 2008)
- Setiono, Rule of Law (Supremasi Hukum), Tesis Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004
- Wahyu Sasongko, Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, (Bandarlampung: Penerbit Universitas Lampung, 2007)
- Hilman Hadikusuma, Bahasa Hukum Indonesia (Bandung: Alumni, 1984).

Wahyu Sasongko, Dasar-Dasar Ilmu Hukum (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2010)

R. Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, (Jakarta: Sinar Gratika, 2001).

Veronica Komalawati, Peranam Informed Consent Dalam Transaksilerapeutik (Persetujuan Dalam Hubungan Dokter Dan Pasien), (Bandung: PI. Citra Aditya Bakti, 1999)

B. JURNAL

Kumpulan Kara Tulis ilmiah, 2013, TUGAS DAN FUNGSI APOTEK (Online),

<http://belajarilmukomputerdaninternet.blogspot.com/2014/10/tugas-dan-fungsi-apotek.html> diakses tanggal 6 maret 2020

<http://peterpaper.blogspot.com>, pelayanan-kesehatan diaksestanggal21 April 2020.

C. UNDANG – UNDANG

Peraturan Menteri Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian

Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Mengatur Tentang Pekerjaan Kefarmasian Dalam Pengadaan, Produksi, Distribusi, atau Penyaluran, dan Pelayanan sediaan Farmasi

Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945