

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
PELAYANAN DAN JASA PRAKTEK TUKANG GIGI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H.)**



OLEH:

**HALOMOAN
NPM: 161010498**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2020



Sertifikat

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Halomoan

161010498

Dengan Judul :

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan Dan Jasa Praktek Tukang Gigi

Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 06 Desember 2020

Wakil Dekan Bidang Akademik

Fakultas Hukum Islam Riau

Dr. Rosyidi Hamzah, S.H.,M.H



No. Reg. : 558/N/UPM FH UIR 2020

Paper ID : 1462034587 / 29%

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HALOMOAN
NPM : 161010498
Tempat/Tanggal Lahir : Bukit Nenas, 6 Oktober 1998
Program Studi/Jurusan : Ilmu Hukum/Hukum Bisnis
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas
Pelayanan Dan Jasa Paktek Tukang Gigi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinal, tidak dibuatkan oleh orang lain, dan sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 2 Desember 2020

Yang menyatakan



HALOMOAN

NPM : 161010498

ABSTRAK

Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia sudah diberikan oleh pemerintah dengan diterbitkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Permasalahan dalam kasus ini adalah tukang gigi tidak hanya melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen melainkan Undang-Undang Praktik Kedokteran, Undang-Undang Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pekerjaan Tukang Gigi. Tindakan tukang gigi yang melakukan praktek diluar kewenangannya merupakan perbuatan melawan hukum. Pada dasarnya tukang gigi hanya diperbolehkan membuat dan memasang gigi tiruan dari bahan akrilik bukan dari bahan porselen. Namun pada kenyataannya banyak tukang gigi yang melakukan pekerjaan diluar dari kewenangannya. Hal tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen karena tukang gigi tidak melakukan sesuai standar yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Masalah pokok pada penelitian ini adalah Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan Jasa Dan Layanan Tukang Gigi dan Bagaimana Tanggungjawab Serta Pengawasan dinas Kesehatan Kota Pekanbaru Terhadap Tukang Gigi Yang Melakukan Praktek Diluar Kewenangannya.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yang mana berdasarkan pada kenyataan atau tingkah laku yang terjadi dan berkembang dalam masyarakat sehingga hukum empiris merupakan perilaku nyata setiap masyarakat akibat adanya hukum normatif yang berlaku. Sifat penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif yang menggambarkan fakta yang diteliti dilapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh tukang gigi dalam menjalankan pekerjaannya yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pekerjaan tukang gigi. Hal tersebut mengakibatkan timbulnya korban yang mengalami kerugian. Pemerintah yang memiliki tanggung jawab sebagai pengawas dan pembina tidak melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pekerjaan tukang gigi sehingga mengakibatkan banyaknya pelanggaran yang dilakukan tukang gigi seperti melakukan pelayanan kesehatan yang melebihi kewenangannya.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Tukang Gigi.*

ABSTRACT

The government has provided legal protection for consumers in Indonesia with the issuance of the Consumer Protection Law. The problem in this case is that dental artisans not only violate the Consumer Protection Law but the Medical Practice Law, the Health Law and the Minister of Health Regulation Number 39 of 2014 concerning Dentist Work. The dental worker's act of practicing outside his / her authority is an act against the law. Basically, dentists are only allowed to make and install dentures from acrylic material instead of porcelain. However, in reality there are many dental artisans who do work outside their authority. This causes losses for consumers because dental artisans do not perform according to the standards mandated by the prevailing laws and regulations.

The main problem in this research is How Legal Protection Against Consumers Who Use Dental Services and Services and How is the Responsibility and Supervision of the Pekanbaru City Health Office on Dentists Who Perform Practices Outside Their Authority.

This type of research is empirical legal research which is based on the reality or behavior that occurs and develops in society so that empirical law is the real behavior of every society due to the existence of applicable normative laws. The nature of this research is included in descriptive research that describes the facts studied in the field.

The results showed that there were violations committed by dental artisans in carrying out their work which were not in accordance with the statutory regulations governing dental work. This resulted in victims who suffered losses. The government, which has the responsibility of being a supervisor and coach, does not provide guidance and supervision to the work of dental artisans, resulting in many violations committed by dental artisans such as providing health services that exceed their authority.

Keywords: *Legal Protection, Consumer, Dentist.*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau. Judul penelitian ini yaitu “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan dan Jasa Praktik Tukang Gigi**”

Perlindungan Konsumen merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, sehingga masyarakat sebagai konsumen yang mendapatkan kerugian dalam menggunakan barang atau jasa yang diproduksi dapat mengajukan tuntutan ganti rugi karena hak-hak masyarakat sebagai konsumen telah dilindungi oleh hukum dan Negara.

Terwujudnya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L., selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Surizki Febrianto., S.H., M.H. selaku pembimbing yang telah membantu dan meluangkan waktu serta sumbangan pemikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Rahdiansyah, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Bisnis yang telah memberikan masukan dan motivasi mengenai penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalamannya yang berharga kepada penulis, kemudian terima kasih kepada seluruh staff dan karyawan yang memberikan bantuan dalam administrasi, semoga jasa-jasa Bapak dan Ibu dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa.
6. Teristimewa untuk kedua orang tua penulis, Bapak Ranto Elider Sirait dan Ibu Setti br. Purba atas cinta kasih dan sayang, doa, semangat dan segala jenis dukungan yang telah diberikan. Untuk kakak dan abang, July Rosalina Sirait, Jefri Hasudungan Sirait dan Natal Murni Sari Sirait, terima kasih atas segala doa serta dukungannya. Terima kasih buat semua keluarga besar yang mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH).
7. Teruntuk kedua sahabat penulis Friskylia Lismauli Tamba dan Selly Aprita yang sudah bersama sejak awal perkuliahan sampai saat ini. Penulis sangat bersyukur dapat dipertemukan dengan sahabat-sahabat yang luar biasa seperti kalian. Terima kasih untuk hari-hari skripsi yang selalu bahagia, akhirnya kita bisa menyelesaikan skripsi ini setelah melewati berbagai masalah yang muncul dalam penulisan skripsi kita. *Thank you so much for everything we have been through.*

8. Kepada Bapak dan Ibu narasumber dari Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang telah meluangkan waktu serta memberikan keterangan demi keterangan untuk keperluan penelitian penulis.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 yang sama-sama berjuang selama perkuliahan, senior dan junior keluarga besar Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan atas segala semangat, bantuan dan dukungan maupun dorongan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat banyak kelemahan, untuk itu segala kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita bersama.

Pekanbaru, 16 Juli 2020

Penulis

Halomoan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	iii
BERITA ACARA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING.....	v
SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN DOSEN PENGUJI.....	vi
BERITA ACARA MEJA HIJAU	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	10
D. Tinjauan Pustaka.....	11
E. Konsep Operasional	17
F. Metode Penelitian	18
BAB II TINJAUAN UMUM	23
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	23
B. Tinjauan Umum Tentang Pemberian Jasa Pelayanan Kesehatan Gigi	34
C. Tinjauan Umum Tentang Tukang Gigi.....	36

D. Tinjauan Umum Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Yang Berkaitan Dengan Pelayanan Kesehatan	39
E. Tinjauan Umum PERMENKES No. 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi	42S

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 44

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan Dan Jasa Praktek Tukang Gigi	44
B. Tanggungjawab Serta Pengawasan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru Terhadap Tukang Gigi Yang Melakukan Praktek di Luar Kewenangannya	58

BAB IV PENUTUP 69

A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA 72

LAMPIRAN..... 75

DAFTAR TABEL 20



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan manusia ialah salah bagian yang terpenting dan menjadi fokus pemerintah dalam mengukur keberhasilan terhadap pembangunan manusia. Dan dalam penyelenggaraannya dalam meningkatkan taraf kesehatan yang semaksimal mungkin terhadap seluruh kehidupan masyarakat, pemerintah lah yang dijadikan dan sangat berperan sebagai penyelenggara kepentingan umum terhadap masyarakat tersebut. Kesehatan pun juga merupakan alat pendukung untuk hidup layak secara ekonomi dan tentu saja juga dalam menjalani pendidikan yang benar dan baik. Sehingga ketika manusia memiliki pendidikan yang baik, mereka pun dapat memahami kesehatan yang baik hingga memperoleh perekonomian yang baik pula. Kesehatan ialah salah satu hak dari setiap manusia dan juga merupakan unsur kesejahteraan yang harus direalisasikan oleh pemerintah menurut cita-cita negara Indonesia yang dijelaskan dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Pancasila telah diterapkan dalam “Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan”. Kondisi sehat secara fisik, mental, spiritual maupun sosial agar setiap orang dapat hidup produktif baik ekonomis maupun sosial dan kesehatan dilandasi dengan ketentuan-ketentuan hukum yakni Hukum Kesehatan merupakan defenisi kesehatan itu sendiri (Siswati, 2015, hal. 2-3).

Hukum kesehatan itu sendiri merupakan bagian yang penting dari ilmu hkum yang saat ini baru berlaku dan berkembang di Indonesia yang menjadi cakupan dari

perspektif hukum pidana, hukum administrasi, hukum perdata, hingga hukum disiplin yang mengarah kepada komponen kesehatan dalam masyarakat. Peristiwa hukum, subjek hukum, objek hukum, hak serta kewajiban, hubungan hukum dan masyarakat hukum disebut sebagai unsur-unsur dalam hukum kesehatan itu sendiri (Is, 2015, hal. 1).

Seperti yang dijelaskan oleh Perhimpunan Hukum Kesehatan Indonesia dalam Anggaran dasarnya pada Pasal 1, dijelaskan pula apa itu hukum kesehatan, yaitu:

“Hukum kesehatan adalah semua ketentuan hukum yang berhubungan langsung dengan pemeliharaan/pekayaan kesehatan dan penerapannya serta hak dan kewajiban baik perorangan dan segenap lapisan masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan maupun dari pihak penyelenggara pelayanan kesehatan dalam segala aspek organisasi; sarana pedoman medis nasional/internasional, hukum dibidang kedokteran, yurisprudensi serta ilmu pengetahuan bidang kedokteran kesehatan. Yang dimaksud dengan hukum kedokteran ialah bagian hukum kesehatan yang menyangkut pelayanan medis” (Siswati, 2015, hal. 11).

Bertumbuhnya ilmu dan pengetahuan dalam aspek kesehatan, juga semakin memadainya alat kesehatan sebagai pendukungnya, ikut memberikan dampak terhadap tenaga ahli dalam aspek kesehatan yang mana dari masa ke masa terus meningkat. Segala cara pemeliharaan, terus ditingkatkan dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada pasien selaku pengguna jasa kesehatan tersebut.

Tukang gigi disebut juga sebagai salah satu dari banyaknya ahli tenaga jasa kesehatan yang memiliki wewenang dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan gigi selain dari dokter gigi. Tukang gigi dianggap sebagai pelaku usaha yang menyediakan pelayanan kesehatan gigi yang tidak menempuh pendidikan dan mendapatkan ijazah resmi dari Departemen Kesehatan. Eksistensi tukang gigi ini bisa

sebagai salah satu pilihan masyarakat untuk menggunakan jasa mereka karena lebih praktis dan terjangkau. Namun, dari banyaknya tenaga ahli kesehatan di Indonesia, tukang gigi sering kali tidak mempunyai izin untuk melakukan praktik (Soekanto & Herkutanto, 1987, hal. 144).

Tukang gigi merupakan salah satu pelayanan kesehatan tradisional yang pada saat ini masih banyak digunakan oleh masyarakat sebagai pilihan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dianggap sebagai pelaku usaha dibidang kesehatan. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dijelaskan juga bahwa yang menjadi upaya kesehatan yang dilakukan tersebut adalah pengobatan tradisional (Yuningsih, 2012, hal. 9), berikut pengertian pelayanan tradisional:

“Pelayanan kesehatan tradisional adalah pengobatan dan/atau perawatan dengan cara dan obat yang mengacu pada pengalaman dan keterampilan turun temurun secara empiris yang dapat dipertanggungjawabkan dan diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku dimasyarakat.”

Pada dasarnya pekerjaan tukang gigi sangat berbeda dengan pekerjaan dokter gigi, hal ini karena adanya batasan-batasan yang ditemukan dalam profesi tersebut seperti tukang gigi seperti hanya dapat membuat gigi tiruan dengan pengecualian tidak adanya hal-hal lain lagi yang harus dipertimbangkan, tetapi berbeda dengan dokter gigi yang telah menempuh pendidikan dan memahami semua tentang gigi dan mulut. Ilmu yang didapatkan tukang gigi tersebut adalah secara turun temurun dari keluarga maupun otodidak (Meutuah, 2009, hal. 30).

Pemerintah telah menetapkan landasan hukum profesi tukang gigi di Indonesia yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 339/MENKES/PER/1989 tentang

Pekerjaan Tukang Gigi. Berdasarkan pernyataan dalam menteri Kesehatan, tukang gigi dapat diartikan sebagai orang yang melaksanakan pekerjaannya dibidang pemulihan kesehatan gigi yang tidak diperoleh dalam pendidikan juga tidak mendapatkan izin dari menteri kesehatan untuk melaksanakan profesinya.

Tukang gigi hanya memiliki wewenang membuat maupun memasang gigi palsu lepasan baik hanya sebagian maupun penuh seperti yang sudah dijelaskan pada “Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 339 Tahun 1989” yang mengatur kewenangan dan juga ada larangan yang tidak dapat dilakukan ataupun dikerjakan oleh tukang gigi tersebut, yang dapat dilihat dalam penjelasan berikut:

”Melakukan penambalan gigi dengan tambalan apapun; melakukan pembuatan dan pemasangan gigi tiruan cekat/mahkota/tumpatan tuang dan sejenisnya; menggunakan obat-obatan yang berhubungan dengan tambalan gigi baik sementara maupun tetap; melakukan pencabutan gigi, baik dengan suntikan maupun tanpa suntikan, melakukan tindakan-tindakan secara medis termasuk pemberian obat-obatan.”

Penghapusan Permenkes Nomor 339 Tahun 1989 dengan adanya putusan Permenkes Nomor 1871/Menkes/Per/IX/2011 dikeluarkan oleh pemerintah yang mengakibatkan keresahan masyarakat yang bekerja sebagai tukang gigi apabila mereka masih melakukan pekerjaannya, maka mereka terancam dikenai hukuman pidana yang telah ditetapkan pada Pasal 78 UU Praktik Kedokteran Tahun 2014. Penghapusan Permenkes Nomor 339 Tahun 1989 ini mengakibatkan pelaku usaha yang bekerja menjadi tukang gigi tidak bisa lagi melaksanakan pekerjaannya sehingga mengakibatkan hilangnya mata pencaharian mereka dan merasa bahwa hak memperoleh pekerjaan dan kehidupan yang pantas sebagai warga Indonesia telah

dilanggar. Jika mereka memberikan pelayanan jasanya dengan izin dari Pemerintah, maka tukang gigi dinyatakan tidak melanggar Undang-Undang yang berlaku. Sehingga diterbitkanlah Permenkes pengganti Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi tersebut.

Setelah dibuatnya Permenkes Nomor 39 Tahun 2014 pemerintah tentu saja mempertimbangkan segala upaya pengobatan yang didasari ilmu juga dalam menetapkan perlindungan terhadap konsumen tukang gigi, maka harus adanya pembinaan, pengawasan serta izin terhadap tukang dalam melaksanakan profesinya sehingga tidak merugikan maupun membahayakan kesehatan konsumen. Tukang gigi melaksanakan pekerjaannya dalam rangka penyembuhan dan perawatan juga sama seperti tukang gigi dalam menggunakan cara maupun alat, namun mereka tidak pernah memperoleh pendidikan dibidang ilmu kedokteran gigi, sehingga perlunya pengawasan dan pembinaan pekerjaan para tukang gigi supaya mengakibatkan dampak buruk terhadap konsumen dan juga merugikan konsumen (Simanjuntak, 2015, hal. 2).

Menurut pada Pasal 6 ayat (2) Permenkes Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi, tukang gigi hanya dapat melakukan pemasangan gigi palsu tapi masih dalam batasan-batasan yang telah ditentukan, seperti penjelasan berikut:

"Pekerjaan tukang gigi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), hanya berupa: a. Membuat gigi tiruan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan heat curing acrylic yang memenuhi ketentuan persyaratan kesehatan; dan b.

Memasang gigi tiruan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan heat curing acrylic dengan tidak menutupi sisa akar”.

Tindakan tukang gigi yang memberikan pelayanan dan melakukan pekerjaan diluar yang menjadi batas kewenangannya serta menawarkan biaya yang jauh lebih murah sangat beresiko untuk pemakai layanan tukang gigi tersebut. Tenaga ahli ini disebut juga sebagai pelaku usaha karena menjual jasa kepada masyarakat sebagai konsumennya.

Tukang gigi termasuk sebagai kategori produsen seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang PerlindunganKonsumen, yaitu:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam sebagai bidang ekonomi”

Adanya hubungan timbal balik seperti adanya masyarakat yang masih menggunakan jasa tukang gigi demi memenuhi kebutuhannya, serta para tukang gigi yang juga membutuhkan masyarakat untuk menggunakan jasa yang disediakan sebagai konsumen atas jasa mereka.

Az. Nasution berpendapat, “konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga dan atau keluarga yang mana barang atau jasa tersebut telah digunakan dan tidak bisa dijual kembali” (Nasution A. , 2001, hal. 13), sehingga konsumen tukang gigi disebut sebagai orang-orang yang yang menggunakan jasa tukang gigi dan juga disebut sebagai konsumen akhir.

Konsumen telah diartikan pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka 2, yaitu:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha sering kali tidak seperti yang diinginkan konsumen karena kerugian terhadap barang atau jasa yang diterimanya dan hal inilah yang membuat lemahnya posisi konsumen karena konsumen cuma menerima dan menggunakan barang atau jasa yang mereka peroleh dari pihak penyedia jasa, sedangkan pelaku usaha mempunyai kewenangan untuk menentukan setiap kepentingannya tetapi konsumen memiliki pengetahuan yang sedikit terhadap jasa pelayanan yang digunakannya (Susanto, 2008, hal. 30).

Perlindungan konsumen adalah merupakan hal yang menyatu dari segala aktifitas bisnis yang disediakan kepada masyarakat, sehingga dalam setiap tindakan usaha yang sehat harus adanya keseimbangan diantara perlindungan hukum konsumen terhadap pelaku usaha sebagai penyedia jasa atau barang. Jika tidak adanya hal itu maka dapat mengakibatkan konsumen selalu berada pada posisi yang lemah, yang mengakibatkan konsumen kerap dirugikan atas jasa yang digunakannya. Sehingga konsumen membutuhkan peningkatan upaya agar konsumen terlindungi, demi ditegakkannya hak-hak konsumen tersebut dan memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, dan tentu tidak harus menutup atau mematikan usaha produsen atau pelaku usaha sebagai penyedia jasa (Miru, 2013, hal. 1-2).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1998 merupakan landasan hukum yang tidak hanya dibuat untuk melindungi konsumen tetapi juga bagi pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 huruf (a) dijelaskan konsumen memiliki hak-hak yaitu “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Tetapi nyatanya sebagian pemakai jasa kesehatan tukang gigi tersebut tidak memperoleh hak-haknya sehingga akibatnya banyak dari pengguna jasa kesehatan tersebut menjadi korban atas penggunaan jasa pelayanan tukang gigi karena memberikan pelayanan yang bukan dari kewenangannya ataupun haknya.

Hukum perlindungan konsumen sangat besar penerapannya, hal tersebut tidak hanya diterapkan kepada konsumen saja, tetapi juga diterapkan kepada para pelaku usaha. Sehingga konsumen maupun pelaku usaha sama-sama memiliki hak dan kewajibannya masing masing terhadap hukum perlindungan konsumen (S.K, 2014, hal. 1).

Menurut wewenang tukang gigi pada “Permenkes Nomor 39 Tahun 2014”, masih terdapat praktek tukang gigi yang memberikan pelayanannya yang melanggar ketentuan aturan itu. Pada dasarnya seharusnya tukang gigi hanya menyediakan pelayanan pemasangan gigi tiruan saja namun dalam kenyataannya tukang gigi menunjukkan adanya penyimpangan kewenangan yang berdasarkan Permenkes Nomor 39 Tahun 2014, seperti penambalan gigi, pemasangan kawat gigi (behel), penyambungan gigi, bahkan ada juga yang melakukan pencabutan gigi yang tidak boleh dikerjakan oleh tukang gigi karena itu menjadi hak dan pekerjaan dokter gigi.

Sebagai salah satu contoh penyalahgunaan wewenang masih yang dikerjakan oleh tukang gigi adalah pemasangan kawat gigi (behel) terhadap konsumennya. Penggunaan kawat gigi kebanyakan pada remaja putri dan cukup ramai dan menjadi populer dikalangan remaja. Padahal mereka tidak membutuhkan itu untuk memperbaiki gigi mereka yang bermasalah yang dengan maksud hanya sebatas gaya hidup atau penampilan saja. Behel pada dasarnya merupakan alat yang dipakai untuk merapikan gigi. Agar tidak ketinggalan zaman kini kawat gigi kebanyakan digunakan sebagai penunjang penampilan dengan senyum menawan (Sulmayeti, 2015, hal. 3). Jika pelayanan ini diberikan oleh pihak yang bukan ahlinya dan tidak kompeten, dapat mengakibatkan dampak yang buruk bagi konsumen. Efek samping yang dirasakan seperti gusi terinfeksi hingga ke jaringan dalam mulut mengakibatkan pembengkakan. Hal lainnya juga dapat mengakibatkan kanker pada mulut dan penyakit lainnya akibat adanya jaringan yang tumbuh tidak normal arahnya. Peristiwa tersebut mengakibatkan kerugian terhadap diri konsumen dan tentu melanggar hak konsumen dalam mengkonsumsi pelayanan/jasa tersebut.

Menurut pada Pasal 1365 KUHPerdara, pekerjaan tersebut bisa dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum secara normatif dengan penjelasan yang telah ditetapkan, yaitu “tiap perbuatan melanggar hukum Pekerjaan tersebut bisa dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum secara normatif, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Justru tetap saja banyak tukang gigi yang memberikan pelayanan diluar dari kewenangan yang dimilikinya meskipun sudah ditetapkannya aturan sebagai dasar hukumnya. Tetapi total konsumen yang memakai jasa pelayanan kesehatan tukang gigi masih saja tetap tinggi. Akibat banyaknya perekonomian masyarakat yang masih rendah, sedangkan biaya pelayanan dokter gigi semakin meningkat. Hal lain yang membuat masyarakat merasa efisien menggunakan pelayanan jasa non medis karena proses pengerjaannya relatif lebih cepat bahkan bisa dibilang instan dibandingkan menggunakan jasa dokter gigi.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk menuangkan serta mengkaji dalam bentuk skripsi dengan judul yang ditentukan, yaitu **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan Dan Jasa Praktek Tukang Gigi”**.

B. Perumusan Masalah

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian sesuai dengan latar belakang diatas yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa dan layanan tukang gigi?
2. Bagaimana tanggungjawab serta pengawasan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap tukang gigi yang melakukan praktek diluar kewenangannya?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa dan layanan tukang gigi.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggungjawab serta pengawasan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap tukang gigi yang melakukan praktek diluar kewenangannya.

Selanjutnya, adapun kegunaan dilakukannya penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang hukum kesehatan serta wujud perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan dan jasa kesehatan.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Diharapkan bisa memberikan informasi pada umumnya kepada pembaca apa saja yang menjadi kewenangan tukang gigi ketika melakukan pekerjaannya dan agar perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa tukang gigi dapat diketahui.
- b. Untuk tukang gigi, diharapkan mengetahui dan mematuhi apa saja yang menjadi kewenangan dan risiko pekerjaannya.
- c. Bagi konsumen, agar menjadi pertimbangan untuk menggunakan pelayanan kesehatan gigi agar tidak memperoleh pelayanan dan jasa kesehatan yang buruk dan berisiko.

- d. Bagi pemerintah, agar dapat memberi masukan dan saran yang bermanfaat ketika melakukan pengawasan terhadap praktek tukang gigi.
- e. Bagi peneliti, agar bertambahnya wawasan dan ilmu pengetahuan tentang teori yang didapatkan dari mata kuliah pada penelitian ini.

D. Tinjauan Pustaka

Hukum kesehatan ialah suatu ketentuan hukum yang mengatur tentang suatu hubungan antara pihak penyedia layanan kesehatan dengan masyarakat maupun anggota masyarakat. Hukum kesehatan memuat penjelasan tentang hak dan kewajiban masing-masing penyedia pelayanan dan penerima pelayanan maupun masyarakat, baik orang perorangan maupun suatu kelompok masyarakat (Notoatmodjo, 2010, p. 44).

Pengertian lain tentang hukum kesehatan adalah sekumpulan peraturan atau norma-norma tentang kesehatan berhubungan dengan pelayanan kesehatan (Triwibowo, 2014, p. 14).

Perhuki juga menjelaskan mengenai pengertian hukum kesehatan, yaitu: “Hukum kesehatan adalah semua ketentuan hukum yang berhubungan langsung dengan pemeliharaan/pelayanan kesehatan dan penerapannya serta hak dan kewajiban baik perorangan dan segenap lapisan masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan maupun dari pihak penyelenggara pelayanan kesehatan dalam segala aspek organisasi, sarana pedoman medis nasional/internasional, hukum dibidang kedokteran, yurisprudensi serta ilmu pengetahuan bidang kedokteran kesehatan”.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat ditarik unsur-unsur hukum kesehatan yaitu:

- a. Sekumpulan aturan hukum yang memiliki kaitan secara langsung maupun tidak terhadap pelayanan kesehatan;
- b. Aturan-aturan yang memuat hubungan antara penerima pelayanan kesehatan pemberi pelayanan kesehatan maupun;
- c. Seperangkat upaya pelaksanaan kesehatan.

Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pada Pasal 2 dijelaskan mengenai penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang dimaksud supaya dapat mewujudkan kesehatan yang terbaik seperti penjelasan berikut ini, yaitu:

- a. Pembangunan kesehatan harus berdasarkan perikemanusiaan terhadap Ketuhanan Yang Maha Esa;
- b. Pembangunan kesehatan yang dilaksanakan harus seimbang antara kepentingan individu maupun masyarakat, antara material dan spiritual, maupun antara fisik serta mental;
- c. Adanya perlindungan maupun kepastian hukum terhadap pemberi maupun penerima pelayanan kesehatan dalam pembangunan kesehatan;
- d. Dalam pembangunan kesehatan setiap masyarakat harus ada manfaat yang sebesar-besarnya terhadap kemanusiaan maupun kehidupan yang sehat;
- e. Menghormati hak serta kewajiban manusia sebagai bentuk kesetaraan didepan hukum dalam pembangunan kesehatana;

- f. Dalam pembangunan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang adil terhadap setiap kalangan masyarakat tanpa adanya pengecualian dengan biaya yang murah dan juga ringan;
- g. Tidak ada perbedaan perlakuan pada laki-laki maupun perempuan dalam pembangunan kesehatan;
- h. Pembangunan kesehatan juga tidak membandingkan agama yang dianut setiap warga negaranya.

a. Defenisi Konsumen

Pada dasarnya arti kata konsumen itu merupakan setiap orang yang menggunakan barang (Nasution A. , 2001, hal. 3). Dijelaskan pengertian konsumen dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yaitu:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

b. Hak-hak Konsumen

Menurut pendapat Sajipto Rahardjo yang menyatakan hak merupakan sebuah kekuasaan yang diperoleh seseorang dari hukum yang mana dengan tujuan untuk melindungi kepentingan seseorang tersebut (Asyhadie & Rahman, 2013, p. 75).

Hak-hak konsumen telah dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dengan penjelasan berikut ini:

- a) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;

- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian;
- i) Hak-hak yang telah diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang ada

Berdasarkan dari hak-hak yang telah diatur pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 5, konsumen juga memiliki kewajiban dengan penjelasan sebagai berikut:

- a) Membaca setiap petunjuk informasi dan mengikuti prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa tersebut sebelum menggunakannya, guna keselamatan dan keamanan;
- b) Memiliki itikad baik ketika bertransaksi dalam pembelian barang maupun jasa;

- c) Memberikan upah atau bayaran sesuai dengan nilai tukar sesuai kesepakatan terhadap barang maupun jasa tersebut;
- d) Mengikuti setiap upaya hukum dalam penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

c. Hukum Perlindungan Konsumen

Karena lemahnya posisi konsumen maka harus ada hukum yang melindunginya. Salah satu cita-cita hukum tersebut yaitu dapat melindungi setiap warga negara. Sehingga, hukum perlindungan konsumen dan hukum konsumen saling berkaitan satu sama lain karena merupakan dua bidang hukum yang tidak dapat dipisahkan. Az. Nasution memberikan pendapat mengenai hukum konsumen berisi asas-asas yang sifatnya mengatur, dan perlindungan terhadap kepentingan konsumen sehingga dimaknakan sebagai asas-asas hukum yang mengatur tentang hal-hal yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam kehidupan masyarakat (Shidarta, 2000, pp. 9-10).

a) Tukang Gigi Disebut Sebagai Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dapat ditemukan dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

”setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Sebagai penyedia layanan jasa, tukang gigi merupakan pelaku usaha yang bertanggung jawab ketika menimbulkan akibat-akibat yang negatif dan merugikan

pihak ketiga, yaitu konsumen. Dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan pasal 11 ayat (1) huruf m, menjelaskan bahwa tukang gigi merupakan jenis tenaga kesehatan lain.

Profesi tukang gigi telah ditetapkan oleh Permenkes Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi. Sehingga tukang gigi dalam memberikan layanan kesehatan memiliki hak yang telah ditetapkan dalam Pasal 57 yaitu:

- a. Mendapatkan perlindungan hukum selama melakukan tugas sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, dan standar prosedur operasional;
- b. Mendapatkan keterangan yang lengkap dan benar dari Penerima Jasa Kesehatan atau keluarganya;
- c. Mendapatkan upah jasa dari konsumen;
- d. Mendapat perlindungan atas keselamatan dan kesehatan kerja, perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia, moral, kesusilaan serta agama;
- e. Mempunyai kesempatan untuk mengembangkan profesinya;
- f. Menolak keinginan penerima layanan kesehatan (konsumen) jika tidak sesuai dengan standar profesinya atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. Mendapatkan hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Konsep Operasional

Untuk mempermudah dan memperjelas dalam pemahaman terhadap konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menyusun definisi-definisi sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dan penafsiran yang berbeda, berikut merupakan penjelasan dan batasan dalam penelitian ini:

- a. Perlindungan Hukum ialah cara yang dilakukan oleh hukum terhadap subjek hukum dan hal-hal apa saja yang termasuk kedalam objek yang dilindungi. Bahkan hukum juga memiliki hak yang bersifat memaksa yang diakui dalam negara sehingga bisa dilakukan secara permanen. Terkait hal ini konsumen sebagai penerima pelayanan tukang gigi yang menjadi objek perlindungan.
- b. Konsumen disebut juga sebagai pengguna barang dan/atau jasa yang disediakan pelaku usaha dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan tidak untuk diperdagangkan (S.K, 2014, hal. 27).
- c. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan kepada masyarakat untuk dapat dinikmati oleh setiap konsumen.
- d. Tukang gigi merupakan setiap orang yang berprofesi mempunyai kemampuan dalam membuat maupun memasang gigi tiruan lepasan.

F. Metode Penelitian

Berikut metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah hukum empiris. Penelitian ini adalah berdasarkan pada kenyataan atau tingkah laku yang terjadi dan bertumbuh ditengah-tengah masyarakat sehingga hukum empiris merupakan perbustan nyata setiap masyarakat akibat adanya hukum normatif yang berlaku.

Sifat penelitian ini dikategorikan kedalam penelitian deskriptif yang bertujuan menggambarkan adanya gejala, keadaan atau kelompok tertentu sifat-sifat suatu individu, untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan yang terjadi terhadap suatu gejala dengan gejala lain dalam kehidupan masyarakat (Amiruddin & Asikin, 2012, hal. 25).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru demi memperoleh data serta informasi dalam penyusunan penelitian ini. Adapun alasan penulis menentukan lokasi ini dikarenakan relevan dengan penulisan skripsi dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yang mana pada saat ini masih terdapatnya praktek tukang gigi dalam kehidupan masyarakat dan ditemukan adanya praktek tukang gigi yang melakukan pekerjaan diluar dari kewenangan mereka. Adapun lokasi penelitian di Kota Pekanbaru yaitu: Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Praktek Tukang Gigi dan beberapa Konsumen Tukang Gigi yang ada di Kota Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini yang menjadi populasi dan sampel pada penelitian ini dengan perincian sebagai berikut:

Tabel I.I
Daftar Responden dan Sampel

No	Kriteria	Responden	Keterangan
1	Tukang Gigi	3 orang	Sampel
2	Pengguna jasa Tukang Gigi	4 orang	Sampel
3	Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru	1 orang	Sensus
4	Dokter Gigi	1 orang	Sensus
	Jumlah	9 orang	

Sumber: Data olahan penulis.

4. Data dan Sumber Data

Adapun data dan sumber data yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer merupakan suatu data yang didapat secara langsung pada saat melakukan penelitian, data yang diperoleh dari orang-orang atau responden yang sudah ditentukan guna untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan penelitian.
- b. Data Sekunder merupakan data pelengkap untuk mendukung data primer yang diambil dari berbagai literatur, seperti perundang-undangan, dokumen-dokumen resmi yang relevan dengan pokok masalah yang berhubungan dengan penelitian.
- c. Data Tersier merupakan data yang memberikan sebuah penjelasan mengenai bahan hukum primer maupun sekunder untuk melengkapi sumber dalam penelitian

yaitu Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Bahasa Inggris, dan Kamus Hukum.

5. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan empiris ini menggambarkan prosedur yang digunakan dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini yang menjadi respondennya adalah tukang gigi dan konsumen jasa tukang gigi, dikarenakan tidak diketahuinya ada berapa jumlah pasti tukang gigi dan konsumen jasa tukang gigi di Kota Pekanbaru, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*, yang artinya adalah teknik yang dalam pengambilan sampelnya tidak ditetapkan terlebih dahulu, namun langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemuinya (Sugiyono, 2009, hal. 85). Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu mengamati setiap adanya perubahan yang terjadi atau pergantian maupun suatu fenomena sosial yang ada dan berkembang dalam masyarakat lalu diberikan penilaian terhadap fenomena atau perbuatan-perbuatan hukum dalam suatu masyarakat tersebut.
- b. Wawancara, yaitu sebuah proses tanya jawab yang mendalam secara langsung terhadap objek penelitian mengenai persoalan yang diangkat dan dituangkan pada penelitian ini.
- c. Studi pustaka, informasi yang relevan terhadap permasalahan dalam penelitian yang didapat dari buku-buku, karya ilmiah, media elektronik kemudian dikaji kedalam penelitian tersebut.

6. Analisis Data dan Penarikan Kesimpulan

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif, yang mana antara data primer ataupun data sekunder yang selanjutnya dijelaskan dengan cara mengkaji data menurut keterangan yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi maupun studi pustaka, selanjutnya akan dianalisis sesuai peraturan perundang-undangan yang relevan pada masalah dalam penelitian ini.

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan secara deduktif, yaitu pengambilan kesimpulan berdasarkan ketentuan hukum yang sifatnya umum berdasarkan data yang diteliti kepada hal-hal yang bersifat khusus. Adapun dimaksud dengan ketentuan hukum yang sifatnya umum yaitu, ketentuan-ketentuan yang ada pada perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang turut mendukung penelitian ini. Selanjutnya hal-hal yang sifatnya khusus berdasarkan data yang diteliti merupakan data yang didapat dari hasil wawancara penulis dengan responden mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas pelayanan dan jasa yang diperolehnya dari pelaku usaha.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen itu sendiri menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yaitu:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Unsur-unsur defenisi konsuen (Shidarta, 2000, hal. 4):

1. Setiap orang

Konsumen juga disebut sebagai subjek yang artinya orang-orang yang memiliki status sebagai pengguna barang maupun jasa. Adanya suatu keraguan terhadap istilah “orang” yaitu apakah hanya orang individual saja yang disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Sehingga ditemukan perbedaan mengenai defenisi yang diberikan pada “pelaku usaha” seperti yang dimuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (3), yang membedakan kedua pengertian *persoon* tersebut. Tentu saja tepatnya tidak ada batasan mengenai pengertian konsumen tersebut apakah hanya sebatas orang perorangan saja. Namun, konsumen juga perlu memuat badan usaha yang memiliki makna yang lebih luas daripada badan hukum saja.

2. Pemakai

Dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pada kata “Pemakai” ditekankan, yaitu konsumen disebutkan sebagai konsumen akhir sehingga benar dipakai dalam ketentuan tersebut, hal ini juga membuktikan bahwa barang maupun jasa yang dipakai tersebut tidak hanya diperoleh melalui transaksi jual beli saja. Yang atinya mengenai dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak harus berbentuk kontraktual. Jika konsumen didefinisikan secara sempit, misalnya orang yang mempunyai hubungan kontraktual secara pribadi dengan penjual maka dapat dikatakan hal tersebut menjelaskan dengan cara yang paling sederhana mengenai konsumen.

3. Barang dan/atau jasa

Barang sebagai setiap benda, baik yang bergerak ataupun tidak bergerak, yang memiliki wujud atau tidak berwujud, yang bisa dikonsumsi atau yang tidak bisa dikonsumsi, yang bisa diperjual belikan, dipakai, ataupun digunakan oleh konsumen telah diartikan dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen. Dan adapun jasa yang didefinisikan sebagai suatu layanan berupa pekerjaan maupun prestasi yang tersedia ditengah kalangan masyarakat yang kemudian oleh konsumen dimanfaatkan.

4. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Mengenai ketersediaannya, barang dan/atau jasa yang diberikan terhadap masyarakat haruslah sudah ada dalam pasaran. Tetapi seiring berkembangnya zaman, hal tersebut tidak lagi mutlak dituntut dan diabaikan oleh masyarakat sebagai

konsumen. Contohnya dapat dilihat dalam sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pengembang/penyedia perumahan sudah boleh melakukakn transaksi terlebih dahulu sebelum bangunannya selesai dilakukan.

5. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, dan Makhluk Hidup Lain

Dalam hal ini unsur yang didefinisikan tersenbut mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan itu sendiri. Tidak hanya diperuntukkan kepada diri sendiri ataupun keluarga, melainkan juga ditujukan terhadap orang lain, bahkan terhadap makhluk hidup lain, misalnya hewan maupun tumbuhan.

Dalam suatu naskah-naskah akademik ataupun kumpulan rancangan peraturan perundang-undangan, hal ini cukup banyak membahas mengenai berbagai istilah yang menjadi bagian dalam ruang lingkup perlindungan konsumen. Adapun yang patut mendapatkan perhatian dari naskah-naskah akademik tersebut antara lain (Wijaya & Yani, 2003, hal. 9):

1. Batasan Konsumen dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia berpendapat bahwa konsumen adalah pengguna barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk diri sendiri, untuk keluarga maupun orang lain serta bukan untuk diperjual belikan kembali.
2. Batasan Konsumen Akhir menurut Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman (BPHN), barang atau jasa yang dipakai untuk kepentingan diri sendiri atau orang lain dan tidak untuk diperjual belikandisebut sebagai pemakai akhir.

3. Sedangkan Az. Nasution juga mengemukakan pendapatnya yaitu bahwa hukum konsumen itu adalah “hukum yang terdiri dari rangkaian peraturan tentang perilaku orang dalam pergaulan hidup mereka, orang yang dimaksud terdiri dari pengusaha atau orang yang menyediakan barang serta konsumen yang menggunakan barang tersebut”.

Sehingga dapat dikemukakan bahwa hukum konsumen itu adalah bertujuan melindungi konsumen agar terhindar dari berbagai macam kerugian akibat pengonsumsi barang atau pemakaian atas suatu jasa. Tetapi sebagaimana dari hasil penelitian yang dilakukan Saidul Amni, disebutkan bahwa perlindungan hukum yang umum diberikan hanya dalam bentuk ganti rugi sebagai kompensasi haknya yang dirugikan dan prosedur hukum yang berlaku bagi lembaga peradilan kita cenderung menyebabkan konsumen tidak dapat atau enggan mencari keadilan bagi dirinya.

Di Indonesia sendiri, mengenai permasalahan perlindungan konsumen sudah dijelaskan didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 ayat (1) menyebutkan, “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Menurut A. Zen Umar Purba (Barkatullah, 2010, hal. 3) yang berpendapat bahwa konsumen ialah “Perlindungan Hukum bagi konsumen sebagai salah satu konsep terpadu merupakan hal baru, yang perkembangannya dimulai dari negara-

negara maju. Namun demikian, saat sekarang konsep ini tersebar kebagian dunia lain”.

Pada saat perlindungan konsumen diartikan sebagai suatu jaminan terhadap kejelasan dalam pemenuhan hak-hak konsumen sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen, sehingga hukum perlindungan konsumen tersebut dijadikan aturan yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin hak-hak serta kewajiban konsumen.

Adapun cara yang dilakukan sebagai bentuk pengaturan perlindungan konsumen yaitu, sebagai berikut:

1. Adanya suatu unsur keterbukaan akses maupun informasi dan juga menjamin kepastian hukum sebagai bentuk sistem perlindungan konsumen;
2. Baik konsumen maupun pelaku usaha sama-sama memiliki kepentingan yang harus dilindungi;
3. Kualitas barang maupun pelayanan jasa perlu ditingkatkan;
4. Konsumen diberikan perlindungan dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan agar tidak mengalami kerugian;
5. Menyatukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan perlindungan pada bidang-bidang lain yang berhubungan (Syawali & Imaniyanti, 2000, hal. 7).

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Untuk memberikan jaminann hukum sebagai bagian dari tujuan hukum perlindungan kosumen dan juga untuk memperjelas apa saja hak-hak serta kewajiban

masing-masing pihak yang melakukan transaksi, tidak kalah pentingnya pula penjelasan dan penjabaran hak dan kewajiban pelaku usaha jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen itu sendiri.

Diciptakannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan maksud agar dapat memberikan keseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha yang tercermin didalam asas perlindungan konsumen. Maka keseimbangan tersebut juga tercermin didalam pemberian hak dan kewajiban antara konsumen dengan pelaku usaha.

(Badruzaman, 1986, hal. 57) hak-hak konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 telah dijelaskan, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa sebagai hak konsumen;
2. Konsumen bisa memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan ketika melakukan transaksi;
3. Konsumen diberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang maupun jasa sebelum adanya transaksi;
4. Konsumen berhak didengar pendapat serta keluhannya atas barang maupun jasa yang digunakannya;

5. Secara patut konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen apabila mengalami kerugian;
6. Konsumen mendapatkan pembinaan dan pendidikan tentang perlindungan konsumen;
7. Adanya perlakuan dan pelayanan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Jika adanya barang atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, maka konsumen dapat menuntut kompensasi, ganti rugi, atau penggantian;
9. Dan semua hak-hak yang telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya, Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) Nomor 39/248/1985 tentang Perlindungan Konsumen juga merumuskan apa saja yang menjadi kepentingan konsumen yang harus dilindungi dengan beberapa penjelasan berikut (G & A, 2001, hal. 28):

1. Bebas dari kemungkinan adanya hal yang membahayakan kesehatan serta kenyamanan konsumen;
2. Informasi yang memadai bagi konsumen lebih tersedia sehingga dapat memberikan kemampuan kepada konsumen dalam memilih suatu produk berupa layanan maupun barang atau jasa berdasarkan keinginan serta kebutuhan pribadi masing-masing;

3. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
4. Pendidikan konsumen sangat penting agar konsumen lebih mengetahui apa saja yang menjadi haknya;
5. Tersedianya upaya kompensasi yang efektif;

Adanya kebebasan untuk mendirikan sebuah organisasi konsumen serta organisasi tersebut memiliki kesempatan untuk memberikan pendapatnya dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kepentingan mereka apabila terjadi suatu sengketa.

Tidak hanya hal tersebut saja, kita pun sebagai konsumen juga memiliki kewajiban yang tidak boleh dilupakan sebagaimana yang disebutkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 5 dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Terlebih dahulu konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa yang akan mereka gunakan demi keamanan dan keselamatan;
2. Adanya itikad baik konsumen ketika melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Secara patut mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

3. Faktor-faktor yang Melemahkan Konsumen

Perlu diingat kembali bahwa kesadaran konsumen itu sendiri terhadap haknya masih sangat rendah menjadikan salah faktor utama yang menjadi kelemahan bagi konsumen. Salah satu penyebabnya adalah karena rendahnya pendidikan konsumen yang ada dalam masyarakat. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pun dijadikan dasar hukum yang kuat oleh pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dalam melakukan upaya pemberdayaan konsumen yaitu melalui suatu pembinaan dan pendidikan konsumen (Sarman, 2015, hal. 39).

Ada beberapa faktor yang ditemukan menyebabkan posisi konsumen menjadi lemah sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa konsumen sering kali ada pada posisi yang tidak berimbang dengan posisi pelaku usaha. Badan dan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) dari hasil penelitiannya, terdapat beberapa faktor yang melemahkan konsumen seperti penjelasan berikut ini (Siahaan, 2005, hal. 42):

1. Tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya masih rendah;
2. “Masyarakat konsumen” belum terkondisikan karena beberapa masyarakat jika mendapat kesulitan atau kekurangan dari standar barang atau jasa yang sewajarnya banyak yang belum mengetahui apa saja yang menjadi hak-haknya dan kemana hak-haknya dapat disalurkan;
3. Kemampuan untuk menuntut hak-haknya karena kemauan masyarakat menjadi masyarakat konsumen belum terkondisikan;
4. Lamanya proses persidangan yang memakan waktu dan proses yang ruwet;

5. Konsumen selalu berada diposisi yang lemah.

4. Pelaku Usaha

a. Pengertian Pelaku Usaha

Pengusaha yang menghasilkan barang maupun jasa biasa disebut juga sebagai pelaku usaha ataupun produsen dan tidak selalu didefinisikan sebagai pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, mengenai penyampaian dan peredaran produk hingga sampai ketangan konsumen pun mereka masih saja terkait.

Sebagaimana menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian pelaku usaha dijelaskan seperti berikut:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Berdasarkan pada pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan mengenai pengertian pelaku usaha secara luas. Adapun produsen dan distributor serta pelaku usaha periklanan merupakan para pelaku usaha yang juga diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain dikategorikan sebagai pelaku usaha menurut undang-undang yang telah dijelaskan (Nasution, 2001, hal. 17).

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa pelaku usaha disebut sebagai produsen yang mempunyai hak dengan penjelasan berikut ini yaitu:

1. Mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya produsen berhak mendapatkan bayaran yang sesuai dengan kesepakatan pada saat transaksi;
2. Jika konsumen tidak beritikad baik maka produsen mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen tersebut;
3. Dapat melakukan pembelaan terhadap dirinya secara patut jika terjadi penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Apabila produsen terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami konsumen ternyata tidak karena barang atau jasa yang diperdagangkannya maka dapat melakukan rehabilitasi atas nama baiknya;
5. Hak-hak sudah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban pelaku usaha juga telah dijelaskan dalam Pasal 7, berikut penjelasannya:

1. Pelaku usaha harus memiliki itikad baik pada saat melakukan kegiatan usahanya;
2. Informasi berupa kondisi dan jaminan barang ataupun jasa serta intruksi penggunaan, perbaikan, maupun perawatan harus secara benar diberikan serta jelas dan jujur kepada konsumen;

3. Konsumen diperlakukan secara benar dan jujur dan tidak adanya hal diskriminatif terhadap layanan yang diberikan;
4. “Mutu barang atau jasa yang diproduksi dan kemudian diperdagangkan haruslah terjamin berdasarkan pada ketentuan standar mutu barang atau jasa yang telah diatur;
5. Konsumen diberikan kesempatan untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu maupun memberi jaminan atas barang yang dibuat atau diperdagangkan;
6. Kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan diberikan kepada konsumen”
7. Pelaku usaha wajib memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian jika barang ataupun jasa yang diterima atau dimanfaatkan oleh konsumen tersebut ternyata tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Sesuai dengan penjelasan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, begitu pula dengan konsumen pada saat melakukan pembelian barang ataupun jasa haruslah memberikan itikad baik juga.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adanya itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua proses dalam melakukan kegiatan usahanya, maka pada saat barang itu masih dirancang ataupun dalam proses diproduksi hingga sampai pada saat penjualan, kewajiban pelaku usaha untuk

melakukan itikad baik itu seharusnya sudah dimulai, namun sebaliknya konsumen pada saat melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa haruslah beritikad baik juga terhadap pelaku usaha (Miru & Yodo, 2004, hal. 54-55).

Informasi yang benar haruslah disampaikan bagi konsumen mengenai suatu produk sangatlah penting, sehingga konsumen tidak salah pada gambaran mengenai adanya suatu produk tertentu. Hal penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut seperti representasi, peringatan, maupun yang berupa petunjuk penggunaan/pemakaian (S.K, 2014, hal. 44).

c. **Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Mengenai tanggung jawab sebagai pelaku usaha telah dimuat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, , berikut penjelasannya menurut Pasal 19:

1. Memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha;
2. Menurut ayat (1), “pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau yang setara nilainya, atau perawatan kesehatan, dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat dijadikan untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen”;
3. Ganti rugi harus diberikan dan dilaksanakan sekurang-kurangnya dalam 7 hari setelah tanggal transaksi dilakukan;

4. Tidak menghapuskan kemungkinan adanya suatu tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut jika terdapat kesalahan yang ditemukan dalam pemberian ganti rugi;
5. Apabila pelaku usaha bisa membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen maka ketentuan pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku.

B. Tinjauan Umum Pemberian Jasa Pelayanan Kesehatan Gigi

1. Sejarah dan perkembangan ilmu Kedokteran Gigi

Ilmu kedokteran pada mulanya di pelopori oleh seseorang bernama Hippocrates, mengenai ilmu kedokteran yang tersebar luas berdasarkan hasil tulisan-tulisannya. Hippocrates lah yang pertama kali memisahkan antara penggunaan obat-obatan dengan keyakinan terhadap agama yang dianut masyarakat pada saat itu, juga hal-hal penting berdasarkan pengamatan dan pengalaman pada setiap laporannya, sehingga terbentuklah tradisi medis/pengobatan yang lebih berdasarkan fakta. Kemudian dikumpulkanlah informasi-informasi ini dan dijadikan berupa teks yang saat ini dikenal sebagai *Hippocraticumcorpus* beserta bukti medis yang ditemuinya dari era sebelum masehi.

Selanjutnya dari seorang yang memiliki pengaruh yang sama dalam bidang medis, yaitu Aristoteles, yang juga memiliki minat yang sama pada biologi yang memberikan ilmu kedokteran mengenai sistem perbandingan anatomi pertama serta

studi ilmu hewan dan juga fisiologi. Dia mempelajari mengenai gigi secara luas, setelah membandingkan susunan gigi dari berbagai macam hewan dan menjadi penulis pertama mengenai hal tersebut sehingga dia menjadi yang pertama disebut sebagai ahli anatomi gigi komparatif, yang dapat dilihat pada hasil karyanya yang berjudul *de partibus animalus*, dalam hasil penelitiannya ternyata ditemukan adanya perbedaan antara gigi manusia dengan gigi binatang seperti bentuk maupun susunannya (Bhekti, 2013, hal. 25-26).

2. Dasar Hukum Pemberian Jasa Perawatan Gigi

Berdasarkan pada penjelasan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan dalam Pasal 1 butir 11, disebutkan definisi upaya kesehatan dengan penjelasan berikut ini yaitu:

“Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan pemerintah dan/atau masyarakat”.

Dalam Undang-Undang Kesehatan Pasal 93 ayat (1) juga menjelaskan tentang kesehatan gigi dan mulut, berikut penjelasannya:

“Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan”.

Mengenai kaitannya dengan perlindungan konsumen, konsumen yang menggunakan layanan kesehatan mengenai gigi telah memenuhi unsur-unsur yang disebutkan didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu konsumen

merupakan pengguna layanan kesehatan, selanjutnya dalam hal ini pelaku usaha tersebut adalah penyedia layanan kesehatan gigi.

C. Tinjauan Umum Tentang Tukang Gigi

1. Pengertian Tukang Gigi

Pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 339/MENKES/PER/V/1989 Tentang Pekerjaan Tukang Gigi menjelaskan bahwa tukang gigi adalah mereka yang tidak mempunyai latar belakang berupa pendidikan kedokteran gigi, namun mempunyai keahlian dibidang kesehatan gigi yang mana keahliannya tersebut diperoleh dari generasi ke generasi atau dengan belajar sendiri. Tukang gigi sudah ada di Indonesia asekitar tahun 1960an, menurut Permenkes tukang gigi yang saat itu pertama kali dibuat pada tahun 1969, namun tidak diketahuinya secara pasti kapan profesi ini pertama kali dikenal dan diketahui ada di Indonesia, dikarenakan pada saat itu masih terdapat kekurangan dokter gigi yang bisa memberikan layanan kesehatan hingga ke daerah yang terpencil, sehingga pada saat itu masyarakat memakai layanan tukang gigi karena harga ditawarkan lebih murah daripada dokter gigi pada saat itu.

2. Dasar Hukum Bagi Tukang Gigi

Salah satu tugas pemerintah dalam mengatur keberadaan tukang gigi di Indonesia yaitu dengan menciptakan “Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 53/DPK/I/K/1969 tentang Pendaftaran dan Pemberian izin Menjalankan Pekerjaan Tukang Gigi”. Mengingat pada saat itu di Indonesia masih banyaknya ditemukan orang yang bekerja dibidang kesehatan tanpa pengetahuan ilmiah yang diperlukan untuk melakukan pekerjaannya diluar batas kewewenangan dan kemampuannya yang

bisa saja membahayakan ataupun mengganggu kesehatan masyarakat. Peraturan ini menjelaskan tentang pendaftaran maupun pemberian izin bagi tukang gigi untuk menyelenggarakan pekerjaannya, sehingga pelaku usaha dibidang kesehatan gigi tidak lagi sembarang melakukan praktek kesehatannya. Sehingga pada saat itu pemerintah mengeluarkan peraturan yang mengatur tentang pekerjaan tukang gigi dengan mencabut peraturan sebelumnya dan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 339/MENKES/PER/V/1989 Tentang Pekerjaan Tukang Gigi. Agar pemerintah dapat mengawasi segala upaya pengobatan berdasarkan ilmu pengetahuan atau sarana ilmu kedokteran lainnya agar tidak membahayakan kesehatan masyarakat sehingga menjadi pertimbangan dikeluarkannya peraturan ini.

Mengenai izin pekerjaan tukang gigi dalam membuka praktek secara bertahap akan dihapus karena PERMENKES Nomor 339/MENKES/PER/V/1989 tidak memuat tentang pemberian izin baru bagi tukang gigi, hanya bagi tukang gigi yang sudah memiliki izin menurut PERMENKES Nomor 53/DPK/I/K/1969 lah memungkinkan perpanjangan izin yang sudah terdaftar sebelumnya, hanya berlaku 3 tahun bagi izin yang diperpanjang namun bisa diperpanjang kembali nantinya jika sudah melebihi batas waktu.

Mengenai pembaharuan izin yang diberikan kepada tukang gigi dijelaskan dalam Pasal 4 PERMENKES Nomor 339/MENKES/PER/V/1989, pasal ini menjelaskan mengenai apa saja syarat untuk dapat melakukan perpanjangan izin, yaitu dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Seperti yang dimaksud dalam Pasal 2, mereka sudah mendaftarkan kembali izin yang sudah dimiliki sebelumnya;
2. Masih memiliki kemampuan dalam melakukan pekerjaan sebagai tukang gigi yang dibuktikan dengan adanya surat keterangan dari dokter dan batas usia hanya sampai 65 tahun;
3. Tidak sedang dikenai hukuman administratif maupun pidana.

Namun seperti yang terjadi pada kenyataannya bahwa tukang gigi tidak hanya berdasarkan kewenangannya saja dalam menjalankan pekerjaannya, masih banyak tukang gigi yang masih menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sudah menjadi kewajiban tenaga kesehatan yang lebih berwenang yaitu dokter gigi. Sehingga untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat pada saat menggunakan pelayanan dan jasa kesehatan gigi, pemerintah pun menerbitkan peraturan yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1871/MENKES/PER/IX/2011.

Dalam Permenkes tersebut dijelaskan mengenai dihapusnya landasan hukum bagi tukang gigi untuk menyelenggarakan pekerjaan dibidang kesehatan gigi. Peraturan ini dibuat untuk mencabut Permenkes Nomor 339/MENKES/PER/V1989 tentang Pekerjaan Tukang Gigi. Hal ini dilakukan supaya dalam hal pelayanan kesehatan gigi dan mulut tidak dilakukan oleh sembarang orang dengan alasan apapun dan hanya menjadi kewenangan tenaga kesehatan yang memiliki latar belakang dan pendidikan mengenai kesehatan gigi dan mulut dalam hal ini adalah dokter gigi.

D. Tinjauan Umum Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Yang Berkaitan Dengan Pelayanan Kesehatan

a. Tenaga Kesehatan

Pemerintah mengatur perencanaan, pengadaan, pendayagunaan, pembinaan, dan pengawasan mutu tenaga kesehatan sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pada dasarnya tenaga kesehatan haruslah memiliki kualifikasi minimum, dan pada saat menyelenggarakan pelayanan kesehatan pun dilakukan sesuai dengan bidang keahlian yang dimilikinya, dan harus mendapatkan izin dari pemerintah terlebih dahulu bagi tenaga kesehatan tertentu.

Pada prinsipnya, perencanaan, pengadaan, pendayagunaan, pembinaan, dan pengawasan mutu tenaga kesehatan diberikan untuk seluruh tenaga kesehatan dalam hal menyelenggarakan upaya kesehatan. Tenaga kesehatan dapat dikelompokkan berdasarkan keahlian dan kualifikasi yang telah dimiliki, antara lain meliputi tenaga medis, tenaga kefarmasian, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan masyarakat dan lingkungan, tenaga gigi, tenaga keterampilan fisik, tenaga keteknisian medis, dan tenaga kesehatan lainnya. Maksud dari kewenangan tersebut ialah kewenangan yang diperoleh menurut pendidikannya setelah melalui proses registrasi dan izin sesuai dengan proses peraturan perundang-undangan yang diberikan oleh pemerintah.

Tenaga kesehatan harus memenuhi ketentuan kode etik, standar profesi, hak pengguna pelayanan kesehatan, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional. Ketentuan mengenai kode etik diatur oleh organisasi profesi.

Pengadaan dan peningkatan mutu tenaga kesehatan diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat dalam bentuk pendidikan ataupun pelatihan. Dalam hal ini untuk mencapai pemerataan pelayanan kesehatan, pemerintah mengatur penempatan tenaga kesehatan ke berbagai daerah. Tenaga kesehatan berhak memperoleh upah dan perlindungan hukum pada saat melaksanakan pekerjaannya. Tenaga kesehatan berkewajiban mengembangkan serta meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya pada saat melaksanakan pekerjaannya.

b. Upaya Kesehatan

Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh dan berkesinambungan. Upaya kesehatan yang baru muncul di Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 adalah Pelayanan Kesehatan Pada Bencana, Pelayanan Daerah, Kesehatan Gigi dan Mulut, Penanggulangan Gangguan Penglihatan dan Gangguan Pendengaran. Penyelenggaraan upaya kesehatan harus memerhatikan fungsi sosial, nilai dan norma agama, sosial budaya, serta moral dan etika profesi.

Yang menarik disini adalah apapun upaya kesehatan harus memerhatikan fungsi-fungsi yang berkaitan dengan nilai dan norma.

Setiap upaya kesehatan dilakukan memiliki tujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi individu atau masyarakat. Upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan ini pun dilaksanakan dengan penuh tanggung

jawab, aman bermutu, serta merata dan tidak diskriminatif terhadap masyarakat. Pemerintah wajib menetapkan standar mutu pelayanan kesehatan yang pengawasannya dilakukan oleh pemerintah.

c. Teknologi Dan Produk Teknologi

Teknologi dan produk teknologi kesehatan diadakan, diteliti, diedarkan, dikembangkan, dan dimanfaatkan dalam upaya pembangunan kesehatan masyarakat. Yang dimaksud dengan “teknologi kesehatan” dalam ketentuan ini adalah cara, metode, proses, atau produk yang dihasilkan dari penerapan dan pemanfaatan disiplin ilmu pengetahuan dibidang kesehatan yang menghasilkan nilai bagi pemenuhan kebutuhan, kelangsungan, dan peningkatan mutu kehidupan manusia.

Teknologi kesehatan memuat segala metode dan alat yang digunakan untuk mencegah agar tidak adanya penyakit yang terjadi, untuk mendeteksi adanya penyakit, mengurangi penderitaan karenat penyakit, menyembuhkan, memperkecil komplikasi, dan mengembalikan kesehatan setelah sakit. Pemerintah membentuk lembaga yang bertugas dan berwenang melakukan penapisan, pengaturan, pemanfaatan, serta pengawasan terhadap penggunaan teknologi dan produk teknologi.

E. Tinjauan Umum PERMENKES No. 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi

1. Pengertian Pembinaan

Menurut Permenkes Nomor 39 Tahun 2014 yaitu mengenai pembinaan terhadap Tukang Gigi seperti pada Pasal 10 ayat (1) sampai (3), pembinaan yang dimaksud yaitu berikut penjelasannya:

- (1) Menteri, gubernur, bupati/walikota, perangkat daerah dan/atau organisasi Tukang Gigi melakukan pembinaan dan pengawasan pekerjaan Tukang Gigi berdasarkan pada kewenangannya masing-masing.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan demi adanya jaminan terhadap perlindungan konsumen;
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal (1) dapat berupa:
 - a. Seperviisi secara periodik; dan
 - b. Melakukan pengarahan serta penyuluhan secara periodik.

2. Pengertian Pengawasan

Menganai pengawasan Tukang Gigi pun sudah dijelaskan dalam Permenkes nomor 39 tahun 2014 Pasal 10 ayat (4), yaitu:

“Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan agar tukang gigi tidak melakukan pekerjaan diluar kewenangan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri ini”.

Menurut *Victor M. Situmorang* dan *Jusuf Juhir* mengartikan pengawasan yaitu setiap usaha maupun setiap perbuatan untuk mengetahui sampai dimana tugas yang

seharusnya dilaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang akan dituju dan tidak adanya penyalahgunaan kewenangan.

3. Pengertian Perizinan

Pengertian perizinan itu sendiri ialah pemberian legalitas terhadap seseorang atau pelaku usaha maupun suatu kegiatan tertentu, berupa izin serta bukti daftar usaha, izin diartikan sebagai salah satu instrumen yang banyak dipakai dalam setiap hukum administrasi, untuk mengatur serta mengawasi tingkah laku masyarakat (Hadjon, 1993, hal. 2).

Pada umumnya sistem izin terdiri dari (Pudyatmoko, 2009, hal. 18):

1. Larangan
2. Persetujuan yang merupakan dasar kekecualian
3. Ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan Dan Jasa Praktek Tukang Gigi

Hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen ialah pengertian dari hukum perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen memuat serta mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen serta cara-cara mempertahankan kewajiban tersebut (Sofie, 2000, hal. 11).

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dapat berupa dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen dan membuka akses mengenai informasi yang benar tentang barang maupun jasa yang tersedia, serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur maupun bertanggung jawab.

Negara Indonesia sudah mempunyai peraturan perundang-undangan yang dengan tujuan dapat memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Segala upaya seperti halnya sudah tertera pada Pasal 1 ayat (1) , menyebutkan bahwa perlindungan konsumen menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.

Permasalahan mengenai perlindungan konsumen ini tidak akan pernah ada habismya dan akan terus menjadi perbincangan dalam masyarakat. Karena selama masih banyak konsumen yang dirugikan, masalahnya pun tidak akan pernah tuntas.

Maka, masalah perlindungan perlu diperhatikan sehingga diperlukan perundang-undangan yang dapat melindungi kedua belah pihak. Upaya yang dilakukan mengenai perlindungan konsumen benar-benar penting demi keseimbangan terhadap posisi konsumen dengan para pelaku usaha, jika memperhatikan kedudukan konsumen yang selalu saja pada posisi yang lemah dibandingkan dengan posisi produsen sebagai pelaku usaha.

Sebagai pemakai barang tau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ada tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan dapat menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh ketika mempertahankan apa saja yang seharusnya menjadi hak-haknya. Yang artinya, konsumen tidak hanya tinggal diam saja ketika mengetahui apa yang seharusnya menjadi haknya ternyata dilanggar oleh para pelaku usaha.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, telah diatur mengenai hak-hak konsumen, yaitu dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan tujuan perlindungan konsumen bagi masyarakat yaitu dengan penjelasan berikut ini:

1. Konsumen dapat meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian untuk melindungi diri;
2. Menghindarkan konsumen dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa sebagai cara untuk mengangkat harkat dan martabatnya;
3. Agar konsumen berdaya pada saat memilih, menentukan, serta menuntut hak-haknya;
4. Adanya unsur kepastian hukum serta keterbukaan informasi maupun akses untuk memperoleh informasi demi menciptakan sistem perlindungan konsumen;

5. Pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha;
6. Agar dapat meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang ataupun jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan juga keselamatan konsumen.

Dalam rangka mewujudkan keseimbangan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha maka upaya perlindungan konsumen yang dilakukan sangatlah penting, melihat keadaan konsumen seringkali pada posisi yang lemah dibandingkan dengan posisi pelaku usaha. Untuk menghindari terjadinya dampak yang negatif dari pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen, maka dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat (1), pelaku usaha tidak boleh memproduksi maupun memperdagangkan barang dan/atau jasa seperti:

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dipersyaratkan;
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau berat kotor, dan jumlah yang diperhitungkan sebagaimana yang tercantum pada label atau etiket barang tersebut;
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran sebenarnya;
4. Tidak sesuai dengan ketentuan, jaminan, keistimewaan, atau khasiat, sebagaimana tercantum pada label, etiket, atau penjelasan barang dan/atau jasa pada produk tersebut;

5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau pemakaian tertentu yang tercantum pada label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
6. Tidak sesuai dengan janji yang tercantum pada label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
7. Tidak dicantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu pada barang tertentu dalam penggunaan/pemanfaatannya yang paling baik;
8. Tidak memenuhi ketentuan untuk memproduksi secara halal, seperti yang tertera pada pernyataan “halal” yang dicantumkan pada label;
9. Tidak mencantumkan label atau membuat keterangan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih dan netto, komposisi, aturan pakai, tanggal dibuatnya, efek samping, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang sudah seharusnya dipasang/dibuat;
10. Tidak dicantumkan informasi dan/atau petunjuk pemakaian barang dalam bahasa Indonesia menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
11. produsen dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar dengan tidak diberikannya informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud tersebut;
12. Pelaku usaha tidak boleh memperdagangkan sediaan farmasi dan makanan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa adanya informasi secara lengkap ataupun benar;

13. Pelaku usaha yang melanggar ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut dan wajib menariknya dari peredaran yang ada.

Pelaku usaha tidak diperbolehkan menciptakan barang atau jasa yang tidak memenuhi standar dan ketentuan peraturan perundang-undangan seperti yang telah dijelaskan dalam Pasal 8 ayat (1) huruf (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada bab sebelumnya, penulis telah membahas mengenai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi telah menjelaskan tentang apa saja yang menjadi kewenangan tukang gigi dan apa saja yang tidak boleh dilakukan pada saat melakukan pekerjaannya. Yang menjadi kewenangannya yaitu hanya dapat membuat dan memasang gigi tiruan yang menggunakan akrilik sebagai bahannya dan bukan porselen apalagi memasang gigi tiruan tanpa menutupi akar gigi. Dengan keterbatasan pengetahuan tukang gigi tersebut juga dapat membahayakan konsumen.

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dari beberapa tukang gigi yang membuka praktek di sebagian wilayah Kota Pekanbaru, yaitu dengan penjelasan berikut:

Saudara T, yang sehari-hari bekerja sebagai tukang gigi. Dan dari pengakuannya, selain melakukan pemasangan gigi palsu dan pembuatan gigi palsu, saudara T juga melakukan pemasangan kawat jika diminta oleh konsumennya. Selanjutnya mengenai harga dalam pembuatan gigi palsu tersebut diberikan dengan harga mulai dari 100 ribu hingga 200 ribu berdasarkan jenis dan tingkat kesulitan dalam membuat maupun memasangnya dan untuk pemasangan kawat gigi itu sendiri

dimulai dari harga 500 ribu sampai 1 juta. Menurut pengakuannya, keahlian yang didapat Saudara T ini adalah belajar dengan temannya. Saudara T memiliki teman yang pada saat itu juga membuka usaha praktek tukang gigi sehingga Saudara T tertarik untuk membuka usaha ini. Menurut pengakuan Saudara T, konsumennya selama ini dianggap puas dengan pelayanan yang diberikannya dan belum ada komplain mengenai hal yang merugikan konsumennya. Meskipun Saudara T mengetahui adanya aturan mengenai pekerjaan sebagai tukang gigi, beliau tetap saja memberikan pelayanan diluar kewenangannya jika dirasa hal tersebut diminta oleh konsumennya (Wawancara T, Tukang Gigi, 7 Juli 2020).

Selanjutnya dari keterangan pada saat wawancara dengan Saudara AH, dalam melakukan pekerjaanya sebagai tukang gigi, tidak hanya memasang dan membuat gigi tiruan, iya juga menyediakan pelayanan dalam hal penambalan gigi, pembersihan karang gigi, pencabutan gigi pun dilakukan jika yang menurutnya mudah dicabut dan juga melakukan pemasangan kawat gigi (behel kecantikan). Harga yang ditawarkan jauh lebih murah dibandingkan dengan harga yang diberikan oleh dokter gigi, seperti untuk pemasangan behel *fashion* saja diberikan dengan harga mulai dari 200 ribu hingga 400 ribu, dan untuk pemasangan behel perawatan dimulai dengan harga 900 ribu. Menurut penulis, meskipun tukang gigi ini menawarkan pemasangan behel yang berbeda yang hanya untuk *fashion* saja maupun termasuk behel perawatan, hal tersebut tidak boleh dilakukan karena sudah melanggar batasan-batasan yang seharusnya tidak dilakukan oleh tukang gigi tersebut menurut Peraturan Menteri

Kesehatan Nomor 339/MENKES/PER/1989 tentang Pekerjaan Tukang Gigi (Wawancara AH, Tukang Gigi, 8 Juli 2020)

Berdasarkan hasil wawancara selanjutnya dengan Saudara S, pada saat melakukan pekerjaan sebagai tukang gigi, keahliannya yaitu dapat memasang dan membuat gigi tiruan, melakukan penambalan gigi dan juga pencabutan gigi, tetapi membuat kawat gigi tidak bisa dikerjakannya. Mengenai keluhan dari pelanggan, pelanggan boleh kembali untuk kontrol dan jika konsumen merasa sakit, ia mengatakan itu hanya masalah penyesuaian pada gigi saja. Harga yang ditawarkan terbilang murah murah dibandingkan dengan harga yang diberikan oleh dokter gigi pada umumnya (Wawancara S, Tukang Gigi, 8 Juli 2020).

Batasan-batasan yang diberikan kepada pelaku usaha dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam bentuk larangan pada dasarnya dibuat agar setiap barang atau jasa lebih layak digunakan oleh konsumen dan dapat dipertanggung jawabkan standar, mutu maupun kualitas barang atau jasa tersebut. Pelaku usaha diharapkan agar dapat melakukan pekerjaannya berdasarkan ketentuan yang sudah ditetapkan maka konsumen pun tidak mengalami kerugian daripada sikap pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Pada dasarnya regulasi mengenai perlindungan konsumen sudah bisa melindungi konsumen, tetapi hal tersebut akan percuma jika pelaku usaha tidak beritikad baik pada saat melakukan pekerjaannya sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan, maka akan merugikan atau membahayakan konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen juga diatur dalam KUHPerdara. Dalam KUHPerdara terdapat perlindungan konsumen terhadap tindakan melawan hukum maupun yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, pelaku usaha yang dimaksud dalam hal ini adalah tukang gigi.

Praktek tukang gigi yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumennya pasti saja sudah melanggar ketentuan dalam Pasal 28 Undang-Undang Dasar 1945 seperti penjelasan berikut yaitu “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan pelayanan kesehatan“. Praktek tukang gigi yang menyelenggarakan pekerjaan diluar dari kewenangannya sangatlah mungkin terjadi seperti kesalahan ataupun kelalaian, karena hal tersebut telah melewati batasan-batasan wewenang tukang gigi tu sendiri sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Praktek tersebut juga diluar kemampuan karena minimnya pengetahuan yang mereka miliki. Hal tersebut yang membuat konsumen dirugikan keteika menerima jasa pelayanan kesehatan dari praktek tukang gigi tersebut.

Tidak menutup kemungkinan adanya kelalaian atau kesalahan tukang gigi atas tindakan yang dilakukan tukang gigi terhadap konsumen dalam menjalankan pekerjaannya yang akan berdampak besar dari akibat yang ditimbulkan. Hasilnya baik itu dari konsumen yang dirugikan akibat dari pekerjaan tukang gigi maupun kerugian atas kesehatan yang dialami konsumen. Hal tersebut dapat sangat berdampak pada kesehatan konsumen yang dirugikan.

Penulis telah melakukan wawancara dari beberapa konsumen yang menggunakan jasa kesehatan oleh tukang gigi di Kota Pekanbaru, selanjutnya yang akan diuraikan penulis seperti berikut ini:

Berdasarkan wawancara penulis dengan Saudari W, ia pernah menggunakan jasa tukang gigi berupa pemasangan behel. Mengenai tukang gigi tersebut diketahuinya setelah mendapatkan saran dari temannya. Ia tidak mengetahui bahwa tukang gigi tersebut bukanlah seorang dokter gigi yang sudah memperoleh pendidikan terlebih dahulu. Selanjutnya ia mengakui jika ia pernah dirugikan oleh tindakan seorang tukang gigi. Setelah menggunakan jasa tukang gigi yaitu berupa pemasangan kawat gigi, ia merasa bagian dalam mulutnya sedikit ngilu ketika sedang mengkonsumsi sesuatu. Awalnya ia hanya merasa hal tersebut biasa saja dan menganggap hal itu adalah efek samping pemakaian behel, tetapi ia merasa kesakitan pada bagian gusi dan setelah beberapa hari mengalami sedikit pendarahan pada bagian gusinya. Kemudian ia melakukan tindakan dengan pergi ke dokter gigi untuk melakukan tindakan lebih lanjut sebelum hal itu menjadi lebih buruk lagi. Meskipun Saudari W sudah dirugikan, ia tidak kembali ke tukang gigi ia memasang behelnya karena ia menganggap kalau hal itu bukan tanggung jawab tukang gigi tersebut dan hanya merasakan ketidakcocokan saja setelah memakai behel tersebut (Wawancara W, Konsumen Tukang Gigi, 11 Juli 2020).

Berdasarkan keterangan pada saat wawancara penulis dengan Saudari F, ia pernah memakai layanan tukang gigi dengan maksud membuat gigi tiruan tetapi malah dipasang secara permanen. Saudari F mendapat informasi mengenai tukang

gigi tersebut dari tetangganya dan kemudian memutuskan untuk pergi ke tukang gigi dikarenakan menurutnya jika pergi ke rumah harus melalui proses yang rumit dan juga harga yang didapat juga jauh lebih murah bahkan prosesnya pun juga cepat dan praktis. Hasil yang ia dapat dari pemasangan gigi tiruan tersebut pun menimbulkan rasa nyeri dan sakit setelah pemakaian lebih dari seminggu yang dialami Saudari F, akhirnya memutuskan untuk pergi ke dokter gigi untuk segera melakukan pemeriksaan tanpa kembali ke tukang gigi dimana ia memasangnya dan mempertanyakan terlebih dahulu, dengan alasan tidak adanya jaminan dari jasa tukang gigi tersebut dan lagipula ia menyadari bahwa tidak adanya bukti pembayaran yang diterimanya dari tukang gigi tersebut pada saat melakukan transaksi (Wawancara F, Konsumen Tukang Gigi, 11 Juli 2020).

Berdasarkan hasil wawancara Saudara A, ia mengakui pernah memakai jasa dari tukang gigi. Ia mengatakan layanan yang diterimanya yaitu berupa penambalan gigi namun justru merasa tidak nyaman setelah melakukan penambalan tersebut berupa pembengkakan yang terjadi pada gusinya. Alasan Saudara A menambal giginya pada saat itu adalah dikarenakan cepatnya proses dan lebih praktis juga harga yang didapat jauh lebih murah dibandingkan ke dokter gigi. Pada akhirnya Saudara A menyesali tindakannya kemudian segera menemui dokter gigi agar dilakukan pemeriksaan pada giginya. Saudara A tidak meminta pertanggungjawaban kepada tukang gigi tersebut karena menyadari dan menurutnya pun tidak ada jaminan dari tukang gigi yang ia dapat baik itu secara lisan maupun tertulis mengenai adanya

pertanggungjawaban jika suatu saat terjadi sesuatu pada gigi yang ditambalnya di tukang gigi tersebut (Wawancara A, Konsumen Tukang Gigi, 13 Juli 2020).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Saudari C, ia menggunakan jasa tukang gigi dikarenakan ajakan dari temannya yang terlebih dahulu menggunakan jasa tukang gigi, yang membuatnya tertarik dikarenakan harga yang ditawarkan pun cukup murah, yaitu mulai dari 150 ribuan saja per rahang. Tanpa berpikir panjang akhirnya ia membuat keputusan untuk memasang behel pada giginya. Tanpa mengingat bahwa sebenarnya kondisi gigi Saudari C tidak terlalu buruk, namun ia memiliki alasan lain dalam menggunakan behel tersebut yaitu hanya untuk gaya penampilan saja. Pada akhirnya setelah melakukan pemasangan behel sekitar satu minggu, ia mulai tidak nyaman hingga terus merasakan sakit dan ngilu pada giginya, bahkan ketika mengunyah makanan pun terasa sulit menurutnya. Saudari C pun mencoba menghubungi tempat ia melakukan pemasangan behel tersebut, tetapi tukang gigi tersebut mengatakan bahwa hal tersebut biasa ketika sedang memakai behel. Namun setelah satu minggu merasakan semakin sakit pada gigi-giginya, ia pun memutuskan untuk menemui dokter gigi agar dilakukan pengobatan dan pemeriksaan. Hasil pemeriksaan yang dilakukan dokter gigi tersebut, gusi Saudara C ternyata mengalami pembengkakan karena pemasangan behelnya dan tidak dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu terhadap rahang dan kondisi giginya. Behel tersebut dilepas dan Saudari C memutuskan untuk tidak menggunakan behel lagi setelah mengalami hal tersebut (Wawancara C, Konsumen Tukang Gigi, 15 Juli 2020).

Menurut penulis, sejatinya semua tindakan medis, termasuk ortodontis/behel itu memerlukan ilmu sedemikian rupa untuk mengupayakan agar jalannya perawatan dan lat yang dipakaikan pun itu aman bagi konsumen.

Dalam hal ini, keahlian tukang gigi tidak hanya dalam hal membuat dan memasang gigi tiruan saja, tetapi sudah berkembang dari mencabut gigi, menambal gigi hingga pemasangan kawat gigi. Keahlian tukang gigi yang berada diluar kewenangan yang pada dasarnya tidak dapat dikerjakan oleh tukang gigi bisa saja mengakibatkan kerugian pada kesehatan konsumen.

Semua orang bisa memasang behel, tapi tidak semua orang bisa memahami respon jaringan ketika terkena perlukaan, iritasi berkelanjutan dan lebih jauh lagi yaitu pengaruh hormonal yang akan memperparah kondisi tersebut.

Selanjutnya dari hasil keterangan wawancara dengan drg. Mina Siagian, didapati sejumlah pasien yang pernah ditanganinya akibat perbuatan dari tukang gigi, yang mana sebelumnya pasien tersebut melakukan pembuatan gigi palsu tanpa memperhatikan akar gigi pasien tersebut, sehingga pasien tersebut mengalami kesakitan berupa peradangan dan pendarahan pada gusi, hal ini dikarenakan pada saat pemasangan gigi palsu tersebut tukang gigi ini tidak memahami apa yang dilakukannya. Untuk melakukan pemasangan gigi palsu, drg. Mina juga mengatakan bahwa harus memperhatikan dan memastikan sudut-sudut mulut pasien, seperti bentuk rahang hingga tinggi rahang sebelum melakukan pemasangan gigi palsu, namun tukang gigi tampaknya tidak mengerti akan hal tersebut. Adanya kemungkinan mengenai peralatan dan bahan yang digunakan tukang gigi tersebut

yang tidak steril dan telah digunakan untuk hal lain tanpa dibersihkan, hingga berpindah-pindah dari satu orang ke orang lainnya. drg. Mina melanjutkan, ia pernah mendapat pasien pendarahan akibat pemasangan behel pada tukang gigi. drg. Mina juga menambahkan bahwa ia menentang pekerjaan tukang gigi yang masih saja mengerjakan pekerjaan yang melewati batas kewenangannya karena tidak adanya SIP ataupun SOP tukang gigi tersebut (Mina Siagian, Dokter Gigi, 27 Juli 2020).

Menurut penulis banyaknya konsumen yang ragu-ragu tentang kewajiban pelaku usaha ini adalah akibat terbatasnya pengetahuan konsumen tentang apa yang saja yang seharusnya menjadi wewenang dan kewajiban dari para pelaku usaha tukang gigi tersebut. Sebab selama ini konsumen hanya mengetahui apa yang menjadi kewajiban pelaku usaha secara umum, seperti melayani konsumen dengan jujur, beritikad baik atau memberikan penggantian kerugian jika konsumen mengalami kerugian. Sebagai konsumen tentunya akan meminta pertanggung jawaban dari para pelaku usaha yang menjual barang atau jasanya, akan tetapi sering kali permintaan konsumen tersebut tidak ditanggapi oleh pelaku usaha.

Kerugian yang biasanya dialami seseorang secara garis besar dibagi menjadi dua bagian, yaitu pertama kerugian yang menimpa diri dan juga yang menimpa harta benda seseorang tersebut. Kerugian harta benda sendiri biasanya berupa nayasanya kerugian yang dialami dan juga hilangnya harap at as suatu keuntungan (Miru & Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, 2004, hal. 133).

Walaupun kerugian bisa berupa kerugian seseorang terhadap harta bendanya, namun jika dikaitkan dengan ganti rugi harta benda, maka keduanya bisa dinilai

dengan uang (aset). Begitu pula karena kerugian harta benda juga dapat pula disebabkan oleh hilangnya keuntungan yang diharapkan, dari penjelasan tersebut kerugian dapat diartikan sebagai berkurangnya/hilangnya harta kekayaan salah satu pihak, yang diakibatkan oleh pihak lain yang disebut sebagai perbuatan yang melanggar norma.

Tukang gigi berkewajiban untuk bertanggung jawab ketika penerima jasa atau konsumennya mengalami kerugian selaku penyedia jasa layanan kesehatan yang telah menimbulkan kerugian kepada penerima jasa atau konsumennya. Besarnya pemberian ganti rugi yang diberikan harus berdasarkan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian itu, seperti tingkat kemampuan ekonomi maupun kekayaan yang dimiliki oleh pihak yang bersangkutan.

Konsumen yang tahu akan hak-haknya ialah konsumen yang pintar, seperti hak untuk memperoleh informasi yang benar. Sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian yang diakibatkan tukang gigi yang bekerja tidak sesuai dengan kewenangannya yaitu dengan mengetahui batasan-batasan pekerjaan yang menjadi wewenang tukang gigi tersebut.

Penyampaian informasi yang benar kepada konsumen merupakan kewajiban tukang gigi sebagai pelaku usaha mengenai perbuatan yang dilakukan oleh tukang gigi yang menjadi hak konsumen yang harus didapatkan. Pentingnya memberikan informasi yang benar kepada konsumen tentang suatu produk, agar konsumen tidak salah kaprah dengan deskripsi produk tertentu. Peringatan maupun intruksi/petunjuk

dapat dijadikan sebagai bentuk penyampaian informasi kepada konsumen tersebut (S.K, 2014, hal. 44). Sementara itu, pemerintah harus berperan aktif melakukan sosialisasi mengenai peraturan perundang-undangan kepada masyarakat dalam memberikan informasi.

B. Tanggung Jawab Serta Pengawasan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru Terhadap Tukang Gigi Yang Melakukan Praktek di Luar Kewenangannya

Negara memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui tenaga kesehatan yang ada. Menurut penjelasan Undang-Undang Dasar 1945 pada Pasal 28H dan Pasal 37, tenaga kesehatan tersebut ditingkatkan mutunya dengan cara memberikan sertifikasi, pembinaan serta pengawasan maupun pemantauan khusus bagi mereka yang telah memiliki keahlian dan kewenangan.

Pemerintah disebut sebagai pihak yang terkait dan memiliki peranan yang penting dalam upaya penegakan perlindungan konsumen. Tugas pemerintah tersebut ialah menyelenggarakan perlindungan konsumen serta melaksanakan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan maksud menjamin diperolehnya hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Pemerintah juga dapat menciptakan peraturan perundang-undangan sebagai bentuk untuk melindungi kepentingan konsumen tersebut (Nasution, 1990, hal. 6).

Menurut ketentuan Pasal 29 Undang-undang Perlindungan Konsumen, pemerintah terlibat dalam pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang berlandaskan pada kepentingan rakyat bahwa kehadiran negara antara lain untuk

mensejahterakan rakyat yang diamanatkan oleh Pembukaan UUD 1945. Adanya bentuk upaya pemerintah dalam rangka pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen tidak lain dimaksudkan untuk memberdayakan konsumen dalam memperoleh haknya (Miru & Yodo, 2011, hal. 180).

Dalam Pasal 30 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkenaan dengan hal pengawasan, pemerintah bertugas dalam hal pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen dan penerapan ketentuan perundang-undangannya. Jika dikaitkan dengan isi ayat (3), pengawasan tersebut dapat dilakukan menurut beberapa cara, yaitu penelitian, pengujian, ataupun survey terhadap aspek yang terdiri dari pemuatan informasi mengenai adanya suatu risiko dalam pemakaian barang, pemasangan label, periklanan dan lain-lain.

Pembinaan dan pengawasan yang diberikan sehingga konsumen memperoleh pelayanan yang bermutu dan aman bagi kesehatannya merupakan salah satu cara pemerintah untuk melindungi masyarakat dari jasa praktek tukang gigi yang mengakibatkan kerugian dan membahayakan kesehatan konsumen.

Dilihat dari tugas dan tanggung jawabnya pemerintah yang menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat yang aman dan juga berkualitas terhadap konsumen, praktek tukang gigi menjadi salah satu pelayanan kesehatan tersebut. Agar dapat memberikan perlindungan bagi masyarakat dari adanya praktek tukang gigi ini, pemerintah sudah mengeluarkan aturan yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi yang melalui Kementerian Kesehatan.

Berdasarkan keterangan Mahkamah Konstitusi menurut putusan Nomor 40/PUU-X/2012 telah dijelaskan bahwa setiap adanya penyimpangan dan juga pelanggaran yang akibat pekerjaan ataupun kemampuan yang dimiliki oleh tukang gigi yang memiliki keterbatasan dan minimnya ilmu pengetahuannya pada saat melakukan pekerjaannya bisa diselesaikan dengan cara melakukan pembinaan, pengawasan dan perizinan oleh lembaga pemerintah yang berwenang.

Sebagaimana tanggung jawab pemerintah yang sudah dijelaskan dalam Pasal 14 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pemerintah memiliki tanggung jawab dalam hal merencanakan, mengatur, menyeleggarakan, membina, dan mengawasi setiap penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat konsumen.

1. Pembinaan Dinas Kesehatan

Pembinaan merujuk pada Pasal 178, 179 dan 180 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Pasal 178 menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah melakukan pembinaan terhadap masyarakat dan setiap penyelenggara kegiatan yang berhubungan dengan sumber daya kesehatan dibidang kesehatan dan upaya kesehatan.

Dari hasil wawancara penulis dengan Ibu Elda Mailina yang didapatkan, mengenai tentang tanggung jawab pemerintah terkait hal tersebut dinas kesehatan yang melakukan pembinaan maupun pengawasan terhadap tukang gigi, belum melakukan tugasnya secara maksimal. Terdapat beberapa masalah yang ditemui ketika dilakukannya pembinaan terhadap tukang gigi tersebut karena sulitnya

menjangkau para tukang gigi yang melakukan praktek karena tidak adanya data-data mengenai pekerjaan tukang gigi tersebut, selanjutnya dikatakan bahwa pembinaan tukang gigi bukanlah termasuk kedalam kategori seperti program Kesehatan Ibu dan Anak atau pencegahan penyakit menular yang termasuk program mendesak, melainkan praktek tukang gigi termasuk kedalam program tidak bersifat mendesak berdasarkan pada program Pengembangan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru (Wawancara Elda Meilina, Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, 30 Juni 2020).

Dalam pasal 10 PERMENKES Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi, yaitu sebagai berikut:

1. Menteri, Gubernur, Bupati/Walikota, Perangkat Daerah dan/atau organisasi Tukang Gigi melakukan pembinaan dan pengawasan sesuai dengan kewenangan masing-masing.
2. Pembinaan sebagaimana yang dimaksud pada Ayat (1) diarahkan untuk menjamin perlindungan kepada masyarakat.
3. Pembinaan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa:
 - a. Supervisi secara berkala; dan
 - b. Pengarahan dan/atau penyuluhan secara berkala.
4. Pengawasan sebagaimana yang dimaksud pada Ayat (1) ditujukan agar tukang gigi tidak melakukan pekerjaan diluar kewenangan yang telah ditetapkan oleh Peraturan menteri ini.”

Pembinaan dilakukan dengan tujuan supaya tukang gigi memperoleh pengetahuan tentang pekerjaan yang dilakukannya berdasarkan ketentuan yang telah diatur.

Menurut penjelasan dalam Pasal 179 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, dijelaskan bahwa;

1. Pembinaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 178 diarahkan dengan tujuan sebagai berikut:
 - a. “Memenuhi kebutuhan setiap orang pada saat memperoleh akses atas sumber daya dalam bidang kesehatan;
 - b. Memfasilitasi dan melaksanakan penyelenggaraan upaya kesehatan;
 - c. Kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan tujuan mendapatkan pembekalan kesehatan, termasuk ketersediaan farmasi serta alat kesehatan dan juga makanan ataupun minuman;
 - d. Kebutuhan gizi masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan standar dan persyaratan yang berlaku;
 - e. Melindungi masyarakat dari hal-hal kemungkinan yang mengakibatkan bahaya terhadap kesehatan;
2. Pembinaan dilaksanakan sebagaimana yang dimaksud berdasarkan penjelasan Ayat (1) yaitu dengan cara:
 - a. Komunikasi, informasi, edukasi dan pemberdayaan masyarakat;
 - b. Pendayagunaan tenaga kesehatan;
 - c. Pembiayaan.

Kewenangan pemerintah tentang tanggung jawab untuk membina dan mengawasi juga diatur dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah No. 103 Tahun 2014 dengan penjelasan ssebagai berikut:

1. Melakukan pembinaan, pengawasan, dan pengembangan pelayanan kesehatan tradisional;
2. Mendorong penerapan, penelitian, serta pengembangan pelayanan kesehatan tradisional;
3. Melakukan pengelolaan, pemantauan, penapisan, kemitraan serta evaluasi terhadap pelayanan kesehatan tradisional skala nasional;
4. Membuat sistem pelaporan pelayanan kesehatan tradisional;
5. Adanya jaminan terhadap keamanan ketika melaksanakan pelayanan kesehatan tradisional yang menggunakan bahan serta kesehatan tradisional; dan
6. Menyusun norma, standar, prosedur, serta kriteria pelayanan tradisional.

Berdasarkan keterangan seorang narasumber yang didapatkan penulis dari Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, narasumber tersebut mengakui masih belum melakukan tugasnya dalam hal melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pekerjaan tukang gigi secara bertahap ataupun periodik. akibatnya belum terlaksananya peran mereka sesuai Peraturan Pemerintah No. 103 Tahun 2014 tentang Kesehatan Tradisional.

Dinas Kesehatan secara khusus memiliki kewenangan dalam pemberian izin terhadap tenaga kesehatan tradisional yang tentunya telah memenuhi unsur persyaratan. Tukang gigi diharapkan dapat bekerja sesuai dengan peraturan yang

berlaku dengan adanya izin yang diberikan oleh pemerintah dan tukang gigi dalam melakukan pekerjaannya supaya memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaannya dan mereka pun bekerja berdasarkan kewenangan yang telah diberikan.

Perlunya sosialisasi dan edukasi itu dilakukan oleh pemerintah mengenai perbedaan tukang gigi dengan dokter gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi serta melakukan pekerjaan berdasarkan batas kewenangannya.

2. Pengawasan Dinas Kesehatan

Mengenai pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah, Pasal 182 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dapat menjadi acuan yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengawasan yang dilakukan menteri terhadap masyarakat serta setiap penyelenggara kegiatan yang berhubungan dengan sumber daya dibidang kesehatan dan upaya kesehatan;
2. Penerbitan izin dalam melakukan pekerjaan/usahanya terhadap setiap penyelenggara upaya kesehatan oleh menteri dalam melakukan pengawasan;
3. Menteri dalam melakukan pengawasan menurut Ayat (1) dan (2) dapat mendelegasikan pengawasan ini terhadap lembaga pemerintah non kementerian, kepala dinas provinsi, dan kabupaten/kota yang tugas pokok dan fungsinya dibidang kesehatan;
4. Menteri mengikut sertakan masyarakat dalam melaksanakan pengawasan.

Pengawasan yang dilakukan memiliki tujuan dengan maksud mengontrol pekerjaan tukang gigi agar dapat melakukan pekerjaannya berdasarkan kewenangan

yang telah diberikan oleh pemerintah dan apabila tukang gigi tersebut melanggar atau menyalahgunakan kewenangannya maka akan diberikan sanksi.

Ibu Elda Mailina sebenarnya telah mengetahui dilapangan masih banyaknya praktek-praktek tukang gigi pinggir jalan yang dijumpainya namun tidak ada pendataan mengenai tukang gigi tersebut. Hal ini membuktikan pemerintah khususnya Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang menjadi pengawas atau pembina belum melaksanakan perannya dengan baik, sesuai dengan yang telah diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ataupun Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi.

Dalam rangka melakukan pengawasan terhadap praktek tukang gigi, Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru bisa melakukan tindakan administratif terhadap tukang gigi yang melakukan praktek yang tidak sesuai dengan standar, dengan cara sebagai berikut:

1. Diberikan teguran tertulis sebagai bentuk peringatan paling ringan;
2. Dapat juga melakukan pencabutan izin sementara, dan;
3. Pencabutan izin tetap dapat dilakukan apabila pelaku usaha melakukan pelanggaran yang cukup berat.

Selanjutnya, dalam penjeasan Ibu Elda Mailina bahwa kurangnya informasi yang diperoleh tentang adanya aturan mengenai praktek tukang gigi tersebut yang membuat tidak adanya pedoman, standar maupun kelayakan bagi tukang gigi tersebut pada saat menyelenggarakan pekerjaannya.

Pemberian sanksi administratif biasanya akan lebih berfungsi jika dibandingkan diberikannya sanksi perdata maupun pidana. Berikut akan dijelaskan alasan-alasan yang dapat digunakan untuk mendukung pernyataan tersebut (S.K, 2014, hal. 84).

Pernyataan pertama yang dapat digunakan yaitu sanksi administratif dapat diterapkan secara langsung dan sepihak oleh lembaga yang berwenang. Artinya penguasa yang memiliki hak memberikan izin tidak lagi perlu mendapatkan persetujuan dari pihak manapun untuk melakukannya, namun seandainya hal tersebut harus dilakukan, biasanya hanya dari instansi-instansi pemerintah yang terkait saja. Dan untuk pihak yang terkena sanksi ini pun diberikan kesempatan agar dapat membela dirinya, tetapi sanksi itu sendiri berlaku efektif karena telah dijatuhkan terlebih dahulu.

Selanjutnya yang menjadi pernyataan kedua, yaitu sanksi perdata maupun pidana kerap belum efektif menimbulkan kesadaran terhadap pelakunya. Karena tidak seberapa nilai ganti rugi yang harus dibayar dan pidana yang dijatuhkan kepada pelakunya jika dilihat dari keuntungan yang telah didapat pelaku usaha tersebut. Ditambah mekanisme penjatuhan putusan yang membutuhkan proses yang cukup lama dan biasanya berbelit-belit, hal tersebut seringkali membuat konsumen tidak sabar. Dan jika tuntutan secara perdata dilakukan, pada akhirnya konsumen pun akan dihadapkan pada posisi tawar menawar yang biasanya tidak menguntungkan bagi mereka jika dibandingkan dengan pelaku usaha karena konsumen selalu berada pada posisi yang lemah.

Menurut penulis, jika masih terkait mengenai hal perizinan yang diberikan oleh pemerintah, maka sanksi administratif akan lebih efektif jika diterapkan daripada sanksi-sanksi lainnya, jika adanya terjadi suatu pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha pada saat melakukan pekerjaanya, maka pemerintah terkait dalam hal ini dapat melakukan pencabutan izin usahanya, sehingga bisa menghentikan tindakan pelaksanaan kegiatan usaha yang dijalankan oleh pelaku usaha tersebut yang menyelenggarakan pekerjaan diluar kewenangannya yang telah ditetapkan sebabagaimana mestinya sehingga konsumen pun dapat terlindungi.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan terhadap rumusan permasalahan yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya maka kesimpulan yang didapat penulis yaitu sebagai berikut:

1. Di Indonesia sendiri perlindungan hukum terhadap konsumen itu sendiri sudah diberikan oleh pemerintah dengan diterbitkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Permasalahan dalam kasus ini adalah tukang gigi tidak hanya melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen melainkan Undang-Undang Praktik Kedokteran, Undang-Undang Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pekerjaan Tukang Gigi. Tindakan tukang gigi yang melakukan praktek diluar kewenangannya merupakan perbuatan melawan hukum. Pada dasarnya tukang gigi hanya diperbolehkan membuat dan memasang gigi tiruan dari bahan akrilik bukan dari bahan porselen. Namun pada kenyataannya banyak tukang gigi yang melakukan pencabutan gigi, penambalan gigi, pemasangan kawat gigi serta perawatan gigi lainnya yang biasa dilakukan oleh dokter gigi. Hal tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen karena tukang gigi tidak melakukan sesuai standar yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pengawasan dan pembinaan terhadap tukang gigi merupakan tanggung jawab pemerintah, dengan tujuan adanya jaminan perlindungan kepada masyarakat,

pembinaan tersebut bisa berupa supervisi secara periodik dan pengarahan dan/atau penyuluhan secara periodik. Sedangkan pengawasan ditujukan agar tukang gigi tidak melakukan pekerjaan diluar kewenangannya yang telah ditetapkan oleh PERMENKES Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pekerjaan Tukang Gigi. Jika terjadi pelanggaran pemerintah dapat memberi sanksi administratif berupa teguran tertulis, pencabutan izin sementara dan pencabutan izin tetap. Dalam hal ini mengenai tentang tanggung jawab mealukan pembinaan dan pengawasan terhadap tukang gigi, pemerintah belum sepenuhnya melakukan tugasnya secara maksimal karena terdapat kendala yang dihadapi ketika melakukan pembinaan terhadap tukang gigi karena sulitnya menjangkau para tukang gigi yang melakukan praktek karena kurangnya data-data mengenai pekerjaan tukang gigi tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, saran yang akan diberikan penulis terkait dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Dilihat berdasarkan kenyataan yang ada dalam dimasyarakat masih terdapat tukang gigi yang melakukan pekerjaan diluar batas kewenangan yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi. Guna melindungi konsumen dari tukang gigi yang dapat merugikan dan membahayakan konsumen, maka konsumen dihimbau agar dalam memilih pelayan kesehatan tidak dinilai dari segi harga dan kecepatan saja tetapi harus

memikirkan resiko yang ditimbulkan. Selain itu ketika konsumen merasa dirugikan atas akibat dari perbuatan tukang gigi tersebut, konsumen diharapkan untuk lebih berani menuntut dan mempertahankan apa yang sudah menjadi haknya. Dan konsumen juga harus lebih aktif untuk memperoleh informasi mengenai standar dari pekerjaan para pelaku usaha agar konsumen dapat terhindar dari praktek tukang gigi yang bisa menyebabkan kerugian bagi kesehatan maupun keselamatan konsumen.

2. Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dalam hal ini harus lebih memperhatikan dalam melakukan pendataan praktek tukang gigi karena dalam melakukan pekerjaannya tukang gigi telah melewati batasan-batasan kewenangan yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri Kesehatan yang berlaku. Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru juga diharapkan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan melakukan pengawasan terhadap pekerjaan tukang gigi secara periodik jika diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-buku

- Amiruddin, & Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2012.
- Asyhadie, H. Zaeni, & Arief Rahman, Pengantar Ilmu Hukum, Rajawali, Jakarta 2013.
- Badrulzaman, Mariam Darus, Perlindungan Terhadap Konsumen dilihat dari Sudut Perjanjian Baku, Bina Cipta, Bandung, 1986.
- Barkatullah, Abdul Halim, Hak-Hak Konsumen, Nusa Media, Bandung, 2010
- Bhekti, Suryani, Panduan Yuridis Penyelenggaraan Praktik Kedokteran, Niaga Swadaya, Jakarta, 2013.
- G, Wijaya, & A, Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- Hadjon, Philipus M, Pengantar Hukum Perizinan, Yuridika, Surabaya, 1993.
- Is, Muhammad Sadi, Etika Hukum Kesehatan Teori dan Aplikasinya di Indonesia, PRENADAMEIDA GROUP, Jakarta, 2015.
- Miru, Ahmadi, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Miru, Ahmadi, & Yodo, Sutarman, Hukum Perlindungan Konsumen, Rajawali Pers, Jakarta, 2004.
- Miru, Ahmadi, & Yodo, Sutarman, Hukum Perlindungan Konsumen, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2011.

- Nasution, Az, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta 2001.
- Nasution, Az, Hukum Perlindungan Konsumen, Diadit Media, Yogyakarta, 2001.
- Notoatmodjo, Soekidjo, Etika & Hukum Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Pudyatmoko, Y. Sri, Perizinan Problem dan Upaya Pembinaan, Jakarta: Grasindo, Jakarta, 2009.
- S.K, Celina Tri, Hukum Perlindungan Konsumen Edisi 1, Sinar Grafika, Jakarta, 2014.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta,2000.
- Siahaan, N.H.T, Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Panta Rei, Jakarta, 2005.
- Siswati, Sri, Etika dan Hukum Kesehatan Dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015.
- Soekanto, Soerjono, & Herkutanto, Pengantar Hukum Kesehatan, Remadja Karya CV, Jakarta, 1987.
- Susanto, Happy, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Soekanto, Soerjono & Herkutanto, Pengantar Hukum Kesehatan, Remadja Karya CV, Jakarta, 1987.
- Sofie, Yusuf, Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2009.

Syawali, Husni, & Imaniyanti, Neni Sri, Hukum Perlindungan Konsumen, CV. Mandar Maju, Bandung, 2000.

Triwibowo, Cecep, Etika dan Hukum Kesehatan, Nudha Medika, Yogyakarta, 2014.

2. Artikel dan Jurnal

At, Andi Nurfaizah, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan Dan Jasa Praktek Tukang Gigi, 2014.

Meutuah, Sarnizah, Hubungan Karakteristik Pengguna Gigi Palsu Dengan Pemanfaatan Jasa Tukang Gigi Di Kota Medan Tahun 2018, 2009.

Nasution, Az, Laporan Perjalanan ke Daerah-daerah Dalam Rangka Pengembangan Konsumen, Jakarta, FH UI.

Sarman, Dara Amanda, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Dumai Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 2015.

Simanjuntak, B. Gomgom, Keabsahan Tukang Gigi Terkait Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 40/PUU-X/2012 Mengenai Permohonan Perkara Pengujian Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran Terhadap Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, 2015, hlm. 2.

Sulmayeti, Perilaku Konsumen Pemakaian Kawat Gigi Non Medis, JOM FISIP, 2015, hlm. 3.

Yuningsih, Rahmi, Pengobatan Tradisional di Unit Pelayanan Kesehatan: Info Singkat Kesejahteraan Sosial, Vol. IV, 2012.

3. Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 339/MENKES/PER/1989 tentang Pekerjaan
Tukang Gigi.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1871/Menkes/Per/IX/2011 tentang
Pencabutan Permenkes Nomor 339 Tahun 1989.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan,
Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.

Undang –Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

