

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA
PELAYANAN KESEHATAN OLEH TUKANG GIGI**

SKRIPSI



Oleh:

ALAM NITI SATWIKO FUDHAIL

No. Mahasiswa: 14410505

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2019

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA
PELAYANAN KESEHATAN OLEH TUKANG GIGI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memproleh
Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum**

Universitas Islam Indonesia



ALAM NITI SATWIKO FUDHAIL

No. Mahasiswa: 14410505

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA
PELAYANAN KESEHATAN OLEH TUKANG GIGI**



Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk
Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/Pendadaran
Pada 19-02-2019

الجامعة الإسلامية
الاندونيسية

Yogyakarta, 10-11-2019

Dosen Pembimbing Tugas Akhir



M. Syamsudin, Dr., S.H., M.H.

NIK: 954100104

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA
PELAYANAN KESEHATAN YANG DILAKUKAN OLEH TUKANG GIGI**

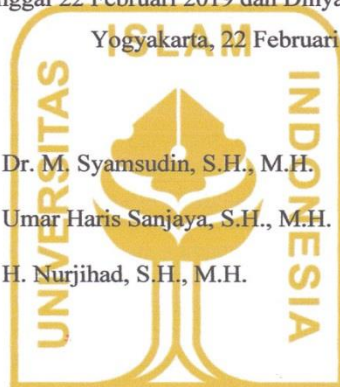
Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir /
Pendararan

Pada Tanggal 22 Februari 2019 dan Dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 22 Februari 2019

Tim Penguji

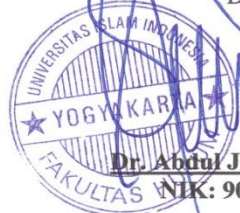
1. Ketua : Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H.
2. Anggota : Umar Haris Sanjaya, S.H., M.H.
3. Anggota : H. Nurjihad, S.H., M.H.



Tanda Tangan

الجامعة الإسلامية
Indonesia

Mengetahui
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H.
NIK: 904100102

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR
MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Bismillahirrohmannirrohim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Alam Niti Satwiko Fudhail

No. Mahasiswa : 14410505

Adalah benar – benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA
PELAYANAN KESEHATAN OLEH TUKANG GIGI

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UII.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini Saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar – benar hasil karya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma – norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ini adalah benar – benar asli (orisinil), bebas dari unsur – unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan ‘penjiplakan karya ilmiah (plagiat)’;
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan – kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum UII dan perpustakaan dilingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir No 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi baik sanksi administratif, akademik bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak – hak saya serta menandatangani Berita Acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan ‘Majelis’ atau ‘Tim’ Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda – tanda plagiat disinyalir ada/terjadi pada karya ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum UII. Demikian, surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.



Yogyakarta, 10 Januari 2019
Yang membuat pernyataan

ALAM NITI SATWIKO FUDHAIL
14410505

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Alam Niti Satwiko Fudhail
2. Tempat Lahir : Denpasar
3. Tanggal Lahir : 29 Agustus 1996
4. Jenis Kelamin : Laki- Laki
5. Golongan darah : A/B
6. Alamat Terakhir : Jalan Kaliurang km 5,5 gang pandega mandala no.9b, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman.
7. Alamat Asal : Jalan Pangandaran Raya no. 245 Bumi Bekasi Baru, Bekasi.
8. Identitas Orang Tua/ Wali
 - a. Nama Ayah : Prabowo Sakti Fudhail
Pekerjaan : Pensiunan
 - b. Nama Ibu : Niniek Irawati
Pekerjaan : Pensiunan
9. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD Tunas Jaka Sampurna
 - b. SMP : SMP Islam Al Azhar 9
 - c. SMA : SMA Islam Al Azhar 4
 - d. Perguruan Tinggi : Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia
10. Hobby : Olahraga.

Yogyakarta, 10 Januari 2019
Yang Bersangkutan

(Alam Niti Satwiko Fudhail)
14410505



MOTTO

Intansurulloha Yansurkum Wayutsabbit Aqdamakum

(Barang siapa menolong Allah maka Allah akan menolongnya dan menetapkan kakinya (keyakinannya) (Q.S Muhammad : 7))

Wasta'inu Bissobri Wassholah

(Dan memintalah pertolongan kepada Allah melalui Sabar dan Sholat (Q.S Al Baqarah : 154))

PERSEMBAHAN

Kepada keluargaku yang tercinta,

Ibu saya tercinta Niniek Irawati dan Bapak saya tercinta Prabowo Sakti Fudhail

Kakak-kakak tersayang (Baskoro Rizki, Tantie Cita)

*Almamater Universitas Islam Indonesia khususnya
Fakultas Hukum yang saya banggakan*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji hanya bagi Allah SWT. Yang Maha Penolong, Maha Pemurah, dan Maha Penyayang, yang senantiasa melimpahkan berbagai kenikmatan, pertolongan, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Studi Kasus Hukum dengan judul **”PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA PELAYANAN KESEHATAN OLEH TUKANG GIGI”** yang merupakan prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Sholawat serta salam senantiasa diucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan terima kasih dan rasa syukur *Alhamdulillah Jaza Kumullohu Khoiron* kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan berbagai kemudahan serta berbagai ilham sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
2. Nabi Besar Muhammad SAW sebagai sosok suri tauladan bagi umat manusia di muka bumi ini;
3. Bapak Fathul Wahid S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia;
4. Bapak Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;

5. Bapak M. Syamsudin, Dr., SH., M.H., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengantarkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Bapak Sujitno S.H., M.Hum., selaku Ketua Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
7. Bapak Endro Kumoro, SH., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
8. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang sudah memberikan ilmu pada saat penulis menempuh pendidikan Sarjana Hukum, beserta Staf dan Jajarannya di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
9. Ayu Tri Yuniarti makasih ya;
10. BERTAS & KIPAK;
11. Iwan, Hendra, Kokoh, Asip, Saka, Rofi, Damar, Affan dan Baim yang merupakan sahabat penulis, yang selalu menemani penulis dalam susah maupun senang semasa kuliah dan lumayan memberi dukungan penulis dalam mengerjakan skripsi ini;
12. Terselubung, semoga kelak menjadi manusia yang sukses berguna bagi bangsa dan negara;
13. Seluruh keluarga KKN 85 Gebang, Purworejo, periode 2017.
14. Terutama dan terakhir, penulis sangat berterima kasih kepada segenap keluarga tercinta, yang telah memberikan dukungan dan motivasi yang tiada henti kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa hasil penulisan Tugas Akhir/Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan sangat jauh dari sempurna, karena keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang terus dalam proses belajar. Mohon maaf jika masih terdapat banyak ketidaksempurnaan, saran dan kritik yang membangun senantiasa penulis harapkan guna perubahan yang lebih baik kedepannya. Dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 10 Januari 2019
Penulis

Alam Niti Satwiko Fudhail

DAFTAR ISI

HALAMAN		
JUDUL.....		i
HALAMAN		
PENGAJUAN.....		ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....		iii
HALAMAN	PENGESAHAN	TUGAS
AKHIR.....		iv
LEMBAR		PERNYATAAN
ORISINALITAS.....		v
LEMBAR		CURRICULUM
VITAE.....		vi
HALAMAN MOTTO.....		vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....		viii
KATA		
PENGANTAR.....		ix
DAFTAR ISI.....		xii
ABSTRAK.....		xiv
BAB I PENDAHULUAN.....		1
A. Latar Belakang Masalah.....		1
B. Rumusan Masalah.....		9
C. Tujuan Penulisan.....		9

D. Orisinalitas Penelitian.....	9
E. Kerangka Teori.....	11
F. Metode Penelitian.....	29
G. Pertanggungjawaban Sistematika.....	32

BAB II KAJIAN NORMATIF PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN

ATAS LAYANAN JASA KESEHATAN

GIGI.....33

A. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen.....	33
B. Hubungan Hukum dalam Layanan Jasa Kesehatan Gigi.....	35
C. Pihak-Pihak dalam Layanan Jasa Kesehatan Gigi.....	40
D. Dasar-Dasar Yuridis Layanan Jasa Kesehatan Gigi.....	44
E. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha terkait Layanan Jasa Kesehatan Gigi.....	47
F. Pembinaan dan Pengawasan oleh Pemerintah dalam Layanan Jasa Kesehatan Gigi.....	51
G. Tanggung Jawab Penyedia Layanan Jasa Kesehatan Gigi.....	54

H. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	60
BAB III PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA	
LAYANAN KESEHATAN OLEH TUKANG	
GIGI.....	63
A. Gambaran Umum Layanan Kesehatan oleh Tukang Gigi.....	63
B. Konstruksi Hubungan Hukum Antara Tukang Gigi dan Konsumennya.....	66
C. Perlindungan Hukum bagi Pengguna Layanan Jasa Kesehatan oleh Tukang Gigi.....	74
D. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam.....	95
BAB IV PENUTUP	
.....	100
A. KESIMPULAN.....	100
B. SARAN.....	101
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	107

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan kesehatan atas praktik yang dilakukan oleh tukang gigi. Rumusan masalah yang diajukan yaitu: Bagaimana konstruksi hubungan hukum antara tukang gigi dengan konsumennya?; Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna layanan jasa kesehatan atas praktik yang dilakukan oleh tukang gigi?. Penulisan ini dilakukan menggunakan metode penelitian hukum normatif. Data

penulisan ini dikumpulkan dengan studi pustaka dan wawancara, kemudian bahan hukum tersebut dianalisis secara deskriptif yaitu penguraian data-data yang diperoleh dalam penulisan tersebut digambarkan dan ditata secara sistematis dalam wujud uraian-uraian kalimat yang diambil maknanya sebagai pernyataan atau kesimpulan. 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 menyebabkan timbulnya korban yang mengalami kerugian. Pemerintah yang memiliki tanggung jawab sebagai pengawas dan pembina tidak melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pekerjaan tukang gigi. sehingga terjadi pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh tukang gigi seperti melakukan praktik layanan kesehatan gigi melebihi kewenangannya dan tidak memiliki izin pekerjaan tukang gigi terbaru dari pemerintah sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi. Penulis merekomendasikan perlunya pengawasan secara berkala dan berkelanjutan yang dilakukan oleh pemerintah pusat yang berkoordinasi dengan pemerintah-pemerintah daerah terhadap tempat-tempat praktik tukang gigi dan melakukan pembinaan terhadap tukang gigi untuk mencegah timbul korban dari oknum tukang gigi.

Kata - Kata Kunci: Perlindungan konsumen; tukang gigi; konsumen.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu bagian penting dalam rangka penunjang pembangunan dewasa ini. Pemerintah sebagai penyelenggara kepentingan umum, dalam pelaksanaannya berusaha meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi semua rakyat dengan mengikutsertakan seluruh lapisan masyarakat dalam setiap usaha peningkatan kesehatan. Untuk mewujudkan tingkat kesehatan yang optimal bagi setiap warga negara, diperlukan dukungan hukum dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan di bidang kesehatan.¹

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang selanjutnya ditulis Undang-Undang Kesehatan, menyatakan bahwa setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara.

Berkembangnya ilmu pengetahuan di bidang kesehatan, serta didukungnya sarana kesehatan yang semakin memadai, turut mempengaruhi tenaga ahli di bidang kesehatan yang dari waktu ke waktu semakin berkembang pula. Berbagai metode perawatan, terus dikembangkan guna memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien selaku konsumen pelayanan kesehatan.

Salah satu tenaga kesehatan yang mendapatkan kewenangan dalam

¹ R. Abdul Djamali dan Lenawati Tedjapermana, *Tanggung Jawab Hukum Seorang Dokter Dalam Menangani Pasien*, ctk. Pertama, Abardin. Jakarta, 2013, hlm. 128.

melakukan pelayanan kesehatan mengenai gigi selain dokter gigi adalah tukang gigi. Pelayanan kesehatan yang tepat bagi tukang gigi dijelaskan pada Pasal 1 Angka 16 Undang-Undang Kesehatan yaitu pelayanan kesehatan tradisional, 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.

Seiring dengan berkembangnya zaman kebutuhan konsumsi barang dan/atau jasa semakin meningkat, akan tetapi tidak diikuti dengan kesadaran masyarakat dalam memilih, menggunakan atau membeli barang maupun jasa yang baik dan benar sehingga aman bagi konsumen itu sendiri. Salah satu penyebabnya adalah harga atau tarif dari barang dan/atau jasa itu sendiri, seperti adanya perbedaan tarif yang signifikan antara jasa yang memiliki kompeten dengan jasa yang kurang memiliki kompeten, di mana jasa yang kurang memiliki kompeten lebih terjangkau oleh masyarakat. Hal tersebut merupakan alasan masyarakat lebih memilih barang atau jasa yang kurang berkompeten dan lebih terjangkau.

Masalah dalam pemilihan jasa pelayanan kesehatan gigi merupakan contoh nyata yang masih sering terjadi di masyarakat. Hal tersebut terjadi karena terdapat pihak yang membuka atau melakukan praktik jasa pelayanan perawatan gigi, yaitu tukang gigi. Profesi tukang gigi di Indonesia telah ada sejak zaman penjajahan Belanda dan terus hidup karena dorongan masyarakat yang sampai saat ini masih banyak yang melakukan perawatan dan pengobatan gigi pada jasa tukang gigi dibanding dokter gigi. Akan tetapi tukang gigi tidak memiliki kompetensi untuk

melakukan praktik tersebut. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi, kewenangan tukang gigi pada dasarnya hanya membuat gigi tiruan dan memasang gigi tiruan dari bahan akrilik. Akan tetapi peraturan tersebut tidak selaras pada praktiknya, dimana tukang gigi memberikan pelayanan yang melewati batasan wewenang yang telah ditentukan oleh pemerintah dengan melakukan perawatan gigi seperti penambalan gigi, pemasangan kawat gigi (behel), mencabut gigi, pembuatan gigi porselen selayaknya seorang dokter gigi, dan melakukan perawatan kecantikan seperti pemutihan gigi.

Pada era modern seperti ini sosial media adalah salah satu media yang paling banyak digunakan untuk memberikan informasi mengenai dampak bahaya dari pengobatan dan perawatan gigi oleh jasa tukang gigi, yang meliputi korban-korban baik itu korban cabut gigi, korban pasang kawat gigi (behel) maupun korban pemutihan gigi. Para korban tersebut biasanya mengalami infeksi pada mulutnya dari yang ringan sampai infeksi yang mengakibatkan korban sampai meninggal dunia.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya ditulis UUPK adalah suatu bentuk upaya pemerintah untuk melakukan fungsi pengawasan maupun memberikan kepastian hukum terhadap para pihak, baik untuk para pelaku usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa maupun para konsumen sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Antara konsumen dan pelaku usaha terdapat suatu hubungan timbal balik, yang pada dasarnya pelaku usaha membutuhkan konsumen guna memakai jasanya atau membeli barang yang

ditawarkannya dan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan, sebaliknya dengan konsumen yang membutuhkan pelaku usaha untuk menawarkan berbagai macam barang dan/atau jasa kepada konsumen guna memenuhi segala kebutuhannya. Dalam hal ini mengingat tujuan negara untuk menjaga dan memelihara tata tertib, diharapkan negara memberi perhatian, guna terjaminnya hak-hak konsumen dan sebaliknya pemenuhan kewajiban-kewajiban pelaku usaha sebagai produsen dapat dipastikan.²

Hubungan timbal balik yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha tersebut, terkadang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan salah satu pihak maupun kedua belah pihak dan lebih sering terdapat pihak konsumen itu sendiri yang dirugikan atas barang dan/atau jasa yang berasal dari pelaku usaha. Tidak sedikit tindakan pelaku usaha yang lebih mementingkan keuntungan tanpa melihat risiko atau dampak yang akan terjadi pada tindakannya dan tentu hal itu ialah suatu kegiatan bekerja yang tidak sehat untuk jangka waktu bisnisnya.

Salah satu elemen paling penting dalam hubungan timbal balik antara pelaku usaha dengan konsumen adalah rasa kepuasan dari pihak konsumen terhadap output yang dihasilkan dari hubungan tersebut. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dengan mengetahui respon konsumen terhadap suatu produk tersebut, sebagai berikut :

1. Apabila kinerja pelaku usaha lebih dari harapan konsumen, konsumen akan sangat puas;
2. Apabila kinerja pelaku usaha sesuai dengan harapan konsumen, konsumen

² Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2016, hlm. 4.

akan puas; dan

3. Apabila kinerja pelaku usaha tidak sesuai dengan harapan konsumen, tentu konsumen akan merasa kecewa.³

Dalam hal penyebutan kata konsumen pada pasien jasa pelayanan kesehatan tukang gigi, hal tersebut menurut penulis tepat dikarenakan merujuk pada isi dari UUPK Pasal 1 Angka 2 yaitu : “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 di perdagangkan.” Dalam Pasal 4 huruf (a) UUPK, disebutkan bahwa hak konsumen yaitu, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen pun mempunyai hak informasi, dalam hal ini tukang gigi tidak dengan benar-benar jujur dalam pemberian informasi yang dibutuhkan konsumen, seperti dalam hal tukang gigi selaku pelaku usaha tidak memberikan informasi kepada konsumennya mengenai apa saja kewenangan tukang gigi dan risiko apa saja yang berpotensi timbul setelah melakukan jasa perawatan gigi tersebut.

Berikut salah satu contoh kasus mengenai akibat tindakan penyimpangan tukang gigi, terjadi pada seorang warga Palopo berusia 29 tahun yang melakukan pencabutan dua gigi sekaligus, yaitu kanan dan kiri oleh tukang gigi keliling pada 28 April 2018. Kemudian sehari setelah pencabutan warga tersebut datang ke dokter gigi untuk melakukan pengobatan dikarenakan ia mengeluh bahwa darah tidak berhenti keluar pada mulutnya sehabis dilakukan pencabutan gigi oleh tukang gigi tersebut. Kondisi warga tersebut pada saat pergi melakukan perawatan

³ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif Tujuan dan Keinginan Konsumen*, ctk. Keempat, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010, hlm. 32.

pada dokter sudah dengan kondisi lemas. Lima hari kemudian pendarahan masih berlanjut pada mulutnya yang kemudian pasien dirujuk untuk ditangani lebih lanjut di unit gawat darurat (UGD) dengan diikuti pemeriksaan tensi dan hasilnya normal. Akan tetapi kondisi umum lemas. Hari berikutnya pada 4 Mei 2018 pemeriksaan menunjukkan tensi 80/50. Kadar Hb 3,8. Diagnosis, anemia akut dan segera dilakukan transfusi darah. Pada 6 Mei pukul 02.00 Wita kesadaran pasien menurun. Kemudian pukul 03.00 Wita pasien dinyatakan meninggal dunia.⁴

Kasus-kasus yang serupa terjadi di masyarakat tentu sangat jelas telah mencederai hak konsumen, meliputi:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam hal mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa. Dalam hukum kesehatan hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dapat berupa informasi mengenai kompetensi dan kewenangan dari tenaga kesehatan yang menangani pasien apakah kompetensi dan kewenangan dari tenaga kesehatan tersebut sesuai dengan pelayanan kesehatan yang diberikan atau tidak.

Namun pada praktiknya sering dijumpai bahwa tukang gigi sebagai pelaku usaha tidak mengindahkan hak konsumen tersebut, dengan tetap melayani atau memberikan jasa di luar kompetensinya.

Kerugian-kerugian yang timbul dan dialami oleh konsumen tersebut terjadi karena adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha

⁴<http://www.tribunnews.com/regional/2018/05/09/warga-palopo-meninggal-usai-gigi-dicabut-oleh-tukang-gigi-keliling-pdgi-sulselbar-ambil-tindakan>, dilihat tanggal 23 Mei 2018, pukul 13.00 Wib.

dalam suatu hubungan hukum perjanjian antar para pihak yaitu pelaku usaha dengan konsumen, dimana sebenarnya kewenangan maupun larangan-larangan tukang gigi pun sebenarnya sudah diatur oleh pemerintah pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi “Permenkes 39/2014”, dimana pada Pasal 6 Ayat (2) Permenkes 39/2014 pekerjaan tukang gigi tersebut hanya berupa :

1. Membuat gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* yang memenuhi ketentuan persyaratan kesehatan; dan
2. Memasang gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* dengan tidak menutupi sisa akar gigi.

Jadi pada dasarnya kewenangan tukang gigi hanya sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Ayat (2) Permenkes 39/2014. Dalam Pasal 9 Permenkes 39/2014 sudah diatur dengan tegas bahwa tukang gigi dilarang melakukan pekerjaan selain kewenangannya tersebut.

Pasal 9 Permenkes 39/2014: Tukang Gigi dilarang:

1. Melakukan pekerjaan selain kewenangan yang diatur dalam Pasal 6 Ayat (2);
2. Mewakikan pekerjaannya kepada orang lain;
3. Melakukan promosi yang mencantumkan pekerjaan selain yang diatur dalam Pasal 6 Ayat (2); dan
4. Melakukan pekerjaan secara berpindah-pindah.

Dilihat dari kewenangan dan larangan tersebut, peraturan yang digunakan untuk mengatur pekerjaan tukang gigi sangat jelas, akan tetapi beberapa tukang gigi selaku pelaku usaha hingga saat ini masih melakukan pelanggaran atau

tindakan penyelewengan. Penyimpangan yang dilakukan tukang gigi bukan hanya sekedar pencabutan gigi saja, jasa perawatan gigi lainnya, seperti pemasangan kawat gigi juga marak terjadi pada praktik tukang gigi ditambah dengan adanya *trend fashion* pemasangan kawat gigi, yang disalah artikan bahwa memasang kawat gigi pada gigi hanya untuk gaya penampilan, baik dikalangan masyarakat remaja, dewasa sampai anak-anak. Peristiwa pada masyarakat seperti ini adalah peluang bagi tukang gigi sebagai pelaku usaha untuk memanfaatkan dengan berbagai macam penawaran jasa pemasangan kawat gigi dengan harga yang jauh lebih terjangkau tentunya dibandingkan dengan harga pada pemasangan kawat gigi oleh dokter gigi.

Hal tersebut berpotensi bertambahnya jumlah tukang gigi yang akan melakukan praktik di luar wewenangnya, di mana praktik atau kegiatan tersebut sangat ber risiko karena pada dasarnya fungsi dari kawat gigi tersebut untuk melakukan perawatan kesehatan gigi yang tidak rapih dan dapat mempengaruhi keselamatan serta kesehatan konsumen itu sendiri.

Sampai saat ini pekerjaan tukang gigi masih menjadi perdebatan oleh masyarakat dikarenakan tukang gigi itu sendiri tidak menempuh jalur pendidikan formal seperti apa yang dilakukan atau ditempuh dokter gigi pada umumnya. Akan tetapi tukang gigi tetap diberi kewenangan dalam hal membuat dan memasang gigi tiruan berbahan akrilik yang termasuk dalam ruang lingkup dari kewenangan dokter gigi. salah satu pemikiran yang dijadikan alasan adalah tukang gigi sudah ada di Indonesia dari dulu dan dikategorikan sebagai

pengobatan tradisional.⁵

Berdasarkan uraian-uraian di atas, Penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai bagaimana hubungan hukum antara tukang gigi dengan konsumennya serta perlindungan hukum bagi pengguna jasa pelayanan kesehatan pada tukang gigi.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik mengangkat masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana konstruksi hubungan hukum antara tukang gigi dengan konsumennya?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna layanan jasa kesehatan atas praktik yang dilakukan oleh tukang gigi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini meliputi sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis konstruksi hubungan hukum antara tukang gigi dengan konsumennya.
2. Untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan kesehatan atas praktik yang dilakukan oleh tukang gigi.

D. Orisinalitas Penelitian

Dalam sepanjang penelusuran di perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, penelitian yang berjudul "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelayanan Kesehatan yang dilakukan Oleh Tukang Gigi di Kabupaten*

⁵<https://travel.kompas.com/read/2012/06/26/13560321/PTGI.Tukang.Gigi.adalah.Pengobatan.Tradisional> . dilihat tanggal 27 Juni 2018, pukul 10.00 Wib.

Temanggung” bukanlah plagiasi atau duplikasi dari hasil penelitian lain, karena hasil dari penelitian hukum ini di peroleh melalui suatu penelitian hukum yang dilakukan sendiri oleh penulis. Terdapat penelitian hukum tentang perlindungan konsumen tukang gigi, yaitu :

1. Diyah Wulandari, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2014, dengan judul “*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pemasangan Kawat Gigi oleh Tukang Gigi di Yogyakarta*”. Rumusan Masalah yang diangkat adalah bagaimana pertanggungjawaban tukang gigi terhadap penerima jasa pemasangan kawat gigi? dan bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa pemasangan kawat gigi atas praktik yang dilakukan tukang gigi berdasarkan Undang-Undang Praktik Kedokteran, UUPK dan Undang-Undang Kesehatan?. Hasil dari penelitian ini adalah:
 - a. Praktik tukang gigi yang ada di Yogyakarta tidak memiliki izin yang dikeluarkan dinas kesehatan kota, karena sudah lama di dinas kesehatan kota tidak memperpanjang dan mengeluarkan izin baru bagi tukang gigi. Dinas kesehatan kota Yogyakarta selama ini tidak melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap tukang gigi ini, karena tukang gigi ini banyak yang tidak memiliki izin, sehingga menyulitkan untuk melakukan pengawasan dan pembinaan.

Penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian diatas, hal ini dapat dilihat bahwa peneliti menganalisis mengenai hubungan hukum antara tukang gigi dengan konsumennya dan menganalisis mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan kesehatan atas praktik yang dilakukan oleh tukang gigi,

Serta lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Temanggung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan serta tidak adanya unsur plagiasi dan benar-benar orisinil dalam arti belum ada penelitian yang sama dengan penelitian ini.

E. Kerangka Teori

Dalam dunia bisnis terdapat suatu perjanjian atau kontrak. Pengertian istilah kontrak atau persetujuan yang diatur dalam Buku III Bab Kedua KUHPerdata Indonesia, sama dengan pengertian perjanjian. Oleh karena itu kontrak sering disebut dengan istilah perjanjian.⁶

Pengertian perjanjian dalam Pasal 1313 KUH Perdata adalah suatu perbuatan dimana satu orang mengikatkan dirinya dengan satu orang lainnya atau lebih. Dua pihak itu sepakat untuk menentukan peraturan atau kaedah atau hak dan kewajiban, yang adalah untuk menimbulkan akibat hukum, menimbulkan hak dan kewajiban sehingga apabila kesepakatan itu dilanggar maka ada akibat hukumnya atau sanksi kepada pelanggit tersebut.⁷

Abdulkadir Muhammad berpendapat bahwa definisi perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1313 KUH Perdata mempunyai beberapa kelemahan. Kelemahan-kelemahan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:⁸

- a. Hanya menyangkut sepihak saja. Hal ini diketahui dari perumusan “satu orang atau lebih lainnya”. Kata kedua “mengikatkan” sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, tidak datang dari kedua belah pihak. Seharusnya

⁶ Evia Riyani, *Hukum Perjanjian*, ctk. Pertama, Ombak, Yogyakarta, 2013, hlm. 1.

⁷ Evia Riyani, *Op. Cit*, hlm. 2.

⁸ *Ibid*, hlm. 3.

perumusan itu adalah “saling mengikatkan diri”, jadi ada konsensus dari pihak-pihak

- b. Kata perbuatan mencakup juga tanpa konsensus. Dalam pengertian “perbuatan” termasuk juga dalam tindakan melaksanakan tugas tanpa kuasa (*zaakwarneming*), tindakan melawan huku (*onrechmatigdaad*) yang tidak mengandung suatu konsensus. Seharusnya lebih tepat jika dipakai kata “persetujuan”;
- c. Pengertian dari perjanjian itu sendiri terlalu luas. Pengertian perjanjian dalam Pasal 1313 KUH Perdata tersebut terlalu luas, karena dapat mencakup juga masalah perlangsungan perkawinan yang telah diatur dalam ruang lingkup hukum keluarga. Sedangkan yang dimaksud dalam hal tersebut diatas adalah hubungan harta kekayaan saja. Perjanjian yang dimaksud/dikehendaki oleh buku 11 KUH Perdata sebenarnya hanya perjanjian yang bersifat personal
- d. Pengertian perjanjian tersebut tidak memberikan tujuan. Dalam rumusan pasal itu tidak disebutkan tujuan untuk mengadakan perjanjian, sehingga pihak-pihak yang mengikatkan diri itu tidak jelas untuk apa.

M. Yahya Harahap mendefinisikan perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi.⁹

Pada Pasal 1313 KUH Perdata terdapat penjelasan mengenai pengertian

⁹ M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, ctk. Pertama, Alumni, Bandung, 1986, hlm. 6.

perjanjian bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lainnya atau lebih. Rumusan yang diberikan dalam Pasal 1313 KUH Perdata tersebut menegaskan kembali bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya kepada orang lain. Suatu perjanjian melahirkan kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih orang (pihak) kepada satu atau lebih orang (pihak) lainnya, yang berhak atas prestasi tersebut. Rumusan tersebut memberikan konsekuensi hukum bahwa dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, dimana satu pihak adalah pihak yang wajib berprestasi dan pihak lainnya adalah pihak yang berhak atas prestasi tersebut. Seiring berkembangnya ilmu hukum, pihak-pihak yang terkait tidak hanya seorang atau lebih bahkan dapat juga terdiri dari satu atau lebih badan hukum.¹⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa hukum yang dilakukan antara seorang atau lebih dengan pihak seorang atau lebih lainnya, untuk berjanji melaksanakan suatu hal yang telah disepakati bersama.

Dalam KUH Perdata Pasal 1320 memuat empat syarat sahnya suatu perjanjian, sebagai berikut:¹¹

1. Adanya kesepakatan antara pihak, bebas dari paksaan, kekeliruan dan penipuan;
2. Para pihak, mereka yang cakap untuk membuat perikatan;
3. Adanya suatu hal yang tertentu yang diperjanjikan;

¹⁰ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, ctk. Pertama, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2003, hlm. 92.

¹¹ Rio Christiawan, *Aspek Hukum Kesehatan dalam Upaya Medis Transplantasi Organ Tubuh*, ctk. Pertama, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2003, hlm. 8.

4. Suatu sebab yang halal, yang dibenarkan dan tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan serta merupakan sebab yang masuk akal untuk dipenuhi.

Ke empat unsur tersebut selanjutnya, dalam doktrin ilmu hukum yang berkembang, digolongkan ke dalam:¹²

1. Unsur subjektif; dan
2. Unsur objektif.

Hukum perjanjian memiliki asas-asas di dalamnya yang merupakan sebuah upaya untuk menciptakan keseimbangan serta memelihara hak-hak yang dimiliki oleh para pihak sebelum perjanjian yang dibuat mengikat bagi para pihak yang bersangkutan. Oleh sebab itu, dalam KUH Perdata diberikan berbagai asas umum yang merupakan pedoman untuk dijadikan batas atau rambu dalam mengatur dan membentuk perjanjian yang akan dibuat. Dengan adanya asas-asas dalam hukum perjanjian tersebut, dapat menjadi perjanjian yang berlaku bagi para pihak, dan dalam pelaksanaan serta pemenuhannya dapat dipaksakan.¹³

Berikut ini asas-asas umum hukum perjanjian yang terdapat dalam KUH Perdata:

1. Asas personalia

Suatu perjanjian hanya meletakkan hak dan kewajiban antara para pihak yang membuatnya, sedangkan pihak ketiga tidak ada sangkut pautnya. Menjadikan asas personalia merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan/atau membuat kontrak atau perjanjian hanya untuk

¹² Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Op. Cit*, hlm 93.

¹³ Neng Yani Nurhayani, *Hukum Perdata*, Ctk. Pertama, Pustaka Setia, Bandung, 2015, hlm. 243.

kepentingan perseorangan. Melihat dari isi Pasal 1315 bahwa perjanjian yang dibuat oleh pra pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya.

Asas personalia yang terdapat dalam Pasal 1315 KUH Perdata juga menunjuk pada kewenangan bertindak seseorang yang membuat atau mengadakan perjanjian.

Berdasarkan Pasal 1315 KUH Perdata, kewenangan bertindak seorang individu dapat dibedakan menjadi:

- a. Untuk dan atas namanya serta bagi kepentingan dirinya sendiri;
- b. Sebagai wakil dari pihak tertentu.
- c. Selaku kuasa dari orang atau pihak yang memberikan kuasa.

2. Asas konsensualisme

Asas konsensualisme berlaku dalam hukum perjanjian. Dengan adanya asas ini bukan menjadikan dalam perjanjian harus ada kesepakatan, melainkan kesepakatan tersebut sudah semestinya ada karena perjanjian atau persetujuan sudah ada kata sepakat antara kedua belah pihak, perjanjian sudah mengikat. Asas konsensualisme dapat disimpulkan bahwa setiap perjanjian sudah sah atau mengikat, apabila sudah tercapai kesepakatan mengenai hal-hal pokok dari perjanjian tersebut.¹⁴

Asas konsensualitas ini tidak berlaku bagi semua jenis perjanjian karena asas ini hanya berlaku terhadap perjanjian konsensual, sedangkan terhadap perjanjian formal dan perjanjian riil tidak berlaku¹⁵

¹⁴ *Ibid.* hlm. 246

¹⁵ *Ibid.*

Pengertian dari asas konsensualisme menurut subekti adalah perjanjian dan perikatan yang timbul sejak detik tercapainya kesepakatan. Dengan kata lain, perjanjian itu sudah sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok dan tidak diperlukan sesuatu yang formalitas¹⁶

3. Asas kebebasan berkontrak

Asas kebebasan berkontrak adalah setiap orang bebas membuat perjanjian yang terdapat dalam Undang-Undang yang dikenal sebagai perjanjian bernama dan perjanjian yang tidak diatur dalam Undang-Undang atau perjanjian tidak bernama.¹⁷

Menurut Sutan Remi Sjahdeni, asas kebebasan berkontrak menurut hukum perjanjian Indonesia, antara lain sebagai berikut:¹⁸

- a. Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian;
- b. Kebebasan untuk memilih pihak yang ingin membuat perjanjian;
- c. Kebebasan untuk menentukan atau memilih *causa* dari perjanjian yang akan dibuatnya;
- d. Kebebasan untuk menentukan objek perjanjian;
- e. Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian;
- f. Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan Undang-Undang yang bersifat opsional.

4. Asas mengikat perjanjian (*pacta sunt servanda*)

¹⁶ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Pertama, Intermasa, Jakarta, 2001 hlm 15

¹⁷ Neng Yani Nurhayani, *Op. Cit.* hlm. 248.

¹⁸ *Ibid.* hlm. 249.

Asas mengikat perjanjian juga biasa disebut asas kepastian hukum, yaitu setiap perjanjian yang diadakan oleh kedua belah pihak merupakan perbuatan yang sacral dan dikaitkan dengan unsur keagamaan.¹⁹

5. Asas itikad baik

Asas itikad baik adalah perjanjian bagi masing-masing pihak yang harus menunjukkan itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian tersebut. Prof. R. Subekti memberi definisi itikad baik sebagai suatu sendi yang terpenting dalam hukum perjanjian. Hal ini dapat dipahami karena itikad baik merupakan landasan utama untuk dapat melaksanakan suatu perjanjian dengan sebaik-baiknya dan sebagaimana mestinya.²⁰

Ketentuan tentang itikad baik diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata Ayat (3) bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Asas ini dibagi menjadi dua macam, yaitu itikad baik mutlak dan itikad baik nisbi.

Pada itikad baik nisbi, orang memerhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subyek. Pada itikad baik yang mutlak, penilaiannya terletak pada akal sehat dan keadilan, dibuat ukuran yang objektif untuk menilai keadaan menurut norma-norma yang objektif.²¹

Suatu hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen dapat terjadi apabila tercapainya persetujuan antar para pihak, Persetujuan adalah hal yang akan terjadi, apabila ada suatu penawaran yang diikuti oleh suatu penerimaan. Apa yang diterima, harus sesuai dengan apa yang ditawarkan. Terutama mengenai

¹⁹ *Ibid.* hlm. 250.

²⁰ Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Ctk. Kedua, Alumni, Bandung, 2013, hlm. 247.

²¹ Peter Mahmud Marzuki, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Ctk. Pertama, Laksbang Mediatama, Yogyakarta, 2008, hlm 113 (neng hlm 251)

tujuan dari suatu persetujuan.²²

Terdapat berbagai macam persetujuan untuk melakukan pekerjaan diatur dalam buku III Bab Kedua KUHPerdara sebagai berikut:

1. Persetujuan untuk melakukan jasa-jasa tertentu

Mengenai persetujuan untuk melakukan jasa tertentu menurut Pasal 1601 KUH Perdata terdapat adanya suatu kehendak dari salah satu pihak untuk dilakukannya suatu prestasi agar tercapainya suatu tujuan perjanjian. Pihak yang menghendaki dilakukannya prestasi adalah pihak yang bersedia membayar upah.

Pengertian jasa itu sendiri didalam Pasal 1 Ayat (5) UUPK dijelaskan bahwa setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh pihak konsumen. Mengenai perjanjian yang dilakukan antara tukang gigi dengan konsumennya ialah termasuk dalam persetujuan untuk melakukan jasa-jasa tertentu. Dimana suatu pihak menghendaki dari pihak lainnya untuk melakukan prestasinya guna mencapai tujuan dengan diikuti pembayaran upah oleh pihak yang menghendaki prestasi tersebut dan pihak yang menawarkan dan melakukan jasa adalah pihak yang memiliki ahli dalam melakukan pekerjaan dibidangnya.

2. Persetujuan Peburuhan

Arti kata persetujuan peburuhan adalah perjanjian antara para pihak yaitu buruh dan majikan, pihak majikan memberikan upah dengan diikuti pekerjaan yang dilakukan oleh pihak buruh. dalam persetujuan peburuhan ini terdapat hubungan *dienstverhouding* yang merupakan hubungan dimana majikan

²² R. Wirjono Prodjodikoro, *Azas-azas Hukum Perjanjian*, ctk. Kesembilan, CV. Mandar maju, Bandung, 2011, hlm. 28.

berwenang memberikan perintah kepada buruh dan harus ditaatinya.²³

3. Persetujuan Pemborongan Kerja

Pengertian dari persetujuan pemborongan kerja terdapat dalam pasal 1601 KUHPerdara sebagai suatu persetujuan, dimana pihak satu yaitu si pemborong berjanji kepada pihak lain yang memborongkan, akan menyelenggarakan suatu pekerjaan tertentu dengan diikuti pembyaran upah yang telah disepakati bersama.²⁴

Pengertian yang umum tentang wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya.²⁵ Pengaturan mengenai ketentuan wanprestasi diatur dalam pasal 1243 KUH Perdata yang menyatakan bahwa penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.

Seseorang dapat dikatakan melakukan wanprestasi apabila:²⁶

1. Tidak memenuhi prestasi/kewajibannya;
2. Terlambat memenuhi prestasi/kewajibannya dan;
3. Memenuhi prestasi/kewajiban tetapi tidak sebagaimana mestinya.

Overmacht adalah suatu keadaan yang memaksa. *Overmacht* menjadi

²³ Djoko Prakoso dan Bambang Riyadi Lani, *Dasar Hukum Persetujuan Tertentu di Indonesia*, ctk. Pertama, Bina Aksara, Jakarta, 1987, hlm. 85.

²⁴ *Ibid.* hlm. 115.

²⁵ M. Yahya Harahap, *Op. Cit.* hlm. 60.

²⁶ Djohari Ahmad Santoso dan Achmad Ali, *Hukum Perjanjian Indonesia*, Ctk. Pertama, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 1983, hlm. 57.

landasan hukum yang memaafkan kesalahan seorang debitur atau disebut juga sebagai peristiwa yang mencegah pihak debitur untuk menanggung akibat dan risiki perjanjian.²⁷ Suatu peristiwa yang dapat dikatakan sebagai *overmacht* apabila:²⁸

1. Dalam memenuhi pelaksanaan perjanjian berada dalam keadaan *impossibilitas* yang tidak dapat diperhitungkan sebelumnya (*ontoerenkenbare onmogelijkheid*);
2. Dalam memenuhi pelaksanaan perjanjian terdapat halangan yang membuat dia berada dalam keadaan tidak mungkin memenuhi perjanjian, yang disebabkan oleh sesuatu peristiwa/kejadian yang berada diluar kesalahan atau kelalaian debitur;
3. Alasan penghalang tersebut dapat dibuktikan oleh debitur. Terutama tentang kebenaran, bahwa peristiwa atau kejadian berada diluar kesalahan dan kelalaiannya.

Kesehatan adalah salah satu parameter untuk mengukur keberhasilan pembangunan manusia. Tanpa adanya kesehatan, manusia tidak akan produktif untuk hidup layak secara ekonomi maupun menjalani pendidikan yang baik. Begitu juga tanpa ekonomi yang baik, manusia tidak akan dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang baik serta pendidikan yang baik. Begitupun dengan tanpa adanya pendidikan yang baik, manusia juga tidak bisa mengerti kesehatan serta mendapatkan ekonomi yang baik. Ketiga parameter tersebut saling

²⁷ M. Yahya Harahap, *Op. Cit.* hlm. 82.

²⁸ *Ibid.* hlm. 88.

berhubungan satu sama lainnya dan tidak bisa dipisahkan satu sama lain.²⁹

Pengertian atau definisi tentang hukum kesehatan adalah serangkaian ketentuan hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang berkaitan secara langsung maupun tidak langsung dengan kesehatan, hubungan antara pasien/atau masyarakat dengan tenaga kesehatan dalam upaya pelaksanaan kesehatan.³⁰

Dari pengertian diatas dapat ditarik unsur-unsur sebagai berikut:³¹

1. Serangkaian ketentuan hukum yang berkaitan secara langsung maupun tidak langsung dengan kesehatan;
2. Hubungan antara pasien dan masyarakat dengan tenaga kesehatan; dan
3. Upaya pelaksanaan kesehatan.

Mengenai sumber-sumber hukum kesehatan meliputi:

1. Serangkaian ketentuan hukum yang dapat berkaitan secara langsung dengan kesehatan;

Guna menyelenggarakan pemeliharaan kesehatan masyarakat yang terstruktur dan terpadu, pemerintah telah mengeluarkan berbagai ketentuan hukum yang mengatur masalah kesehatan. Ketentuan hukum atau sumber hukum kesehatan adalah sebagai berikut:

- a. Undang-undang;
- b. Peraturan pemerintah;
- c. Yurisprudensi;
- d. Perjanjian/Konvensi-konvensi Internasional;

²⁹ Sri Siswati, *Etika dan Hukum Kesehatan dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan*, ctk. Kedua, Rajawali Pers, Jakarta, 2015, hlm. 2.

³⁰ Zaeni Asyhadie, *Aspek-aspek Hukum Kesehatan di Indonesia*, ctk. Pertama, Rajawali Pers, Depok, 2017, hlm. 5.

³¹ *Ibid.*

- e. Kebiasaan.
2. Serangkaian hukum yang berkaitan secara tidak langsung dengan masalah kesehatan.

Ketentuan hukum yang berkaitan secara tidak langsung dengan kesehatan adalah ketentuan hukum perdata, hukum pidana, hukum administrasi, khususnya yang berkaitan dengan pertanggungjawaban atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan tugasnya. Bentuk-bentuk tanggung jawab tersebut meliputi: tanggung jawab keperdataan, tanggung jawab pidana, tanggung jawab administrasi.³²

H.J.J Leenen memberikan batasan hukum kesehatan, sebagai seluruh ketentuan hukum yang langsung berhubungan dengan bidang pemeliharaan kesehatan dan ketentuan-ketentuan dari bidang-bidang hukum lain seperti hukum pidana, perdata dan administrasi yang dapat diterapkan dalam hubungannya dengan pemeliharaan kesehatan.³³

Hukum pada umumnya bersifat imperatif dan fakultatif. Kaidah hukum imperatif apabila kaidah hukum itu bersifat apriori harus ditaati, bersifat mengikat dan memaksa. Kaidah hukum itu fakultatif apabila kaidah hukum itu tidak secara apriori mengikat, sifatnya hanya melengkapi. Hukum yang bersifat imperatif karena bersifat memaksa, maka pada umumnya selalu disertai sanksi. Sanksi itu dapat berupa hukum penjara, hukuman denda dan hukuman administratif.³⁴

³² *Ibid.* hlm. 15.

³³ Sri Siswati, *Op. Cit.* hlm 13.

³⁴ Zaeni Asyhadie, *Op. Cit.* hlm. 17.

Atas dasar itu maka secara keseluruhan ketentuan hukum yang berkaitan dengan hukum kesehatan bersifat imperatif dan juga fakultatif. Ketentuan sanksi dari hukum kesehatan yang tepat bagi tukang gigi dengan konsumennya tergambar pada ketentuan Pasal 191 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa, setiap orang yang tanpa izin melakukan praktik pelayanan kesehatan tradisional yang menggunakan alat dan teknologi sehingga mengakibatkan kerugian harta benda, luka berat, atau kematian dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan denda paling banyak Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah)³⁵

Dengan adanya ketentuan sanksi tersebut maka ketentuan hukum kesehatan pada hakikatnya bermaksud hendak memberikan perlindungan hukum kepada pasien dan pihak terkait lainnya. Untuk mencapai tujuan tersebut pada akhirnya hukum kesehatan mempunyai sifat ganda, yaitu bersifat public dan privat sekaligus.³⁶

Sifat hukum publik dari hukum kesehatan terlihat pada ikut campur tangannya pemerintah dalam bidang kesehatan. Ikut campur tangan pemerintah ini merupakan hal yang wajar karena tujuan pemerintah yang hendak mencapai kesejahteraan negara sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945.³⁷

Mengenai pelayanan kesehatan di dalam Pasal 1 Undang-Undang Kesehatan terdapat penjelasan macam-macam pelayanan kesehatan, sebagai berikut:

³⁵ *Ibid.* hlm. 18.

³⁶ *Ibid.* hlm.19.

³⁷ *Ibid.* hlm. 20.

1. Pelayanan kesehatan promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
2. Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
3. Pelayanan kesehatan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
4. Pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.
5. 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 di masyarakat.

Pemberian pelayanan kesehatan yang maksimal diharapkan mampu mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Pelayanan kesehatan merupakan suatu profesi yang didasarkan atas kerahasiaan dan kepercayaan. Menurut Van Der Mijl, ciri-ciri pokok dalam pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Setiap orang meminta pertolongan dari orang yang mempunyai profesi yang bersifat rahasia, tidak dapat menilai keahlian profesional itu, secara umum;
2. Hubungan antara orang yang meminta pertolongan dan orang yang memberi pertolongan bersifat rahasia;
3. Setiap orang yang menjalankan suatu profesi rahasia hampir selalu memegang posisi yang tidak tergantung (bebas);
4. Sifat pekerjaan ini membawa konsekuensi bahwa hasilnya tidak selalu dapat dijamin, melainkan hanya ada kewajiban untuk melakukan yang terbaik, dan kewajiban ini tidak mudah di uji.³⁸

Sesuai dengan ciri-ciri pokok dalam pelayanan kesehatan di atas, pelayanan kesehatan haruslah dilakukan oleh orang yang mempunyai dasar kemampuan dan kecakapan dalam mempraktikkan ilmu kesehatan serta teknologi dalam kesehatan. Untuk memperoleh kemampuan dan kecakapan dalam melakukan kewajiban yaitu tindakan medis tidak dapat diperoleh dengan mudah. Tentunya dalam mendapatkan kemampuan dan kecakapan dalam bidang kesehatan tertentu, setidaknya harus mempunyai pendidikan dan ilmu kesehatan terlebih dahulu, yang nantinya diharapkan untuk mengurangi risiko dari suatu pelayanan kesehatan.

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa.³⁹ Pengertian dari

³⁸ Siska Elvandari, *Hukum Penyelesaian Sengketa Medis*, ctk. Pertama, Thafa Media, Yogyakarta, 2015, hlm. 53.

³⁹ Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, ctk. Pertama, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 1.

perlindungan konsumen sendiri menurut Pasal 1 Angka 1 UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen secara garis besar menyangkut hak-hak konsumen dan dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, sebagai berikut:

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah dari kerugian, baik itu kerugian pribadi maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar;
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.⁴⁰

Dalam perlindungan konsumen terdapat dua subjek yang terlibat yaitu konsumen dan pelaku usaha. Secara umum pelaku usaha dapat diartikan sebagai orang yang melakukan usaha bisnis yang tujuan utamanya mencari untung. Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada UUPK yang menyatakan, 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.⁴¹

Berdasarkan pengertian konsumen tersebut, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu:

1. Konsumen Antara, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan

⁴⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit*, hlm. 6.

⁴¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ctk. Kedua, PT Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 1.

mencari keuntungan;

2. Konsumen Akhir, adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali;
3. Konsumen Komersial, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang dimanfaatkan untuk memproduksi barang dan/atau jasa dengan tujuan mendapatkan keuntungan.⁴²

Sebelum konsumen memakai atau mengonsumsi barang dan/atau jasa, tentu ada peristiwa-peristiwa atau keadaan-keadaan yang terjadi dan dapat digolongkan ke dalam tahapan peristiwa/keadaan. Berikut tahapan-tahapan transaksi yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen dalam upaya konsumen untuk memperoleh barang dan/atau jasa:⁴³

- a. Tahap pratransaksi

Tahap yang dimaksud adalah tahap sebelum adanya perjanjian/transaksi konsumen, yaitu keadaan atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli atau menggunakan barang dan/atau jasa yang diedarkan pelaku usaha;

- b. Tahap transaksi (Yang sesungguhnya)

Setelah calon konsumen memperoleh informasi yang cukup mengenai kebutuhannya, kemudian ia mengambil keputusan apakah membeli atau

⁴² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ctk. Pertama, Kencana, Jakarta, 2013, hlm.18.

⁴³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, PT Citra Aditya Bakti, 2006, Bandung, hlm. 69-73.

tidak. Di sini konsumen mempergunakan salah satu haknya, yaitu hak untuk memilih. Apabila konsumen sudah menyatakan persetujuannya, pada saat itu lahir suatu perjanjian;

c. Tahap purnatransaksi

Tahap ini adalah tahap merealisasikan transaksi (perjanjian, kontrak) yang sudah dibuat antara pelaku usaha dan konsumen dengan pemenuhan hak dan kewajiban diantara mereka sesuai dengan isi perjanjian yang dibuat tersebut. Pada tahap pelaksanaan perjanjian ini, satu hal yang sangat penting di perhatikan adalah masalah penafsiran perjanjian. Tidak selamanya perjanjian dilaksanakan sama seperti yang dikehendaki oleh para pihak. Ada kalanya terdapat perbedaan pendapat di antara para pihak mengenai istilah yang dipakai di dalam perjanjian. Hal tersebut dapat memicu lahirnya konflik.

Untuk dapat dikatakan sebagai pelaku usaha, tukang gigi harus memenuhi unsur-unsur dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK yang memberikan definisi pelaku usaha yang berbunyi: “Pelaku usaha adalah 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.”

Dengan demikian, tukang gigi dapat dikatakan sebagai pelaku usaha karena memenuhi unsur dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK, karena penyediaan jasa layanan kesehatan yang dilakukan oleh tukang gigi mendapatkan upah (uang) setelah

memberikan layanan kepada penerima jasa (konsumen).

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk menyelesaikan suatu masalah guna mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian karya ilmiah. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan, menyusun dan menginterpretasikan data sesuai dengan aturan yang berlaku. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini secara keseluruhan dirinci sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian hukum normatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang mengkonsepsikan hukum sebagai norma meliputi nilai-nilai, hukum positif, dan putusan pengadilan.

2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah perundang-undangan. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi. Pendekatan perundang-undangan ini seperti mempelajari konsistensi/kesesuaian antara Undang-Undang Dasar dengan Undang-Undang, atau antara Undang-Undang yang satu dengan Undang-Undang yang lainnya.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pengaturan izin mengenai

pekerjaan tukang gigi, lingkup pekerjaan tukang gigi, dan pelanggaran yang dilakukan oleh tukang gigi.

4. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini yang penulis pilih untuk memberikan informasi terkait permasalahan yang diteliti, sebagai berikut:

- a. Tukang gigi;
- b. Konsumen; dan
- c. Dinas Kesehatan Kabupaten Temanggung.

5. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah:

- a. Data Primer, adalah data yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan cara wawancara kepada narasumber.
- b. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.
 - 1) Bahan Hukum Primer, adalah bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis, yaitu :
 - a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - b) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
 - c) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan, Pekerjaan Tukang gigi.

- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang tidak memiliki kekuatan mengikat secara yuridis seperti hasil penelitian, jurnal, buku/literatur, artikel yang berkaitan dengan penelitian ini;
- 3) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang dapat melengkapi sumber bagi penulis seperti Kamus Bahasa Indonesia dan ensiklopedia.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Dengan demikian teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penulisan ini, sebagai berikut:

- a. Studi pustaka, yakni dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan hukum kesehatan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.
- b. Wawancara, yaitu dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada subjek penelitian mengenai permasalahan dalam penelitian ini.

7. Analisis Data

Penelitian ini mempergunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yakni data yang telah diperoleh akan diuraikan dalam bentuk narasi, selanjutnya akan dikaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah, berita-berita dari media cetak ataupun *online*, dan argumentasi dari

peneliti sendiri.

G. Pertanggungjawaban Sistematika

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi empat bab. Adapun masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab.

Bab I mencakup pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian.

Bab II mengenai kajian normatif, pada bagian kajian normatif akan dibahas uraian dasar mengenai perlindungan hukum konsumen atas jasa layanan kesehatan oleh tukang gigi.

Bab III berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan, pada bagian hasil penelitian dan pembahasan merupakan bab yang akan membahas dan menguraikan mengenai perlindungan hukum bagi para pengguna jasa layanan kesehatan atas praktik yang dilakukan oleh tukang gigi dan membahas mengenai hubungan hukum antara tukang gigi dengan konsumennya.

Bab IV yang berisi penutup dan merupakan bab terakhir yang akan menguraikan kesimpulan dan saran yang nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pihak-pihak yg terkait mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen jasa pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tukang gigi.

BAB II

KAJIAN NORMATIF PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS LAYANAN JASA KESEHATAN GIGI

A. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada warga masyarakat, terutama yang berada pada posisi yang lemah akibat hubungan hukum yang tidak seimbang. Demikian halnya dengan hukum perlindungan konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur.⁴⁴ Pengertian perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka 1 UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Definisi hukum konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan barang dan/atau jasa antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.⁴⁵

⁴⁴ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen; Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Ctk. Pertama, UB Press, Malang, 2011, hlm. 42.

⁴⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Ctk. Pertama, Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm. 20-21.

Definisi konsumen itu sendiri menurut Pasal 1 angka 2 UUPK 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. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia konsumen memiliki tiga arti yaitu pemakai barang hasil produksi, penerima pesan iklan, dan pemakai jasa. Az Nasution menyebutkan pengertian umum dari konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang/jasa untuk suatu kegiatan tertentu.⁴⁶ Dalam UUPK, golongan pemakai, pengguna, dan pemanfaat merupakan seluruh golongan konsumen yang dilindungi, sepanjang merupakan konsumen akhir.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan/atau jasa hingga ke akibat-akibat pemakaian barang dan/atau jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, sebagai berikut:⁴⁷

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Begitu juga dengan persoalan mengenai bagaimana konsumen mendapatkan penggantian

⁴⁶ *Ibid.* hlm. 69.

⁴⁷ *Ibid.* hlm. 10.

jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai

2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen memproduksi dan mengedarkan produknya.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Dengan adanya sanksi pidana pada norma-norma perlindungan konsumen dalam UUPK. Segala upaya dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja melingkup pada tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.⁴⁸

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan berbagai cara, seperti:⁴⁹

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberikan perlindungan kepada knsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;

⁴⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 22.

⁴⁹ *Ibid.* hlm. 23.

5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang lainnya.

B. Hubungan Hukum dalam Layanan Jasa Kesehatan Gigi

Mengenai hubungan hukum dalam layanan jasa kesehatan gigi sangat terkait dengan tenaga kesehatan dan penerima pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan dapat diposisikan sebagai pelaku usaha juga sedangkan penerima layanan jasa kesehatan dapat diposisikan sebagai konsumen. Pengertian tenaga kesehatan diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui Pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan mengartikan penerima layanan kesehatan adalah setiap orang yang melakukan konsultasi tentang kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada tenaga kesehatan.

Dalam hukum kesehatan, hubungan hukum antara tenaga kesehatan dengan penerima layanan kesehatan apabila dimasukkan ke dalam dunia medis, hubungan ini berawal dari pola hubungan vertikal paternalistik seperti antara bapak dengan anak yang bertolak dari prinsip "*father knows best*" yang melahirkan hubungan yang bersifat paternalistik. Hubungan hukum timbul bila pasien menghubungi dokter sebagai tenaga kesehatan karena ia merasa ada sesuatu yang dirasakannya membahayakan kesehatannya. Keadaan psikobiologisnya memberikan peringatan

bahwa ia merasa sakit, dan dalam hal ini dokter yang dianggapnya mampu menolongnya dan memberikan bantuan pertolongan. Jadi, kedudukan dokter dianggap lebih tinggi oleh pasien dan peranannya lebih penting daripada pasien.⁵⁰ Dalam praktik sehari-hari, dapat dilihat berbagai hal yang menyebabkan timbulnya hubungan antara pasien dengan dokter, hubungan itu terjadi terutama karena beberapa sebab, antara lain karena pasien sendiri yang mendatangi dokter untuk meminta pertolongan mengobati sakit yang dideritanya. Dalam keadaan seperti ini terjadi persetujuan kehendak antara kedua belah pihak, artinya para pihak sudah sepenuhnya setuju untuk mengadakan hubungan hukum.⁵¹

Hubungan antara pasien dengan dokter termasuk dalam ruang lingkup perjanjian (transaksi terapeutik) karena adanya kesanggupan dari dokter untuk mengupayakan kesehatan atau kesembuhan pasien, sebaliknya pasien menyetujui tindakan terapeutik yang dilakukan oleh dokter tersebut. Perjanjian terapeutik memiliki sifat dan ciri yang khusus, tidak sama dengan sifat dan ciri perjanjian pada umumnya, Sifat atau ciri khas dari perjanjian terapeutik sebagaimana disebutkan dalam Mukadimah Kode Etik Kedokteran Indonesia, sebagai berikut:

1. Transaksi perjanjian khusus mengatur hubungan antara dokter dengan pasien.
2. Hubungan dalam transaksi perjanjian ini hendaknya dilakukan dalam suasana saling percaya (konfidensial) yang berarti pasien harus percaya kepada dokter yang melakukan terapi atau pengobatan, demikian juga sebaliknya dokter juga harus mempercayai pasien. Oleh karena itu dalam rangka saling menjaga

⁵⁰ Endang Kusumah Astuti, *Hubungan Hukum Antara Dokter dan Pasien dalam Upaya Pelayanan Medis*, ctk. Pertama, Universitas Diponegoro, Semarang, 2003, hlm. 3.

⁵¹ Bahder Johan Nasution, *Hukum Kesehatan Pertanggung Jawaban Dokter*, ctk. Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 2005, hlm. 28.

kepercayaan ini, dokter juga harus berupaya maksimal untuk kesembuhan pasien yang telah mempercayakan kesehatan kepadanya, dan pasien pun harus memberikan keterangan yang jelas tentang penyakitnya kepada dokter serta mematuhi perintah dokter yang perlu untuk mencapai kesembuhan yang diharapkannya.

3. Harapan ini juga dinyatakan sebagai “senantiasa diliputi oleh segala emosi, harapan dan kekhawatiran makhluk insani”. Mengingat kondisi pasien yang sedang sakit, terutama pasien penyakit kronis atau pasien penyakit berat, maka kondisi pasien yang emosional, kekhawatiran terhadap kemungkinan sembuh atau tidak penyakitnya disertai dengan harapan ingin hidup lebih lama lagi, menimbulkan hubungan yang bersifat khusus yang membedakan perjanjian terapeutik ini berbeda dengan perjanjian lain pada umumnya.

Objek perjanjian dalam transaksi terapeutik bukan kesembuhan pasien, melainkan mencari upaya yang tepat untuk kesembuhan pasien. Perjanjian dokter dengan pasien termasuk pada perjanjian tentang upaya bukan perjanjian tentang hasil. Hubungan hukum antara pasien dengan dokter dapat terjadi antara lain karena pasien sendiri yang mendatangi dokter untuk meminta pertolongan mengobati sakit yang dideritanya, dalam keadaan seperti ini terjadi persetujuan kehendak antara kedua belah pihak, dan terjadi hubungan hukum yang bersumber dari kepercayaan pasien terhadap dokter, sehingga pasien bersedia memberikan persetujuan tindakan medik.⁵²

⁵² M. Sofyan Lubis, *Hubungan Hukum Dokter dan Pasien*, LHS Artikel: Kumpulan Artikel Hukum Indonesia, terdapat dalam <https://artikel.kantorhukum-lhs.com/hubungan-hukum-dokter-pasien/> Diakses tanggal 29 Oktober 2018.

Hubungan hukum kontraktual yang terjadi antara pasien dan dokter tidak dimulai dari saat pasien memasuki tempat praktik dokter, melainkan saat dokter menyatakan kesediaannya yang dinyatakan secara lisan atau yang tersirat dengan menunjukkan sikap atau tindakan yang menyimpulkan kesediaan, seperti misalnya menerima pendaftaran, memberikan nomor urut, menyediakan serta mencatat rekam medisnya dan sebagainya. Dengan kata lain hubungan terapeutik juga memerlukan kesediaan dokter. Hal ini sesuai dengan asas konsensual dan berkontrak⁵³

Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan mengatur bahwa tenaga kesehatan mempunyai kualifikasi dan pengelompokan yang terdiri dari :

1. Tenaga medis;
2. Tenaga psikologi klinis;
3. Tenaga keperawatan;
4. Tenaga kebidanan;
5. Tenaga kefarmasian;
6. Tenaga kesehatan masyarakat
7. Tenaga kesehatan lingkungan;
8. Tenaga gizi;
9. Tenaga keterampilan fisik;
10. Tenaga keteknisian medis;
11. Tenaga Teknik biomedika;

⁵³ Djanius Djamin dan Syamsul Arifin, *Bahan Dasar Hukum Perdata*, Ctk. Pertama, Yayasan Obor Indonesia, Medan, 1993, hlm. 26.

12. Tenaga kesehatan tradisional; dan

13. Tenaga kesehatan lain.

Mengenai tukang gigi menurut kualifikasi dan pengelompokan tersebut tukang gigi adalah tenaga kesehatan tradisional. Jenis tenaga kesehatan yang termasuk dalam kelompok tenaga kesehatan tradisional terdiri atas tenaga kesehatan tradisional ramuan dan tenaga kesehatan tradisional keterampilan.

C. Pihak-Pihak dalam Layanan Jasa Kesehatan Gigi

Pihak-pihak dalam layanan jasa kesehatan gigi menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan meliputi:

1. Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan

2. Penerima pelayanan kesehatan

Penerima pelayanan kesehatan adalah setiap orang yang melakukan konsultasi tentang kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada tenaga kesehatan.

3. Pemerintah

Pemerintah adalah pihak yang memiliki kewajiban dan kewenangan untuk melakukan hal sebagai berikut:

- a. Pengaturan, pembinaan, pengawasan, dan peningkatan mutu tenaga Kesehatan
- b. Perencanaan, pengadaan, dan pendayagunaan Tenaga Kesehatan sesuai dengan kebutuhan
- c. Perlindungan kepada Tenaga Kesehatan dalam menjalankan praktik.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam layanan jasa kesehatan gigi menurut UUPK dilakukan sebagai bentuk usaha bersama antara para pihak yang meliputi konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.⁵⁴ Penjelasan mengenai para pihak dalam hukum perlindungan konsumen, sebagai berikut:

1. Konsumen

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pelaku usaha.⁵⁵ UUPK memberikan pengertian bahwa 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.

Berdasarkan pengertian tersebut, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa.

Istilah “orang” sebenarnya menimbulkan keraguan apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan

⁵⁴Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 9.

⁵⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm.18.

hukum (*rechts person*). Menurut AZ Nasution, orang yang dimaksudkan adalah orang alami bukan badan hukum. Sebab yang memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.⁵⁶

Jasa layanan kesehatan gigi adalah suatu jasa dalam bidang kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut menurut penulis memberikan penjelasan bahwa penerima jasa kesehatan yang dilakukan oleh tukang gigi dapat dikatakan sebagai konsumen, meskipun UUPK tidak menyebutkan secara tegas penerima jasa layanan kesehatan gigi dikatakan sebagai konsumen akan tetapi penerima jasa kesehatan tukang gigi memenuhi unsur yaitu memanfaatkan jasa yang diselenggarakan pelaku usaha yang pada kasus ini jasa pelayanan kesehatan gigi.

2. Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 UUPK, pengertian 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 gerakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi

Oleh karena istilah pelaku usaha yang dimaksudkan dalam UUPK meliputi berbagai bentuk/jenis usaha, maka perlu ditentukan urutan-urutan yang

⁵⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 30.

seharusnya digugat konsumen apabila dirugikan oleh pelaku usaha. Urutan-urutan tersebut perlu disusun sebagai berikut:

- a. Pihak pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan;
- b. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri; dan
- c. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.⁵⁷

Tukang gigi dapat dimasukkan dalam pengertian pelaku usaha, karena memenuhi unsur-unsur dalam Pasal 1 angka 3 UUPK. Dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa pelaku usaha dapat berupa perseorangan maupun badan hukum, berada dalam wilayah yurisdiksi Indonesia dan melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Selanjutnya dalam Pasal 13 UUPK disebutkan bahwa seorang pelaku usaha dilarang untuk menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain. Rumusan pasal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang tunduk pada UUPK. Sebagai catatan, layanan kesehatan bisa

⁵⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 9.

dianggap bagian dari kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. Pada saat seorang tukang gigi memberikan jasa pelayanan kesehatan dan menerima pembayaran untuk jasa yang diberikannya tersebut, seorang tukang gigi dapat disebut sebagai pelaku usaha.

3. Pemerintah

Berkaitan dengan penggunaan teknologi yang semakin maju dan agar tujuan standarisasi tercapai semaksimal mungkin, maka pemerintah perlu aktif dalam membuat, menyesuaikan, dan mengawasi pelaksanaan peraturan yang berlaku, terutama mengenai perlindungan konsumen.⁵⁸

Sesuai dengan prinsip pembangunan yang antara lain menyatakan bahwa pembangunan dilaksanakan bersama oleh masyarakat dengan pemerintah karena itu menjadi tanggung jawab bersama pula, maka melalui peraturan dan pengendalian oleh pemerintah, tujuan pembangunan nasional dapat dicapai dengan baik.⁵⁹

D. Dasar – Dasar Yuridis Layanan Jasa Kesehatan Gigi

Ketentuan umum yang ada pada Undang-Undang Kesehatan tidak menyebutkan secara jelas mengenai layanan kesehatan. Namun hal tersebut tercermin dari Pasal 1 Ketentuan Umum ayat (11) bahwa upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka untuk kepentingan kesehatan di masyarakat. Pasal 46 Undang-Undang Kesehatan mengatur mengenai upaya kesehatan adalah untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan dengan terpadu dan

⁵⁸ Janus Sidabalok, *Op. Cit.* hlm. 23.

⁵⁹ *Ibid.*

menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Selanjutnya dalam Pasal 48 Huruf k Undang-Undang Kesehatan salah satu dari penyelenggaraan upaya kesehatan dilaksanakan melalui kegiatan kesehatan gigi dan mulut.

Hendrojono Soewono menjelaskan bahwa yang dimaksud pelayanan kesehatan adalah setiap upaya baik yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah penyakit, mengobati penyakit dan memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perorangan, kelompok/masyarakat.⁶⁰

Layanan jasa kesehatan gigi dijelaskan dalam Pasal 93 Undang-Undang Kesehatan, sebagai berikut:

1. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi, dan pemulihan kesehatan gigi oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan.
2. Kesehatan gigi dan mulut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui pelayanan kesehatan gigi perseorangan, pelayanan kesehatan gigi masyarakat, usaha kesehatan gigi sekolah.

Selanjutnya Pasal 94 Undang-Undang Kesehatan menjelaskan mengenai pengawasan pemerintah dalam layanan kesehatan gigi dan mulut, sebagai

⁶⁰ Hendrojono Soewono, *Batas Pertanggungjawaban Hukum Malpraktik Kedokteran dalam Transaksi Teurapetik*, ctk. Pertama, Srikandi, Surabaya, 2007, hlm. 100-101.

berikut: “Pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin ketersediaan tenaga, fasilitas pelayanan, alat dan obat kesehatan gigi dan mulut dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang aman, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat”

Mengenai siapa yang berwenang dalam melakukan pelayanan kesehatan gigi dijelaskan dalam Pasal 73 (2) Undang-Undang Praktik Kedokteran, sebagai berikut : “Setiap orang dilarang menggunakan alat, metode atau cara lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menimbulkan kesan seolah-olah yang bersangkutan adalah dokter atau dokter gigi yang telah memiliki surat tanda registrasi dan/atau surat izin praktik, kecuali tukang gigi yang mendapat izin praktik dari Pemerintah.”

Selanjutnya melalui Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 40/PUU-X/2012 menyatakan bahwa “Setiap orang dilarang menggunakan alat, metode atau cara lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menimbulkan kesan seolah-olah yang bersangkutan adalah dokter atau dokter gigi yang telah memiliki surat tanda registrasi dan/atau surat izin praktik.” Dapat dilihat bahwa Putusan MK tersebut menambahkan frasa “...kecuali tukang gigi yang mendapat izin praktik dari Pemerintah”. Selain itu untuk pelayanan kesehatan gigi juga disebutkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan tentang Klasifikasi Rumah Sakit Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Pasal 6 ayat (8) yaitu pelayanan medik spesialis gigi dan mulut salah satunya adalah pelayanan ortodonti.

Mengenai kaitannya dengan hukum perlindungan konsumen adalah karena

penerima layanan jasa kesehatan gigi masuk ke dalam definisi “konsumen” dan tukang gigi masuk ke dalam definisi “pelaku usaha” menurut Undang-Undang Perlindungan konsumen. Penerima layanan kesehatan gigi memenuhi unsur-unsur yang disebutkan dalam ketentuan UUPK yaitu dalam arti konsumen sebagai pemanfaat yaitu konsumen yang memanfaatkan jasa-jasa pelaku usaha dalam kasus ini yaitu jasa pelayanan kesehatan gigi. Jasa pelayanan kesehatan gigi ini termasuk ke dalam jasa pelayanan kesehatan yang tunduk kepada pada UUPK.

E. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha terkait Layanan Jasa Kesehatan Gigi

Signifikansi pengaturan hak-hak konsumen melalui peraturan perundang-undangan merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-Undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad 19 (sembilan belas).⁶¹ Melalui UUPK, ditetapkan 9 (sembilan) hak konsumen:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

⁶¹ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.* hlm. 33.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai keseimbangan, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban, meliputi:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban tersebut dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.⁶²

⁶² *Ibid.* hlm. 35.

Tukang gigi sebagai pelaku usaha diberikan juga hak sebagaimana diatur pada Pasal 6 UUPK, sebagai berikut:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya sebagai konsekuensi dari hak konsumen, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK,⁶³ sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;

⁶³ *Ibid.* hlm. 40.

4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Rumusan yang diberikan dalam Pasal 1313 KUH Perdata menjelaskan bahwa sesungguhnya dari suatu perjanjian lahir hak dan kewajiban atau prestasi dari setiap masing-masing pihak, hak dan kewajiban yang dimiliki para pihak adalah akibat dari perjanjian yang mereka buat. Rumusan tersebut memberikan konsekuensi hukum bahwa dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, di mana satu pihak adalah pihak yang wajib memberikan prestasi (debitur) dan pihak lainnya adalah pihak yang berhak atas prestasi tersebut (kreditur). Subekti mengemukakan bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau lebih, dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Suatu hal yang dimaksud adalah hak dan kewajiban dari para pihak yang membuat akta perjanjian. Hak dan kewajiban yang dimaksud tersebut merupakan objek perjanjian dan harus dipenuhi kedua belah pihak untuk mewujudkan perjanjian tersebut.⁶⁴ Oleh karena itu jika dikaitkan dengan perjanjian jasa maka pihak yang wajib memberikan prestasi berupa uang imbalan

⁶⁴ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Pertama, Intermasa, Jakarta, 1994, hlm. 14.

atas layanan jasa yang diterimanya adalah pengguna jasa atau konsumen dan pihak yang berhak atas prestasi tersebut adalah penyedia jasa atau pelaku usaha dengan syarat telah memenuhi prestasinya berupa pemberian layanan jasa terlebih dahulu.

F. Pembinaan dan Pengawasan oleh Pemerintah dalam Layanan Jasa Kesehatan Gigi

Berdasarkan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 dan Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pemerintah mempunyai tanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak serta bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Upaya pemerintah dalam melindungi masyarakat dari praktik layanan jasa kesehatan gigi yang merugikan dapat dilakukan dengan cara memberikan pembinaan dan pengawasan sehingga konsumen mendapatkan pelayanan yang bermutu dan aman bagi kesehatan.

1. Pembinaan

Definisi pembinaan adalah suatu proses penggunaan manusia, alat peralatan, uang, waktu, metode dan sistem yang didasarkan pada prinsip tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan daya dan hasil yang sebesar-besarnya serta tindakan yang berhubungan langsung dengan perencanaan, penyusunan, pembangunan, pengembangan, pengarahan, penggunaan serta

pengendalian segala sesuatu secara berdaya guna dan berhasil guna.⁶⁵

Pembinaan merujuk pada Pasal 178, 179 dan 180 Undang-Undang Kesehatan. Pasal 178 Undang-Undang Kesehatan menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah melakukan pembinaan terhadap masyarakat dan setiap penyelenggara kegiatan yang berhubungan dengan sumber daya kesehatan di bidang kesehatan dan upaya kesehatan. Merujuk pada Pasal 10 PERMENKES Nomor 39 Tahun 2014 tentang Tukang Gigi, mengatur tentang Pembinaan dan Pengawasan, yaitu:

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

Pembinaan bertujuan agar tukang gigi memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 179 Undang-Undang Kesehatan menyatakan bahwa:

⁶⁵ Musanef, *Manajemen Kepegawaian Republik Indonesia*, Ctk. Pertama, Haji Masagung, Jakarta, 1991, hlm. 11.

- a. Pembinaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 178 diarahkan untuk:
- 1) Memenuhi kebutuhan setiap orang dalam memperoleh akses atas sumber daya dibidang kesehatan;
 - 2) Memfasilitasi dan melaksanakan penyelenggaraan upaya kesehatan;
 - 3) Memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pembekalan kesehatan, termasuk sediaan farmasi dan alat kesehatan serta makanan dan minuman;
 - 4) Memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pembekalan kesehatan, termasuk sediaan farmasi dan alat kesehatan serta makanan dan minuman;
 - 5) Memenuhi kebutuhan gizi masyarakat sesuai dengan standar dan persyaratan;
 - 6) Melindungi masyarakat terhadap segala kemungkinan yang dapat menimbulkan bahaya bagi kesehatan.
- b. Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:
- 1) Komunikasi, informasi, edukasi dan pemberdayaan masyarakat;
 - 2) Pendayagunaan tenaga kesehatan;
 - 3) Pembiayaan.

2. Pengawasan

Pengawasan adalah proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan

sebelumnya.⁶⁶

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengawasan di Bidang Kesehatan, pengawasan di bidang kesehatan adalah kegiatan mengawasi dan menegakkan pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang kesehatan.

Pasal 182 Undang-Undang kesehatan menyatakan bahwa:

- a. Menteri melakukan pengawasan terhadap masyarakat dan setiap penyelenggara kegiatan yang berhubungan dengan sumber daya dibidang kesehatan dan upaya kesehatan.
- b. Menteri dalam melakukan pengawasan dapat memberikan izin terhadap setiap penyelenggara upaya kesehatan.
- c. Menteri dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat mendelegasikan kepada lembaga pemerintah non kementerian, kepala dinas provinsi, dan kabupaten / kota yang tugas pokok dan fungsinya di bidang kesehatan.
- d. Menteri dalam melaksanakan pengawasan mengikutsertakan masyarakat.

Dalam rangka pengawasan terhadap praktik tukang gigi, Dinas Kesehatan setempat berdasarkan Pasal 11 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014, dapat melakukan tindakan administratif terhadap tukang gigi yang melakukan praktik yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sebagai berikut:

- a. Teguran tertulis

⁶⁶ Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, Ctk. Ketujuh, Bumi Aksara, Jakarta, 2014, hlm. 98.

- b. Pencabutan izin sementara, dan
- c. Pencabutan izin tetap.

G. Tangung Jawab Penyedia Layanan Jasa Kesehatan Gigi

Berdasarkan ketentuan Pasal 64 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik kedokteran, apabila terjadi kesalahan yang melibatkan pelayanan kesehatan oleh dokter maka pengaduan diajukan pada Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia. Pengaduan berhubungan dengan kesalahan dalam pelaksanaan tugas dokter ditentukan dalam Pasal 66 ayat (1) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik kedokteran yang menyatakan bahwa setiap orang yang mengetahui atau kepentingannya dirugikan atas tindakan dokter atau dokter gigi dalam menjalankan praktik kedokteran dapat mengadukan secara tertulis kepada Ketua Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia.

Penyedia jasa kesehatan gigi dalam kasus ini adalah tukang gigi yang menyediakan atau melayani jasa layanan kesehatan gigi dan dapat juga dikatakan sebagai pelaku usaha. Secara teoritis pertanggungjawaban yang terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab dapat dibedakan menjadi dua, sebagai berikut:⁶⁷

1. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yakni tanggung jawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.

⁶⁷ Eli Wuria Dewi, *Op. Cit.* hlm. 70.

2. Pertanggungjawaban atas dasar risiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan usaha yang dijalankannya.

Terdapat prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen, prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam meng-analisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibedakan kepada pihak-pihak terkait.⁶⁸

Secara garis besar prinsip-prinsip tanggung jawab di dalam hukum perlindungan konsumen dibedakan sebagai berikut:⁶⁹

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip ini menjelaskan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukan.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menjelaskan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggungjawab, sampai dia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian terdapat pada pihak tergugat yang biasa disebut dengan beban pembuktian terbalik.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ *Ibid.* hlm. 71.

Prinsip ini hanya dikenal dalam transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan yang demikian secara *common sense* dapat dibenarkan.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip ini merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan tanggung jawab, melainkan terdapat pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk seorang pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian, sebagai contoh adalah keadaan *force majeure*.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip yang sering dicantumkan sebagai klausula eksonerasi di dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Pada prinsip ini pelaku usaha tentu merasa diuntungkan karena mereka dapat mencantumkan klausula eksonerasi secara sepihak, dan membatasi maksimal tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen. Maka prinsip ini sangat merugikan bagi para konsumen.

Dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UUPK, telah mengatur mengenai tanggung jawab perdata dari pelaku usaha terhadap konsumennya. Menurut pasal 19 UUPK, tanggung jawab pelaku usaha ialah memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagai akibat kerusakan, pencemaran, dan/atau mengosumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan. Ganti rugi tersebut tidak selalu berupa pembayaran sejumlah uang, tetapi dapat pula berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Memperhatikan substansi ketentuan Pasal 19 ayat (2) tersebut sesungguhnya memiliki kelemahan yang sifatnya merugikan konsumen, terutama dalam hal konsumen menderita suatu penyakit. Melalui pasal tersebut konsumen hanya mendapatkan salah satu bentuk penggantian kerugian yaitu ganti kerugian atas harga barang atau hanya berupa perawatan kesehatan, padahal konsumen telah menderita kerugian bukan hanya kerugian atas harga barang tetapi juga kerugian yang timbul dari biaya perawatan kesehatan. Untuk itu seharusnya Pasal 19 ayat (2) menentukan bahwa pemberian ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang dan/atau penggantian barang atau jasa yang setara nilainya dan/atau pemberian santunan dapat diberikan sekaligus kepada konsumen. Ini berarti, rumusan antara kata “setara nilainya” dengan “perawatan kesehatan” di dalam Pasal 19 ayat (2) yang ada sekarang tidak lagi menggunakan kata “atau” melainkan “dan/atau”. Melalui perubahan seperti ini, kalau kerugian itu menyebabkan sakitnya konsumen, maka selain mendapatkan penggantian harga barang juga mendapat perawatan kesehatan.⁷⁰

Sanksi-sanksi yang dapat dikenakan oleh UUPK terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya terdiri dari:

1. Sanksi administratif

Sanksi administratif merupakan suatu hak khusus yang diberikan oleh UUPK kepada BPSK atas tugas/atau wewenang untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan. Menurut ketentuan Pasal 60 ayat (2) jo. Pasal 60 ayat (1) UUPK, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan BPSK adalah

⁷⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.* hlm. 126.

berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).⁷¹

Berdasarkan Pasal 60 ayat (2) berarti, jika produsen lalai untuk memenuhi tanggung jawabnya, maka pelaku usaha tersebut dapat dijatuhi sanksi yang jumlahnya maksimum Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Ganti kerugian tersebut merupakan bentuk pertanggunggugatan terbatas sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa ganti kerugian yang dianut dalam UUPK menganut ganti kerugian subjektif terbatas.⁷²

2. Sanksi pidana

Konsumen yang merasa dirugikan karena mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diedarkan dan diperdagangkan oleh pelaku usaha, selain dapat mengajukan tuntutan secara perdata juga dapat mengajukan tuntutan secara pidana. Hal tersebut dikarenakan di dalam Pasal 62 UUPK, telah menjelaskan bahwa penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Berkaitan pidana berupa penjara maupun pidana denda. Pelaku usaha dapat dikenai sanksi berupa pidana penjara selama 5 (lima) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah, ketika mereka melanggar Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 UUPK.⁷³

3. Sanksi perdata

⁷¹ Eli Wuria Dewi, *Op. Cit.* hlm. 123.

⁷² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.* hlm. 275.

⁷³ Eli Wuria Dewi, *Op. Cit.* hlm. 125.

Sanksi hukum yang diterapkan dalam hukum perdata ini berbentuk ganti kerugian yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan, yaitu berupa pengembalian uang, maupun penggantian barang dan/atau jasa, perawatan kesehatan ataupun pemberian santuan. Sanksi berupa ganti rugi tersebut wajib diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi berlangsung.⁷⁴

Berdasarkan Pasal 58 Undang-Undang Kesehatan menyatakan bahwa setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya. Apabila dilihat dari unsur-unsur pasalnya maka setiap orang memiliki hak untuk menuntut ganti rugi yang dapat diajukan kepada penyedia jasa kesehatan tersebut yang telah menyebabkan kerugian yang disebabkan karena adanya pelanggaran, kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan.

H. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa adalah suatu fenomena yang universal dan dapat dijumpai pada setiap masyarakat. Bagaimana sengketa tersebut diselesaikan, tidak ada bentuk yang seragam. Artinya, pihak yang bersengketa dapat melakukan berbagai pilihan tindakan dengan tujuan agar sengketa tersebut dapat di selesaikan.⁷⁵

Menurut Menteri Perindustrian dan Perdagangan dengan Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal: 10 Desember 2001, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan

⁷⁴ *Ibid.* hlm. 132.

⁷⁵ Kurniawan, *Op.Cit.* hlm. 44.

konsumen yang menuntut ganti rugi atau kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.⁷⁶

UUPK memberi dua macam ruang untuk penyelesaian sengketa konsumen, sebagai berikut:

1. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan

Pasal 47 UUPK mengatakan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Mengikuti ketentuan Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 UUPK tersebut, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu:⁷⁷

- a. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika; dan
- b. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya ditulis BPSK).

2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum dengan menempuh ketentuan-ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia.

Dengan demikian, terbuka tiga cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu:⁷⁸

⁷⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.* hlm. 74.

⁷⁷ Janus Sidabalok, *Op. Cit.* hlm. 145.

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan;
2. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika; dan
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui (BPSK).

BAB III

⁷⁸ *Ibid.*

PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA LAYANAN KESEHATAN OLEH TUKANG GIGI

A. Gambaran Umum Layanan Kesehatan oleh Tukang Gigi

Profesi tukang gigi di Indonesia sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda. Tukang gigi (*tandmeester*) yang kala itu dikenal dengan sebutan dukun gigi sudah terlebih dahulu menguasai pasar. Terbatasnya jumlah dokter gigi saat itu dikarenakan tingginya biaya untuk menempuh pendidikan tersebut dan bagi kesehatan gigi pada saat itu bukan hal yang terlalu penting atau serius bagi kebanyakan masyarakat. Beranjak dari kondisi itu, penguasa kolonial Belanda terdorong untuk mendirikan lembaga pendidikan kedokteran gigi STOVIT (*School tot Opleiding van Indische Tandartsen*) di Surabaya, Jawa Timur, tahun 1928. Tahun 1933 STOVIT meluluskan dokter gigi pertama. Sampai zaman pendudukan Jepang, sekolah tersebut telah menghasilkan 80 dokter gigi. Kemudian pada zaman pendudukan Jepang tepatnya pada tanggal 5 Mei 1943, Jepang mendirikan Sekolah Dokter Gigi (*Ika Daigaku Sika Senmenbu*) di Surabaya. Sekolah tersebut didirikan untuk memenuhi kebutuhan tenaga dokter gigi berkualitas dalam waktu singkat. Pada awalnya sekolah tersebut dibawah kepemimpinan Dr. Takeda dan digantikan oleh Prof. Dr. Imagawa. Dalam sekolah dokter gigi tersebut terdapat beberapa staf pengajar warga negara Indonesia dan salah satunya adalah Dr. Moestopo. Pada tahun 1952, Dr. Moestopo mendirikan Kursus Kesehatan Gigi pertama di Indonesia yang terletak di Jakarta. Tujuan didirikannya kursus tersebut untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan

tukang gigi di seluruh Indonesia yang jumlahnya saat itu hampir 2.000 orang. Tahun 1957, kursus tersebut dikembangkan menjadi Kursus Tukang Gigi Intelek “Dr. Moestopo”. Siswa yang menimba ilmu di tempat kursus tersebut harus lulus SMP dan menjalani pendidikan minimal satu tahun. Kemudian di tahun 1958 Dr. Moestopo mendirikan Dental College Dr. Moestopo. Lembaga pendidikan tersebut mendapatkan pengakuan resmi dari Departemen Kesehatan. Atas dedikasinya itulah Presiden Pertama RI, Ir Soekarno memberikan penghargaan khusus kepada beliau yang dianggap berhasil mendidik dan menelurkan tenaga kesehatan gigi yang sangat terjangkau oleh rakyat dengan tingkat ekonomi rendah.⁷⁹

Tempat penelitian pada penulisan ini bertempat di Kabupaten Temanggung, yang memiliki pertumbuhan ekonomi 5,02 persen atau masih berada di bawah rata-rata pertumbuhan Provinsi Jawa Tengah yaitu 5,27 persen dan nasional 5,07 persen. Kemudian, angka rata-rata lama sekolah adalah 6,55 tahun dan harapan lama sekolah 11,89 tahun sehingga angka tersebut masuk ke dalam kategori sangat rendah. Begitu juga dengan pengeluaran riil perkapita yang disesuaikan Rp 8.593 juta pertahun, yang termasuk ke dalam kategori rendah. Di luar itu, masih ada 87.090 jiwa penduduk Temanggung yang hidup di bawah garis kemiskinan. Masih terdapat 28.762 unit rumah tidak layak huni (RTLH), masih terdapat 43.142 unit rumah belum memiliki akses air minum layak, masih terdapat 49.641 unit rumah belum memiliki akses sanitasi yang layak serta masih ada 150 desa, dari 266 desa di Kabupaten Temanggung yang sampai dengan saat ini belum

⁷⁹ <https://www.beritasatu.com/nasib-tukang-gigi/47915-inilah-sejarah-tukang-gigi-di-indonesia.html>. Dilihat tanggal 19 Desember 2018, pukul 11.00 WIB

terhubung dengan internet. Data tersebut adalah salah satu faktor masih banyaknya minat masyarakat Temanggung dalam menggunakan layanan jasa kesehatan gigi yang dilakukan oleh tukang gigi karena tukang gigi mengenakan tarif yang terjangkau dan kurangnya jumlah Dokter gigi yang berpraktik di desa-desa pinggiran Kabupaten Temanggung.⁸⁰

Dalam memenuhi kebutuhan data untuk penulisan skripsi ini, penulis melakukan wawancara langsung kepada tukang gigi yang berpraktik di wilayah Kabupaten Temanggung yang berjumlah 3 orang. Usia dari tukang gigi tersebut mulai dari 60-75 tahun. Selain melakukan wawancara kepada tukang gigi, penulis juga melakukan wawancara kepada 5 orang konsumen tukang gigi yang merasa dirugikan dalam menggunakan layanan jasa kesehatan gigi oleh tukang gigi di wilayah Kabupaten Temanggung.

Permasalahan yang terjadi pada pekerjaan tukang gigi yang berpraktik di Kabupaten Temanggung adalah tidak adanya izin terbaru yang dimiliki oleh tukang gigi yang sebagaimana telah diatur di dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi. Permenkes tersebut dibuat untuk mencegah terjadinya korban dari oknum tukang gigi.

Salah satu permasalahan yang muncul dari oknum tukang gigi tersebut adalah terjadinya infeksi karena pemasangan gigi secara permanen. Bagian yang terkena infeksi adalah abses leher dalam yang diakibatkan dari kesalahan pemasangan gigi tiruan oleh oknum tukang gigi. Permasalahan tersebut timbul karena tidak adanya

⁸⁰<https://www.suaramerdeka.com/smcetak/baca/84227/pertumbuhan-ekonomi-temanggung-rendah>. Dilihat tanggal 19 Desember, pukul 11.30 WIB

perhatian dari pemerintah setempat untuk mengawasi dan/atau membina pekerjaan tukang gigi di Kabupaten Temanggung.

B. Konstruksi Hubungan Hukum antara Tukang Gigi dan Konsumennya

Penulis berhasil melakukan wawancara dengan seorang pengguna layanan jasa kesehatan oleh tukang gigi yaitu Saudari W yang mengetahui tukang gigi dari tetangganya dan menurut pengakuan Saudari W, alasan dalam memilih menggunakan jasa tukang gigi daripada dokter gigi karena tarif yang dikenakan lebih terjangkau yaitu 150 ribu setiap satu giginya dan prosesnya lebih mudah karena tukang gigi tersebut yang mendatangi rumah Saudari W. Permasalahan terjadi pada saat 7 hari setelah pemasangan gigi tiruan, Saudari W merasakan rasa sakit pada gigi-gigi bagian atasnya sehingga tidak dapat mengunyah makanan dengan baik bahkan timbul sariawan pada mulutnya. Saudari W kemudian menghubungi tukang gigi tersebut untuk mempertanyakan sakitnya, namun tukang gigi tersebut hanya menganjurkan untuk membeli obat penghilang rasa nyeri di apotik, karena Saudari W tidak ingin terjadi sesuatu yang lebih parah pada giginya maka ia lebih memilih pergi berobat ke rumah sakit.

Setelah dilakukan perawatan oleh Dokter gigi, ternyata gusi dari saudari W sudah membengkak dan terjadi iritasi pada mulutnya, dikarenakan akar gigi yang tersisa tidak terlebih dahulu dicabut dan gigi tiruannya dipasang secara permanen diatas sisa-sisa akar gigi. Saudari W merasa dirugikan atas pemasangan gigi tiruan tersebut karena aktifitas sehari-harinya terganggu, kesehatannya terganggu dan mengeluarkan biaya tambahan untuk berobat ke rumah sakit.

Hubungan hukum antara tukang gigi selaku pelaku usaha dengan konsumennya merupakan hubungan hukum perjanjian jasa, bahwa tukang gigi sebagai penyedia jasa, memberikan dan/atau menyediakan jasanya kepada konsumen atau pasiennya sebagai penerima jasa dan/atau pengguna jasa. Jasa yang dimaksud adalah jasa layanan kesehatan gigi.

Suatu perjanjian dapat terjadi apabila syarat-syaratnya terpenuhi seperti di dalam KUH Perdata Pasal 1320 yang memuat empat syarat sahnya suatu perjanjian, sebagai berikut:⁸¹

1. Adanya kesepakatan antara pihak, bebas dari paksaan, kekeliruan dan penipuan;
2. Para pihak, mereka yang cakap untuk membuat perikatan;
3. Adanya suatu hal yang tertentu yang diperjanjikan;
4. Suatu sebab yang halal, yang dibenarkan dan tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan serta merupakan sebab yang masuk akal untuk dipenuhi.

Dalam kasus ini kedua belah pihak telah sama-sama sepakat. Sepakat dalam hal melakukan jasa layanan kesehatan gigi. Mengenai kata sepakat, dalam kasus perjanjian ini menggunakan asas konsensualisme yaitu perjanjian dan perikatan yang timbul sejak detik tercapainya kesepakatan. Dengan kata lain, perjanjian itu sudah sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok dan tidak diperlukan sesuatu yang formalitas.⁸² Asas konsensualisme timbul saat tukang gigi dengan Saudari W telah sepakat mengenai harga dalam pembuatan atau

⁸¹ Rio Christiawan, *Aspek Hukum Kesehatan dalam Upaya Medis Transplantasi Organ Tubuh*, ctk. Pertama, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2003, hlm. 8.

⁸² R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Pertama, Intermasa, Jakarta, 2001, hlm 15.

pemasangan gigi tiruan tersebut. Dalam perjanjian antara tukang gigi dengan Saudari W asas kebebasan berkontrak terdapat di dalamnya, seperti kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian, kebebasan untuk menentukan atau memilih isi dari perjanjian yang akan dibuatnya dan tentunya bebas dari paksaan.⁸³

Para pihak yang cakap untuk membuat perjanjian dan/atau perikatan adalah seseorang yang sudah cakap dalam hukum untuk melakukan hubungan hukum (perjanjian, jual beli, utang piutang). Dalam kasus ini Saudari W sudah berkeluarga dan berumur 60 Tahun maka dapat dikatakan sudah cakap hukum karena telah memenuhi unsur-unsur dewasa seperti yang tertuang dalam KUH Perdata dan Undang-Undang. Berdasarkan Pasal 1329 KUH Perdata menyatakan bahwa setiap orang cakap melakukan perbuatan hukum kecuali oleh undang-undang dinyatakan tidak cakap. Selain itu orang yang dapat melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa. Menurut Pasal 1330 KUH Perdata menyatakan bahwa seseorang dianggap sudah dewasa dan dianggap sudah cakap untuk membuat suatu perjanjian jika :

- a. Telah genap berumur 21 tahun
- b. Telah melakukan perkawinan meskipun belum berumur 21 tahun, atau
- c. Telah melakukan perkawinan dan kemudian bercerai meskipun belum genap berumur 21 tahun.

Mengenai syarat-syarat sahnya perjanjian, kasus ini telah memenuhi ketiga syarat tersebut, seperti syarat pertama adanya kesepakatan, syarat kedua

⁸³ Neng Yani Nurhayani, *Hukum Perdata*, ctk. Pertama, Pustaka setia, Bandung, 2015, hlm. 248.

kecakapan hukum para pihaknya dan ketiga terdapat suatu hal yang diperjanjikan. Akan tetapi pada kasus ini tidak memenuhi syarat keempat yaitu suatu sebab yang halal, yang dibenarkan dan tidak dilarang oleh peraturan, dikarenakan objek yang diperjanjikan adalah hal-hal yang melanggar dan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 sebagai berikut:

1. Kewenangan tukang gigi telah diatur dalam Pasal 6 ayat (2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 bahwa pekerjaan tukang gigi hanya berupa:
 - a. Membuat gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* yang memenuhi ketentuan persyaratan kesehatan; dan
 - b. Memasang gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* dengan tidak menutupi sisa akar gigi.
2. Hal-hal yang dilarang untuk tukang gigi diatur dalam Pasal 9 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014, bahwa tukang gigi dilarang:
 - a. Melakukan pekerjaan selain kewenangan yang diatur dalam Pasal 6 ayat (2);
 - b. mewakilkan pekerjaannya kepada orang lain;
 - c. Melakukan promosi yang mencantumkan pekerjaan selain yang diatur dalam Pasal 6 ayat (2); dan
 - d. Melakukan pekerjaan secara berpindah-pindah.

Peraturan-peraturan tersebut membuktikan bahwa dalam kasus ini tidak terdapat suatu sebab yang halal, yang dibenarkan dan tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan. Karena tukang gigi dalam kasus ini melakukan pemasangan gigi tiruan bersifat permanen dengan menutupi sisa akar gigi dari Saudari W serta tukang gigi tersebut dalam melakukan praktiknya tidak pada satu tempat yang tetap melainkan melakukan pekerjaan secara berpindah-pindah.

Untuk menetapkan suatu kausa dalam perjanjian halal atau tidak dapat dilihat apakah terdapat larangan-larangan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur. Jika suatu perjanjian memiliki kausa yang tidak halal serta bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada maka perjanjian tersebut tidak sah dan batal demi hukum. Pembatalan perjanjian ini terjadi secara otomatis sehingga tidak diperlukan suatu pembatalan oleh hakim.⁸⁴

Resiko yang dialami konsumen tidak terlepas dari keinginan konsumen untuk mendapatkan jasa tersebut, dikarenakan beberapa pertimbangan dari konsumen untuk memilih jasa tukang gigi. Namun tindakan pelayanan jasa kesehatan gigi berupa pemasangan gigi tiruan bersifat permanen serta menutupi sisa-sisa akar gigi yang dilakukan oleh tukang gigi tersebut adalah suatu perbuatan diluar kewenangan dari tukang gigi tersebut dan telah dilarang oleh peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan undang-undang, tukang gigi dalam kasus ini dapat dikatakan melakukan perbuatan melawan hukum karena di dalam Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUH Perdata yang mengatur tentang ketentuan-ketentuan perbuatan melawan

⁸⁴ J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, ctk. Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 339.

hukum membuktikan bahwa pelayanan jasa kesehatan yang dilakukan tukang gigi tersebut pada kasus ini telah memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum, sebagai berikut:⁸⁵

1. Perbuatan tersebut melawan hukum

Perbuatan melawan hukum tidak hanya sekedar melanggar undang-undang karena hukum tidak terbatas hanya pada undang-undang saja, perbuatan melawan hukum tersebut dapat berupa seperti melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat, berlawanan dengan kesusilaan baik, berlawanan dengan sikap hati-hati yang seharusnya diindahkan dalam pergaulan masyarakat terhadap diri atau benda orang lain.⁸⁶

Dalam kasus ini tukang gigi melakukan perbuatan diluar kewenangannya serta melakukan perbuatan yang dilarang di dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi. Perbuatan yang dilarang adalah tukang gigi melakukan pekerjaan secara berpindah-pindah dan mengenai perbuatan diluar kewenangannya seperti melakukan pemasangan gigi tiruan bersifat permanen sebelum dilakukannya pembersihan akar gigi.

2. Adanya kesalahan

Dalam kasus yang terjadi, kesalahan yang dilakukan tukang gigi adalah saat tukang gigi melakukan praktik pemasangan gigi tiruan, tidak melakukan pembersihan akar gigi terlebih dahulu yang prosedurnya harus dilakukan oleh dokter gigi. Akan tetapi gigi tiruan tersebut langsung dipasangkan

⁸⁵ Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, ctk. Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm. 73.

⁸⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.* hlm. 130.

terhadap mulut konsumennya dan menutupi akar-akar gigi konsumennya. Kesalahan prosedur tersebut mengakibatkan konsumen mengalami sakit dan pembengkakan pada gusi.

3. Adanya kerugian

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap Saudari W, ia mengakui telah mengalami kerugian atas diri sendiri (fisik) serta kerugian harta (uang), karena merasakan sakit pada gigi atau mulutnya yang mengganggu aktifitas sehari-harinya serta harus membayar uang perawatan di Dokter gigi atas pelayanan kesehatan dari tukang gigi

4. Ada hubungan sebab akibat (kausal)

Terdapat hubungan sebab akibat antara konsumen dengan tukang gigi, dalam kasus ini hubungannya antara kerugian yang diterima oleh konsumen adalah akibat dari tindakan yang dilakukan oleh tukang gigi.

C. Perlindungan Hukum bagi Pengguna Layanan Jasa Kesehatan oleh Tukang Gigi

Perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik tertulis maupun tidak tertulis. Perlindungan hukum bertujuan untuk memberikan keadilan, ketertiban, kemanfaatan serta kepastian hukum bagi masyarakat.

Pasal 3 UUPK menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Upaya perlindungan konsumen sangat penting untuk menyeimbangkan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat keadaan konsumen cenderung lemah dibandingkan dengan kedudukan produsen. Untuk menghindarkan akibat-akibat negatif dari perilaku pelaku usaha yang dapat menyesatkan dan merugikan konsumen, dalam Pasal 8 ayat (1) UUPK pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

2. Tidak sesuai berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran, sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
6. Tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;

10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang- perundangan yang berlaku;
11. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud;
12. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar;
13. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a UUPK di atas telah jelas dinyatakan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seperti diketahui, penulis telah membahas pada bab sebelumnya bahwa Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi telah menjelaskan tentang apa saja kewenangan tukang gigi dan apa saja yang dilarang untuk dilakukan oleh tukang gigi dalam menjalankan pekerjaannya. Tukang gigi hanya sebatas membuat dan memasang gigi t dari bahan akrilik bukan porselen serta memasang gigi tiruan dengan tidak menutupi akar gigi.

Penulis berhasil mendapatkan data wawancara dari tukang gigi yang membuka praktik di wilayah Kabupaten Temanggung, sebagai berikut:

1. Saudara J yang sehari-hari pekerjaannya sebagai tukang gigi. Berdasarkan pengakuannya Saudara J hanya melayani jasa pembuatan gigi palsu dan pemasangan gigi palsu. Dalam melakukan pencabutan gigi ia mengakui bahwa ia tidak berani melakukannya walaupun banyak konsumennya yang meminta kepadanya agar proses pemasangan gigi palsu lebih cepat dan tidak perlu pergi ke dokter gigi terlebih dahulu. Harga dalam pembuatan gigi tiruan berbahan akrilik maupun porselen, Saudara J mematok harga pergigi mulai dari 150 ribu sampai 250 ribu dan apabila dua rahang semuanya dikenakan harga kurang lebih 3 juta, harga tersebut sesuai dengan kualitasnya dan terdapat biaya tambahan apabila Saudara J yang mendatangi ke tempat konsumennya. Keahlian yang ia miliki berawal disaat ia menjadi supir seorang dokter gigi di Jakarta, selama 4 Tahun di Jakarta Saudara J diajarkan untuk membuat gigi oleh atasannya tersebut dan akhirnya membuka praktik di wilayah Kabupaten Temanggung. Saudara J mengaku dulu memiliki izin berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 53/DPK/I/K/1969 namun sekarang sudah tidak ada. Mengenai keluhan dari konsumennya Saudara J mengakui pernah mendapatkan komplain dari konsumennya namun hanya sebatas gigi tiruan tersebut tidak pas ukurannya sehingga mudah terlepas.
2. Saudara S dalam melakukan pekerjaannya sebagai tukang gigi, selain memasang dan membuat gigi tiruan, ia menyanggupi melakukan penambalan gigi, pembersihan karang gigi dan pencabutan gigi yang menurut Saudara S

mudah dicabut. Harga dalam pembuatan gigi tiruan mulai dari 100 ribu sampai 200 ribu. Keahlian dalam bidang gigi dan mulut dipelajarinya pada saat dulu mengikuti kursus di Semarang. Selama melakukan pekerjaannya sebagai tukang gigi, Saudara S mengaku belum pernah ada yang komplain atas pekerjaan yang dilakukannya.

3. Saudara W dalam melakukan pekerjaannya sebagai tukang gigi, selain melayani pemasangan gigi tiruan dan pembuatan gigi tiruan, Saudara W juga melakukan pemasangan kawat gigi kepada konsumennya, alasan melakukan pemasangan kawat gigi karena terdapat pasarnya dalam membuka jasa pemasangan kawat gigi di Kabupaten Temanggung, walaupun mengenai pemasangan kawat gigi akhir-akhir ini sepi tidak seperti dahulu saat kawat gigi sedang populer untuk gaya penampilan. Harga dalam pembuatan gigi palsu mulai dari 100 ribu sampai 200 ribu dan pemasangan kawat gigi mulai dari 500 ribu sampai 1 juta. Keahlian dalam membuat dan memasang gigi tiruan diturunkan dari ayahnya dan keahlian memasang kawat gigi belajar dengan temannya. Menurut pengakuan Saudara W, konsumennya selama ini puas dengan pelayanannya dan belum ada komplain mengenai hal yang merugikan bagi konsumennya.

Larangan-larangan kepada pelaku usaha dalam Pasal 8 UUPK pada dasarnya mengupayakan agar barang dan atau jasa layak bagi konsumen dan dapat dipertanggungjawabkan standar, mutu, serta kualitasnya. Karena itu pelaku usaha diharapkan dapat melakukan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan yang

berlaku sehingga konsumen dapat terhindar dari perilaku pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Menurut penulis peraturan-peraturan yang bermaksud untuk melindungi konsumen telah mampu melindungi konsumen, akan tetapi tanpa itikad baik dari para pelaku usaha dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dapat membahayakan dan merugikan konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam KUH Perdata terdapat perlindungan hukum terhadap konsumen dengan tujuan untuk melindungi kepentingan konsumen terhadap wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum terhadap kerugian konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang dimaksud dalam kasus ini adalah tukang gigi sebagai pelaku usaha.

Praktik tukang gigi yang merugikan konsumennya tentu telah melanggar Pasal 28 Undang-Undang Dasar 1945 yang memuat “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan pelayanan kesehatan.” Praktik tukang gigi yang melewati batasan-batasan wewenang yang sebagaimana telah diatur pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 sangatlah memungkinkan terjadi kesalahan maupun kelalaian, karena selain hal tersebut bukan di dalam kewenangannya, praktik tersebut juga diluar kemampuan atau pengetahuan yang mereka miliki. Hal tersebut tentu sangat merugikan bagi pihak konsumen dalam menerima jasa layanan kesehatan.

Penulis telah berhasil melakukan wawancara kepada beberapa pengguna layanan jasa kesehatan oleh tukang gigi di Kabupaten Temanggung, yang selanjutnya akan penulis uraikan sebagai berikut:

1. Saudari L adalah seorang ibu rumah tangga yang tinggal di Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung, mengaku pernah menggunakan jasa pembuatan dan pemasangan gigi tiruan di tukang gigi, Saudari L mendapatkan informasi mengenai pembuatan gigi tiruan di tukang gigi dari tetangga-tetangganya, harga yang ditawarkan sangat terjangkau mulai dari 50 ribu sampai 150 ribu. Saudari L mempunyai beberapa gigi yang rusak sehingga ingin menggantinya dengan gigi tiruan. Menurut pengakuan Saudari L, tempat dari praktik tukang gigi tersebut jauh dari kata bersih serta tukang gigi itu sendiri tidak bekerja dengan bersih seperti tidak melakukan cuci tangan dan memakai sarung tangan saat memeriksa pasiennya. 8 hari setelah melakukan pemasangan gigi tiruan, Saudari L merasakan sakit dan nyeri pada mulut atau giginya. Saudari L tanpa mempertanyakan kepada tukang gigi mengenai keluhannya langsung pergi berobat ke rumah sakit. Alasan Saudari L tidak meminta pertanggungjawaban kepada tukang gigi dikarenakan menurutnya tidak ada jaminan dari tukang gigi secara lisan maupun tertulis mengenai adanya pertanggungjawaban atau garansi bila ada sesuatu terhadap gigi tiruan yang dipasang.
2. Saudari T seorang warga yang bertempat tinggal di Kecamatan Kedu Kabupaten Temanggung, menggunakan jasa tukang gigi untuk melakukan penambalan gigi yang menghasilkan pembengkakan pada gusinya. Hal

tersebut membuat T pergi ke Rumah Sakit untuk melakukan perawatan pada Dokter gigi. Mengenai tukang gigi, Saudari T mengetahui tukang gigi dari saudaranya yang pernah melakukan pemasangan gigi tiruan di tukang gigi yang pada akhirnya T memutuskan untuk memakai jasa tukang gigi dikarenakan harganya lebih terjangkau dan prosesnya lebih praktis. Tidak ada pembicaraan mengenai jaminan dari jasa tukang gigi tersebut dan T tidak diberikan bukti pembayaran oleh tukang gigi tersebut.

3. Saudari S warga Temanggung yang bertempat tinggal di Kecamatan Ngadirejo, beliau mengaku telah menggunakan jasa dari tukang gigi untuk bermaksud membuat gigi tiruan dan dipasang secara permanen, dikarenakan lebih praktis apabila gigi tiruan tersebut ditanam secara permanen dibandingkan dengan gigi tiruan lepas pasang, Saudari S mengetahui tukang gigi dari tetangganya dan lebih memilih tukang gigi dikarenakan menurut Saudari S pergi ke Rumah Sakit harus melewati proses yang rumit. Hasil dari pemasangan gigi tiruan tersebut pada satu sampai dua minggu setelah pemasangan gigi tiruan, menimbulkan rasa nyeri dan sakit yang dialami Saudari S, akhirnya Saudari S atas ajakan anaknya langsung pergi ke Rumah Sakit untuk melakukan pemeriksaan pada Dokter Gigi tanpa mempertanyakan kepada tukang giginya terlebih dahulu. Menurut Dokter gigi tersebut masih ada akar-akar gigi di dalam gigi tiruan tersebut, yang seharusnya dicabut terlebih dahulu untuk menghindarkan dari bahaya infeksi nantinya.
4. Saudari A seorang warga yang bertempat tinggal di Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung, mengaku pernah melakukan pemasangan kawat gigi

pada tukang gigi, Saudari A mengetahui tukang gigi tersebut dari temannya yang telah memasang kawat gigi terlebih dahulu di tukang gigi tersebut, dikarenakan ajakan dari temannya serta harga yang ditawarkan cukup murah yaitu 500 ribu per rahang, Saudari A akhirnya memutuskan untuk melakukan pemasangan kawat gigi pada giginya. Kondisi gigi A sebenarnya tidak terlalu buruk hanya sedikit tidak rapih pada salah satu giginya di bagian rahang atas, namun Saudari A memiliki alasan lain untuk memasang kawat gigi yaitu untuk gaya penampilan. Hasilnya setelah melakukan pemasangan kawat gigi, Saudari A terus merasakan sakit dan ngilu, bahkan untuk mengunyah makanan sangat sulit. Saudari A pun menghubungi tukang gigi tersebut untuk mempertanyakan rasa sakitnya dan dikatakan memang wajar pada awal pemasangan mengalami rasa sakit dan Saudari A dianjurkan untuk memakai obat penghilang rasa nyeri. Namun setelah 1 minggu Saudari A merasakan semakin sakit pada gigi-giginya, akhirnya Saudari A pergi ke dokter gigi untuk melakukan pengobatan. Saat diperiksa oleh dokter gigi, gusi Saudari A mengalami pembengkakan dikarenakan salah dalam pemasangan kawat giginya dan tidak sesuai dengan bentuk rahang dari Saudari A. Akhirnya kawat gigi tersebut dilepas dan Saudari A memutuskan tidak menggunakan kawat gigi.

Dari hasil wawancara terhadap tukang gigi dan pengguna layanan jasa kesehatan oleh tukang gigi di Kabupaten Temanggung dapat diketahui bahwa masih banyak pelanggaran dalam pelayanan kesehatan gigi yang dilakukan oleh tukang gigi tersebut. Seperti pemasangan gigi tiruan secara permanen, menutup

sisia akar gigi, melakukan tambal gigi, mencabut gigi dan melakukan pemasangan kawat gigi. Sedangkan tukang gigi dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 melarang tukang gigi melakukan tindakan diluar wewenangnya yang seharusnya menjadi kompetensi dokter gigi. Salah satu alasan hal ini dapat terjadi tidak terlepas dari kurangnya pengetahuan dari tukang gigi yang pada dasarnya keahlian yang dimiliki bukan dari pembelajaran di bidang kesehatan gigi dan mulut secara formal. Melainkan sebatas belajar dari seseorang ataupun mempelajarinya sendiri. Selain itu pembinaan dan pengawasan terhadap tukang gigi oleh pemerintah setempat juga sangat berpengaruh dalam timbulnya masalah-masalah mengenai tukang gigi.

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

Mengenai pengawasan yang dilakukan pemerintah di bidang kesehatan merujuk pada Pasal 182 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa:

1. Menteri melakukan pengawasan terhadap masyarakat dan setiap penyelenggara kegiatan yang berhubungan dengan sumber daya dibidang kesehatan dan upaya kesehatan;

2. Menteri dalam melakukan pengawasan dapat memberikan izin terhadap setiap penyelenggara upaya kesehatan;
3. Menteri dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat mendelegasikan kepada lembaga pemerintah non kementerian, kepala dinas provinsi, dan kabupaten / kota yang tugas pokok dan fungsinya di bidang kesehatan;
4. Menteri dalam melaksanakan pengawasan mengikutsertakan masyarakat.

Pengawasan bertujuan untuk mengontrol pekerjaan tukang gigi agar menjalankan pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah dan memberikan sanksi kepada tukang gigi yang melanggar atau menyalahgunaan pekerjaannya.

Dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Ahmad di Dinas Kesehatan Temanggung, Bapak Ahmad mengakui bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Temanggung tidak memiliki data-data dari tukang gigi yang melakukan praktik di Kabupaten Temanggung serta tidak ada pembinaan terhadap tukang gigi di Kabupaten Temanggung. Bapak Ahmad sebenarnya mengetahui bahwa di lapangan masih sering dijumpai praktik-praktik tukang gigi di pinggir jalan namun tidak ada pendataan mengenai mereka. Alasan tidak adanya pengawasan terhadap tukang gigi di Temanggung salah satunya adalah masih banyaknya tukang gigi keliling yang tidak melakukan praktik di satu tempat yang menetap. Hal ini membuktikan pemerintah sebagai pengawas atau pembina tidak menjalankan perannya dengan baik, sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009

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

Terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang merupakan suatu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna layanan jasa kesehatan yang dilakukan oleh tukang gigi. Peraturan-peraturan tersebut, sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran

Undang-Undang ini menjadikan dasar dikeluarkannya Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi. Undang-undang ini juga menjadi alasan adanya Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 40/PUU-X/2012 karena pada tahun 2012, seorang tukang gigi bernama Hamdi Prayogo mengajukan pengujian ke Mahkamah Konstitusi terhadap isi dari Pasal 73 ayat (2) dan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, yang dianggap telah merugikan bagi pihak tukang gigi.

Rumusan awal Pasal 73 ayat (2) berbunyi, “Setiap orang dilarang menggunakan alat, metode atau cara lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menimbulkan kesan seolah-olah yang bersangkutan adalah dokter atau dokter gigi yang telah memiliki surat tanda registrasi dan/atau surat izin praktik.”

Menurut Mahkamah Konstitusi, Pasal 73 ayat (2) bertentangan dengan UUD 1945 dan tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat sepanjang tidak dimaknai, “Setiap orang dilarang menggunakan alat, metode atau cara lain

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menimbulkan kesan seolah-olah yang bersangkutan adalah dokter atau dokter gigi yang telah memiliki surat tanda registrasi dan/atau surat izin praktik, kecuali tukang gigi yang mendapat izin praktik dari Pemerintah.”

Membandingkan dua rumusan tersebut, Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 40/PUU-X/2012 menambahkan frasa “kecuali tukang gigi yang mendapat izin praktik dari Pemerintah”. Frasa yang sama juga disisipkan Mahkamah Konstitusi ke dalam Pasal 78 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat sepanjang tidak dimaknai, “Setiap orang yang dengan sengaja menggunakan alat, metode atau cara lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menimbulkan kesan seolah-olah yang bersangkutan adalah dokter atau dokter gigi yang telah memiliki surat tanda registrasi dokter atau surat tanda registrasi dokter gigi atau surat izin praktik, kecuali tukang gigi yang mendapat izin praktik dari pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp 150.000.000,00 (seratus lima puluh juta rupiah)”

Putusan tersebut menjelaskan bahwa tukang gigi mempunyai kewenangan dalam melakukan praktiknya dengan syarat harus mendapatkan atau memiliki izin praktik dari pemerintah. Tukang gigi yang tidak memiliki izin dari pemerintah tetap melanggar peraturan dan dapat dikenakan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 78 Undang-Undang Nomor 29 Tahun

2004 tentang Praktik Kedokteran, dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp 150.000.000,00 (seratus lima puluh juta rupiah).

2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Praktik tukang gigi merupakan suatu bentuk pelayanan kesehatan tradisional, sesuai dengan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Kesehatan yaitu pelayanan kesehatan tradisional, 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.

Pelayanan kesehatan tradisional di dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan diatur dalam beberapa Pasal, sebagai berikut:

- a. Menurut Pasal 59 ayat (1) pelayanan kesehatan tradisional berdasarkan cara pengobatannya terbagi menjadi dua, yang pertama pelayanan kesehatan tradisional yang menggunakan keterampilan dan yang kedua pelayanan kesehatan tradisional yang menggunakan ramuan
- b. Pasal 59 ayat (2), menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan tradisional harus dibina dan diawasi oleh pemerintah agar dapat dipertanggungjawabkan manfaat dan keamanannya serta tidak bertentangan dengan norma agama
- c. Berdasarkan Pasal 60 ayat (1), setiap orang yang melakukan pelayanan kesehatan tradisional yang menggunakan alat dan teknologi harus mendapat izin dari lembaga kesehatan yang berwenang.

- d. Pasal 60 ayat (2) Penggunaan alat dan teknologi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dapat dipertanggungjawabkan manfaat dan keamanannya serta tidak bertentangan dengan norma agama dan kebudayaan masyarakat.
- e. Pasal 61 ayat (1) menjelaskan bahwa masyarakat diberi kesempatan yang seluas-luasnya untuk mengembangkan, meningkatkan dan menggunakan pelayanan kesehatan tradisional yang dapat dipertanggungjawabkan manfaat dan keamanannya.
- f. Berdasarkan Pasal 61 ayat (2), Pemerintah mengatur dan mengawasi pelayanan kesehatan tradisional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan didasarkan pada keamanan, kepentingan, dan perlindungan masyarakat.

Dalam melindungi konsumen yang mengalami kerugian maupun gangguan kesehatan, konsumen diberikan hak untuk menuntut ganti rugi kepada tukang gigi yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan, berdasarkan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2006 tentang Kesehatan.

- 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Perlindungan hukum yang diberikan oleh UUPK terhadap pengguna jasa layanan kesehatan yang dilakukan tukang gigi. berupa pengaturan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, serta sanksi yang diberikan apabila pelaku usaha melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Mengenai praktik yang dilakukan oleh tukang gigi di Kabupaten Temanggung sudah terbukti adanya pelanggaran mengenai kewajiban tukang gigi untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Pelanggaran yang dimaksud sebagai berikut:

- a. Melakukan pelayanan jasa kesehatan diluar kewenangannya seperti, melakukan pemasangan gigi tiruan bersifat permanen serta menutupi sisa akar gigi, melakukan penambalan gigi, melakukan pemasangan kawat gigi, melakukan pembersihan karang gigi;
- b. Tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kompetensi keahliannya
- c. Melakukan pekerjaan secara berpindah-pindah atau keliling
- d. Tidak memiliki izin praktik dari pemerintah.

Adapun hak-hak konsumen yang dilanggar oleh tukang gigi, sebagai berikut:⁸⁷

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam hal mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa;
- c. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

⁸⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2016, hlm. 33.

- d. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Mengenai pelanggaran yang dilakukan tukang gigi dalam melanggar hak-hak dari konsumennya, maka tukang gigi dapat dikenakan sanksi seperti pada bab sebelumnya yang sudah penulis jelaskan, sebagai berikut:

- a. Sanksi administratif

Menurut ketentuan Pasal 60 ayat (2) jo. Pasal 60 ayat (1) UUPK, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).⁸⁸

Berdasarkan Pasal 60 ayat (2) berarti, jika produsen lalai untuk memenuhi tanggung jawabnya, maka pelaku usaha tersebut dapat dijatuhi sanksi yang jumlahnya maksimum Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Ganti kerugian tersebut merupakan bentuk pertanggunggugatan terbatas sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa ganti kerugian yang dianut dalam UUPK menganut ganti kerugian subjektif terbatas.⁸⁹

- b. Sanksi pidana

Berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UUPK bahwa penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Berkaitan pidana berupa penjara maupun pidana denda. Pelaku usaha yang melanggar

⁸⁸ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 123.

⁸⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 275

ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).⁹⁰

Pada Pasal 62 ayat (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).⁹¹

Pelaku usaha dan/atau pengurusnya masih dapat dijatuhi hukuman tambahan atas tindak pidana seperti yang disebut di atas berdasarkan Pasal 63 UUPK, yang terdiri dari:

- 1) Perampasan barang tertentu;
- 2) Pengumuman keputusan hakim;
- 3) Pembayaran ganti rugi;
- 4) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- 5) Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- 6) Pencabutan izin usaha.

Keahlian tukang gigi yang diluar kewenangannya seharusnya tidak dilakukan oleh tukang gigi karena akan berdampak pada kerugian konsumen. Kerugian

⁹⁰ Eli Wuria, *Op. Cit.* hlm. 125

⁹¹ *Ibid.*

konsumen tersebut meliputi kerugian kesehatan, waktu serta biaya-biaya yang telah dikeluarkan konsumen ketika melakukan perawatan pada praktik tukang gigi.

Kerugian yang dialami seseorang secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian, yaitu kerugian yang menimpa diri sendiri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang. Sedangkan kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami dan kehilangan keuntungan yang diharapkan.⁹²

Walaupun kerugian dapat berupa atas diri sendiri (fisik) atau kerugian yang menimpa harta benda, namun jika dikaitkan dengan ganti kerugian, maka keduanya dapat dinilai dengan uang ataupun harta. Demikian pula karena kerugian harta benda dapat berupa kehilangan keuntungan yang diharapkan, maka pengertian kerugian seharusnya adalah berkurangnya atau tidak diperolehnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak lain.⁹³

Tukang gigi selaku penyedia jasa layanan kesehatan yang telah menimbulkan kerugian kepada penerima jasa atau konsumennya, berkewajiban untuk bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh penerima jasa atau konsumennya. Besar ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian itu, seperti tingkat kemampuan ekonomi atau kekayaan yang dimiliki pihak yang bersangkutan.⁹⁴

⁹² *Ibid.* hlm. 133.

⁹³ *Ibid.*

⁹⁴ *Ibid.* hlm. 134.

D. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam

Dasar hukum perlindungan konsumen dalam Islam adalah Al-Quran. Seluruh ajaran Islam yang terkait dengan perdagangan dan perekonomian, berorientasi pada perlindungan hak-hak pelaku usaha dan konsumen. Islam menghendaki adanya unsur keadilan, kejujuran, dan transparansi yang dilandasi nilai keimanan dalam praktik perdagangan dan peralihan hak. Islam telah memberikan norma-norma dasar mengenai suatu transaksi, sebagai berikut:

Al-Quran memerintahkan kita untuk mengerjakan sesuatu yang baik dan melarang dari pekerjaan yang mungkar sebagaimana firman Allah SWT:

الَّذِينَ يَتَّبِعُونَ الرَّسُولَ النَّبِيَّ الْأُمِّيَّ الَّذِي يَجِدُونَهُ مَكْتُوبًا
وَالْإِنْجِيلَ يَأْمُرُهُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَاهُمْ عَنِ عُنْدِهِمْ فِي التَّوْرَةِ
الْمُنْكَرِ وَيُحِلُّ لَهُمُ الطَّيِّبَاتِ وَيُحَرِّمُ عَلَيْهِمُ الْخَبَائِثَ وَيَضَعُ
عَنْهُمْ إِصْرَهُمْ وَالْأَغْلَالَ الَّتِي كَانَتْ عَلَيْهِمْ ۗ فَاَلَّذِينَ آمَنُوا بِهِ
صَرُّوهُ وَاتَّبَعُوا النُّورَ الَّذِي أُنزِلَ مَعَهُ ۗ أُولَٰئِكَ هُمْ وَعَزَّرُوهُ وَنَدَّ
الْمُؤَلِّحُونَ

“(Yaitu) orang-orang yang mengikut Rasul, Nabi yang ummi yang (namanya) mereka dapati tertulis di dalam Taurat dan Injil yang ada di sisi mereka, yang menyuruh mereka mengerjakan yang ma'ruf dan melarang mereka dari mengerjakan yang mungkar dan menghalalkan bagi mereka segala yang baik dan mengharamkan bagi mereka segala yang buruk dan membuang dari mereka beban-beban dan belenggu-belenggu yang ada pada mereka. Maka orang-orang yang beriman kepadanya, memuliakannya, menolongnya dan mengikuti cahaya yang terang yang diturunkan kepadanya (Al Quran), mereka itulah orang-orang yang beruntung.” (Q.S. Al-A'raf : 157).

Di dalam UUPK, setiap produk barang dan/atau jasa telah ditetapkan mengenai kcharusan untuk memcnuhi standar yang dipersyaratkan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengenai hal ini Islam memperjelas melalui firman Allah SWT:

أَوْ كَالْوَهْمِ وَإِذَا يَسْتَوْفُونَ النَّاسَ عَلَىٰ أَكْتَالُوا إِذَا الَّذِينَ ۝ لِلْمُطَفِّينَ وَيَلُّ
۝ يُخْسِرُونَ وَرَنُوهُمْ

"Celakalah orang-orang yang berbuat curang, yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mercka menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi.." (Q.S. Al-Muthaffifin: 1-3).

Tukang gigi sebagai pelaku usaha dalam menjalankan pekerjaannya harus sesuai dengan kompetensi atau wewenang yang dimilikinya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta tukang gigi mempunyai kewajiban untuk bertanggungjawab atas setiap tindakan pelayanan kesehatan yang dilakukannya terhadap konsumen atau penerima jasanya, di dalam Al-Quran diperintahkan setiap orang untuk bertanggung jawab atas perilakunya dan melarang melakukan sesuatu diluar kemampuannya, sebagaimana firman Allah SWT:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ ۚ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ
أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban. (Q.S. Al-Isra : 36)

Al-Quran telah melarang kita untuk tidak memakan harta secara bathil, terkecuali dalam perdagangan yang berdasarkan atas saling menyukai.

Sebagaimana firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S. An-Nisa : 29)

Al-Quran melarang kita merugikan orang lain seperti khianat, curang dalam berdagang serta merugikan orang lain. Sebagaimana dimaksud dalam firman Allah SWT:

وَيَا قَوْمِ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ
أَمْوَالَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ أَشَدِّ

Dan Syu'aib berkata: "Hai kaumku, cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan. (Q.S. Hud : 85).

Dalam hukum Islam terdapat enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha seperti yang dikemukakan oleh Muhammad dan Alimin sebagai berikut:⁹⁵

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari

⁹⁵ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004, hlm. 234.

pemalsuan

2. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat
3. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa
4. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan
5. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negative dari suatu produk
6. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.

Terkait dengan hak-hak konsumen, Islam memberikan ruang bagi konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-haknya dalam perdagangan yang dikenal dengan istilah khiyar dengan beragam jenisnya, yaitu:⁹⁶

1. Khiyar Majlis, yaitu hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis selama masih berada dalam satu tempat (majlis) atau toko.
2. Khiyar Aib, yaitu hak untuk membatalkan transaksi bisnis apabila objek transaksi cacat sekalipun tidak ada perjanjian sebelumnya.
3. Khiyar Syarat, yaitu hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis sesuai dengan waktu yang disepakati atau syarat yang telah ditetapkan bersama.
4. Khiyar Ru'yah, yaitu hak pilih bagi pembeli untuk menyatakan berlaku atau batal jual beli yang dilakukan terhadap suatu objek yang belum diketahui ketika akad berlangsung.

Dalam prinsip-prinsip mu'amalat sebagaimana diterangkan oleh Ahmad

⁹⁶ Abdurrahman Al-Jaziri, *Fiqh Empat Mazdhab Bagian Muamalah II*, Ctk. Pertama, Darul Ulun Press, Surabaya, 2001, hlm. 41.

Azhar Basyir sebagai berikut:⁹⁷

1. Pada dasarnya segala bentuk mu'amalat adalah mubah, kecuali yang ditentukan oleh Al-Qur'an dan Sunnah Rasul
2. Mu'amalat dilakukan atas dasar suka rela, tanpa mengandung unsur paksaan
3. Mu'amalat dilakukan atas dasar pertimbangan mendatangkan manfaat dan menghindarkan mudharat dalam masyarakat. Dengan demikian maka segala hal yang dapat membawa mudharat harus dihilangkan
4. Mu'amalat harus dilaksanakan dengan memelihara nilai-nilai keadilan, menghindari unsur-unsur penganiayaan dan pengambilan kesempatan dalam kesempatan.

⁹⁷ Ahmada Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 1990, hlm. 15.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan mengenai perlindungan hukum terhadap jasa pelayanan kesehatan oleh tukang gigi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hubungan hukum antara tukang gigi dengan konsumennya merupakan hubungan hukum perjanjian jasa. Para pihak dalam hubungan hukum ini adalah pelaku usaha dan konsumen. Dalam hubungan hukum antara tukang gigi dengan konsumennya pada kasus ini telah terjadi perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh tukang gigi dan dapat dikatakan melakukan perbuatan melawan hukum karena tindakan tukang gigi dalam menjalankan praktiknya telah memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum, seperti adanya kerugian atas praktik tukang gigi yang dialami konsumen, adanya kesalahan yang dilakukan oleh tukang gigi dan adanya perbuatan tukang gigi yang melanggar hukum.
2. Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia sudah diberikan oleh pemerintah dengan lahirnya UUPK. Permasalahan dalam kasus ini adalah tukang gigi tidak hanya melanggar UUPK melainkan Undang-Undang Praktik Kedokteran, Undang-Undang Kesehatan dan Peraturan Menteri

Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pekerjaan Tukang gigi. Selain itu Praktik tukang gigi yang berada di Kabupaten Temanggung tidak memiliki izin dari Dinas Kesehatan Temanggung karena Dinas Kesehatan Temanggung sudah tidak mengeluarkan izin baru untuk tukang gigi sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 yang dapat diartikan bahwa tidak adanya pengawasan maupun pembinaan terhadap pekerjaan tukang gigi di Kabupaten Temanggung oleh pemerintah daerah setempat. Mengenai kasus ini konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut ganti rugi kepada tukang gigi berdasarkan pasal 1365 KUHPerdara mengenai perbuatan melawan hukum.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis akan memberikan saran terkait dengan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Dilakukan pengawasan secara berkala dan berkelanjutan yang dilakukan oleh pemerintah pusat yang berkoordinasi dengan pemerintah-pemerintah daerah terhadap tempat-tempat praktik tukang gigi, terutama pada kasus ini di Kabupaten Temanggung yang sampai saat ini masih terjadi pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh tukang gigi.
2. Adanya pembinaan yang dilakukan oleh pemerintah kepada tukang gigi
3. Perlu adanya himbauan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat luas khususnya konsumen jasa layanan kesehatan tukang gigi untuk mencari referensi, informasi, dan bertindak hati-hati dalam menentukan pilihan terhadap barang atau jasa yang ingin dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan.

Khususnya pada kasus ini harus mengetahui kewenangan atau kompetensi apa saja yang dimiliki oleh tukang gigi.

4. Konsumen dihimbau untuk lebih berani memperjuangkan haknya apabila mengalami kerugian akibat dari pekerjaan tukang gigi yang tidak sesuai dengan wewenangnya. Konsumen harus lebih aktif untuk mendapatkan informasi tentang mengenai apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh tukang gigi sehingga bisa terhindar dari praktek tukang gigi yang tidak sesuai standar dan terbebas dari dampak buruk yang merugikan kesehatan maupun kerugian harta.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2016.

Abdurrahman Al-Jaziri, *Fiqh Empat Mazdhab Bagian Muamalah II*, Ctk. Pertama, Darul Ulun Press, Surabaya, 2001.

Ahmada Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 1990.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, ctk. Pertama, Diadit Media, Jakarta, 2006.

Bahder Johan Nasution, *Hukum Kesehatan Pertanggung Jawaban Dokter*, ctk. Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 2005.

Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, ctk. Pertama, UIN-Maliki Press, Malang, 2011.

Djanius Djamin dan Syamsul Arifin, *Bahan Dasar Hukum Perdata*, ctk. Pertama, Yayasan Obor Indonesia, Medan, 1993.

Djohari Ahmad Santoso dan Achmad Ali, *Hukum Perjanjian Indonesia*, ctk. Pertama, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 1983.

Djoko Prakoso dan Bambang Riyadi Lani, *Dasar Hukum Persetujuan Tertentu di Indonesia*, ctk. Pertama, Bina Aksara, Jakarta, 1987.

Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015,

Endang Kusumah Astuti, *Hubungan Hukum Antara Dokter dan Pasien dalam*

- Upaya Pelayanan Medis*, ctk. Pertama, Universitas Diponegoro, Semarang, 2003,
- Evia Riyani, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Pertama, Ombak, Yogyakarta, 2013.
- Hendrojono Soewono, *Batas Pertanggungjawaban Hukum Malpraktik Kedokteran dalam Transaksi Teurapetik*, ctk. Pertama, Srikandi, Surabaya, 2007.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, ctk. Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, ctk. Pertama, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2003.
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen; Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, ctk. Pertama, UB Press, Malang, 2011.
- M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, ctk. Pertama, Genta Press, Yogyakarta, 2007.
- M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum perjanjian*, ctk. Pertama, Alumni, Bandung, 1986.
- Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004.
- Neng Yani Nurhayani, *Hukum Perdata*, Ctk. Pertama, Pustaka Setia, Bandung, 2015.
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perpektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, ctk. Keempat, Kencana Prenada Media Group, 2010.
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Ctk. Pertama, Intermasa, Jakarta, 2001.
- R. Wijono Prodjodikoro, *Azas-azas Hukum Perjanjian*, ctk. Kesembilan, CV. Mandar maju, Bandung, 2011.
- Rio Christiawan, *Aspek Hukum Kesehatan dalam upaya Medis Transplantasi Organ Tubuh*, ctk. Pertama, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2003.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ctk. Kedua, PT Grasindo, Jakarta, 2004.

Siska Elvandari, *Hukum Penyelesaian Sengketa Medis*, ctk. Pertama, Thafa Media, Yogyakarta, 2015.

Sri Siswati, *Etika dan Hukum Kesehatan dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan*, ctk. Kedua, Rajawali Pers, Jakarta, 2015.

Zaeni Asyhadie, *Aspek-aspek Hukum Kesehatan di Indonesia*, ctk. Pertama, Rajawali Pers, Depok, 2017.

Zulham, *Hukum perlindungan Konsumen*, ctk. Pertama, Kencana, Jakarta, 2013.

2. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

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

3. Data Elektronik

M. Sofyan Lubis, *Hubungan Hukum Dokter dan Pasien*, LHS Artikel: Kumpulan Artikel Hukum Indonesia, terdapat dalam <https://artikel.kantorhukum-lhs.com/hubungan-hukum-dokter-pasien/>, Diakses tanggal 29 Oktober 2018.

<http://www.tribunnews.com/regional/2018/05/09/warga-palopo-meninggal-usai-gigi-dicabut-oleh-tukang-gigi-keliling-pdgi-sulselbar-ambil-tindakan>, dilihat tanggal 23 Mei 2018, pukul 13.00 Wib.

<https://travel.kompas.com/read/2012/06/26/13560321/PTGI.Tukang.Gigi.adalah.Pengobatan.Tradisional> . dilihat tanggal 27 Juni 2018, pukul 10.00 WIB.

<https://www.beritasatu.com/nasib-tukang-gigi/47915-inilah-sejarah-tukang-gigi-di-indonesia.html>. Dilihat tanggal 19 Desember 2018, pukul 11.00 WIB.

<https://www.suaramerdeka.com/smcetak/baca/84227/pertumbuhan-ekonomi-temanggung-rendah>. Dilihat tanggal 19 Desember, pukul 11.30 WIB.

LAMPIRAN
TRANSKRIP WAWANCARA

A. Wawancara dengan Konsumen 1

Hari/Tanggal : 22 Oktober 2018

Waktu : 08.00 – 8.45 WIB

Lokasi : Kecamatan Kedu

Nama Narasumber : Saudari W

Hasil Wawancara

Pewawancara : Apakah Ibu pernah menggunakan jasa tukang gigi? dan untuk apa jika boleh diceritakan?

Narasumber : Pernah sekitar 2 bulan yang lalu untuk memasang gigi palsu, karena gigi saya sebelumnya sakit dan goyah. pasang gigi palsu secara permanen

Pewawancara : Bagaimana Ibu mengetahui praktik tukang gigi?

Narasumber : Saya diberi tahu oleh tetangga saya depan rumah

Pewawancara : Kenapa lebih memilih tukang gigi dibandingkan dengan dokter gigi?

Narasumber : Harganya lebih murah dan tukang giginya yang datang ke rumah

saya

Pewawancara : Berapa harga yang diberikan oleh tukang gigi untuk pembuatan dan pemasangan gigi tiruan?

Narasumber : 150 ribu per gigi palsunya

Pewawancara : Bagaimana gigi Ibu setelah pemasangan gigi palsu tersebut?

Narasumber : Rasanya seperti sakit semua gigi saya di mulut, setelah kurang lebih 1 minggu gigi palsunya dipasang, mulut saya juga jadi sariawan.

Pewawancara : Apa Ibu menghubungi tukang giginya untuk menanyakan sakit tersebut?

Narasumber : Iya saya telfon tapi cuma disuruh beli obat penghilang nyeri

Pewawancara : Setelah itu Ibu pergi ke rumah sakit ya bu?

Narasumber : Iya, saya takut kenapa kenapa kalo didiamkan, kata dokter gusi saya sudah membengkak dan iritasi, karena sisa akar giginya belum dicabut.

Pewawancara : Apakah Ibu merasa dirugikan atas pemasangan gigi tiruan tersebut?

Narasumber : Jelas iya, saya rugi waktu, rugi kesehatan saya dan rugi uang juga untuk berobat lagi.

B. Wawancara dengan Konsumen 2

Hari/Tanggal : Selasa/23 Oktober 2018

Waktu : 11.00-11.45 WIB

Lokasi : Kecamatan Parakan

Nama Narasumber : Saudari L

Hasil Wawancara

Pewawancara : Apakah Ibu pernah menggunakan jasa tukang gigi? dan untuk apa jika boleh diceritakan?

Narasumber : Iya pernah satu bulan yang lalu kalau tidak salah, saya mau pasang gigi palsu

Pewawancara : Bagaimana Ibu mengetahui praktik tukang gigi tersebut?

Narasumber : Saya dikasih tahu sama tetangga-tetangga yang pernah pergi ke tukang gigi juga sebelumnya

Pewawancara : Kenapa Ibu lebih memilih tukang gigi dibandingkan dokter gigi?

Narasumber : Ya karna harganya lebih murah, lebih dekat jaraknya juga

Pewawancara : Berapa harga yang diberikan oleh tukang gigi untuk memasang gigi palsu?

Narasumber : 50 ribu sampai 150 ribu saya pakai yang 100 ribu

Pewawancara: Bagaimana pemasangan gigi palsu tersebut? Apakah permanen atau lepas pasang?

Narasumber : Saya memilih yang permanen

Pewawancara : Tempat dan alat-alat dari tukang gigi tersebut bisa diceritakan?

Narasumber : Tempatnya menurut saya bisa dibidang jorok gitu, terus tukang giginya juga kurang bersih, saya tidak melihat dia cuci tangan kalau sedang atau akan nanganin pasiennya dan juga ga pake sarung tangan.

Pewawancara : Bagaimana kondisi gigi Ibu setelah pemasangan gigi palsu

tersebut?

Narasumber : Gigi saya sakit nyeri yang bagian atas terus saya langsung aja ke rumah sakit untuk berobat

Pewawancara : Apakah Ibu mempertanyakan dulu dengan tukang gigi mengenai sakit tersebut?

Narasumber : Tidak mas, saya takut nanti ribet atau gimana-gimana dan kata tetangga saya yang sebelumnya pernah kesitu gaada jaminan dari tukang gigi buat tanggung jawab.

C. Wawancara dengan Konsumen 3

Hari/Tanggal : Senin/22 Oktober 2018

Waktu : 10.00-10.30 WIB

Lokasi : Kecamatan Kedu

Nama Narasumber : Saudari T

Hasil Wawancara

Pewawancara : Apakah Ibu pernah menggunakan jasa tukang gigi? dan untuk apa jika boleh diceritakan?

Narasumber : Pernah mas untuk nambal gigi saya yg bolong pas itu

Pewawancara : Bagaimana Ibu dapat mengetahui praktik dari tukang gigi?

Narasumber : Saudara saya yang nyaranin untuk ke tukang gigi saja karena lebih murah katanya dan lebih praktis

Pewawancara : Harga yang dibayar untuk menambal gigi saat itu berapa ya bu?

Narasumber : Cuma 5 ribu mas pergigi

Pewawancara : Apa ada pembicaraan dari tukang gigi mengenai jaminan terhadap

gigi Ibu nantinya?

Narasumber : Tidak ada mas, saya saat itu datang ditambal sebentar, bayar lalu pulang.

Pewawancara : Setelah ditambal tersebut apa yang Ibu rasakan?

Narasumber : Sekitar 2 harian gigi sekitar tambalan saya sakit mas, gusinya seperti bengkak dan akhirnya saya pergi ke rumah sakit buat berobat.

D. Wawancara dengan Konsumen 4

Hari/Tanggal : Minggu/21 Oktober 2018

Waktu : 09.00-09.30 WIB

Lokasi : Ngadirejo

Nama Narasumber : Saudari S

Hasil Wawancara

Pewawancara : Apakah Ibu pernah menggunakan jasa tukang gigi? dan untuk apa jika boleh diceritakan?

Narasumber : Pernah belum lama ini, saya pergi ke tukang gigi untuk membuat gigi palsu dan memasang gigi palsunya

Pewawancara : Bagaimana pemasangan gigi palsunya? secara permanen atau lepas pasang?

Narasumber : Permanen mas karena saya tidak mau ribet nantinya kalau pakai yang lepas pasang

Pewawancara : Apa yang menjadi alasan Ibu lebih memilih tukang gigi dibandingkan dokter gigi?

Narasumber : Pergi kerumah sakit lebih ribet tidak sepraktis pergi ke tukang gigi

Pewawancara : Apa yang Ibu rasakan setelah melakukan pemasangan gigi palsu tersebut?

Narasumber : Sekitar satu sampai dua minggu, saya merasakan sakit nyeri pada gigi-gigi saya, setelah itu saya langsung dibawa oleh anak saya ke rumah sakit

Pewawancara : Apa yang dikatakan dokter saat memeriksa Ibu saat itu?

Narasumber : Katanya masih ada sisa-sisa akar dan ditiban oleh gigi palsu tersebut

E. Wawancara dengan Konsumen 5

Hari/Tanggal : Selasa/23 Oktober 2018

Waktu : 18.30-19.30 WIB

Lokasi : Parakan

Nama Narasumber : Saudari A

Hasil Wawancara

Pewawancara : Apakah Ibu pernah menggunakan jasa tukang gigi? dan untuk apa?

Narasumber : Pernah, saat itu saya memasang kawat gigi pada gigi saya. Sebenarnya gigi saya sudah cukup rapih tidak perlu untuk dipasang kawat gigi tapi saat itu karena ajakan dari teman, harga yang murah dan untuk gaya juga, Akhirnya saya pasang kawat gigi tersebut di tukang gigi

Pewawancara : Berapa harga yang dipatok oleh tukang gigi pada saat itu?

Narasumber : 500 ribu rupiah per rahang

Pewawancara : Apakah baik-baik saja setelah melakukan pemasangan kawat gigi?

Narasumber : Saat itu sakit sekali gigi saya selama semingguan, apalagi untuk makan, jadi saya hanya bisa memakan bubur dan semacamnya

Pewawancara: Apakah Ibu menghubungi tukang gigi tersebut untuk mempertanyakan rasa sakitnya?

Narasumber : Iya saya tanyakan, katanya itu udah biasa tinggal beli obat penghilang rasa nyeri saja di apotik. Saya gakuat nahan rasa sakitnya akhirnya saya pergi ke rumah sakit dan saat diperiksa oleh dokter gigi katanya pemasangan kawat giginya tidak sesuai sama bentuk rahang dan gigi saya, gusi saya jadi bengkak. Saya akhirnya memilih untuk dilepas kawatnya dan tidak menggunakan kawat gigi

F. Wawancara dengan Tukang Gigi 1

Hari/Tanggal : Rabu/24 Oktober 2018

Waktu : 11.00-11.30 WIB

Lokasi : Temanggung

Nama Narasumber : Saudara J

Hasil Wawancara

Pewawancara : Bagaimana awalnya Bapak bisa membuka praktik tukang gigi?

Narasumber : Saya dulu kerja dengan orang sebagai supir, majikan saya saat itu dokter gigi dan selama bekerja tersebut saya diajarkan cara

membuat gigi palsu yang sampai saat ini saya pegang untuk menjalankan praktik ahli gigi ini.

Pewawancara : Jasa apa saja yang Bapak tawarkan kepada pasien?

Narasumber : Saya hanya melayani membuat gigi palsu dan pasang gigi palsu, buat cabutnya itu urusan dokter. Sebenarnya banyak yang meminta buat saya aja yang cabut giginya tapi saya nggak berani.

Pewawancara : Berapa harga setiap pemasangan gigi palsu dan pembuatan gigi palsu?

Narasumber : Harga per gigi dari 150 ribu sampai 250 ribu dan kalau full semuanya bisa sampai 3 juta, harganya sesuai dengan kualitas bahannya.

Pewawancara : Mohon maaf apa Bapak memiliki izin untuk praktik gigi ini?

Narasumber : Iya saya punya dulu pas pertama buka praktik ini, sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan Nomor 53/DPK/I/K/1969

Pewawancara : Selama ini apa ada pasien yang komplain setelah melakukan pemasangan gigi palsu di Bapak?

Narasumber : Tidak ada paling hanya ukurannya saja yang tidak pas jadi longgar dan itu pun saya langsung benerin.

G. Wawancara dengan Tukang Gigi 2

Hari/Tanggal : Rabu/24 Oktober 2018

Waktu : 16.00-17.00 WIB

Lokasi : Temanggung

Nama Narasumber : Saudara S

Hasil Wawancara

Pewawancara : Bagaimana Bapak bisa membuka praktik tukang gigi?

Narasumber : Saya buka praktik tukang gigi ini dari tahun 1970an, saya belajar saat itu di Semarang seperti kursus pembelajaran tukang gigi.

Pewawancara : Berapa harga yang Bapak berikan kepada pasien untuk setiap praktiknya?

Narasumber : Untuk memasang gigi palsu sudah satu paket apabila membuat gigi di saya dan itu harganya mulai dari 100 ribu sampai 200 ribu, untuk penambalan gigi 5 ribu saja, untuk pembersihan karang gigi manual sekitar 100 ribu dan untuk pencabutan gigi 20 ribu tapi cabut gigi hanya pada gigi yang mudah menurut saya untuk dicabut . jika menurut saya sulit ,saya tidak menyanggupinya.

Pewawancara : Apa selama ini Bapak pernah mendapatkan keluhan dari pasien?

Narasumber : Sejauh ini alhamdulillah belum ada.

H. Wawancara dengan Tukang Gigi 3

Hari/Tanggal : Jumat/26 Oktober 2018

Waktu : 10.00-10.30 WIB

Lokasi : Temanggung

Nama Narasumber : Saudara W

Hasil Wawancara

Pewawancara : Bagaimana awalnya Bapak bisa membuka praktik tukang gigi?

Narasumber : Sebenarnya bisa dikatakan saya menjadi tukang gigi karena melanjutkan Bapak saya yang seorang dukun gigi, dulu saya diajari

oleh Bapak saya cara membuat gigi dan memasang gigi, seiring berjalannya waktu saya melihat pasar yang besar untuk kawat gigi pada saat itu dan akhirnya saya membuka jasa pemasangan kawat gigi yang saya pelajari cara memasang kawat gigi atau behel dari teman saya.

Pewawancara : Berapa harga yang Bapak tawarkan untuk setiap pemasangan kawat gigi dan pembuatan gigi tiruan?

Narasumber : Harga pemasangan kawat gigi mulai dari 500 ribu sampai 1 juta dan pembuatan dan pemasangan gigi palsu mulai dari 100 ribu sampai 200 ribu

Pewawancara : Apakah sampai saat ini pernah ada konsumen yang komplain atas layanan yang Bapak berikan?

Narasumber : Selama ini tidak ada masalah dan mungkin puas.