

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis

1. Pengertian Perlindungan

Menurut Muchsin, perlindungan hukum ialah suatu perbuatan yang mengkaitkan dengan nilai dan kaidah yang membentuk sikap serta tindakan untuk menciptakan ketertiban umum dalam kehidupan masyarakat.

Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah perlindungan individu dengan penyesuaian hak asasi manusia sebagai bentuk dari perlindungan atas individu tersebut dalam tindakan atas kepentingannya sendiri.

Pengertian Perlindungan hukum menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Perlindungan Terhadap Korban Dan Saksi Dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia Yang Berat yaitu perlindungan hukum oleh pelaksana atau penegakan hukum dari aparat yang memiliki wewenang kepada saksi dan korban dari bentuk gangguan, kekerasan, terror, dan ancaman baik dari luar ataupun dalam dari pihak yang memiliki kaitan ataupun tidak, dalam penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan dalam persidangan pengadilan.

2. Pengertian Konsumen

“Dalam Pasal 1 Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), menyatakan mengenai pengertian konsumen yaitu 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.”

Sedangkan dalam kamus hukum, pengertian konsumen adalah pihak yang menggunakan atau memanfaatkan baik barang maupun jasa, untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.¹

3. Pengertian Jasa

Menurut Phillip Kotler, Jasa ialah suatu tindakan dengan adanya penawaran dari pihak ke pihak lain, dengan dasar tidak berwujud sebagai sifatnya, Jasa yang memiliki fisik seperti contohnya adalah penjualan produk barang.

Menurut Rangkuti, Jasa adalah suatu tindakan tidak kasat mata atau yang tidak terlihat, dengan pemberi dan penerima jasa selalu berinteraksi antara satu sama lainnya, interaksi dari pemberi dan penerima jasa dapat mempengaruhi jasa dalam proses jasa dan hasilnya, baik hasil tersebut dapat diberikan dengan baik atau pun tidak.

¹ <https://media.neliti.com/media/publications/163571-ID-implementasi-undang-undang-nomor-8-tahun.pdf>, hal 28, diakses pada tanggal 12 Maret 2019 pukul 18.53 WIB.

Menurut Lehtien Jasa adalah tindakan atau aktivitas sehari-hari antara subjek dan mesin dalam penyediaan jasa untuk memuaskan konsumen.²

4. Pengertian Kesehatan

Kesehatan adalah kondisi terdapatnya keseimbangan secara dinamis, yang dipengaruhi oleh lingkungan dan pola kehidupan sehari-hari seperti makan, minum, istirahat, kerja, hubungan intim, dan faktor genetik, selain secara fisik faktor kesehatan juga dapat dipengaruhi secara emosional dan mental. Status kesehatan dapat rusak bila kondisi dimana keseimbangan tersebut terganggu, namun kerusakan-kerusakan yang terjadi pada fase awal bukanlah suatu kerusakan yang serius jika orang tersebut mau menyadarinya.

Menurut definisi yang disimpulkan oleh WHO, kesehatan adalah sebuah kondisi dimana secara fisik, mental, dan sosial tanpa keluhan sama sekali terpenuhi sejahtera.

“Dalam peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan juga menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi.”³

² <http://e-journal.uajy.ac.id/2717/3/2EM14996.pdf>, hal 9-10, diakses pada tanggal 12 Maret 2019 pukul 18.56 WIB.

³ <http://digilib.unila.ac.id/4491/12/BAB%20II.pdf>, hal 7, diakses pada tanggal 12 Maret 2019 pukul 19.00 WIB.

5. Pengertian Klinik

Klinik merupakan suatu bangunan dengan fasilitas pelayanan medis yang disediakan oleh tenaga kerja medis dan tenaga kerja non medis baik dalam bentuk medis dasar atau umum dan spesialis, dengan pimpinan yang dipimpin oleh seorang tenaga kerja medis.⁴

6. Pengertian Tukang Gigi

“Tukang Gigi adalah setiap orang yang mempunyai kemampuan membuat dan memasang gigi tiruan lepasan.”⁵

B. Landasan Konseptual

1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum bagi masyarakat menurut Muchsin adalah perlindungan dengan unsur paksa yang diberlakukan sesuai dengan peraturan undang-undang, kepada semua subyek hukum serta dengan perlindungannya, dalam perlindungan hukum tersebut mushin membedakannya menjadi dua, yaitu :

⁴<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/9096/BAB%20II.pdf?sequence=2&isAllowed=y>, hal 7, diakses pada tanggal 12 Maret 2019 pukul 19.02 WIB.

⁵ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi, Pasal 1 ayat (1)

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan dari pemerintah memiliki tujuan yaitu mencegah akan adanya kemungkinan terjadi suatu pelanggaran, yang melanggar peraturan perundang-undangan dengan memberikan pembatasan atau tanda terhadap kewajiban yang akan dilaksanakan.

b. Perlindungan Hukum Represif

Sanksi merupakan represif atau responsif dari perlindungan hukum yang berlaku, yang dapat berupa hukuman akhir seperti denda dan penjara, bagi yang melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perlindungan hukum bagi rakyat menurut Philipus M. Hadjon, terdapat dua macam sarana perlindungan hukum, yaitu :

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Keputusan dari pemerintah yang masih belum memiliki kekuatan hukum dapat diajukan pendapat ataupun keberatan dari subyek hukum bersangkutan sebagai bentuk dari perlindungan hukum preventif.

Perlindungan preventif mendorong dengan dasar diskresi agar pemerintah untuk berhati-hati dalam pengambilan keputusan yang didasarkan dari kebebasan dalam bertindak, Di Indonesia pengaturan khusus tentang perlindungan hukum preventif masih belum ada.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif memiliki tujuan yaitu penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum yang dilaksanakan oleh pengadilan umum dan pengadilan administrasi yang berada di Indonesia termasuk dalam kategori perlindungan hukum, prinsip pertama dari perlindungan hukum ini bersumber dan bertumpu dari konsep pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia terhadap tindakan pemerintah, konsep tentang pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia ditujukan terhadap pembatasan dan peletakan kewajiban dari pemerintah dan masyarakat. Prinsip kedua didasarkan dari perlindungan hukum tindakan pemerintah merupakan prinsip negara hukum. Pengkaitan pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia diutamakan sebagai tujuan dari negara hukum.

2. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

A. Batasan Konsumen

Az Nasution mengemukakan bahwa terdapat batasan konsumen yaitu :

- a. Konsumen adalah subyek yang memperoleh barang serta jasa untuk dipergunakan dalam tujuan tertentu
- b. Konsumen antara adalah subyek yang menggunakan barang dan jasa yang diperolehnya untuk tujuan komersial.

- c. Konsumen akhir adalah subyek yang memperoleh barang dan jasa demi dirinya sendiri atau orang lain, dengan tidak memiliki tujuan komersial atau non komersial.

B. Hak Konsumen

Roem Topatisamang mengemukakan bahwa hak-hak konsumen mencakup sebagai berikut :

- a. Hak kebutuhan pokok, yaitu hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang diperlukan untuk kehidupan sehari-hari konsumen, contohnya bahan pangan, pakaian, produk dan jasa kesehatan, dan pendidikan.
- b. Hak keamanan, yaitu adanya perlindungan hukum atas pelayanan jasa atau produk barang yang dapat merugikan konsumen.
- c. Hak Informasi, yaitu adanya perlindungan atas informasi yang dapat menyesatkan konsumen dan perolehan informasi yang tepat dalam membeli atau memilih produk barang atau jasa.
- d. Hak pilihan, yaitu perolehan produk barang dan jasa yang sesuai dengan kemutuannya dan harga pasar.
- e. Hak perwakilan, yaitu hak yang mementingkan hak konsumen dalam perbuatannya dalam melaksanakan kebijakan dari pemerintah.

- f. Hak ganti rugi, yaitu hak untuk mendapatkan ganti rugi terhadap produk barang dan jasa yang merugikan konsumen.
- g. Hak pendidikan konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan pengetahuan serta keterampilan agar dapat menjadi seorang konsumen yang baik.
- h. Hak Lingkungan sehat, yaitu hak mendapat lingkungan yang bebas dari pencemaran dari kehidupan konsumen dan tempat kerja.

Secara umum Celina Tri Siwi Kristiyanti mengungkapkan

bahwa terdapat 4 dasar hak konsumen, yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right do safety*).
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*).
- c. Hak untuk memilih (*the right to be choose*).
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Hak-hak dasar yang dikemukakan diatas telah mendapatkan pengakuan secara internasional dengan penambahan beberapa hak-hak baru yaitu, hak untuk mendapatkan pendidikan, hak untuk mendapatkan ganti rugi, dan hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, hak-hak tersebut merupakan hak-hak yang ditambahkan oleh organisasi baru yang bergabung dengan International Organization of Consumen Union (IOCU). Dalam

Peraturan Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 4 konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut :

- a. “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.⁶

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

Hak-hak dasar konsumen yang terdapat di dalam peraturan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan hak-hak yang juga telah mendapatkan pengakuan secara international, yang dikemukakan pertama kalinya oleh Presiden Amerika Serikat, Jhon F.Kennedy, pada tanggal 5 Maret tahun 1962, yang dikemukakan melalui Special Messeage for the Protection of Consumer Interest/Deklarasi Hak Konsumen (Declaration of Konsumer Right).

C. Kewajiban Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 5 menungkapkan mengenai kewajiban konsumen, yaitu:

- a. “Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”⁷

⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5.

D. Tanggung Jawab Konsumen

Roem Topatisamang mengemukakan bahwa tanggung jawab konsumen mencakup :

- a. Kesadaran dalam memperoleh produk barang dan jasa yang akan digunakan.
- b. Tanggung jawab atas diri sendiri dalam bertindak, agar dapat terjaminnya adanya keadilan dalam mendapatkan dan penghindaran dari perlakuan yang tidak adil.
- c. Peduli sosial, waspada terhadap tindakan yang diambil, yang dapat mempengaruhi orang sekitar, seperti orang-orang nirdaya atau orang yang diabaikan, dalam negeri atau luar.
- d. Kesadaran Lingkungan, pemahaman dalam tindakan yang dapat mencegah akan pencemaran lingkungan.
- e. Kesetiakawanan, dalam hal ini penghimpunan sesama sebagai konsumen dalam melindungi kepentingan hak-hak konsumen, dalam perkembangan dan pengaruh yang mungkin dapat mengimpulsikan kepentingan dari hak-hak konsumen.⁸

⁸ <http://eprints.uny.ac.id/23547/4/BAB%20II.pdf>, hal 26-34, diakses pada tanggal 12 Maret pukul 20.17 WIB.

E. Asas Perlindungan Konsumen

Asas-asas hukum perlindungan konsumen diatur dalam Peraturan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 2 tentang Kesehatan, mengungkapkan bahwa pembangunan dan perkembangan terhadap kesehatan harus diperhatikan dari berbagai asas yang memberikan arah untuk pembangunan dan perkembangan kesehatan. Isi asas-asas tersebut yaitu:

- a. Asas perikemanusiaan mengartikan bahwa untuk pembangunan kesehatan yang dibangun harus dilandaskan dengan perikemanusiaan yang didasari atas Ketuhanan yang Maha Esa, yang tidak membeda-bedakan subyek hukum dari golongannya, rasnya, agama, serta bangsa.
- b. Asas keseimbangan mengartikan bahwa pembangunan kesehatan yang dibangun harus dilaksanakan yang menempatkan antara kepentingan individual dan kelompok, baik dalam fisik dan mental atau dalam materialis dan spiritualis.
- c. Asas manfaat adalah asas yang memiliki arti bahwa pembangunan kesehatan harus memiliki manfaat untuk memberikan perikehidupan yang sehat bagi setiap warga Negara sebesar-besarnya.
- d. Asas perlindungan adalah asas yang memiliki arti bahwa pembangunan kesehatan harus dapat memberikan perlindungan

dan kepastian hukum baik kepada pemberi maupun penerima dalam pelayanan kesehatan.

e. Asas penghormatan terhadap hak dan kewajiban adalah asas yang memiliki arti bahwa pembangunan kesehatan harus menghormati hak dan kewajiban masyarakat sebagai bentuk dalam kesamaan kedudukan hukum.

f. Asas keadilan adalah asas yang memiliki arti bahwa penyelenggaraan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada semua lapisan masyarakat dengan pembiayaan yang terjangkau.

g. Asas gender dan nondiskriminatif adalah asas yang memiliki arti bahwa dalam perkembangan pembangunan kesehatan tidak boleh adanya perbedaan perlakuan atau tindakan yang diberikan kepada laki-laki dan perempuan.

h. Asas norma agama adalah asas yang memiliki arti bahwa tidak membedakan perlakuan atas nama agama yang dianut masyarakat.

F. Tujuan Perlindungan Konsumen

Pengeluaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen,

dipertimbangkan dari dasar untuk meningkatkan kesadaran dari konsumen untuk lebih mandiri dalam pengetahuannya, kemampuannya, kepedulian, harkat, serta martabat konsumen sendiri, dan untuk menciptakan sikap pengusaha yang bertanggung jawab dalam usahanya, dengan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa perlindungan konsumen memiliki tujuan untuk :

1. Meningkatkan pengetahuan konsumen terhadap hak dan kewajiban yang dimilikinya sebagai konsumen.
2. Penghindaran pemakaian produk barang dan jasa yang mungkin memiliki efek negatif.
3. Pemberdayaan konsumen dalam penuntutan hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan hukum untuk perlindungan konsumen dengan mengandung unsur seperti kepastian hukum, dan akses bebas terhadap informasi dari perlindungan konsumen tersebut.
5. Peningkatan Kesadaran dari konsumen dan pelaku usaha terhadap pentingnya perlindungan konsumen agar dapat menciptakan interaksi hubungan konsumen dan pelaku usaha yang sehat dengan sikap jujur dan tanggung jawab.
6. Peningkatan kualitas produk barang dan jasa dari pelaku usaha dengan menjamin bahwa produk barang dan jasa yang

dihasilkan oleh pelaku usaha sehat, aman, nyaman dan menjamin keselamatan konsumen⁹

3. Tinjauan Umum Tentang Jasa

Karakteristik Jasa Menurut Berry dalam Nasution, jasa memiliki 4 (empat) karakteristik utama, yaitu :

1. Tidak berwujud memberartikan bahwa jasa yang disediakan oleh pelaku usaha tidak dapat langsung digunakan oleh konsumen sebelum jasa tersebut dibelanjakan oleh konsumen, yang meliputi penglihatan, penciuman, perabaan, pendengaran, dan perasaan atas jasa tersebut, namun memberikan rasa aman kenikmatan, dan kepuasan dari nilai jasa tidak berwujud.
2. Tidak terpisahkan memberartikan bahwa suatu jasa memberikan interaksi langsung antara konsumen dan penyedia jasa, hal tersebut tidak dapat terpisahkan dikarenakan jasa yang diproduksi dan pengonsumsiannya dari konsumen pada saat yang bersamaan.
3. Keanekaragaman memberartikan bahwa jasa-jasa yang diproduksi oleh penyedia jasa bervariasi antara satu sama lainnya, seiring waktu jasa tersebut akan berkembang dan mengalami perubahan tergantung dari penawaran atau

⁹ <http://digilib.unila.ac.id/31702/3/TESESIS%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>, hal 37-39, diakses pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 15.47 WIB.

permintaan konsumen untuk membuat kualitas jasa yang lebih baik dari sebelumnya, dengan variasi jasa maka penyedia jasa akan terus berkompetensi antara sesamanya untuk menghasilkan produk tersebut untuk memenuhi kepuasan dengan penawaran hasil jasa yang diberikan kepada permintaan konsumen.

4. Tidak tahan lama mengartikan bahwa jasa tidak dapat disimpan seperti barang yang dapat disimpan dalam jangka waktu panjang ataupun dipergunakan berkali-kali, jasa yang dibeli oleh konsumen harus langsung digunakan pada masa pembelian konsumen pada saat tersebut, jika jasa yang dibeli tidak dipergunakan langsung maka jasa tersebut akan kadaluarsa.

Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Menurut Parasuraman,

terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa (service quality) sebagai berikut:

1. Berwujud mengartikan bahwa suatu penampilan atau kemampuan dalam bentuk sarana atau prasana dari penyedia jasa yang dapat diharapkan oleh lingkungan sekitar yang meliputi fasilitas perusahaan, fisik, serta perlengkapan peralatan, dan penampilan atau kemampuan dari personel perusahaan, sebagai bukti bahwa pelayanan yang diberikan atau disediakan penyedia jasa kepada konsumen itu nyata.

2. Keandalan ialah jasa yang disediakan oleh penyedia jasa sesuai dengan yang dipenjanjikan kepada konsumen, jasa yang disediakan berarti harus akurat, tepat waktu, pelayanan tanpa pembedaan status, dan professional, untuk mendapatkan kepercayaan dari konsumen.
3. Ketanggapan merupakan responsif penyedia jasa dalam menyediakan jasa kepada konsumen dalam kecepatan dan ketepatan penyediaan jasa baik dalam bentuk informasi atau fisik demi menghindari komentar negative dari konsumen terhadap produk yang disediakan.
4. Jaminan dan kepastian merupakan kemampuan dari penyedia jasa dalam hal sosialibitas dengan konsumen yang dipengaruhi dari cara komunikasi penyedia jasa, kredibilatasi dari penyedia jasa, keamanan yang diberikan kepada konsumen, dan sikap sopan santun kepada konsumen, untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen.
5. Empati adalah pengetahuan dan pemahaman terhadap keinginan atau permintaan konsumen secara spesifik dalam hal kebutuhan atau operasional dari penyedia jasa.¹⁰

¹⁰ <http://eprints.polsri.ac.id/2382/3/BAB%20II.pdf>, hal 14-17, diakses pada tanggal 12 Maret 2019 pukul 20.35 WIB.

4. Tinjauan Umum Tentang Kesehatan

Kesehatan juga harus dilandasi oleh beberapa aspek perilaku dalam menuju pola hidup sehat dengan 2 hal yaitu :

1. PHBS adalah singkatan untuk Perilaku Hidup Bersih dan Sehat yang merupakan bentuk aspek dari budidaya masyarakat bagi perorangan ataupun keluarga, PHBS memiliki tujuan yaitu untuk peningkatan, pemeliharaan dan perlindungan kesehatan dalam mental, sosial, fisik dan spiritual. Fungsi dari PHBS ialah memberikan edukasi dan informasi kepada masyarakat yang dapat meningkatkan masyarakat dalam penopang social, pendekatan pimpinan, serta memberdayakan masyarakat, dengan PHBS, masyarakat dapat menjadi lebih independen dalam mengatasi masalahnya sendiri dengan penerapan cara hidup yang sehat untuk memelihara, menjaga, dan meningkatkan kesehatan dirinya.
2. Penerapan perilaku hidup bersih dan sehat adalah perilaku-perilaku yang memiliki kaitan dengan upaya-upaya ataupun kegiatan seseorang dalam mempertahankan dan meningkatkan kesehatannya.
 - a) Makanan seimbang, dengan pengonsumsi yang tidak berlebihan yang berarti dalam kuantitas yang normal sesuai dengan kebutuhan tubuh, makanan

yang dimakan mengandung gizi yang diperlukan oleh tubuh sesuai dengan empat sehat dan lima sempurna.

b) Olahraga teratur, juga mencakup kualitas (gerakan), dan kuantitas dalam arti frekuensi dan waktu yang digunakan untuk olahraga. Dengan sendirinya kedua aspek ini akan tergantung dari usia, status kesehatan yang bersangkutan.

c) Istirahat yang cukup. Dengan meningkatnya kebutuhan hidup akibat tuntutan untuk penyesuaian dengan lingkungan modern, dimana mengharuskan untuk bekerja keras dan dapat berlebihan, sehingga waktu istirahat menjadi berkurang. Hal ini juga dapat menyebabkan bahaya bagi kesehatan.

d) Mengendalikan stress. Stress dapat terjadi bagi siapa saja, dan akibatnya bermacam-macam terhadap kesehatan. Lebih-lebih sebagai akibat dari tuntutan hidup yang keras seperti urai di atas. Kecenderungan stress dapat meningkat pada setiap orang. Stress adalah hal yang tidak dapat kita hindari, kepentingan yang harus dijaga agar stress tidak menyebabkan gangguan kesehatan, ialah kita harus dapat mengendalikan atau mengelola stress dengan kegiatan-kegiatan yang positif dan teratur.

- e) Prilaku gaya hidup sehat yang positif seperti penyesuaian diri sendiri dengan lingkungan sekitar, tidak menjalani hubungan intim dengan pasangan berganti, dan sebagainya.¹¹

5. Tinjauan Umum Tentang Klinik

A. Jenis Klinik

- 1) Klinik pratama adalah klinik yang dikelola oleh dokter umum yang menangani dan menyediakan jasa medis dasar, dengan perijinan yang dapat dimiliki oleh perorangan ataupun badan usaha
- 2) Klinik utama adalah klinik yang dikelola oleh dokter spesialis dalam bidang tertentu seperti dokter gigi, yang memberikan dua jenis jasa yaitu spesialis dan dasar, tidak seperti klinik pratama yang dapat dimiliki perorangan, perijinan klinik utama hanya dapat dimiliki oleh badan usaha seperti PT dan CV, perbedaan klinik utama dengan klinik pratama adalah :
 - a) Pelayanan medis pada klinik utama memberikan jasa pelayanan spesialis dan medis dasar, sementara pada klinik pratama hanya memberikan jasa pelayanan medis dasar.

¹¹ <http://digilib.unila.ac.id/4491/12/BAB%20II.pdf>, hal 8-10, diakses pada tanggal 12 Maret 2019 pukul 20.29 WIB.

- b) Pimpinan klinik utama adalah dokter gigi spesialis atau dokter spesialis dalam bidang tertentu, sementara pada klinik pratama adalah pimpinan tersebut dipimpin oleh dokter gigi atau dokter umum.
- c) Layanan yang terdapat dalam klinik pratama merupakan jasa layanan rawat inap yang hanya boleh diberikan dalam klinik berbentuk badan usaha sementara pada klinik utama mencakup jasa layanan rawat inap tidak terpengaruh oleh peraturan tersebut.
- d) Tenaga medis klinik utama memerlukan satu orang dalam masing-masing bidang spesialis tertentu, sedangkan klinik pratama hanya memerlukan minimal dua dokter umum, dan dua dokter spesialis, bentuk dari pelayanan yang disediakan dalam klinik berupa :
- 1) Rawat jalan.
 - 2) Rawat inap.
 - 3) One day care.
 - 4) Home care, dan
 - 5) Pelayanan 24 jam dalam 7 hari.

Perijinan Klinik pratama untuk jasa rawat inap hanya dapat disediakan oleh klinik pratama yang memiliki perizinan dalam bentuk dan usaha. Bagi klinik yang menyediakan rawat inap maka klinik tersebut harus menyediakan berbagai fasilitas yang mencakup:

1. Ruang rawat inap sesuai dengan persyaratan
2. Persediaan fasilitas ranjang dengan minimal 5 dan maksimal 10 ranjang, dan maksimal dari pelayanan rawat inap 5 hari.
3. Jumlah tenaga medis sesuai dengan kualifikasi.
4. Dapur gizi serta pelayanan laboratorium dari klinik pratama

B. Kewajiban Klinik

Klinik memiliki kewajiban yang meliputi:

1. Pelayanan yang sesuai dengan standar profesi dan prosedur yang menjamin keamanan dan kepentingan pasien dengan penyediaan pelayanan kualitas bermutu.
2. Mengutamakan nyawa pasien dalam berobat seperti pelayanan gawat darurat, daripada mengutamakan pembayaran atas pelayanan medis yang akan diberikan.
3. Adanya persetujuan untuk melaksanakan tindakan medis.
4. Menyelenggarakan rekam medis.
5. Adanya system rujukan.
6. Keinginan dari pasien yang tidak sesuai dengan etika atau peraturan undang-undang dapat ditolak.
7. Menghormati hak dari pasien.
8. Kedali mutu dan biaya medis.
9. Memiliki peraturan dan standar dari prosedur medis yang akan dilaksanakan dalam internal.

10. Mematuhi program dalam bidang kesehatan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

C. Kewajiban Pihak Penyelenggara Klinik

Pihak penyelenggara klinik memiliki kewajiban yaitu :

1. Pemasangan papan nama klinik.
2. Adanya daftar dari tenaga medis yang beroperasi, yang memiliki surat tanda registrasi, surat izin kerja, surat izin praktek, serta surat praktek apoteker bagi apoteker yang beroperasi.
3. Penyakit tertentu dicatat dan dilaporkan kepada dinas kesehatan kabupaten atau kota, sesuai program dari pemerintah dengan aturan undang-undang yang berlaku, dengan adanya binaan serta pengawasan dari pemerintah kepada klinik, klinik yang melanggar aturan akan dikenakan sanksi dalam bentuk administratif, yang dapat berupa teguran tulis atau lisan dan pencabutan izin dari klinik.

D. Bangunan dan Ruang Klinik

Spesifik dari bangunan dan ruangan klinik yang dimiliki harus permanen, bangunan dan ruangan klinik bukan merupakan jenis tempat tinggal atau tempat kerja lainnya yang memenuhi sesuai dengan syarat dan ketentuan dari peraturan perundang-undangan yang berlaku, bangunan dan ruangan klinik yang disediakan harus memperhatikan perlindungan dan keselamatan masyarakat yang tidak membedakan anak, orang yang memiliki kecacatan, ataupun orang tua, baik dalam memberikan kenyamanan dan fungsi dari fasilitas bangunan dan ruangan klinik, bangunan dan ruangan terdiri atas :

- 1) Ruang pendaftaran/ruang tunggu.
- 2) Ruang konsultasi.
- 3) Ruang administrasi.
- 4) Ruang obat dan bahan habis pakai untuk klinik yang melaksanakan pelayanan farmasi.
- 5) Ruang tindakan.
- 6) Ruang/pojok asi.
- 7) Kamar mandi/wc, dan
- 8) Ruangannya lainnya sesuai kebutuhan pelayanan.

E. Prasarana Klinik

Prasarana Klinik meliputi:

- 1) Instalasi air.
- 2) Instalasi listrik.
- 3) Instalasi sirkulasi udara.
- 4) Sarana pengelolaan limbah.
- 5) Pencegahan dan penanggulangan kebakaran.
- 6) Ambulans, untuk klinik yang menyelenggarakan rawat inap.
- 7) Sarana yang lainnya yang sesuai dengan kebutuhan. Prasarana sebagaimana diungkapkan di atas harus dengan keadaan terpelihara dan berfungsi dengan baik.

F. Peralatan Klinik

Perlengkapan peralatan klinik harus disesuaikan dengan jenis pelayanan medis yang disediakan, dengan memenuhi ketentuan standar keamanan, kemutuan, dan keselamatan. Peralatan medis dan nonmedis yang disediakan juga harus memiliki izin sesuai dengan ketentuan dari peraturan undang-undang. Peralatan medis yang digunakan di klinik juga harus diuji dan dikalibrasi secara berkala oleh institusi penguji atau pihak pengkalibrasi yang berwenang untuk mendapatkan surat kelayakan alat. Peralatan medis yang mengaplikasikan radiasi ion harus mendapatkan izin yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebelum alat tersebut dapat digunakan di klinik. Penggunaan peralatan medis untuk kepentingan

terapi, rehabilitasi, dan penegakan diagnosis harus didasarkan dengan indikasi medis.

G. Ketenagaan Klinik

Pimpinan klinik adalah penanggung jawab klinik dan yang merangkap sebagai penyedia jasa pelayanan, pimpinan dari klinik pratama ialah seorang dokter gigi atau dokter umum, pimpinan dari klinik utama ialah mengkhususkan kepada seorang dokter spesialis dalam bagian tertentu yang sesuai dengan jenis kliniknya atau dokter gigi spesialis.

Klinik Pratama meminimalkan harus terdiri dari dua orang dokter atau dokter gigi, berbeda hal tersebut dengan klinik utama, yang mengharuskan minimal satu dokter spesialis dengan bidang bagian tertentu yang sesuai dengan jenis jasa yang disediakan.

Tenaga Kerja seperti dokter umum atau dokter spesialis yang bekerja di Klinik Umum harus memenuhi kualifikasi seperti memiliki pendidikan dan telah mendapatkan pelatihan yang sesuai dengan jenis bidang jasa pelayanan medis yang akan diberikan di klinik.

Tenaga Kerja klinik yang melaksanakan atau menyediakan jasa praktik baik tenaga medis ataupun nonmedis harus memiliki surat izin praktik, surat izin kerja, surat tanda registrasi, yang sesuai dengan ketentuan undang-undang, jumlah atau jenis tenaga kerja medis dan nonmedis disesuaikan dengan kebutuhan dari klinik, tenaga kerja medis dan nonmedis harus memberikan pelayanan sesuai standar prosedur

operasional, standar profesi, etika profesi, mengutamakan kepentingan pasien, menghormati hak-hak pasien sesuai ketentuan peraturan undang-undang, dan menjamin keselamatan dari pasien. Tenaga kerja medis dan nonmedis harus merupakan Warga Negara Indonesia dan bukan asing.

H. Perijinan Klinik

Untuk mendirikan sebuah klinik harus memiliki perijinan klinik, yang didapatkan dari pemerintah daerah kabupaten/kota dan setelah rekomendasi dari dinas kesehatan kabupaten/kota setempat, rekomendasi akan dikeluarkan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota bila persyaratan terhadap ketentuan klinik terpenuhi. Permohonan izin klinik diajukan dengan :

1. Adanya rekomendasi dari dinas kesehatan dalam bentuk surat.
2. Pendirian dari badan usaha harus melampirkan salinannya, kecuali milik perorangan.
3. Identitas yang lengkap dari pemohon.
4. Surat keterangan untuk persetujuan lokasi yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah.
5. Bukti atas hak kepemilikan, penggunaan tanah, izin penggunaan tanah bangunan, untuk menyelenggarakan kegiatan atas nama pribadi, atau dengan kontrak dengan minimal lima tahun atas bangunan yang akan digunakan.

6. Dokumen upaya pemertauan lingkungan dan pengelolaan lingkungan.
7. Klinik yang didirikan harus ada daftar dari tenaga medis, struktur badan kepengurusan, peralatan medis dan sarana prasana.
8. Syarat administrasi yang harus disiapkan sesuai dengan aturan undang-undang, izin klinik diberikan jangka selama 5 tahun dengan perpanjangan yang dapat diperpanjang kembali, denganajuan permohonan sebelum jangka waktu izin klinik habis yaitu enam bulan sebelumnya, permohonan yang diajukan akan ditetapkan apakah akan diterima atau ditolak dengan alasan, permohonan atas izin atau penpanjangan izinnnya dari pemerintah daerah kabupaten kota setelah tiga bulan dari permohonan yang diajukan oleh subyekbersangkutan.¹²

¹²<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/9096/BAB%20II.pdf?sequence=2&isAllowed=y>, hal 7-16, diakses pada tanggal 12 Maret 2019 pukul 20.44 WIB.

6. Tinjauan Umum Tentang Tukang Gigi

a. Sejarah Tukang Gigi

Sejarah dari Tukang gigi dimulai sejak dari penjajahan belanda, pelayanan tukang gigi pada saat itu sangat lah terbatas bagi orang asing daripada kepada orang Indonesia, dengan tingginya biaya pendidikan pada masa tersebut, pendidikan tersebut harus dipelajarinya di luar negeri bagi masyarakat Indonesia yang menginginkannya, pada tahun 1928, colonial Belanda mendirikan lembaga pendidikan kedokteran gigi STOVIT di Surabaya, Indonesia, dengan jumlah 21 murid, pada tahun 5 Mei 1943, Jepang juga mendirikan sekolah dokter gigi dengan nama Ika Daigaku Sika Senmenbu, dibawah pimpinan Dr.Takeda yang akhirnya diganti oleh Profesor Dr.Imagawa, sekolah jepang tersebut tidak hanya memperkerjakan warga negaranya sendiri namun juga memperkerjakan warga Negara Indonesia sebagai staf pengajarnya juga, pada tahun 1952 salah satu staf pengajar Dr. R Moestopo mendirikan Kursus Kesehatan Gigi di Jakarta, Indonesia. Dengan visi dan misi peningkatan keterampilan dan kemampuan tukang gigi Indonesia, pada masa tersebut kursus Dr. R Moestopo memiliki jumlah murid yang mendekati sekitar 2000 orang. Pada tahun 1957 perkembangan kursus Dr. R Moestopo menjadi kursus tukang gigi intelek, dengan persyaratan bagi murid yang ingin mempelajarinya haruslah merupakan lulusan SMP. Pada tahun 1958 Dr. R Moestopo

telah menyelesaikan pembelajarannya di Amerika Serikat, dan mendirikan universitas dental, yang mendapat pengakuan secara resmi dari departemen kesehatan dan penghargaan dari Presiden Republik Indonesia Ir Soekarno sebagai penghargaan atas dedikasinya dalam mendidik yang dapat dijangkau bahkan oleh masyarakat kecil Indonesia.¹³

Definisi tukang gigi diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 339/MENKES/PER/V/1989 Tentang Pekerjaan Tukang Gigi, tukang gigi adalah profesi dalam bidang medis yang menspesialiskan pelayanan medisnya ke gigi, dengan izin dari menteri kesehatan, namun tukang gigi tidak memiliki pengetahuan medisnya dan alat medis yang mereka gunakan dari pendidikan yang diajarkan dari sekolah medis seperti dokter gigi namun secara turun temurun, Praktek tukang gigi ditentang oleh PDGI dengan beralasan pelayanan medis yang disediakan oleh tukang gigi pada saat ini tidak didasari dari pemahaman yang diajarkan dalam sekolah medis. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan dari pihak tidak kompeten dapat merugikan pasien dalam mempraktikan pelayanan medisnya, dengan contoh seperti infeksi pada bagian gusi yang dapat menyebabkan bengkak, pertumbuhan jaringan secara tidak normal, dan kelahiran prematur bagi ibu hamil.

¹³ <http://digilib.unila.ac.id/31702/3/TESIS%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>, hal 45-47., diakses pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 16.20 WIB.

“Batasan praktik tukang gigi dibatasi dalam Peraturan Menteri Kesehatan nomor 1871 tahun 2011. Dalam ketentuan ini kewenangan tukang gigi adalah membuat sebagian/seluruh gigi tiruan lepasan dari akrilik dan memasang gigi tiruan lepasan.” Meskipun telah terdapat aturan yang mengatur tentang kewenangan dari tukang gigi dalam peraturan perundang-undangan, sebagian besar masyarakat tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan tersebut, yang meningkatkan resiko dalam menggunakan jasa kesehatan yang disediakan oleh tukang gigi, selain faktor terhadap kurangnya pengetahuan terhadap informasi tersebut, konsumen selalu memilih jasa yang lebih murah, dalam hal ini jasa yang diberikan oleh tukang gigi jauh lebih murah daripada dokter gigi yang spesialis dalam gigi, hal ini membuat para konsumen jauh lebih banyak menggunakan jasa kesehatan dari tukang gigi.¹⁴ Saat ini aturan baru yang menetapkan Pekerjaan Tukang Gigi adalah Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.

¹⁴ <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20313656-S43783-Perlindungan%20hukum.pdf>, Hal 4-5, diakses pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 16.00 WIB.

b. Peraturan Tentang Tukang Gigi

Peraturan tentang tukang gigi diatur dalam Permenkes Nomor 39 Tahun 2014, peraturan tersebut dikeluarkan dengan mempertimbangkan kepada upaya jasa medis yang disediakan oleh tukang gigi untuk perlindungan masyarakat sebagai konsumen dari jasa tukang gigi, tukang gigi dibina, diawasi, dan harus memiliki izin dari pemerintah sebelum melaksanakan pekerjaannya untuk mencegah tindakan yang dapat membahayakan kesehatan atau keselamatan masyarakat sebagai konsumen. Pembinaan dan pengawasan yang diberikan kepada tukang gigi dikarenakan tukang gigi menggunakan alat medis atau nonmedis yang memiliki kesamaan dengan alat medis atau nonmedis yang digunakan oleh dokter gigi, pengawasan dan pengawasan dalam area tersebut karena pendidikan yang diterima dari kedua profesi tersebut berbeda dalam segi akademik.¹⁵

¹⁵<http://repository.unika.ac.id/15015/2/13.93.0079%20drg.%20Febia%20Astiawati%20Sugiarto%20BAB%20I.pdf>, Hal 6-7, diakses pada tanggal 24 Maret 2019 Pukul 21.02 WIB.

c. Hak dan Kewajiban Tukang Gigi

Tukang gigi memiliki hak dan kewajiban yang sama sebagai pelaku usaha sebagaimana telah diatur dalam peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi :

1. “hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila 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.”¹⁶

Sebagaimana hak yang dimiliki oleh tukang gigi, kewajiban seorang tukang gigi sebagai pelaku usaha sesuai aturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen meliputi :

¹⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6.

1. “Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
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 yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”¹⁷

¹⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7.

d. Kewenangan Tukang Gigi

Terdapat perbedaan kewenangan antara tukang gigi dan dokter gigi dalam melaksanakan pelayanan medisnya, kewenangan tukang gigi dalam pelayanan medis dapat ditemukan dalam Peraturan Menteri kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi Pasal 6 angka (2) :

Kewenangan tukang dalam menyediakan jasanya adalah membuat gigi palsu atau tiruan, pembuatan gigi palsu atau tiruan dapat berupa sebagian atau gigi palsu penuh yang dibuat sesuai dengan ketentuan dalam syarat-syarat kesehatan dan pemasangan gigi palsu atau tiruan, pada pemasangan gigi palsu atau gigi tiruan tersebut tidak boleh menutup sisa akar pada bagian gusi.¹⁸

Tukang gigi yang mengerjakan pekerjaan yang bukan termasuk dalam kewenangannya dalam menyediakan jasa medis dengan penawaran biaya murah dapat berakibat resiko untuk masyarakat yang menerima jasa tersebut, sebagai penerima jasa dalam pelayanan jasa medis tukang gigi, Tukang gigi yang menyediakan jasa kepada masyarakat sebagai konsumennya dikategorikan sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan jasa.

¹⁸ Peraturan Menteri kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi Pasal 6 angka (2).

e. Perbedaan Profesi Dokter Gigi dan Tukang Gigi

Perbedaan Dokter gigi dan tukang gigi terdapat pada pembelajaran atau pendidikan yang dimiliki oleh kedua profesi, tukang gigi mendapatkan ilmunya tentang gigi secara turun temurun yang diwarisi dari leluhur sebelumnya tentang tiruan gigi dan sebagainya tanpa adanya pertimbangan terhadap hal lain, sedangkan dokter gigi mendapatkan ilmu tersebut dengan pembelajaran semua tentang gigi dari organ luar, mulut, sampai dengan jaringan yang ada pada gigi yang dipelajari di sekolah akademik resmi.¹⁹

f. Hubungan antara Tukang Gigi dan Konsumen

Hubungan antara Tukang Gigi dan Konsumen memiliki hubungan layaknya pelaku usaha dengan konsumen, hal ini dikarenakan Tukang Gigi menyediakan jasa kepada konsumen, diawali dengan adanya kesepakatan dari kedua pihak dengan bentuk surat atau kontrak terapeutik dimana konsumen memberikan persetujuannya kepada Tukang Gigi atau pelaku usaha untuk jasa medis yang akan dipraktikkan, meskipun dengan adanya persetujuan dari kedua belah pihak tidak menutup kemungkinan adanya rugi yang dapat terjadi, hal ini sering terjadi kepada konsumen yang

¹⁹<http://repository.unika.ac.id/15015/2/13.93.0079%20drg.%20Febia%20Astiawati%20Sugiarto%20BAB%20I.pdf>, hal 4, Diakses pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 16.06 WIB.

menerima baik dalam bentuk objek barang atau jasa yang diterima tersebut, dalam hal ini posisi dari konsumen lemah dikarenakan pengetahuan terhadap informasi atas sifat dan kemutuan objek atau jasa yang diterimanya, konsumen hanya menikmati barang atau jasa yang diterimanya, dimana pelaku usaha memiliki leluasa dalam menentukan kepentingannya.²⁰

g. Praktek Tukang Gigi

Praktek medis yang dilaksanakan oleh tukang gigi merupakan jenis praktek yang dapat dikategorikan sebagai praktek bebas, tukang gigi hanya boleh menyediakan jasa medisnya seperti pemasangan gigi palsu, namun fakta tersebut tidak terdukung dengan adanya penyimpangan dari kewenangan yang diberikan kepada tukang gigi dari pemerintah, dengan memberikan jasa diluar kewenangannya seperti penambalan gigi, pencabutan gigi, pemasangan, kawat gigi, dan penyambungan gigi yang merupakan jasa yang seharusnya hanya boleh disediakan oleh dokter gigi sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, salah satu bentuk dari penyimpangan tukang gigi yang dapat menyebabkan kerugian dari konsumen ialah dengan menyediakan jasa seperti pencabutan gigi kepada konsumen yang menyebabkan pendarahan yang tak terhenti

²⁰<http://repository.unika.ac.id/15015/2/13.93.0079%20drg.%20Febia%20Astiawati%20Sugiarto%20BAB%20I.pdf>. Hal 9, diakses pada tanggal 24 Maret 2019 pukul 21.10 WIB.

pada bagian gusi dimana konsumen harus dibawa ke rumah sakit untuk pengobatan lebih lanjut, contoh tersebut merupakan akibat apabila jasa yang diberikan tidak diperhatikan dengan kompetensi dari pelaku usaha, hal tersebut melanggar peraturan undang-undang perlindungan konsumen untuk haknya dalam menerima kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penerimaan barang dan jasa dari barang dan jasa yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen baik dalam bentuk materi ataupun fisik.

Dalam pelaksanaannya tukang gigi yang menggunakan peralatan-peralatan medis menyerupai dengan alat kedokteran gigi memiliki kemungkinan resiko bagi konsumen, hal ini dikarenakan tukang gigi tidak mempelajari langsung penggunaan alat-alat medis atau non medis yang dipelajari dalam ilmu kedokteran gigi terhadap aspek medis yang terkait dengan peralatan yang digunakan, yang memungkinkan untuk terjadinya kesalahan dalam penggunaan peralatan tersebut yang dapat merugikan konsumen.²¹

²¹<http://repository.unika.ac.id/15015/2/13.93.0079%20drg.%20Febia%20Astiawati%20Sugiarto%20BAB%20I.pdf>, Hal 10-11, diakses pada tanggal 24 Maret 2019 pukul 21.11 WIB.

h. Tanggung Jawab Tukang Gigi

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan

Sanksi-sanksi dalam peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen bagi tukang gigi merupakan sanksi-sanksi bersifat umum, sanksi-sanksi yang bersifat khusus bagi tukang gigi terdapat dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 339/MENKES/PER/V/1989.

Sanksi yang dapat diberikan jika tukang gigi melanggar aturan kementerian tersebut adalah sanksi berbentuk administratif yang dapat berupa teguran secara lisan atau tertulis, tergantung dari situasi tersebut tukang gigi juga dapat dicabut izinnnya yang diberikan oleh pemerintah dari bidang kesehatan, selain dari sanksi administratif, tukang gigi juga dapat dihukum dengan hukuman pidana jika melanggar aturan tersebut.²²

Pengaturan terhadap pasal tersebut hanya memuat bentuk sanksi administratif dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 339/MENKES/PER/V/1989. Sementara Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 1871/MENKES/PER/IX/2011 tidak mengatur sanksi bagi pelanggaran kewenangan yang dilakukan oleh tukang gigi.

²² Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 339/MENKES/PER/V/1989.

Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan

Didalam peraturan Undang-Undang Kesehatan mengatur bahwa suatu kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha sebagaimana dimaksud seorang tenaga medis atau penyelenggara medis, dapat dituntut untuk mengganti rugi atas kerugian yang terjadi dari pihak pelaku usaha yang melakukan kesalahan atau lalai pada saat menyediakan jasa medisnya. Dari pasal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap subyek hukum memiliki hak untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang terjadi berdasarkan dari kelalaian atau kesalahan dari pihak pelaku usaha dalam menyediakan pelayanan jasanya, pelaku usaha yang dimaksud seorang tenaga medis atau penyelenggara medis, yang dimaksud dalam kerugian dari pelayanan medis tersebut adalah pembocoran rahasia kedokteran.

Berdasarkan Undang-Undang Praktik Kedokteran

Berdasarkan Peraturan Undang-Undang Praktik Kedokteran

Pasal 73 ayat (2) :

“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. Bagi pelanggaran ketentuan ini dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp 150.000.000,00 (seratus lima puluh juta rupiah).”²³

i. Penyelesaian Sengketa

Sengketa konsumen merupakan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen baik publik atau privat, tentang produk konsumen, jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Suatu sengketa konsumen dapat dikategorikan berdasarkan pengaturan dalam Undang-Undang Konsumen :

1. “Pihak konsumen yang bersengketa harus merupakan konsumen akhir, seperti yang dimaksud dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

²³ <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20313656-S43783-Perlindungan%20hukum.pdf>, hal 71-72, diakses pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 18.22 WIB.

2. Produk yang disengketakan haruslah merupakan produk konsumen.”

Konsumen yang dimaksud dalam Peraturan perundangan-undangan tersebut ialah konsumen akhir, konsumen akhir adalah konsumen yang menerima dan menggunakan barang dan jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari untuk diri sendiri, keluarga atau orang lain, dalam halnya sengketa, sengketa hanya akan disengketa oleh konsumen akhir dengan objek sengketa merupakan hasil produk yang digunakan oleh konsumen, penyelesaian sengketa dari konsumen dapat diselesaikan dengan dua cara yaitu, penyelesaian yang dilalui dari lembaga atau instansi yang berwenang atau secara damai, penyelesaian ini didasari dari pilihan antara pihak bersengketa.

Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan antara pihak yang bersengketa merupakan salah satu pilihan alternatif bila pihak bersengketa ingin sengketa diselesaikan secara langsung diluar pengadilan, Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 47 yang mendefinisikan penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagai berikut :

“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.”

Penyelesaian Sengketa Secara Damai

Penyelesaian sengketa ini adalah penyelesaian tanpa adanya campur tangan dari pihak ketiga atau pendamping untuk para pihak dalam sengketanya, dengan cara damai, “Cara damai dapat dilaksanakan dengan cara seperti musyawarah atau mufakat antara para pihak yang bersangkutan. Cara penyelesaian sengketa dengan cara damai ini diusahakan agar mudah, murah, dan relatif lebih cepat. Dasar hukum penyelesaian ini terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1851-1854 tentang perdamaian/*dading* dan dalam Peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (2) jo. Pasal 47.”

Penyelesaian sengketa dicapai dengan jaminan tertulis yang dikeluarkan oleh pelaku usaha untuk menjamin bahwa kerugian yang terjadi dan dapat terjadi tidak terulang kembali, atau kesepakatan dari kedua belah pihak untuk kerugian yang terjadi dalam bentuk ganti rugi dari pelaku usaha kepada konsumen.

Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

BPSK atau Badan Penyelesaian sengketa Konsumen adalah lembaga khusus yang dibentuk di setiap daerah tingkat dua, untuk penyelesaian sengketa khusus yaitu sengketa konsumen melalui mediasi, konsilisasi, dan arbitrase. Penyelesaian ini bersifat final dan mengikat, keberatan atas putusan dapat diajukan kembali dan diputus kembali di pengadilan negeri, dan kesempatan untuk pengajuan kasasi di mahkamah agung.

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan dapat terjadi secara langsung dan tidak langsung, secara langsung ialah penyelesaian sengketa tanpa harus adanya tuntutan awal dari BPSK seperti untuk putusan ulang dari pihak yang merasa tidak puas dengan hasil penyelesaian sengketa, dengan penyelesaian secara tidak langsung sebaliknya, penyelesaian ini difaktorisasikan dengan hasil dari peradilan umum.²⁴

²⁴ <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20313656-S43783-Perlindungan%20hukum.pdf>, hal 40-43, diakses pada tanggal 25 Maret 2019 pukul 19.00 WIB.

C. Landasan Yuridis

Di Indonesia sudah terdapat peraturan mengenai sistematika perlindungan konsumen dalam jasa kesehatan di klinik gigi sehat dental yaitu :

1. Pengertian Perlindungan konsumen

“Perlindung Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

2. Pengertian Konsumen

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.”²⁵

3. Pengertian Pelaku usaha

“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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”²⁶

“Kewajiban pelaku usaha adalah memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa

²⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (1) dan (2).

²⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (3).

tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.”²⁷

4. Ketentuan Kecantuman Klausula Baku

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :

1. “Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen.
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen.

²⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf e.

6. Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli.
 7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
 8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.”²⁸
5. Pengertian Kesehatan
- “Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.”²⁹
6. Pelayanan kesehatan preventif
- “Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.”³⁰

²⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 ayat (1).

²⁹ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Pasal 1 ayat (1)

³⁰ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Pasal 1 ayat (13)

7. Pelayanan kesehatan kuratif

“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.”³¹

8. Pelayanan kesehatan tradisional

“Pelayanan kesehatan tradisional adalah pengobatan dan/atau perawatan dengan cara dan obat yang mengacu pada pengalaman dan keterampilan turun temurun secara empiris yang dapat dipertanggungjawabkan dan diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.”³²

9. 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.”³³

³¹ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Pasal 1 ayat (14)

³² Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Pasal 1 ayat (16)

³³ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, Pasal 1 ayat (1)

10. Upaya Kesehatan

“Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh Pemerintah dan/atau masyarakat.”³⁴

11. Surat Izin Praktik

“Surat Izin Praktik yang selanjutnya disingkat SIP adalah bukti tertulis yang diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota kepada Tenaga Kesehatan sebagai pemberian kewenangan untuk menjalankan praktik.”³⁵

12. Tukang Gigi

“Izin Tukang Gigi adalah bukti tertulis yang diberikan kepada Tukang Gigi yang telah melaksanakan pendaftaran untuk melaksanakan pekerjaan Tukang Gigi.³⁶ Semua Tukang Gigi yang menjalankan pekerjaan Tukang Gigi wajib mendaftarkan diri kepada pemerintah daerah kabupaten/kota atau dinas kesehatan kabupaten/kota setempat untuk mendapat Izin Tukang Gigi. Pekerjaan Tukang Gigi.”³⁷ Pekerjaan Tukang Gigi hanya berupa

³⁴ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, Pasal 1 ayat (4)

³⁵ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, Pasal 1 ayat (11)

³⁶ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi, Pasal 1 ayat (2)

³⁷ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi, Pasal 2 ayat (1).

“membuat gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan heat curing acrylic yang memenuhi ketentuan persyaratan kesehatan dan memasang gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan heat curing acrylic dengan tidak menutupi sisa akar gigi.³⁸ Dalam melaksanakan pekerjaannya, Tukang Gigi berkewajiban melaksanakan pekerjaan Tukang Gigi sesuai dengan standar pekerjaan Tukang Gigi, menghormati hak pengguna jasa Tukang Gigi, memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada pengguna jasa Tukang Gigi tentang tindakan yang dilakukannya, melakukan pencatatan pelayanan yang dibuat dalam pembukuan khusus, dan membuat laporan secara berkala tiap 3 (tiga) bulan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang meliputi jumlah pengguna jasa Tukang Gigi dan tindakan yang dilakukan.³⁹ Standar pekerjaan Tukang Gigi sebagaimana dimaksud meliputi, pekerjaan Tukang Gigi, pelaksanaan pekerjaan, tempat, peralatan, dan hal-hal lain sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan tukang gigi. Standar pekerjaan Tukang Gigi tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri.”⁴⁰ “Tukang Gigi dilarang, melakukan pekerjaan selain kewenangan yang diatur dalam Peraturan Menteri, mewakilkan

³⁸ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukan Gigi, Pasal 6 ayat (2).

³⁹ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukan Gigi, Pasal 7.

⁴⁰ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukan Gigi, Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2).

pekerjaannya kepada orang lain, melakukan promosi yang mencantumkan pekerjaan selain yang diatur dalam peraturan menteri, dan melakukan pekerjaan secara berpindah-pindah.”⁴¹

“Setiap Tukang Gigi yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Menteri ini dikenakan sanksi administratif oleh pemerintah daerah kabupaten/ kota berupa, teguran tertulis, pencabutan izin sementara, dan pencabutan izin tetap.”⁴²

7. Landasan Teoritis

Teori Perlindungan Konsumen oleh Mochtar Kusumaatmaja

Hukum Perlindungan Konsumen adalah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha dan permasalahan yang terjadi dengan didasari dari jasa atau barang yang disediakan oleh pelaku usaha.

⁴¹ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukan Gigi, Pasal 9.

⁴² Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukan Gigi, Pasal 11.