

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS  
PELAYANAN DAN JASA TUKANG GIGI DI KOTA BUKITTINGGI**

**SKRIPSI**

*“Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akhir*

*Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum ”*



Oleh :

Nama : Irmania Ardiantari  
NPM : 18.10.002.74201.010  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

**FAKULTAS ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
BUKITTINGGI**

**2022**

**Reg. No. 008/VII/Skripsi/FH-UMSB-2022**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PELAYANAN DAN  
JASA TUKANG GIGI DI KOTA BUKITTINGGI

Oleh

Nama : Irmania Ardiantari  
NPM : 181000274201010  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat pada 13 Agustus 2022 dan dinyatakan **LULUS**.

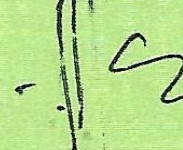
Tim Penguji

Ketua



Mahlil Adrijaman, SH, MH  
NIDN. 1021018404

Sekretaris




Kartika Dewi Irianto, SH, MH  
NIDN. 1005018601

Pembimbing I



Anggun Lestari Suryamizon, SH, MH  
NIDN. 1031088701

Pembimbing II



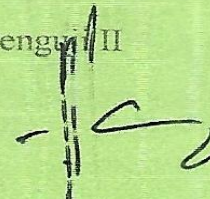
Mahlil Adrijaman, SH, MH  
NIDN. 1021018404

Penguji I



DR. Benni Rusli, SH, MH  
NIDN. 196401201989031004

Penguji II



Kartika Dewi Irianto, SH, MH  
NIDN. 1005018601

Diketahui oleh

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat



Dr. Wendra Yunaldi, SH, MH  
NIDN. 1017077801

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PELAYANAN  
DAN JASA TUKANG GIGI DI KOTA BUKITTINGGI**

Oleh

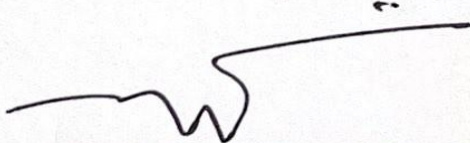
Nama	: Irmania Ardiantari
NPM	: 181000274201010
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Perdata

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Di Bukittinggi, 27 Agustus 2022

**Reg. No. 008/VIII/Skripsi/FH-UMSB-2022**

Pembimbing I



**Anggun Lestari Suryamizon, SH, MH**  
NIDN. 1031088701

Pembimbing II



**Mahlil Adnan, SH, MH**  
NIDN. 1021018404

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Irmania Ardiantari  
NPM : 18.10.002.74201.010  
Judul Skripsi : *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan dan Jasa Tukang Gigi di Kota Bukittinggi*

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri, dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, sepengetahuan penulis, topik atau judul skripsi ini belum pernah ditulis orang lain.

Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan sesuai aturan yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini Penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Bukittinggi, 29 Agustus 2022  
Yang Menyatakan,



Irmania Ardiantari  
NPM. 18.10.002.74201.010

**HALAMAN PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademika Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Oleh

Nama : Irmania Ardiantari  
NPM : 181000274201010  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

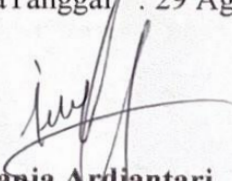
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif (*Non-Ekklusif-Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul :

***PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PELAYANAN  
DAN JASA TUKANG GIGI DI KOTA BUKITTINGGI***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Ekklusif ini, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/memformat-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (Database), merawat dan mempublikasikan studi kasus saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi  
Pada Tanggal : 29 Agustus 2022

  
**Irmania Ardiantari**  
**NPM : 181000274201010**

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PELAYANAN DAN JASA PRAKTIK TUKANG GIGI DI KOTA BUKITTINGGI

Oleh : **Irmania Ardiantari**

Npm : **18.10.002.74201.010**

Pembimbing I : **Anggun Lestari Suryamizon, SH.,M.H**

Pembimbing II : **Mahlil Adriaman, S.H.,M.H**

## ABSTRAK

*Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberikan perlindungan kepada konsumen. Pemerintah mewujudkan perlindungan konsumen ini dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban konsumen, pelaku usaha, dan tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh tukang gigi. Namun kenyataannya masih banyak pelaku usaha atau praktek tukang gigi yang tidak bertanggungjawab memberikan ganti rugi kepada konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa penelitian hukum empiris, dikenal juga sebagai penelitian lapangan adalah, penelitian hukum yang mengkaji hukum yang konsepskan sebagai perilaku nyata, sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup masyarakat. Hasil penelitian menunjukan bahwa masih banyak praktek tukang gigi yang melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No.39 Tahun 2014 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tukang gigi ini kepada konsumen yang dirugikan masih belum terlaksana maksimal, hal tersebut menyebabkan timbulnya konsumen yang mengalami kerugian. Upaya perlindungan dari Pemerintah Dinas Kesehatan tukang gigi di Kota Bukittinggi masih belum sepenuhnya terlaksana oleh pemerintah dan tukang gigi, hal inilah yang mengakibatkan masih maraknya praktek tukang gigi di Kota Bukittinggi karena kurangnya pengawasan dan pembinaan terhadap pemerintah Kota Bukittinggi. Dalam undang-undang perlindungan konsumen menjelaskan tukang gigi ini sebagai pelaku usaha harus bertanggungjawab atas produk atau jasa yang dihasilkannya, sehingga konsumen dapat dilindungi haknya dari praktik tukang gigi tersebut. Konsumen yang mengalami kerugian karena menggunakan jasa pelayanan praktik tukang gigi mempunyai hak untuk menuntut pertanggungjawaban tukang gigi atas pekerjaan yang melebihi wewenangnya. Pengawasan dan pembinaan pada tukang gigi merupakan tanggung jawab pemerintah untuk mewujudkan perlindungan pada masyarakat, jika tukang gigi melanggar aturan dapat diberikan sanksi administratif.*

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PELAYANAN DAN JASA TUKANG GIGI DI KOTA BUKITTINGGI”**. Penulisan ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga tidak menutup kemungkinan penulis menerima kritikan dan saran. Walaupun demikian penulis tetap berharap skripsi dapat memberikan manfaat bagi penulis, rekan mahasiswa, pembaca dan semua pihak.

Selama proses penyelesaian skripsi ini, penulis telah menerima bantuan, motivasi dan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak yang tidak mungkin dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis. Begitu banyak bantuan yang diperoleh baik sumbangan pemikiran maupun tenaga yang tak ternilai harganya dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis, yaitu Henry Ardiansyah dan Rahayu Kartika yang selama ini telah memberikan kasih sayang yang luar biasa senantiasa dengan tulus

mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis, sehingga penulis bisa seperti ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, kepada Ibu Anggun Lestari Suryamizon, SH. MH selaku dosen pembimbing I dan Bapak Mahlil Adriaman SH. MH selaku dosen pembimbing II, penulis ucapkan terimakasih telah memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis.

Dan pada kesempatan kali ini, penulis juga menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, atas fasilitas dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
2. Bapak Dr. Wendra Yunaldi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat di Kota Bukittinggi.
3. Bapak/Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah berjuang keras menyampaikan berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis dan segenap mahasiswa lainnya.
4. Karyawan dan Karyawati Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama perkuliahan dalam urusan Administrasi.
5. Ibu Rahmiwati, SKM, selaku Kepala Dinas Kota Bukittinggi Sub Koordinator Seksi SDK yang telah meluangkan waktu kepada penulis dalam melakukan penelitian.



6. Rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Sarah, Ila, Farah, Veby, serta semua rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan namanya.

Akhir kata penulis sebagai manusia biasa menyadari penulisan ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan banyak kekurangan serta kelemahan baik dalam penyajian maupun materi dalam skripsi ini, karena ini kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca yang budiman sangat penulis harapkan.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, baik bagi penulis khususnya maupun bagi pembaca umumnya, Amin Ya Rabbal'alamin.



Bukittinggi, Agustus 2022

Irmania Ardiantari

NPM: 18.10.002.74201.010

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Metode Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
1. Pengertian konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
2. Sejarah Perlindungan Konsumen .....	22
3. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	27
4. Asas-Asas Perlindungan Konsumen .....	31
B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Dan Jasa.....	33
1. Pengertian Pelayanan .....	33
2. Pengertian Jasa.....	35
C. Tinjauan Umum Tentang Tukang Gigi .....	38
1. Pengertian Tentang Tukang gigi.....	38
2. Wewenangan Tukang Gigi.....	39
3. Larangan Tukang Gigi .....	40
4. Perbedaan Pekerjaan Tukang Gigi dengan Dokter Gigi .....	40

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Tanggung Jawab Tukang Gigi Di Kota Bukittinggi Terhadap Pelayanan Dan Jasa Praktik Tukang Gigi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen..... 42
- B. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang melakukan Perawatan Gigi pada Tukang Gigi di Kota Bukittinggi..... 52

### **BAB IV PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 65
- B. Saran..... 66

### **DAFTA PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan masyarakat yang sangat pesat dewasa ini, mengakibatkan meningkatnya ilmu pengetahuan dan kesehatan. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut masih sangat di butuhkan oleh masyarakat pada saat ini, keberadaan tukang gigi semakin berkembang, hal ini dibuktikan masih banyak kita jumpai pelayanan tukang gigi di seluruh wilayah Indonesia.

Jasa tukang gigi adalah mereka yang melakukan pekerjaan di bidang kesehatan, tetapi tidak mempunyai pendidikan berdasarkan ilmu kedokteran. Biasanya keahlian yang didapat oleh tukang gigi ini secara turun temurun dari leluhurnya, oleh karena itu pengetahuan yang didapat sangat terbatas, dalam melakukan pekerjaannya jasa tukang gigi kurang memperhatikan aspek kebersihan mulut dan penyakit-penyakit yang ada di dalam mulut. Padahal itu sangat penting dalam tindakan perawatan kesehatan gigi dan mulut yang akan dilakukan.<sup>1</sup> Dalam pelayanan di bidang kesehatan, konsumen dikenal sebagai penerima jasa pelayanan

---

<sup>1</sup> Prasetio Dwi Jay, “Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Yarsi Tentang Pelayanan Dokter Gigi dan Jasa Tukang Gigi Pada Usia Dewasa Muda serta Tinjauannya dalam Perspektif Islam”, *digilib.yarsi.ac.id*, Januari 2021, hlm. 2.

kesehatan dan dari pihak tukang gigi sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan dalam bidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut.<sup>2</sup>

Keadaan seperti sekarang ini, dengan adanya tukang gigi memberikan jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebagai solusi kepada masyarakat kelas menengah kebawah karena terjangkau, walaupun hasil yang didapat tidak maksimal dan bisa merugikan masyarakat. Padahal seharusnya penindakan yang tepat dalam menangani masalah kesehatan gigi dan mulut itu wajib dilakukan dengan ahlinya yaitu dokter gigi. Sementara itu masyarakat kelas menengah kebawah kurang mengetahui hak-hak mereka sebagai konsumen, sehingga jika dilihat dalam praktek tukang gigi masyarakat hanya merupakan objek dari aktifitas bisnis dalam meraup keuntungan tersendiri.

Dalam mengawasi pekerjaan yang dilakukan oleh tukang gigi pemerintah mengeluarkan peraturan dan pengawasan serta larangan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi. Berdasarkan Pasal 6 ayat 2 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan menyebutkan tentang wewenang pekerjaan tukang gigi adalah sebagai berikut:

---

<sup>2</sup> Titik Triwulan Tutik, Shinta Febriana, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Surabaya: Prestasi Pustaka Publisher, 2010, hlm. 23.

- 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.<sup>3</sup>

Dilihat dari Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Pasal 6 ayat (2) tentang pelaksanaan pekerjaan tukang gigi, tukang gigi telah menyalahi ketentuan tersebut, seperti konsumen yang peneliti temui berinisial R ia melakukan penambalan gigi di tukang gigi padahal dalam hal ini dilarang. Selain itu penyimpangan yang dilakukan tukang gigi yaitu pemasangan kawat gigi (*behel*), pencabutan gigi, pembersihan karang gigi dan pemutihan gigi (*veener*).

Karena itu timbullah dampak buruk dan resiko pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut dari tukang gigi yaitu, posisi gigi akan tidak beraturan dan melenceng, pembekakan gusi dan infeksi berjangka panjang. Kasus terparah kanker karena pasang gigi tiruan di tukang gigi. Perlukaan karena radang kronis akibat perlengketan gigi palsu yang tidak ditangani sehingga memicu kanker. Ada pula kasus lain yang menimpa korban tukang gigi seperti munculnya tumor usai memasang kawat gigi,

---

<sup>3</sup> Lia Novita Putri, T.Halfisyah, “*Tanggung Jawab Tukang Gigi sebagai Pelaku Usaha Atas Pelanggaran Praktik yang Menimbulkan Kerugian Terhadap Konsumen*”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala*, Vol. 3 No. 2 (Mei 2019), hlm. 328.

peradangan gusi hingga kematian tulang rahang usai melakukan tindakan *veneer* di tukang gigi.<sup>4</sup>

Kelalaian yang dilakukan tukang gigi dalam pemasangan kawat gigi akan menimbulkan akibat buruk bagi kesehatan konsumennya, apalagi dewasa ini pemakaian kawat gigi sangat marak digunakan oleh para remaja sampai anak-anak untuk menggunakan kawat gigi sebagai pelengkap gaya penampilan. Dengan demikian perbuatan yang dilakukan oleh tukang gigi akan memberikan kerugian bagi konsumen yang melakukan pemasangan kawat gigi di tukang gigi tanpa dibekali ilmu pengetahuan kedokteran gigi.<sup>5</sup>

Dalam ayat Al-Qur'an surat At-Tin ayat 4:

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ط

Artinya: “*Sesungguhnya kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya*”.

Maka kita sebagai makhluk haruslah bersyukur terhadap apa yang telah Allah ciptakan terhadap diri kita, salah satu bentuk rasa syukur tersebut adalah dengan menjaga dan memelihara setiap organ tubuh yang kita miliki dan menjaga kesehatan gigi merupakan bagian dari bentuk rasa

<sup>4</sup> <https://www.suara.com/health/2017/09/06/153900/pasang-gigi-palsu-di-tukang-gigi-bisa-kena-migrain-sampai-kanker, diakses 15 Maret 2022 Pukul 11.30>

<sup>5</sup> Ida Ayu Marlies Dwimaya, I Nyoman Suyatna, “*Perlindungan Hukum bagi Pemakai Kawat Gigi melalui jasa Tukang Gigi atas Pelanggaran Perjanjian Terapeutik*”, *Jurnal Kertha Wichara*, Vol. 9 No. 6 Tahun 2020, hlm. 13.

syukur kita kepada Allah SWT. Allah SWT menyebutkan gigi dalam Al-Qur'an dalam surat Al-Maidah ayat 45:

وَكُنِبْنَا عَلَيْهِمْ فِيهَا أَنَّ النَّفْسَ بِالنَّفْسِ وَالْعَيْنَ بِالْعَيْنِ وَالْأَنْفَ  
 بِالْأَنْفِ وَالْأُذُنَ بِالْأُذُنِ وَاللِّسَانَ بِاللِّسَانِ وَالْجُرُوحَ قِصَاصًا  
 فَمَنْ تَصَدَّقَ بِهِ فَهُوَ كَفَّارَةٌ لَهُ وَمَنْ لَمْ يَحْكَمْ بِمَا أَنْزَلَ  
 اللَّهُ فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ ﴿٤٥﴾

Artinya: “Dan kami telah menetapkan terhadap mereka didalamnya (Taurat) bahwasannya jiwa (dibalas) dengan jiwa, mata dengan mata, hidung dengan hidung, gigi dengan gigi, dan luka (pun) ada qishashnya”.

Dari surat Al-Maidah ayat 45 di atas menunjukkan bahwasannya Allah SWT menjadikan gigi sebagai sesuatu yang penting dan harus dijaga dan bisa memelihara gigi sebagai sesuatu amanah yang dititipkan kepada kita.<sup>6</sup>

Di samping itu kurangnya pengetahuan tukang gigi dalam ruang praktik yang tidak terstandar dan pemakaian alat-alat yang tidak steril dapat menimbulkan berbagai infeksi dari satu konsumen ke konsumen yang lain. Beberapa jenis infeksi yang dapat menular akibat pemakaian alat-alat medis yang tidak steril adalah HIV/AIDS, Herpes Simplex, Hepatitis, TB, dan penyakit infeksi lainnya. Padahal dalam Pasal 9

<sup>6</sup> <https://rmol.id/read/2014/06/30/161593/memelihara-gigi-sebagai-rasa-syukur>, diakses tanggal 15 april 2022 Pukul 15.00



Permenkes 39/2014 juga sudah diatur dengan tegas bahwa tukang gigi dilarang melakukan pekerjaan selain kewenangannya tersebut.<sup>7</sup>

Kejadian di atas, maka sudah sepatutnya perlu dilakukan perlindungan terhadap konsumen yang dalam hal ini adalah pasien dari tukang gigi. Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>8</sup> Dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 untuk menghindari perbuatan sewenang-wenang dan eksploitasi pelaku usaha terhadap konsumen sesuai prinsip yang berlaku bagi pelaku usaha.<sup>9</sup> Hukum perlindungan konsumen sangat penting pelaksanaannya, hal ini telah diterapkan kepada konsumen dan pelaku usaha. Maka dari itu konsumen ataupun pelaku usaha masing-masing memiliki hak dan kewajibannya terhadap hukum.

Suatu permasalahan ini tentu saja mencederai hak konsumen, pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen adalah “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Tetapi konsumen penerima jasa tukang gigi tidak mendapatkan hak tersebut diatas, dimana konsumen ini menjadi korban

---

<sup>7</sup> <https://www.hukumonline.com/klinik/a/kewenangan-tukang-gigi-lt54dca3fcc3e1>, diakses tanggal 16 maret 2022 Pukul 13.30

<sup>8</sup> Maharani Bilqis, “Perlindungan Hukum terhadap Kosnsumen atas Pelayanan dan Jasa Praktik Tukang Gigi di Kota Pekanbaru”, *jom.unri.ac.id*, Vol.VI (1 Januari-Juni 2019), hal.2.

<sup>9</sup> Hulman Panjaitan, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021, hlm. 134.

pelayanan praktek tukang gigi diluar wewenangnya. Padahal konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa, yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (c). Tetapi pelaku usaha atau tukang gigi tidak berperilaku jujur dalam memberikan informasi kepada konsumennya mengenai apa saja kewenangan tukang gigi dan dampak apa yang terjadi jika melakukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada jasa tukang gigi.

**Tabel 1**  
**Data Praktik Tukang Gigi di Kota Bukittinggi**

No.	Kecamatan	Jumlah
1.	Guguk Panjang	5
2.	Mandiangan Koto Selayan	3
3.	Aur Birugo Tigo Baleh	2

*Sumber Data: Data Olahan Penulis Tahun 2022*

Pada kenyataannya yang ditemukan dilapangan beberapa tempat praktik tukang gigi di Kota Bukittinggi sudah berkembang tidak hanya membuat gigi palsu, namun juga memasang kawat gigi (*behel*), mencabut gigi, membersihkan gigi, memutihkan gigi (*veneer*), menambal gigi.

Berdasarkan hasil wawancara pada Senin 10 januari 2022, permasalahan konsumen yang melakukan perawatan gigi di tukang gigi yang berinisial N, tidak hanya mengalami kerugian materil tetapi juga mengalami kerugian immaterial. Konsumen yang peneliti jumpai tersebut

menjelaskan bahwa dirinya bertujuan memasang kawat gigi (*behel*) untuk menyempurnakan posisi gigi yang maju dan kurang beraturan, setelah terpasangnya kawat gigi ini konsumen merasakan tarikan serta nyeri pada giginya, konsumen ini berfikir tarikan serta nyeri pada giginya ini mungkin karena pemasangan pertama kawat gigi (*behel*) maka dari itu konsumen mengabaikan rasa nyeri pada giginya ini. Setelah beberapa bulan kemudian konsumen merasakan kawat gigi yang dipasangkannya itu mengakibatkan posisi giginya makin tambah maju dan tidak rapi. Dengan keadaan gigi yang tidak rapi tersebut konsumen memutuskan untuk melakukan perawatan gigi di dokter gigi untuk melakukan pemasangan ulang kawat giginya. Dari permasalahan konsumen tersebut menjadi daya tarik peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul :

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PELAYANAN DAN JASA TUKANG GIGI DI KOTA BUKITTINGGI”.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tanggung jawab tukang gigi di Kota Bukittinggi terhadap pelayanan dan jasa praktik tukang gigi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimanakah upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang melakukan Perawatan Gigi pada Tukang Gigi di Kota Bukittinggi?

### C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tanggung jawab tukang gigi di Kota Bukittinggi terhadap Pelayanan dan jasa Praktik Tukang gigi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang melakukan Perawatan Gigi pada Tukang Gigi di Kota Bukittinggi.

### D. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk keperluan yang bersifat teoritis terutama bagi kalangan akademis dan pihak-pihak terkait lainnya, kemudian juga diharapkan berguna untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat praktis bagi masyarakat, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Manfaat secara teoritis adalah :**
  - a. Untuk memberikan kontribusi pemikiran dalam rangka pengembangan disiplin ilmu hukum mengenai tentang perlindungan konsumen khususnya penerima jasa kesehatan.
  - b. Semoga bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, yaitu sebagai sumbangan pemikiran dalam kerangka hukum Indonesia agar masyarakat mengetahui tentang perlindungan konsumen dan pertanggungjawaban hukum dibidang kesehatan.

## 2. Manfaat secara praktis adalah :

- a. Untuk memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat sebagai konsumen, tentang hak-hak dan tanggung jawab sehingga mengerti apa yang harus dilakukannya dalam melindungi dirinya sebagai konsumen.
- b. Bagi tukang gigi, diharapkan untuk mematuhi dan mengetahui kewenangan dan risiko dalam perkerjaanya juga bertanggungjawab atas pemberi jasa yang diberikan kepada konsumen.
- c. Bagi konsumen, diharapkan mempelajari dan mempertimbangkan dalam pemilihan perawatan kesehatan gigi dan mulut agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang mutu dan tidak berisiko pada kesehatan badan dan jiwa.
- d. Bagi peneliti, menjadi sarana pelatihan dalam mengembangkan pemikiran untuk mengetahui kemampuan peneliti dalam mempelajari ilmu hukum kesehatan dan ilmu perlindungan hukum terhadap konsumen.

## E. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data dan informasi yang jelas, maka metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yang berguna untuk memaparkan dan mendiskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat terhadap suatu lokasi penelitian mengenai sifat-sifat dan faktor-faktor tertentu.

Gambaran yang diberikan disini adalah mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas jasa tukang gigi serta tanggungjawab tukang gigi.

## 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa penelitian hukum empiris (*empirical law research*), dikenal juga sebagai penelitian lapangan (*Field Research*) adalah, penelitian hukum yang mengkaji hukum yang konsepkan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*), sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup masyarakat.<sup>10</sup>

## 3. Sumber Data dan Bahan Hukum

Data dalam penelitian ini didapatkan melalui :

- 1) Data primer, yaitu data yang bersumber dari data utama. Data utama merupakan data yang langsung diperoleh oleh peneliti dari masyarakat, subyek yang diteliti pada lembaga, atau kelompok masyarakat, pelaku langsung yang dapat memberikan informasi, data, dan keterangan kepada peneliti yakni responden dan informan, serta narasumber.<sup>11</sup>
- 2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, meliputi buku-buku literatur yang mendukung

---

<sup>10</sup> Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, “*Pedoman Penulisan Hukum*”, Bukittinggi, 2022, hlm. 10.

<sup>11</sup>Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, “*Pedoman Penulisan Hukum*”, Bukittinggi, 2022, hlm. 11.

dengan pokok masalah yang dibahas dan peraturan perundang-undangan. Data sekunder dibidang hukum terdiri dari:

- (a) Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat. Dalam hal ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- (b) Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang mempunyai fungsi untuk menambah/memperkuat dan memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer.
- (c) Bahan hukum tersier adalah bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder.

#### **4. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Bukittinggi demi memperoleh data serta informasi dalam penyusunan penelitian ini, adapun alasan penulis menetapkan lokasi tersebut menjadi tempat penelitian karena relevan dengan penulisan skripsi dalam mencari data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Adapun lokasi penelitian di Kota Bukittinggi yaitu : Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi, Praktek Tukang Gigi dan Konsumen Tukang Gigi.

#### **5. Populasi dan Sampel**

- a. Populasi, yaitu sekelompok atau sekumpulan orang-orang yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah

penelitian.<sup>12</sup> Adapun yang dijadikan populasi dalam sampel ini adalah konsumen pengguna jasa tukang gigi serta tukang gigi yang membuka praktik di Kota Bukittinggi.

- b. Sampel, yaitu jumlah responden penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.<sup>13</sup> Teknik pengambilan sampel digunakan penulis adalah *Non-Probability Sampling* contohnya purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yang menetapkan sejumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampelnya itu telah ditetapkan sendiri oleh peneliti. Untuk lebih jelasnya mengenai populasi dan sampel dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 2**

**Populasi dan sampel**

No.	Responden	Populasi	Sampel
1.	Tukang gigi di Kota Bukittinggi	10	3
2	Konsumen Pengguna Jasa Tukang Gigi	2	2
3	Dinas Kesehatan	1	1

<sup>12</sup> Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, “*Pedoman Penulisan Hukum*”, Bukittinggi, 2022, hlm. 12.

<sup>13</sup> *Ibid.*



	Kota Bukittinggi		
	Jumlah	13	6

## 6. Teknik Pengumpulan Data dan Bahan Hukum

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi.<sup>14</sup> Disini yang akan diwawancarai adalah Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi, tiga praktik tukang gigi di Kota Bukittinggi serta dua konsumen tukang gigi.
- b. Studi Kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis berdasarkan literatur-literatur kepustakaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang sedang diteliti.

## 7. Teknik Pengolahan Data

- a. Pemeriksaan data, yaitu melakukan pemeriksaan data sesuai dengan kebutuhan penelitian.
- b. Penandaan data, yaitu membuat penandaan tertentu terhadap data yang sudah terkumpul.

## 8. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif ,yaitu berusaha mengamati gejala hukum dengan menggunakan alat ukur

---

<sup>14</sup>Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, “Pedoman Penulisan Hukum”, Bukittinggi, 2022, hlm. 13.

yang menghasilkan angka yang akan dapat diolah secara kuantitatif dengan menggunakan parameter statiska.<sup>15</sup>

## 9. Metode Penarikan Kesimpulan

Metode penarikan kesimpulan yang digunakan adalah metode penyimpulan secara deduktif yaitu, menarik kesimpulan dari suatu permasalahan konkrit yang dihadapi.<sup>16</sup>

## F. Sistematika Penulisan

Sebagaimana lazimnya dalam suatu penulisan karya ilmiah, perlu kiranya diberi gambaran yang jelas, lengkap, dan sistematis tentang isi karya ilmiah ini, agar dalam penulisan nantinya tidak mengambang dan tidak keluar dari yang telah direncanakan, maka sistematika penulisan karya ilmiah ini adalah :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan tentang tinjauan umum hukum perlindungan konsumen dan pengertian konsumen dan hukum perlindungan konsumen, sejarah perlindungan konsumen, hak dan kewajiban kosnumen, asas-asas perlindungan konsumen.

Kemudian tinjauan umum pelayanan dan jasa, pengertian

<sup>15</sup> Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, “*Pedoman Penulisan Hukum*”, Bukittinggi, 2022, hlm. 14.

<sup>16</sup> *Ibid.*

pelayanan dan pengertian jasa. Kemudian tinjauan umum tentang tukang gigi, pengertian tukang gigi, wewenang tukang gigi, larangan tukang gigi, dan perbedaan pekerjaan tukang gigi dengan dokter gigi.

### **BAB III : HASIL DAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat tentang tanggung jawab tukang gigi terhadap pelayanan dan jasa praktik tukang gigi berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan perawatan gigi pada tukang gigi di kota bukittinggi.

### **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup dari apa yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang berisi kesimpulan berdasarkan hasil uraian dan pembahasan yang diperoleh dilapangan serta saran-saran guna memberi tanggapan atas permasalahan yang dihadapi dan dibahas, agar didapat solusi dan pemecahan dari masalah tersebut.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* dan *consument* ini hanya bergantung di mana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.<sup>17</sup>

Kemudian berdasarkan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan 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”, istilah pemakai yang disebutkan dalam ketentuan tersebut adalah pemakai akhir, yang artinya barang atau jasa tersebut tidak diperdagangkan kembali untuk keuntungan ekonomi.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Rosmawati, “*Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*”, Palembang: Prenadamedia group, 2018, hlm. 2.

<sup>18</sup> Fajar Nugroho Handayani, Ahmad Raihan Harahap. “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani. 2021, hlm.2.

Kata yang disebutkan “Bagi Kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain”. Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi ini mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain, bahkan makhluk hidup lainnya seperti hewan dan tumbuhan.<sup>19</sup>

Az. Nasution, memberikan batasan-batasan tentang konsumen yaitu :

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (komersial).<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Shidarta, “*Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*”, Jakarta: Grasindo, 2006, hlm.9.

<sup>20</sup> Hulman Panjaitan, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021, hlm. 75.

Dari penjelasan konsumen di atas, kita temukan unsur-unsur pengertian konsumen yaitu, sebagai konsumen berarti setiap orang itu yang berstatus sebagai pengguna barang dan/atau jasa disebut Subjek. Istilah kata “orang” penjelasan ini tidak dikecualikan apakah orang individual yang umum disebut *person* atau badan hukum. Maka yang paling tepat itu adalah tidak menghambat definisi konsumen hanya sebatas pada orang perseorangan, tetapi pengertian konsumen harus terdiri dari badan usaha yang bermakna lebih luas.

Perlindungan Konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah.<sup>21</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan penjelasan mengenai istilah pengguna atau pemanfaat oleh karena itu dalam perkembangannya istilah-istilah konsumen secara umum ini dibedakan menjadi sebagai berikut:

- a. Pemakai, yaitu setiap konsumen yang memakai barang yang tidak mengandung listrik atau elektronika, seperti pemakaian sandang, pangan, papan, obat, dan sebagainya.

---

<sup>21</sup> Nuzul Rahmayani, “Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology di Indonesia”, *Pagaruyuang Law Journal*, Vol.2 No.1, Juli 2018, hlm.34-35.

- b. Pengguna, yaitu setiap konsumen yang menggunakan barang yang mengandung listrik atau elektronika, seperti lampu, listrik, radio, televisi, dan berbagai produk baru lainnya yang menggunakan listrik atau bahan-bahan baru lain sebagai sumber tenaga.
- c. Pemanfaat, yaitu setiap konsumen yang memanfaatkan jasa-jasa pelaku usaha, seperti jasa dokter, jasa asuransi, jasa angkuta, jasa perbankan, jasa pengacara, dan sebagainya.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, golongan pemakai, pengguna, dan pemanfaatan merupakan seluruh golongan konsumen yang dilindungi, sepanjang merupakan konsumen akhir.

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, bahwa Perlindungan hukum bagi konsumen adalah, “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.<sup>22</sup>

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa rumusan pengertian perlindungan konsumen yang tersebut dalam Pasal

---

<sup>22</sup> Hulman Panjaitan, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021, hlm. 37.

1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut sudah memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang menguntungkan pelaku usaha hanya demi kepentingan konsumen.<sup>23</sup>

Kepastian hukum ini memberikan perlindungan hukum kepada konsumen untuk meningkatkan harkat dan martabat dengan cara memberikan mengenai pendidikan kepada konsumen. Selain itu sikap tanggung jawab yang tinggi yang dimiliki pelaku usaha sangat dibutuhkan oleh konsumen, sehingga konsumen yang dirugikan dapat meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha dapat dipenuhi. Dengan cara-cara ini dan sikap tersebut dapat mengurangi permasalahan perlindungan konsumen yang masih banyak terjadi pada saat ini bahkan teratasi karena antara konsumen dan pelaku usaha memahami dan mengerti hak dan kewajibannya masing-masing.

Selanjutnya dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memberikan tujuan dari perlindungan konsumen tersebut sebagai berikut :

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

---

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm. 83.



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

## 2. Sejarah Perlindungan Konsumen

Untuk membahas masalah perlindungan konsumen terlebih dahulu perlu memahami bagaimana sejarah gerakan perlindungan, baik ketika awal mulai berdiri hingga pada perkembangannya saat ini.

### a. Sejarah Gerakan perlindungan Konsumen

Perkembangan hukum konsumen di dunia berawal dari adanya gerakan perlindungan konsumen pada abad ke

19, terutama ditandai dengan munculnya gerakan konsumen yang terjadi di Amerika Serikat (AS).

Hukum konsumen kemudian berkembang lagi pada tahun 1914, yang ditandai sebagai gelombang kedua. Pada tahun ini, terbentuk komisi yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen, yaitu FTC (*Federal Trade Commission*). Ketika itu, keberadaan program pendidikan konsumen mulai dirasakan perlu sekali untuk menumbuhkan kesadaran kritis bagi para konsumen. Maka pada dekade 1930, mulai gencar dilakukan penulisan buku-buku tentang konsumen dan perlindungan konsumen, yang juga dilengkapi dengan riset-riset yang mendukungnya.

Gelombang ketiga terjadi pada dekade 1960, yang melahirkan era hukum perlindungan konsumen dengan lahirnya suatu cabang hukum baru, yaitu hukum konsumen (*consumers law*). Hal ini ditandai dengan pidato Presiden AS ketika itu, Jhon F. Kennedy, di depan Kongres AS pada tanggal 15 maret 1962 tentang dikenal dengan istilah “Deklrasi Hak Konsumen” (*declaration of consumer right*). Dengan pandangan tersebut, hukum konsumen secara resmi telah menjadi suatu cabang hukum baru. Dan pada saat yang bersamaan gema hukum

konsumen makin santer dibicarakan diseantaro dunia. Disamping Jhon F. Kennedy, Presiden AS, Jimmy Carter juga dikenal dengan sebagai pejuang gerakan perlindungan konsumen yang memberikan pandangan-pandangan positif tentang hukum konsumen.

Jika diamati, sejarah gerakan perlindungan konsumen bermula dari kondisi yang terjadi di Amerika Serikat. Perlindungan hak-hak konsumen dapat berjalan seiring dengan perkembangan demokrasi yang terjadi dalam suatu negara. Dalam negara demokrasi, hak-hak warga negara termasuk hak-hak konsumen harus dihormati. Ada posisi yang berimbang antara konsumen dan produsen karena keduanya adalah sama dimata hukum.<sup>24</sup>

b. Perkembangan Gerakan Konsumen Di Indonesia.

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia mulai terjadi pada dekade 1970. Hal ini dapat ditandai dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada bulan Mei 1973.

Ketika itu, gagasan perlindungan konsumen disampaikan secara luas kepada masyarakat melalui berbagai kegiatan advokasi konsumen, seperti pendidikan,

---

<sup>24</sup> Happy Susanto, "*Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*", Visimedia, Jakarta, 2008, Hlm.7.

penelitian, pengujian, pengaduan dan publikasi media konsumen. Ketika YLKI berdiri, kondisi politik bangsa Indonesia saat itu masih dibayang-bayangi dengan kampanye penggunaan produk dalam negeri. Namun seiring perkembangan waktu, gerakan perlindungan konsumen (seperti yang dilakukan YLKI) dilakukan melalui kordior hukum yang resmi, yaitu bagaimana memberikan bantuan hukum kepada masyarakat atau konsumen.

YLKI merupakan salah satu lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) yang bisa dikatakan sebagai pelopor gerakan perlindungan konsumen pertama di Tanah Air. Tujuan pendirian lembaga ini adalah untuk membantu konsumen agar hak-haknya bisa dilindungi. Disamping itu tujuan YLKI adalah untuk meningkatkan kesadaran kritis konsumen tentang hak dan tanggung jawabnya sehingga bisa melindungi dirinya sendiri dan lingkungannya.<sup>25</sup>

Sebagai salah satu LPKSM, YLKI masih terus berkembang hingga kini dan tetap menjadi pelopor gerakan perlindungan konsumen. Pihak konsumen yang menginginkan adanya perlindungan hukum terhadap hak-

---

<sup>25</sup> Happy Susanto, *"Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan"*, Visimedia, Jakarta, 2008, Hlm.9.

haknya sebagai konsumen bisa meminta bantuan YLKI untuk melakukan upaya pendampingan dan pembelaan hukum.

Setelah itu sejak dekade 1980, gerakan atau perjuangan untuk mewujudkan sebuah undang-undang tentang perlindungan konsumen (UUPK) dilakukan selama bertahun-tahun. Pada masa orde baru, Pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) tidak memiliki greget besar untuk mewujudkannya karena terbukti pengesahan Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (RUUPK) selalu ditunda.

Baru pada era reformasi, keinginan terwujudnya UUPK bisa terpenuhi. Pada masa pemerintahan BJ Habibie, tepatnya pada tanggal 20 April 1999, RUUPK secara resmi disahkan sebagai UUPK. Dengan adanya UUPK, jaminan atas perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia diharapkan bisa terpenuhi dengan baik. Masalah perlindungan konsumen kemudian ditempatkan kedalam kordior suatu sistem hukum perlindungan konsumen, yang merupakan bagian dari sistem hukum nasional.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Happy Susanto, *"Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan"*, Visimedia, Jakarta, 2008, Hlm.9.

### 3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen sebagai pemakai barang dan jasa yang tersedia di masyarakat memiliki beberapa hak dan kewajiban. Dimana hak dan kewajiban ini sangat penting untuk diketahui oleh setiap konsumen, supaya ia bisa menjadi konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya adalah apabila ada perlakuan yang tidak seimbang pada diri konsumen, maka ia bisa mengambil tindakan lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Selain itu perlu mengetahui hak-haknya, konsumen juga perlu tahu kewajibannya, agar konsumen bisa menjadi konsumen yang beritikad baik. Jadi antara konsumen dan pelaku usaha bisa melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya.

Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines For Consumer Protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi:

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- c. Tersedia informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;

- e. Tersediannya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainna yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyalurkan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.<sup>27</sup>

Ketidak seimbangan kedudukan antara konsumen dan pelau usaha, dimana konsumen cenderung berada pada posisi yang lemah yang menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha untuk melalui berbagai promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen. Berkenaan dengan itu maka UUPK memberikan batasan-batasan tentang apa yang menjadi hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

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

---

<sup>27</sup> Gunawan Wijaya, Ahmad Yani, "*Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008, hlm.27.

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

Hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam undang-undang perlindungan konsumen tersebut sebenarnya bersumber dari hak-hak umum yang diakui secara international. Hak-hak dasar tersebut pertama kali dikemukakan oleh Jhon F. Kennedy, Presiden Amerika Serikat (AS), pada tanggal 19 Maret 1962, melalui "*A special Message for the Protection of Consumer interest*" atau yang lebih dikenal dengan istilah "Deklarasi Hak Konsumen" (*Declaration of consumer Right*). Deklarasi tersebut menghasilkan empat hak dasar



konsumen secara universal (*the four consumer basic rights*) yang meliputi hak-hak sebagai berikut :

- a. Hak untuk mendapat atau memperoleh keamanan (*the right to be secured*)

Setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan atas barang/jasa yang dikonsumsi. Di Amerika Serikat, hak ini merupakan hak tertua yang tidak *controversial* .

- b. Hak untuk memperoleh informasi (*the right to be informed*)

Setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan komprehensif tentang suatu produk barang/jasa yang dibeli (dikonsumsi). Akses terhadap informasi sangat penting karena konsumen bisa mengetahui bagaimana kualitas barang/jasa yang akan dipilih.

- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Setiap konsumen berhak memilih produk barang/jasa dengan harga yang wajar, artinya konsumen tidak boleh dalam kondisi tertekan atau paksaan untuk memilih suatu barang atau jasa tersebut yang mungkin bisa merugikan hak-haknya, ia harus dalam kondisi bebas dalam menentukan pilihannya terhadap barang atau jasa yang akan diterimanya.

- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya ia bisa didengarkan, baik oleh pelaku

usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga- lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.<sup>28</sup>

Sedangkan kewajiban konsumen dapat dilihat dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan 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.

#### **4. Asas-Asas Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen ini salah satu upaya yang memiliki asas serta tujuan yang berhubungan dengan pembangunan nasional, yang terdapat dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomo 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama dan asas perlindungan konsumen terdiri dari 5, yaitu:

---

<sup>28</sup> Happy Susanto, "*Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*", Jakarta: Visimedia, 2008, hlm. 17.

- a. Asas Manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas Keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas Keseimbangan, dimaksud untuk membagikan kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil atau spiritual.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan, dimaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas Kepastian Hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Happy Susanto, "*Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*", Jakarta: Visimedia, 2008, hlm.17.

## B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Dan Jasa

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.<sup>30</sup>

Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengavaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan. Pelayanan (KEPMENPAN 63/2003): Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

- a. Biayanya relatif harus lebih murah
- b. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan

---

<sup>30</sup> Marjoni Rachman, "Manajemen Pelayanan Publik, Samarinda", Tahta Media, 2021, hlm. 6.

c. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.<sup>31</sup>

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang dilakukan secara langsung. Pelayanan merupakan unsur yang tidak bisa dilepaskan dari suatu produk, baik pelayanan sebagai produk inti maupun pelayanan sebagai pelengkap.<sup>32</sup> Dalam melakukan pelayanan harus mempunyai standar pelayanan yang sebagai memberikan jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan ini adalah suatu kegiatan pelayanan publik yang harus ditaati oleh penerima dan pemberi pelayanan.

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu perbuatan dalam kegiatan yang dilakukan dengan adanya kewajiban dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu kepada konsumen. Selanjutnya ada beberapa faktor penentu kualitas pelayanan :

Faktor kesadaran, yang merupakan suatu kesiapan dimana tidak ada pihak yang berperan tanpa suatu paksaan atau pamrih dalam melaksanakan tugasnya.

- 1) Faktor utama, yaitu terdapat peraturan yang memadai sehingga yang bersangkutan akan memiliki sikap kewenangan, pengetahuan dan pengalaman serta

<sup>31</sup>*Ibid*, hlm. 7.

<sup>32</sup> Nashar, “*Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*”, Pamekasan: Duta Media, 2020, hlm. 12.

pemahaman pelaksana dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

- 2) Faktor kemampuan dan keterampilan, merupakan faktor kemampuan dan keterampilan yang dimiliki sehingga dapat mendukung dan dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.
- 3) Faktor sarana, merupakan faktor yang berhubungan dengan sarana kerja dan fasilitas pendukung.
- 4) Faktor organisasi, terkait dengan segala prosedur, metode, untuk menciptakan mekanisme kerja dengan segala bentuk dan jenis kegiatan.<sup>33</sup>

## 2. Pengertian Jasa

Jasa adalah suatu tindakan atau pelayanan yang ditawarkan oleh suatu kelompok tertentu kepada yang lainnya, dan jasa pada dasarnya adalah sebuah sikap atau tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu.

Menurut Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Nomo 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa: “Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau pretasi yang disediakan dalam masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.

---

<sup>33</sup> Nashar, “Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat”, Pamekasan: Duta Media, 2020, hlm. 12.

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit, kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal sampai jasa sebagai suatu produk. Jadi pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.<sup>34</sup>

Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “Disediakan bagi masyarakat” menunjukkan jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat, artinya, harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.<sup>35</sup>

a. Karakteristik Jasa

Kaitannya dengan jasa itu sendiri (Kotler dan A.B. Susanto, 2010:605) menyebutkan mengenai empat karakteristik jasa, antara lain:

1) Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa bersifat tidak berwujud, jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasa maupun didengar, untuk

<sup>34</sup> Mu'ah, Masram, “*Loyalitas Pelanggan*”, Sidoarjo: Zifatma Publisher, Juli 2014, hlm. 20.

<sup>35</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm. 29.

mengurangi ketidakpastian, para pembeli akan mencari tanda atau bukti dari mutu suatu jasa.

2) Tidak dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan (simultan), apabila jasa itu dilakukan oleh orang, maka penyediannya adalah bagian dari jasa, karena klien atau konsumen juga hadir saat jasa itu dilakukan.

3) Beranekaragam (*Variability*)

Jasa sangat beranekaragam, karena tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan dan dimana jasa itu dilakukan organisasi/instansi jasa dapat mengambil tiga langkah kearah kontrol kualitas.

4) Tidak Tahan Lama

Jasa tidak dapat disimpan dan jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama. Jika permintaan terhadap jasa stabil, sifat tidak tahan lamanya suatu jasa bukan menjadi masalah, tetapi jika permintaan jasa berfluktuasi maka persoalannya menjadi rumit.<sup>36</sup>

Hubungan timbal balik yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen jasa sering kali tidak sesuai dengan harapan konsumen, dimana konsumen menjadi pihak yang dirugikan atas barang ataupun jasa yang diterima atau dimanfaatkan. Posisi konsumen menjadi

---

<sup>36</sup> Nashar, "Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat", Duta Media: Pamekasan Febuari 2020, hlm. 13.



lemah dikarenakan konsumen hanya menerima dan menikmati barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, dimana pelaku usaha memiliki keleluasaan untuk menentukan segala macam kepentingannya sedangkan konsumen terbatas jangkauan pengetahuannya atas informasi tentang sifat dan mutu jasa yang diterimanya.<sup>37</sup>

### C. Tinjauan Umum Tentang Tukang Gigi

#### 1. Pengertian Tentang Tukang gigi

Tukang gigi atau ahli gigi adalah mereka yang melakukan pekerjaan dibidang kesehatan gigi, yang tidak mempunyai ijazah resmi dari Departemen Kesehatan atau dari Lembaga Pendidikan yang diakui oleh Departemen Kesehatan.<sup>38</sup> Tukang gigi adalah salah satu praktik tradisional dalam pembuatan gigi tiruan lepasan dan diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.

Nyatanya sampai saat ini praktik tukang gigi lebih dipilih oleh masyarakat dibandingkan dengan praktik dokter gigi yang memerlukan biaya yang lebih mahal meskipun praktik tukang gigi ini hanya dikategorikan sebagai pengobatan tradisional yang tentu tidak memiliki keahlian seperti dokter. Praktik tukang gigi mudah dijumpai

---

<sup>37</sup> Happy Susanto, "*Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*", Jakarta: Visi Media Juni 2008, hlm. 30.

<sup>38</sup> <https://www.audydental.com/mengenal-perbedaan-tukang-gigi-perawat-gigi-dan-dokter-gigi/>, diakses 23 Maret 2022, pukul 16.20.

hampir di seluruh Indonesia dan pada mulanya hanya menerima pembuatan gigi tiruan, namun kini telah bertambah dengan menerima pemasangan mahkota gigi tiruan, memasang kawat gigi sampai penambalan gigi tanpa memperhatikan kaidah medis karena tukang gigi tidak pernah mempelajarinya.<sup>39</sup>

Pekerjaan tukang gigi hanya dapat dilakukan apabila (Pasal 6 ayat (1) Permenkes 39 Tahun 2014) :

- a. Tidak membahayakan kesehatan, tidak menyebabkan kesakitan dan kematian;
- b. Aman;
- c. Tidak bertentangan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat ; dan
- d. Tidak bertentangan dengan norma dan nilai yang hidup dalam masyarakat.<sup>40</sup>

## 2. Wewenangan Tukang Gigi

Pekerjaan tukang gigi tersebut hanya berupa (Pasal 6 ayat (2) Permenkes 39 Tahun 2014) :

- a. Membuat gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* yang memenuhi ketentuan persyaratan kesehatan; dan

<sup>39</sup> Maharani Bilqis, "Perlindungan Hukum terhadap Kosnsumen atas Pelayanan dan Jasa Praktik Tukang Gigi di Kota Pekanbaru", *jom.unri.ac.id*, Vol.VI (1 Januari-Juni 2019), hlm. 2.

<sup>40</sup> <https://www.hukumonline.com/klinik/a/kewenangan-tukang-gigi-lt54dcda3fcc3e1>, diakses tanggal 23 maret 2022 Pukul 19.30.

- b. Memasang gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* dengan tidak ada menutupi sisa akar gigi.<sup>41</sup>

### 3. Larangan Tukang Gigi

Pasal 9 Permenkes 39 Tahun 2014, Tukang Gigi dilarang:

- a. Melakukan pekerjaan selain kewenangan yang diatur dalam pasal ayat 2);
- b. Mewakilkkan pekerjaannya kepada orang lain;
- c. Melakukan promosi yang mencantumkan pekerjaan selain yang diatur dalam pasal ayat (2); dan
- d. Melakukan pekerjaan secara berpindah-pindah.

### 4. Perbedaan Pekerjaan Tukang Gigi dengan Dokter Gigi

Tukang gigi dan dokter gigi tentu saja memiliki perbedaan, tukang gigi sendiri tidak memiliki pendidikan yang didasarkan atas ilmu kedokteran gigi untuk melakukan perawatan mengenai kesehatan gigi. Selain itu juga tukang gigi tidak memiliki ijazah yang resmi dari departemen atau lembaga kesehatan.

Dokter gigi yaitu dokter, dokter spesialis, dokter gigi, dan dokter gigi spesialis lulusan pendidikan kedokteran atau kedokteran gigi, baik didalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah Republik Indonesia, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>41</sup> *Ibid.*

Pekerjaan tukang gigi diatur dalam PERMENKES 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, pengawasan, perizinan, pekerjaan tukang gigi, yaitu tukang gigi hanya diperbolehkan untuk membuat dan memasang gigi tiruan lepasan. Tukang gigi ini seorang ahli memasang gigi palsu dan urusan pergigian, hasilnya tergantung orangnya, beberapa orang bisa lebih baik memasang giginya dari seorang dokter gigi untuk melakukan memasang gigi palsu, karena sudah mahir dan berpengalaman.



### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Tanggung Jawab Tukang Gigi Di Kota Bukittinggi Terhadap Pelayanan Dan Jasa Praktik Tukang Gigi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

Tukang gigi adalah seorang pelaku usaha dalam memberikan jasa di bidang pelayanan kesehatan gigi dan dalam kewenangan pekerjaannya sudah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 yaitu membuat dan memasang gigi tiruan lepasan (*acrylic*). Tukang gigi dalam melakukan kegiatan yang diluar wewenangnya seperti melakukan pekerjaan profesi dokter gigi, tentunya tukang gigi ini melanggar aturan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pekerjaan Tukang Gigi, maka dari itu tukang gigi sebagai pelaku usaha harus bertanggungjawab atas pekerjaan yang bukan wewenangnya dan dapat menimbulkan kerugian tersebut. Tukang gigi sebagai pelaku usaha dalam menjalani usaha harus memenuhi standar yang baik, sehingga syarat keamanan bagi konsumen dapat terpenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Saudari R pada Senin 10 Januari 2022, ia memilih salah satu tukang gigi di Kota Bukittinggi dari informasi tetangganya untuk melakukan perawatan gigi dalam bentuk penambalan gigi, setelah melakukan penambalan gigi pada tukang gigi itu saudari R mengalami rasa sakit nyeri dan susah untuk

mengunyah makanan sehingga saudari R harus melakukan perawatan ulang di rumah sakit.<sup>42</sup>

Menyangkut masalah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa tukang gigi dalam praktik yang bukan merupakan kompetisinya, maka permasalahan diatas pada konsumen tukang gigi, menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

---

<sup>42</sup> Wawancara dengan Saudari R, Konsumen Tukang Gigi, Kota Bukittinggi, Senin, 10 januari 2022, Pukul 11.20.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Maka konsumen sebagai penerima pelayanan jasa tukang gigi ini tidak mendapatkan haknya tersebut sesuai dengan Pasal 4 ayat a Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yaitu “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.

Ahmadi Miru mengemukakan bahwa hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.<sup>43</sup> Permasalahan konsumen di atas menjadi korban pelayanan praktek tukang gigi yang melakukan pekerjaan di luar wewenangnya sehingga konsumen tidak mendapatkan haknya tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Saudara D pada rabu 06 juli 2022 yang berprofesi sebagai tukang gigi, saudara D menawarkan jasa pada konsumennya yaitu, memasang dan membuat gigi tiruan lepas,

---

<sup>43</sup> Ahmad Miru, Sutarman Yodo, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jakarta: PT. Gaja Grafindo Persada, 2004, hlm.41.

memasang kawat gigi (*behel*), penambalan gigi, pemutihan gigi (*veneer*), dan pembersihan gigi.<sup>44</sup>

Menurut Shidarta, setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar, informasi ini diperlakukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti secara lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).<sup>45</sup>

Padahal sudah ada aturan mengenai wewenang tukang gigi diatur dalam Peraturan Menteri kesehatan No.30 Tahun 2014 hanya membuat gigi tiruan lepas dan memasang gigi tiruan lepas, tetapi dalam hal ini pelaku usaha atau tukang gigi ini tidak berperilaku jujur dalam memberikan informasi kepada konsumennya mengenai apa saja kewenangan tukang gigi dan dampak apa yang terjadi jika melakukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada jasa tukang gigi, permasalahan ini tentu saja tukang gigi ini sudah melanggar Pasal 4 ayat (c) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Saudari N pada senin 10 januari 2022, Saudari N melakukan perawatan gigi di tukang gigi untuk memasang kawat gigi (*behel*), setelah pemasangan kawat gigi itu gigi Saudari N rasanya sakit dan nyeri seperti tarikan, dan lama kelamaan gigi

---

<sup>44</sup> Wawancara dengan Saudara D, Tukang Gigi, Kota Bukittinggi, Rabu, 06 juli 2022, Pukul 15.19.

<sup>45</sup> Shidarta, "*Perlindungan Konsumen Indonesia*", Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004, hlm. 7.



Saudari N ini melenceng ke posisi yang tidak seharusnya atau berantakan, lalu Saudari N menghubungi tukang gigi itu tersebut tetapi tindakannya hanya memberikan obat penghilang rasa sakit dan untuk melakukan perawatan ulang Saudari N langsung pergi ke dokter gigi untuk memperbaiki giginya.<sup>46</sup>

Tukang gigi selaku pelaku usaha mempunyai kewajiban sebagaimana diatur Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar 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;

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Saudari N, Konsumen Tukang Gigi, Kota Bukittinggi, Senin, 10 januari 2022, Pukul 13.00.

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.

Berdasarkan Pasal 7 ayat a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”, hal ini berarti hak bagi konsumen yaitu kewajiban yang harus dipenuhi oleh tukang gigi atau pelaku usaha, tetapi dalam hal ini tukang gigi ini tidak beritikad baik memenuhi kewajibannya dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen yang menyebabkan konsumen tersebut mengalami kerugian fisik atau materi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Saudara Y pada rabu 06 juli 2022, ia membuka praktek tukang gigi ini kurang lebih sudah 15 tahun dan mendapatkan keahlian sebagai tukang gigi ini dari turun-temurun orang tuanya.<sup>47</sup>

Padahal untuk membukak praktek pelayanan dan jasa kesehatan gigi seharusnya mendapatkan ilmu dari pendidikan kedokteran gigi, karena jika kurang mengetahui mengenai kesehatan gigi dan mulut akan salah dalam suatu tindakan perawatan pada konsumen, yang akan menyebabkan

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan Saudara Y, Tukang Gigi, Kota Bukittinggi, Rabu, 06 juli 2022, Pukul 15.31.

kerugian atau kematian, belum lagi pekerjaan tersebut bisa dikatakan “*Illegal*” karena tidak dicantumkan dalam ketentuan Undang-Undang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Saudara U selaku tukang gigi pada Rabu 06 Juli 2022, Saudara U mengaku bahwa jika ada konsumennya merasakan ketidaknyamanan maka Saudara U bertanggungjawab dengan melakukan kontrol kembali sesuai garansi yang ditentukan tukang gigi dan itu tidak bayar lagi.<sup>48</sup>

Jika pada saat tukang gigi melakukan penambalan gigi atau pemasangan kawat gigi (*behel*) yang menimbulkan kerugian pada konsumen, tukang gigi wajib memberikan kompensasi dan ganti rugi kepada konsumen. Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-perundangan yang berlaku.

---

<sup>48</sup> Wawancara dengan Saudara U, Tukang Gigi, Kota Bukittinggi, Rabu, 06 Juli 2022, Pukul 15.45.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tangga transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pada kenyataan yang terjadi pada saat ini di kalangan tukang gigi adalah kurangnya kesadaran terhadap hak dan kewajiban yang bagaimana harus dilaksanakan tukang gigi agar tidak terjadinya akibat hukum di kemudian hari. Tidak adanya pelaksanaan pemberian tanggung jawab berupa ganti rugi kepada konsumen yang sudah dirugikan akibat pekerjaan atau kelalaian yang dilakukan oleh tukang gigi sudah mencederai hak konsumen seperti disebutkan dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tukang gigi sebagai pelaku usaha harus memenuhi standar yang baik, sehingga syarat keamanan bagi konsumen dapat terpenuhi.

Kosumen atau pengguna layanan tukang gigi dapat dikatakan sebagai konsumen meskipun didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tidak secara jelas menyebutkan pengguna jasa tukang gigi merupakan seorang konsumen, akan tetapi

konsumen tukang gigi memenuhi salah satu unsur yaitu, penikmat jasa dari pelaku usaha, dan konteksnya disini merupakan tukang gigi.

Maka konsumen selaku penikmat jasa memiliki perlindungan dibawah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Maka, berangkat dari kasus di atas, konsumen dari tukang gigi dapat dikategorikan sebagai korban. Korban, menurut kamus kejahatan adalah seseorang dengan kecacatan mental, fisik, bahkan menimbulkan kematian baik secara kealpaan atau kesengajaan oleh orang lain.<sup>49</sup>

Kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tukang gigi yang mengakibatkan kerugian pada konsumen itu harus dipertanggung jawabkan guna untuk melindungi konsumen dalam kasus pelanggaran hak konsumen sebagai pengguna jasa tukang gigi. Pemberian hak untuk menuntut ganti rugi kepada pasien tersebut merupakan suatu upaya untuk memberikan perlindungan bagi setiap konsumen atas suatu akibat yang timbul baik fisik maupun non fisik. Perlindungan ini sangat penting karena kelalaian tukang gigi dapat menyebabkan rasa sakit, luka, atau kerusakan pada tubuh.<sup>50</sup>

Dalam menentukan besarnya ganti rugi yang harus dibayarkan, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus

---

<sup>49</sup> Nyoman Kinandra Anggarita, Sagung Putri M.E Purwani, "Pengaturan Tukang Gigi Dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan", *Jurnal Kertha wicara*, Vol.9 No.3 2020, hlm.9-10.

<sup>50</sup> Devi Dharmawan, Ivonne Jonathan, "Pertanggungjawaban Hukum Praktik Tukang Gigi Yang Melebihi Wewenangnya", *Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan*, Vol.8 No.1 Mei 2019, hlm.127.

dibayarkan sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula. Dengan demikian ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian itu, seperti kemampuan atau kekayaan pihak yang bersangkutan.<sup>51</sup>

Adapun tanggung jawab tukang gigi yang melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yaitu tanggung jawab dalam hukum perdata. Tanggung jawab hukum dalam hukum keperdataan yaitu tanggung jawab seseorang karena melakukan karena perbuatan melawan hukum baik disengaja maupun tidak disengaja yang menimbulkan kerugian.

Dalam tanggung jawab hukum keperdataan seseorang yang melakukan perbuatan melawan hukum wajib memberikan ganti kerugian terhadap pihak yang dirugikan. Tukang gigi yang melakukan pekerjaan yang diluar kewenangannya atau tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dapat dipertanggungjawabkan secara perdata berdasarkan dalam pasal-pasal:

- a. Pasal 1365 KUHPerdata, Pasal 1366 KUPerdata, dan Pasal 1367 Ayat (1) KUHPerdata.

---

<sup>51</sup> *Ibid.*

- b. Pasal 19 Ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### **3. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang melakukan Perawatan Gigi pada Tukang Gigi di Kota Bukittinggi.**

Adanya hukum yang mengatur mengenai pemberian perlindungan konsumen dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen memuat serta mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha serta mempertahankan kewajiban tersebut.

Kepastian hukum bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen dan membuka akses mengenai informasi yang benar tentang barang maupun jasa yang tersedia, serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur maupun bertanggung jawab.<sup>52</sup>

Perlindungan hukum bertujuan untuk memberikan keadilan, ketertiban, kemanfaatan serta kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah:

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

---

<sup>52</sup> Halomoan, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Pelayanan dan Jasa Praktek Tukang Gigi", *Skripsi*, Pekanbaru: Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, 2020, hlm.46.

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga tukang gigi di Kecamatan Mandiangin Koto Selayan pada Rabu 06 Juli 2022, bahwa tiga tukang gigi ini mengaku melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.<sup>53</sup>

Dalam permasalahan tersebut perlu untuk diberikan upaya perlindungan konsumen untuk menyeimbangkan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat keadaan konsumen cenderung

---

<sup>53</sup> Wawancara dengan 3 Tukang Gigi, Tukang Gigi, Kota Bukittinggi, Rabu, 06 juli 2022, Pukul 15.19.



lemah dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha. Untuk menghindari akibat-akibat negatif dari pelaku usaha yang dapat menyesatkan dan merugikan konsumen, dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto* dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;

- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang membuat 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 di pasang/dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- k. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- l. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- m. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat 1 dan 2 dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Padahal dalam Pasal 8 ayat (1) pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tetapi tukang gigi sebagai pelaku usaha sudah melanggar aturan yang telah ditetapkan pemerintah dalam PERMENKES 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang gigi yang menjelaskan tentang apa saja kewenangan tukang gigi dan apa saja yang dilarang untuk dilakukan oleh tukang gigi dalam menjalankan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dua konsumen sebagai pengguna jasa layanan kesehatan gigi pada tukang gigi pada Januari 2022, penulis menemukan bahwa konsumen ini tidak mendapatkan ketidaksesuaian spesifikasi jasa yang di tawarkan oleh tukang gigi, seperti tukang gigi yang menawarkan pemasangan kawat gigi (behel) tetapi hasil jasa yang diterima konsumen tidak ada kemanjuran dan tidak sesuai dengan kondisi yang dijanjikan sebelumnya.<sup>54</sup>

Dalam Pasal 8 ayat (6) Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, melarang pelaku usaha atau tukang gigi untuk memperdagangkan tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan 2 KonsumenTukang Gigi, Konsumen, Kota Bukittinggi, Senin, Januari 2022.

Maka selaku konsumen sesuai Pasal 4 huruf h Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sedangkan tukang gigi ini atau pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan diperjanjian.

Larangan-larangan kepada pelaku usaha dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 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 pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.<sup>55</sup>

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

---

<sup>55</sup> Alam Niti Satwiko Fudhail, Skripsi: "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan Oleh Tukang Gigi*", Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, hlm.77.

Perlindungan hukum terhadap konsumen juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam KUHPerdata 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 permasalahan ini adalah tukang gigi sebagai pelaku usaha.

Praktik tukang gigi yang merugikan konsumen 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”. Tindakan yang dilakukan oleh tukang gigi kepada konsumen tidak menutupi kemungkinan terjadi kelalaian-kelalaian ataupun kesalahan tukang gigi dalam menjalankan praktiknya yang dapat merugikan konsumen. Akibat yang ditimbulkan dari konsumen mengalami gangguan maupun kerugian dari tindakan tukang gigi dari segi kesehatan konsumen.<sup>56</sup>

Dari hasil wawancara terhadap tiga tukang gigi dan dua konsumen tukang gigi di Kota Bukittinggi dapat diketahui bahwa masih banyak pelanggaran dalam pelayanan kesehatan gigi yang dilakukan oleh tukang gigi tersebut. Seperti pemasangan gigi tiruan secara permanen, melakukan penambalan gigi, melakukan pemasangan kawat gigi.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Maharani Bilqis, “Perlindungan Hukum terhadap Kosnsumen atas Pelayanan dan Jasa Praktik Tukang Gigi di Kota Pekanbaru”, *jom.unri.ac.id*, Vol.VI (1 Januari-Juni 2019), hal.10.

<sup>57</sup> Wawancara dengan 3 Tukang Gigi dan Konsumen, Tukang Gigi dan Konsumen, Kota Bukittinggi, Tahun 2022.

Salah satu hal ini dapat terjadi tidak terlepasnya dari kurangnya ilmu 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 mempelajari sendiri. Selain itu pembinaan dan pengawasan terhadap tukang gigi oleh pemerintah setempat juga sangat berpengaruh dalam timbulnya masalah-masalah mengenai tukang gigi.

Pemerintah mempunyai peran strategis baik dalam mengawasi atau memberikan perlindungan bagi konsumen.<sup>58</sup> Maka wewenang dan tanggung jawab terhadap konsumen melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Pekerjaan Tukang Gigi. Dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan, penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dari pelaku usaha”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rahmiwati pada jum'at 08 juli 2022. pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi belum ada memberikan rekomendasi izin praktek tukang gigi karena belum ada tukang gigi yang melakukan pendaftaran izin praktek di

---

<sup>58</sup> Anggun Lestari Suryamizon, Fauzi Iswari, “Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Pinjaman Uang Secara Online”, *Pagaruyuang Law Journal*, Vol.5, No.1, Juli 2021, hlm.80.

Dinas Kesehatan dan di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu pintu yang mengeluarkan izin tersebut.<sup>59</sup>

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

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 3 tukang gigi di Kota Bukittinggi mengaku bahwa belum ada mempunyai surat izin praktek tukang gigi.<sup>60</sup> Padahal sudah di atur dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Pekerjaan Tukang Gigi, mengatur tentang pembinaan dan pengawasan, dan perizinan menyebutkan bahwa semua tukang gigi yang menjalankan tukang gigi wajib mendaftarkan diri kepada pemerintah daerah kabupaten/kota atau dinas kesehatan kabupaten/kota setempat untuk mendapatkan izin tukang gigi.

#### 1. Pembinaan Dinas Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rahmiwati pada jum'at 08 juli 2022, mengenai tentang tanggung jawab pemerintah melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap tukang gigi belum melaksanakan tugasnya, karena belum ada

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Ibu Rahmiwati, Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi, Jumat, 08 juli 2022, Pukul 11.40.

<sup>60</sup> Wawancara dengan Saudara D, U dan Y, Tukang gigi, Kota Bukittinggi, Rabu, 06 Juli 2022.

kebijakan terhadap Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi untuk melakukan kegiatan pembinaan dan pengawasan praktek tukang gigi tersebut.<sup>61</sup>

Dalam Pasal 10 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Pekerjaan Tukang Gigi, mengatur tentang pembinaan dan pengawasan, dan perizinan 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) ditunjukkan agar tukang gigi tidak melakukan pekerjaan diluar kewenangan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri ini.

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Ibu Rahmiwati, Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi, Jumat, 08 juli 2022, Pukul 11.40.



Pembinaan bertujuan agar tukang gigi memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya sesuai ketentuan yang berlaku. Pasal 179 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa:

a. Pembinaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 179 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.

a. Pembinaan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dilaksanakan melalui:

- 1) Komunikasi, informasi, edukasi dan pemberdayaan masyarakat;
- 2) Pendayagunaan tenaga kesehatan;
- 3) Pembiayaan.

## 2. Pengawasan Dinas Kesehatan

Dalam Pasal 182 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa:

- a. Menteri melakukan pengawasan terhadap masyarakat dan setiap penyelenggaraan kegiatan yang berhubungan dengan sumber daya dibidang kesehatan dan upaya kesehatan;
- b. Menteri melakukan pengawasan dapat memberikan izin terhadap setiap penyelenggaraan 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 mengikut sertakan masyarakat.

Pengawasan bertujuan untuk melakukan pengontrolan pekerjaan tukang gigi agar menjalankan usahanya atau pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan memberikan sanksi kepada tukang gigi yang melakukan pelanggaran atau penyalahgunaan pekerjaannya.

Dalam rangka melakukan pengawasan pada tukang gigi. Dinas Kesehatan setempat dapat melakukan tindakan terhadap tukang gigi yang melanggar aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, yaitu:

- a. Teguran tertulis;
- b. Pencabutan izin sementara, dan
- c. Pencabutan izin tetap.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas pelayanan dan jasa praktik tukang gigi di Kota Bukittinggi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab tukang gigi sebagai pelaku usaha dalam undang-undang perlindungan konsumen menjelaskan tukang gigi ini sebagai pelaku usaha harus bertanggungjawab atas produk atau jasa yang dihasilkannya, sehingga konsumen dapat dilindungi haknya dari praktik tukang gigi tersebut. Konsumen yang mengalami kerugian karena menggunakan jasa pelayanan praktik tukang gigi mempunyai hak untuk menuntut pertanggungjawaban tukang gigi atas pekerjaan yang melebihi wewenangnya diatur dalam Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tukang gigi yang menyebabkan kerugian dapat dijatuhkan hukuman atas perbuatannya secara pidana, perdata, dan administratif.
2. Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia sudah berikan oleh pemerintah dengan lahirnya Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Permasalahan dalam kasus ini adalah tukang gigi yang telah melanggar aturan dalam PERMENKES 39 Tahun 2014. Pekerjaan tukang gigi di Kota Bukittinggi yang melebihi wewenangnya tersebut tentu saja dapat menimbulkan resiko-

resiko terhadap kesehatan yang akan timbul dikemudian hari dan dapat menimbulkan kerugian-kerugian terhadap konsumen. Larangan-larangan kepada pelaku usaha dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 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 pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Selain itu pembinaan dan pengawasan terhadap tukang gigi oleh pemerintah setempat juga sangat berpengaruh dalam timbulnya masalah-masalah mengenai tukang gigi.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka saran-saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Kepada tukang gigi di Kota Bukittinggi yang sebagai pelaku usaha, agar menjalankan usahanya sesuai aturan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Kementerian Kesehatan No.39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan Tukang Gigi, sehingga menimbulkan usaha yang baik dengan kesadaran, kejujuran, serta adanya rasa tanggungjawab dalam melakukan kegiatan usaha.

2. Kepada para konsumen, yaitu terutama konsumen tukang gigi agar selalu mencari informasi sebelum memutuskan untuk melakukan perawatan gigi pada tukang gigi dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut, jika tukang gigi salah dalam tindakannya akan menimbulkan resiko penyakit yang dapat ditimbul, dan sebagai konsumen harus mengetahui mengenai hak-hak sebagai konsumen sehingga apabila konsumen menimbulkan kerugian maka konsumen dapat menuntut haknya sebagai konsumen tukang gigi.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Asshiddiqie Jimly, M. Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Surabaya: Prestasi Pustaka Publisher, 2010.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media, 2007.
- Dirdjosisworo Soedjono, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Efendi Ferry, Makhfuadi, *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori Dan Praktik Dalam Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika 2009.
- Fakultas Hukum UMSB, *Pedoman Penulisan Hukum*, Bukittinggi, 202.
- Gerung Jumartin, *Desain Media Untuk Promosi Kesehatan (Teori Dan Praktik)*, Guepedia: Desember 2020.
- Hadjon M. Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya. Penanganan oleh Pengadilan dalam lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Adminintrasi Negara*, Surabaya. PT Bina Ilmu, 1987.
- Handayani Nugroho Fajar, Ahmad Raihan Harahap, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani. 2021.
- Kristiyanti Siwi Tri Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Miru Ahmadi, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan konsumn*, Jakarta: PT. Gaja Grafindo Persada, 2004.
- Mu'ah, Masram, *Loyalitas Pelanggan*, Sidoarjo: Zifatma Publisher, Juli 2014.

Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, Pamekasan: Duta Media, 2020.

Panjaitan Hulman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.

Rachman Marjoni, *Manajemen Pelayanan Publik*, Samarinda: Tahta Media, 2021.

Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Palembang: Prenamedia group. 2018.

Shirdata, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.

Susanto Happy, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media: 2008.

Tutik Triwulan Titik, Shinta Febriana, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Surabaya: Prestasi Pustaka Publisher, 2010.

## B. JURNAL

Adelina Fitria Kusmawardani, Widodo Tresno Novianto, “*Tindak Pidana Oknum Tukang Gigi Dan Penyedia Jasa Layanan Perawatan Gigi Di Surakarta*”, *Jurnal Hukum Pidana dan Penanggulangan Kejahatan*, Vol.8, No.2, Mei Agustus.

Anggun Lestari Suryamizon, Fauzi Iswari, “*Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Pinjaman Uang Secara Online*”, *Pagaruyuang Law Journal*, Vol.5, No.1, Juli 2021.

Devi Dharmawan, Ivonne Jonathan, “*Pertanggungjawaban Hukum Praktik Tukang Gigi Yang Melebihi Wewenangnya*”, *Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan*, Vol.8, No.1, 1 Mei 2019.

Fedi Gusnadi, Istiana Heriani, “*Tanggungjawab Hukum Tukang Gigi Yang Melakukan Pekerjaan Yang Melebihi Wewenangnya Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang*



*Perlindungan Konsumen*”, Eprints Uniska-bjm.ac.id, Tahun 2021.

Ida Ayu Marlies Dwimaya, I Nyoman Suyatna, “*Perlindungan Hukum bagi Pemakai Kawat Gigi melalui jasa Tukang Gigi atas Pelanggaran Perjanjian Terapeutik*”, Jurnal Kertha Wichara, Vol. 9 No. 6 Tahun 2020.

Ida Hayu Dwimawati, “*Kualitas Pelayanan Publik*”, ejournal.undip.ac.id, Vol.1, No.1, Januari 2004.

Lia Novita Putri, T.Halfisyah, “*Tanggung Jawab Tukang Gigi sebagai Pelaku Usaha Atas Pelanggaran Praktik yang Menimbulkan Kerugian Terhadap Konsumen*”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, Vol.3 No.2, Mei 2019.

Maharani Bilqis, “*Perlindungan Hukum terhadap Kosnsumen atas Pelayanan dan Jasa Praktik Tukang Gigi di Kota Pekanbaru*”, jom.unri.ac.id, Vol.VI Edisi 1 Januari-Juni 2019.

Nuzul Rahmayani, “*Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology di Indonesia*”, Pagaruyuang Law Journal, Vol.2 No.1, Juli 2018.

Nyoman Kinandra Anggarita, Sagung Putri M.E Purwani, “*Pengaturan Tukang Gigi Dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan*”, Jurnal Kertha Wicara, Vol.9, No.3, 2020.

Prasetio Dwi Jay, *Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Yarsi Tentang Pelayanan Dokter Gigi dan Jasa Tukang Gigi Pada Usia Dewasa Muda serta Tinjauannya dalam Perspektif Islam*, digilib.yarsi.ac.id, Januari 2021.

### C. INTERNET

Audy Dental, “*Mengenal Perbedaan Tukang Gigi, Perawat Gigi, & Dokter Gigi*”, dapat diakses pada

<https://www.suara.com/health/2017/09/06/153900/pasang-gigi-palsu-di-tukang-gigi-bisa-kena-migrain-sampai-kanker>.

RMOL.ID, “*Memelihara Gigi Sebagai Rasa Sukur*”, dapat diakses pada

<https://rmol.id/read/2014/06/30/161593/memelihara-gigi-sebagai-rasa-syukur>.

Hukum Online, “*Kewenangan Tukang Gigi*”, dapat diakses pada

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/kewenangan-tukang-gigi-lt54dcda3fcc3e1>.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, “*Pengertian Paktik*” dapat diakses pada <https://kbbi.web.id/>.

Suara.com, “*Pasang Gigi Palsu Di Tukang Gigi Bisa Kena Migrain*”, dapat diakses pada

<https://www.suara.com/health/2017/09/06/153900/pasang-gigi-palsu-di-tukang-gigi-bisa-kena-migrain-sampai-kanker>.

### D. SKRIPSI

Alam Niti Satwiko Fudhail, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan Oleh Tukang Gigi*”, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2019.

Halomoan, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan Dan Jasa Praktek Tukang Gigi*”, Skripsi, Pekanbaru: Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, 2020.

### E. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

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 Kementrian Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang “Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi”.



**FAKULTAS HUKUM**

Kampus : Jalan By Pass Aur Kuning Bukittinggi Telp./Fax/(0752)21376

STATUS TERAKREDITASI, PERINGKAT "B" Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)  
Nomor. : 2902/SK/3AN-PT/AK-PPJ/S/2020, tanggal. 05 Mei 2020**SURAT KEPUTUSAN**

NOMOR: 081/KEP/II.3.AU/F/2022

Tentang

**PENUNJUKKAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR PENULISAN HUKUM (LEGAL MEMORANDUM, STUDI KASUS, DAN SKRIPSI) SEMESTER GANJIL T.A.2021/2022****Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, setelah;**Membaca : Permohonan pengusulan penulisan Hukum Mahasiswa atas nama : **IRMANIA ARDIANTARI**  
**NPM : 18.10.002.74201.010**

Menimbang : a. Bahwa Mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum UM-Sumbar diharuskan untuk melakukan tugas akhir berupa penulisan hukum (Legal Memorandum, Studi Kasus, dan skripsi);

b. Bahwa mahasiswa yang tersebut diatas telah memenuhi syarat untuk melaksanakan penulisan Hukum sesuai dengan bidang yang diinginkan;

c. Bahwa untuk terarahnya penulisan hukum dimaksud, dirasa perlu untuk menunjuk dosen pembimbing dengan surat Keputusan Dekan;

Mengingat : 1. Undang-undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi

2. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.

3. Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).

4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.44 Tahun 2015 tentang standar Nasional Pendidikan Tinggi.

5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi

6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.62 Tahun 2016 tentang sistem Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi.

7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.100 Tahun 2016 tentang pendirian perubahan, pembubaran perguruan tinggi negeri, dan pendirian, perubahan, pencabutan izin perguruan tinggi swasta.

8. Peraturan Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 01/PRN/I.0/B/2012 tentang Majelis Pendidikan Tinggi.

9. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 02/PED/1.0/B/2012 tanggal 16 April 2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.

10. Ketentuan Majelis Pendidikan Tinggi Pimpinan Pusat Muhammadiyah No 178/KET/1.3/D/2012 tentang penjabaran pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 02.PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.

11. Statuta Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Tahun 2020

12. SK Dekan No. 0059/KEP/II.3.AU/D/2015 tanggal 13 Februari 2015 tentang Kurikulum Fakultas Hukum UM-Sumbar.

**MEMUTUSKAN****MENETAPKAN**Pertama : Menunjuk Saudara **ANGGUN LESTARI SURYAMIZON,SH.MH** dan **MAHLIL ADRIAMAN,SH.MH** sebagai Dosen Pembimbing I Dan II dalam Penulisan Hukum Mahasiswa :  
Nama/NPM : **IRMANIA ARDIANTARI /18.10.002.74201.010**Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PELAYANAN DAN JASA PRAKTIK TUKANG GIGI YANG MELEBIHI WEWENAGNYA DIKAITKAN DENGAN UNDANG-UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS : TUKANG GIGI DI KOTA BUKITTINGGI)**

Kedua : Segala biaya yang ditimbulkan akibat daripelaksanaan bimbingan penulisan hukum ini dibebankan kepada anggaran Fakultas Hukum UM-Sumbar

Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : Bukittinggi

PADA TANGGAL : 06 Sya'ban 1443 H  
09 Maret 2022 M

Ketua Prodi,

Mahlil Adriaman, SH, MH  
IDN. 1021018404

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Hukum sebagai laporan
2. Bendahara Pembantu Fakultas Hukum
3. Mahasiswa/I Yang bersangkutan
4. Pertiinggal



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

# FAKULTAS HUKUM

Kampus : Jalan By Pass Aur Kuning Bukittinggi Telp./Fax/(0752) 1376

STATUS TERAKREDITASI, PERINGKAT "B" Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)  
Nomor. : 2902/SK/BAN-PT/Ak-PPJSN/2020 , tanggal. 05 Mei 2020

Nomor: 0646/II.3.AU/A/2022

Bukittinggi, 16 Dzulqaidah 1443 H

Lamp :

16 Juni

2022 M

Hal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth :

Dinas Kesehatan Bukittinggi

di

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

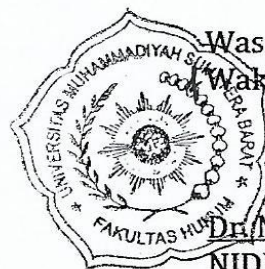
*Dengan hormat,*

Bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa Mahasiswa kami yang tersebut di bawah ini :

Nama	: Irmania Ardiantari
NIM	: 181000274201010
Program Studi	: Ilmu Hukum
Melaksanakan Kegiatan	: Penelitian Lapangan
Waktu	: 16 Juni 2022 s/d 16 Agustus 2022
Judul Skripsi	: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan dan Jasa Praktik Tukang Gigi di Kota Bukittinggi
Pembimbing I	: Anggun Lestari Suryamizon, SH., MH
Pembimbing II	: Mahlil Adriaman, SH. MH
Nomor HP	: 081361080508

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin Penelitian yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan yang dimaksud sebagaimana mestinya.

Demikian disampaikan kepada Bapak/Ibuk, atas bantuan dan kerjasamanya terlebih dahulu diucapkan terima kasih.



Wassalam  
Wakil Dekan

Dr. Nuzul Rahmayani, SH. MH  
NIDN. 1015058702

Tembusan Yth :

1. Dekan Fakultas Hukum UM-Sumbar
2. Petinggal



PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI  
**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Jend. Sudirman No. 27 – 29 Bukittinggi Telp. (0752) 23976

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 070 / 17 / KKP01-KB/2022

- Dasar :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
  3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
  4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- Menimbang :
- a. Bahwa Sesuai Surat dari Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Bukittinggi Nomor 0610/II.3.AU/A/2022, Tanggal 3 Juni 2022 Perihal Mohon Izin Penelitian;
  - b. Bahwa untuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian serta pengembangan perlu diterbitkan Rekomendasi Penelitian;
  - c. Bahwa sesuai konsideran huruf a dan b serta hasil Verifikasi Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi, berkas persyaratan administrasi Surat Rekomendasi Penelitian telah memenuhi syarat.

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi, memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

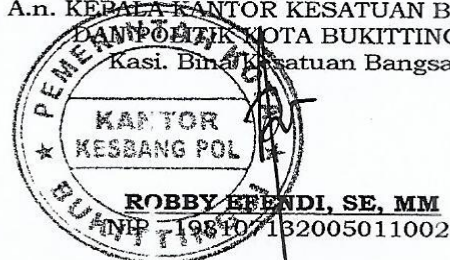
Nama : **Irmania Ardiantari**  
Tempat/Tanggal Lahir : Bukittinggi, 22 Januari 2001  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Asrama Polres Blok C No.6, RT 001/ RW 005, Kel. Sapiran, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi – Provinsi Sumatera Barat  
Nomor Identitas : 1375036201100001  
Judul Penelitian : Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pelayanan dan jasa Praktik Tukang Gigi di Kota Bukittinggi  
Lokasi Penelitian : Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi  
Waktu Penelitian : 6 Juni 2022 s/d 6 Agustus 2022  
Anggota Penelitian : -  
Digunakan untuk : Penelitian

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib menghormati dan menaati tata tertib di lokasi tempat penelitian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Pelaksanaan penelitian jangan disalahgunakan untuk keperluan yang dapat mengganggu ketertiban dan ketentraman umum;
3. Pelaksanaan penelitian dengan Protokol Kesehatan Covid-19 dan ketentuan lebih lanjut mengikuti aturan di tempat pelaksanaan penelitian;
4. Melaporkan hasil penelitian kepada Walikota Bukittinggi melalui Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi;
5. Rekomendasi penelitian ini berlaku mulai tanggal diterbitkan dan apabila terjadi penyimpangan, maka Surat Rekomendasi Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku.

Demikian Surat Rekomendasi penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Bukittinggi, 07 Juni 2022  
A.n. KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA  
DAN POLITIK KOTA BUKITTINGGI  
Kasi. Bina Kesatuan Bangsa,



Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Walikota Bukittinggi;
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Bukittinggi;
3. Kepala Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi;
4. Arsip.



# PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI

## DINAS KESEHATAN

Jl. M. Yamin, SH Bukittinggi Telepon (0752) 22871 Faks (0752) 22871 Email : dkkbkt@gmail.com

### **SURAT IZIN PENELITIAN**

Nomor: 070/48- IP/PPSDK-SDK/VI/2022

Dasar : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi, No.070/613/KKPol-KB/2022, tanggal 07 Juni 2022, Perihal Rekomendasi Penelitian untuk Sdr.**Irmania Ardiantari**

**Kepala Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi**, dengan ini memberikan izin kepada :

Nama : **Irmania Ardiantari**  
Tempat/Tanggal Lahir : Bukittinggi, 22 Januari 2001  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Nomor Identitas : 13750362011000001  
Nama Institusi : Universitas Muhammadiyah

untuk melakukan **Penelitian**, penelitian yang bersangkutan dengan **Topik Perlindungan hukum terhadap konsumen atas jasa pelayanan dan jasa praktek tukang gigi di Kota Bukittinggi** yang dilaksanakan pada :

Tanggal : 06 Juni s/d 06 Agustus 2022

Lokasi Penelitian : 1. Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi

Dengan Ketentuan :

1. Untuk pengambilan data penelitian eksperimen yang melibatkan pemberian perlakuan terhadap subjek penelitian, segala resiko yang terjadi terhadap subjek penelitian menjadi tanggung jawab Peneliti dan Institusi Pendidikan yang bersangkutan;
2. Setelah selesai penelitian, Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi akan menerbitkan Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi, bukti pelaksanaan penelitian ( format terlampir ) dan laporan hasil penelitian ( fotocopi karya tulis ilmiah/laporan tugas akhir/skripsi/thesis dll )
3. Pelaksanaan penelitian mengikuti Protokol Kesehatan Covid-19 di tempat pelaksanaan penelitian.

Demikianlah surat izin penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bukittinggi  
Pada Tanggal : 17 Juni 2022  
a.n.Kepala Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi  
Sub Koordinator Seksi SDK



**Rahmiwati, SKM**

NIP : 197206102000122003

Tembusan disampaikan kepada Yth :  
1. Walikota Bukittinggi ( Laporan );

## LAMPIRAN

### WAWANCARA

#### A. Wawancara dengan tukang gigi 1

Hari/Tanggal : Rabu/06 Juli 2022

Waktu : 15.19

Lokasi : Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi

Nama Narasumber : Saudara D

#### Hasil Wawancara

Pewawancara : Sudah berapa lama bapak bekerja sebagai tukang gigi?

Narasumber : Saya sudah lama bekerja sebagai tukang gigi ini, yaitu kurang lebih 30 tahun.

Pewawancara : Bagaimana bapak mendapatkan keahlian sebagai tukang gigi?

Narasumber : Saya dapat ilmu ini dari turun-temurun dan sekeluarga saya kebanyakan profesinya juga sebagai tukang gigi juga.

Pewawancara : Jasa apa saja yang bapak tawarkan pada konsumen bapak?

Narasumber : Saya menawarkan jasa memasang dan membuat gigi tiruan lepas, tetapi juga memasang kawat gigi (*behel*), penambalan gigi, dan pembersihan karang gigi.

Pewawancara : Berapa harga pemasangan dan membuat gigi palsu serta pemasangan kawat gigi pak?



Narasumber : Itu harga pergigi mulai dari Rp.200.000 sampai Rp.800.000 dan dalam pemasangan kawat gigi Saudara D mematok harga Rp.500.000 sampai Rp1.000.000.

Pewawancara : Mohon maaf bapak, apakah bapak sebelumnya mengetahui undang-undang mengenai wewenang pekerjaan tukang gigi?

Narasumber : Selama saya bekerja saya tidak tau adanya undang-undang tukang gigi tersebut.

Pewawancara : Apakah Praktik tukang gigi bapak memiliki izin dari Dinas Kesehatan Bukittinggi?

Narasumber : Tidak ada.

Pewawancara : Selama bapak membuka praktik tukang gigi apakah ada konsumen yang komplain setelah melakukan perawatan di tempat praktik bapak?

Narasumber : Tidak ada, paling hanya saja ukuran gigi palsu saja yang tidak pas jadi longgar dan itupun bisa langsung saya benerin.

## **B. Wawancara tukang gigi 2**

Hari/Tanggal : Rabu/06 Juli 2022

Waktu : 15.31

Lokasi : Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi

Nama Narasumber : Saudara Y

### **Hasil Wawancara**

Pewawancara : Sudah berapa lama bapak bekerja sebagai tukang gigi?

### C. Wawancara tukang gigi 3

Hari/Tanggal : Rabu/06 Juli 2022

Waktu : 15.45

Lokasi : Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi

Nama Narasumber : Saudara U

#### Hasil Wawancara

Pewawancara : Sudah berapa lama bapak bekerja sebagai tukang gigi?

Narasumber : Saya sudah lama bekerja sebagai tukang gigi ini, yaitu kurang lebih 20 tahun.

Pewawancara : Bagaimana bapak mendapatkan keahlian sebagai tukang gigi?

Narasumber : Saya dapat ilmu ini dari turun-temurun yang dia ajarkan oleh bapak saya.

Pewawancara : Jasa apa saja yang bapak tawarkan pada konsumen bapak?

Narasumber : Saya menawarkan jasa memasang dan membuat gigi tiruan lepas, dan juga memasang kawat gigi (*behel*).

Pewawancara : Berapa harga pemasangan pemasangan kawat gigi pak?

Narasumber : Harganya pemasangan kawat gigi Rp.500.000 sampai Rp1.000.000.

Pewawancara : Mohon maaf bapak, apakah bapak sebelumnya mengetahui undang-undang mengenai wewenang pekerjaan tukang gigi?

Narasumber : Tidak tau.

Pewawancara : Apakah Praktik tukang gigi bapak memiliki izin dari Dinas Kesehatan Bukittinggi?

Narasumber : Tidak ada.

Pewawancara : Selama bapak membuka praktik tukang gigi apakah ada konsumen yang komplain setelah melakukan perawatan di tempat praktik bapak?

Narasumber : Jika ada merasakan ketidaknyamanan maka langsung bisa melakukan kontrol kembali sesuai garansi yang ditentukan tukang gigi dan itu tidak bayar lagi.

#### **D. Wawancara Konsumen 1**

Hari/Tanggal : Senin/10 Januari 2022

Waktu : 11.20

Lokasi : Kec.Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi

Nama Narasumber : Saudara R

#### **Hasil Wawancara**

Pewawancara : Apakah ibuk pernah menggunakan jasa tukang gigi? dan untuk apa ika boleh diceritakan?

Narasumber : Ya, saya pernah menggunakan jasa tukang gigi untuk penambalan gigi saya dan itupun mendapat informasi mengenai penambalan gigi di tukang gigi dari tetanga-tetangga saya.

Pewawancara : Kenapa ibuk lebih memilih ke tukang gigi untuk merawat kesehatan gigi ibuk?

Narasumber : iya, harganya itu lebih murah

Pewawancara :Berapa harga yang di berikan oleh tukang gigi itu ibuk?

Narasumber : harga yang ditawarkan sangat terjangkau mulai dari harga Rp.50.000 sampai Rp.200.000.

Pewawancara : Bagaimana gigi ibuk setelah melakukan penambalan gigi di tukang gigi ?

Narasumber : Gigi saya rasanya nyeri dan susah untuk mengunyah.

Pewawancara : Apakah ibuk menghubungi kembali tukang gigi itu tersebut?

Narasumber :Tidak ada, soalnya tidak ada jaminan secara lisan sebelumnya, karena itu saya lebih memilih pergi berobat ke rumah sakit.

#### **E. Wawanacara konsumen 2**

Hari/Tanggal : Senin/10 Januari 2022

Waktu : 13.00

Lokasi : Kec.Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi

Nama Narasumber : Saudara N

#### **Hasil Wawancara**

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

Narasumber : iya saya pernah tahun di 2021 memasang behel di tukang gigi, karena gigi saya ini ga beraturan.

Pewawancara : Kenapa ibuk lebih memilih ke tukang gigi untuk merawat kesehatan gigi ibuk?

Narasumber : Harganya sangat terjangkau dari pada kedokter gigi.

Pewawancara : Berapa harga yang di berikan oleh tukang gigi itu ibuk?


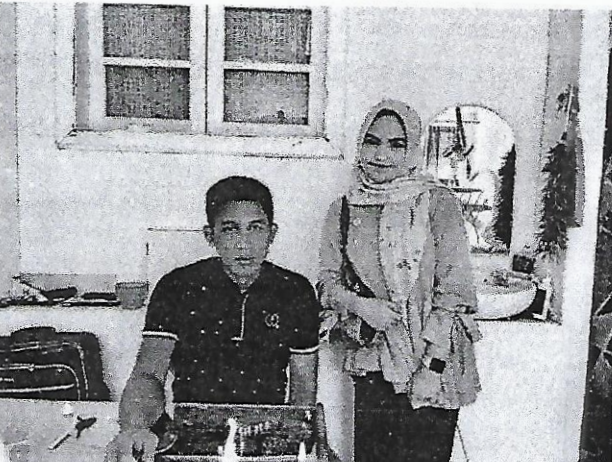
Narasumber : harga Rp.500.000 sampai Rp.1000.000.




Pewawancara : Bagaimana gigi ibuk setelah melakukan pemasangan kawat gigi di tukang gigi ?

Narasumber : Setelah pemasangan kawat gigi itu gigi saya rasanya sakit dan nyeri seperti tarikan, saya pikir ini hanya karena baru-baru pemasangan kawat gigi, tetapi lama kelamaan gigi saya ini melenceng ke posisi yang tidak seharusnya atau berantakan dan juga gigi saya rasanya seperti maju.

Pewawancara : Apakah ibuk menghubungi kembali tukang gigi itu tersebut?

Narasumber :Ada tetapi saya hanya dapat obat penghilang rasa sakit, karena saya langsung pergi melakukan perawatan ulang di dokter gigi untuk memperbaiki gigi saya kembali.

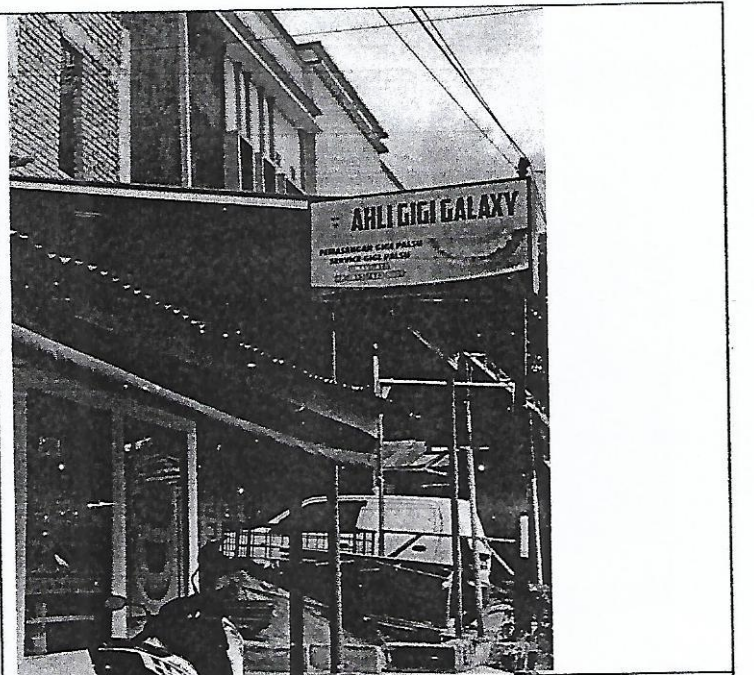
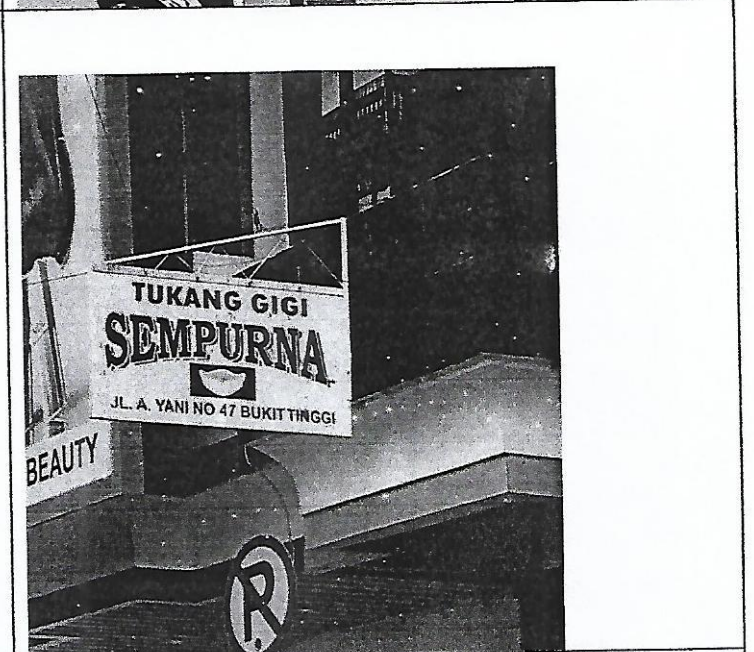
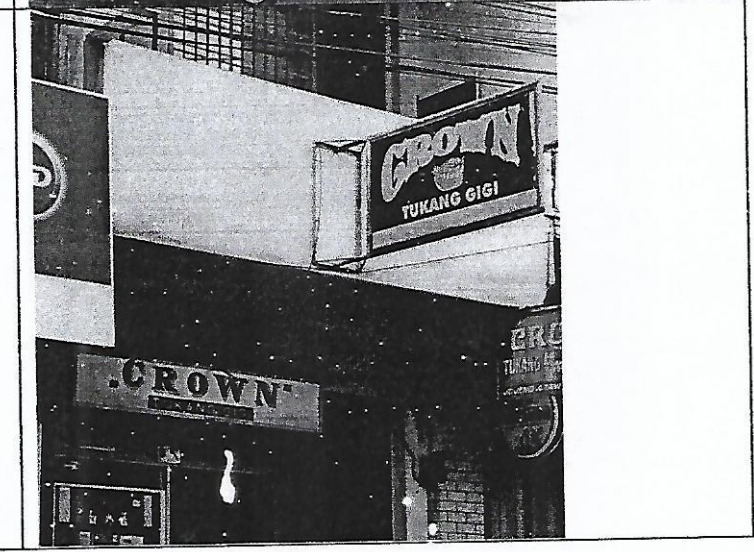
NO	Alamat	Tukang Gigi
1	<p>Jl.Dr.Hamka- Gurun Panjang, kec.Gurun Panjang, Kota Bukittinggi</p>	
2	<p>Jl.Soekarno hatta, Manggis Ganting, kec.Mandiingin Koto Selayan, Kota Bukittinggi</p>	
3	<p>Jl.H.Miskin, Campago Ipuh, Kec.Mandiingin Koto Selayan, Kota Bukittinggi.</p>	

NO		
1	<p>Ibu Rahmawati, Kepala Dinas Keshatan Kota Bukittinggi Sub Koordinator Seksi SDK</p>	
2	<p>Konsumen Tukang Gigi, Saudari R</p>	
3	<p>Konsumen Tukang Gigi, Saudari N</p>	

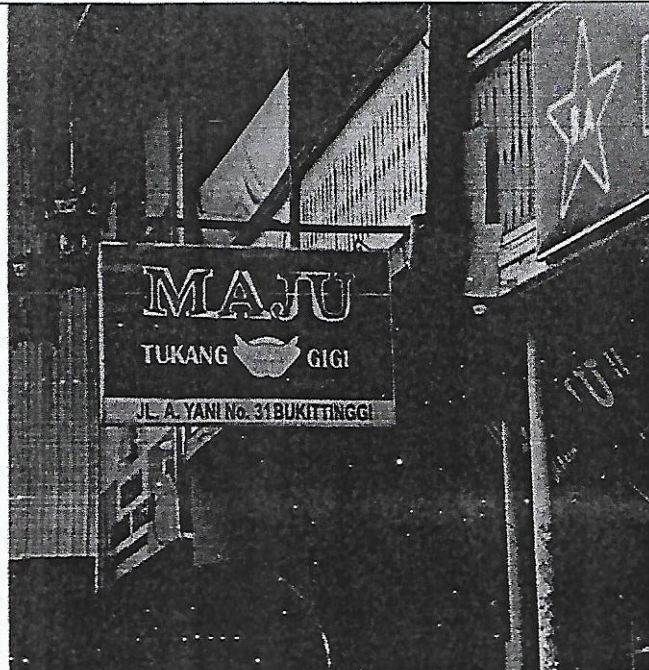
DOKUMENTASI

NO	Alamat	
1	Jl.Dr.Hamka- Gurun Panjang, kec.Gurun Panjang, Kota Bukittinggi	<p>The photograph shows a large, weathered sign for a dental clinic. The sign reads 'TUKANG GIGI YANTO' in large, bold letters. Below this, it says 'PUTRA TUNGGAL' and 'MENERIMA PEMASANGAN BEHEL, KAWAT GIGI DENGAN HARGA TERANGKAPU'. Further down, it lists services: 'BEHEL / KAWAT GIGI', 'TAMBAH GIGI', 'GIGI PALSU', and 'SERVICE GIGI'. At the bottom of the sign, it provides the address 'Jl. Hamka - Gurun Panjang Bukittinggi Hp. 08136447062'.</p>
2	Jl.Soekarno hatta, Manggis Ganting, kec.Mandiangan Koto Selayan, Kota Bukittinggi	<p>The photograph shows a sign for a dental clinic mounted on a utility pole. The sign reads 'TUKANG GIGI SYAIFUL BAHRI' and includes a phone number '0813 6309 0923'. The background shows a building and power lines.</p>
3	Jl.MR Asaat No.26 Sanjai, kec.Mandiangan Koto Selayan, Kota B	<p>The photograph shows a sign for a dental clinic. The sign reads 'TUKANG GIGI SYAIFUL BAHRI' and 'Putra Surabaya'. It also says 'TERIMA PESANAN PANGGILAN' and provides a phone number '0813 6313 5564'. The address 'JL. MR. ASA AT NO. 26 SANJAI, BUKITTINGGI' is visible at the bottom of the sign. The background shows a building and power lines.</p>

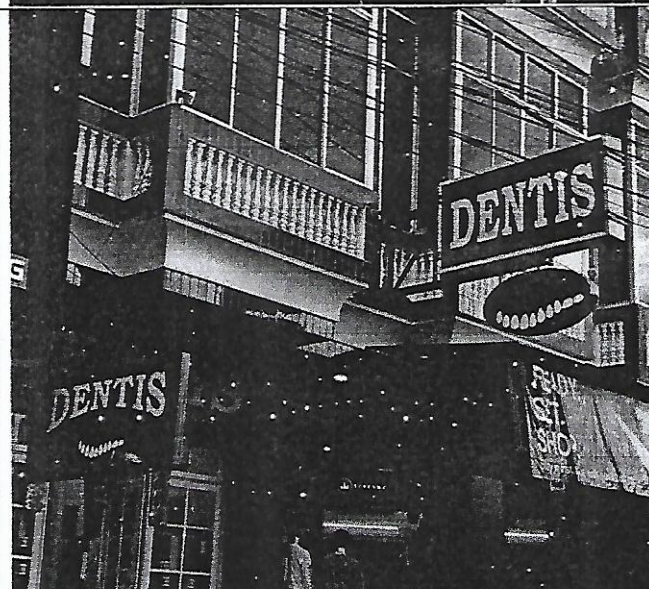


<p>4</p>	<p>Jl.H.Miskin, Campago Ipuh, Kec.Mandiingin Koto Selayan, Kota Bukittinggi.</p>	
<p>5</p>	<p>Jl.A.Yani No.47, kec.Guguk Panjang, Kota Bukittinggi</p>	
<p>6.</p>	<p>Jl.A.Yani No.46, Benteng Pasar Atas, kec.Guguk Panjang, Kota Bukittinggi</p>	

7. Jl.A.Yani  
No.31,kec.Guguk  
Panjang, Kota  
Bukittinggi

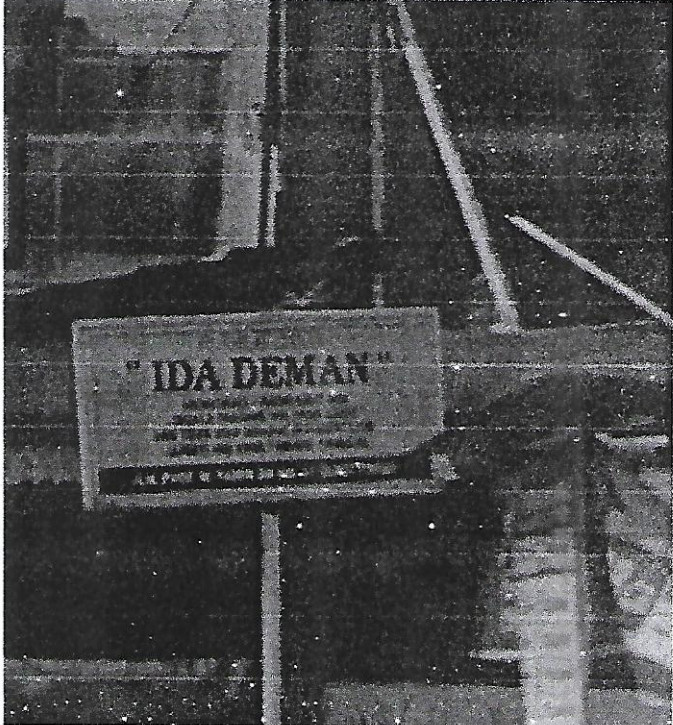


8. Jl.A.Yani  
No.40,kec.Guguk  
Panjang, Kota  
Bukittinggi



9. Jl.Belakang  
Balok, kec.Aur  
Birugo Tigo  
Baleh, Kota  
Bukittinggi.



NO		
1	Jl M yamin , kec.Aur tigo baleh , kota bukittinggi , sumatera barat	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

# FAKULTAS HUKUM

Kampus : Jalan By Pass Aur Kuning, Bukittinggi Telp./ Fax : (0752) 21376

STATUS TERAKREDITASI PERINGKAT "B" Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT)

NOMOR : 416/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2014 TANGGAL 11 OKTOBER 2014

## JADWAL KEHADIRAN SEMINAR PROPOSAL DAN UJIAN SKRIPSI

No.	Hari / Tanggal	NAMA PESERTA / NPM	JUDUL SKRIPSI	Paraf Ketua Penyelenggara
1.	Rabu / 08-09 - 2021	Patna Yumidra 17.10.002.74201.214	Perlindungan hukum bagi jasa angkutan umum pada PT. Warilah perusahaan minam (NPM) cabang Batusengkun	
2.	Kamis / 09-09 - 2021	Galih Satna Pringgondani 16.10.002.74201.084	Analisis tanggung jawab perusahaan selanjutnya dalam perantara perdagangan efek jual beli saham pasar modal dengan kontrol perjanjian KPI Komisioner	
3.	Kamis / 09-09 - 2021	Alfians Mohammad Rafiq 16.10.002.74201.162	pelaksanaan tanggung jawab perdata aspek dalam jual beli obat keras resep dokter studi pada apotek di kota Bukittinggi	
4.	Kamis / 09-09 - 2021	Yelli Deswita 17.10.002.74201.082	Tinjauan terhadap keabsahan surat perjanjian hutang dalam jual beli tanah studi putusan no.29/pdt-b/2019/Pw.pyu	
5.	Kamis / 09-09 - 2021	Uhairah I Amalia 17.10.002.74201.084	Analisis yuridis terhadap sengketa tanah pusako bangsa (studi putusan perkara no.78/pdt.2020/Pw.pyu)	
6.	Sabtu / 08 Maret 2022	M. RAFF EDNIS 17.1000274201122	penyelesaian sengketa tanah di bangko kota Bukittinggi	
7.	Selasa / 8-maret 2022	Tiara Lisa Nova 17.1000274201151	Praktik anas menunn di kota Padang panjang di himpun dari perspektif hukum Islam	
8.	Selasa / 8 maret 2022	Zulfar 17.1000274201167	Peranan berapaten adat nagan dalam penyelesaian sengketa tanah di nagan canduang kota laweh kecamatan canduang	
9.	Selasa / 8 maret 2022	STI Citawati Plati 171000274201201	Alibat hukum keperdataan terhadap anak yang dilahir di luar pernikahan	
10.	Selasa / 8 maret 2022	Noklia 171000274201171	Pembuatan atau kelahiran anak hasil nikah sari	

Catatan : Kehadiran Minimal sebanyak 5 Kali Sebelum Seminggu Proposal dan 10 kali sebelum kompre

Bukittinggi,.....  
Mahasiswa,



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

**FAKULTAS HUKUM**

Kampus : Jalan By Pas, Aur Kuning, Bukittinggi Telp./ Fax : (0752) 21376

STATUS TERAKREDITASI PERINGKAT "B" Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT)

NOMOR : 416/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2014 TANGGAL 11 OKTOBER 2014

**KARTU KENDALI  
BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

NAMA : Irmania Ardiantari  
 NPM : 18.10.002.74201.010  
 Konsentrasi : Hukum Pidana / Hukum Perdata / Hukum Tata Negara  
 DOSEN PEMBIMBING : 1. Anggun Lestari, S.S.H. Sebagai Pembimbingan I  
 : 2. Mahli Adriaman, S.H., M.H. Sebagai Pembimbingan II  
 JUDUL SKRIPSI :  
 Mulai Bimbingan : s/d

No.	Hari / Tanggal	Jam Bimbingan	Materi Bimbingan	Saran	Paraf Pebb	Ket.
1.	Rabu 06-04-2022	11.40	proposal	latar belakang masalah di tambah tulisan h' b' k' l' o' m' a' diperhalus dan diperbaiki	[Signature]	
2.	Sabtu 09-04-2022	10.30	proposal	Perbaiki di latar belakang	[Signature]	
3.	Rabu 13-04-22	10.40	proposal	ACC Pembimbing II	[Signature]	
4.	Kamis 14.04.22	14.20	proposal	Perbaiki sesuai saran	[Signature]	
5.	Sabtu 16.04.22	14.00	proposal	Acc Mendaftar Ujian	[Signature]	
6.	Kamis 22.7.22	11.00	Bimbingan Skripsi	membuat lampiran wawancara	[Signature]	
7.	Sabtu 23.7.22	11.30	Bimbingan Skripsi	menyusun point wawancara	[Signature]	
8.	Rumiat 29.7.22	16.15	Bimbingan Skripsi	Perbaiki isi BAB III	[Signature]	
9.	Minggu 31.7.22	12.30	Bimbingan Skripsi	ACC Pembimbing II	[Signature]	
10.	Selasa 02.08.22	11.30	Bimbingan Skripsi	Perbaiki skripsi	[Signature]	
11.	Kamis 04.08.22	11.30	Bimbingan Skripsi	Perbaiki skripsi	[Signature]	
12.	Jenis 08-08-22	10.00	ACC Skripsi	Acc Skripsi	[Signature]	
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						

Catatan : Bimbingan Minimal sebanyak 5 Kali masing - masing Dosen pembimbing

Bukittinggi,.....  
 Mahasiswa,

.....