

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

Oleh : Maharani Bilqis

Pembimbing I : Dr. Maryati Bachtiar, SH.,M.Kn

Pembimbing II : Riska Fitriani, SH.,M.H

Alamat: Jalan Sepakat, Perum Anggrek Mas Blok C 10, Pekanbaru-Riau

Email : maharanisoelaiman26@gmail.com / Telepon : 0812 7619 1211

ABSTRACT

Legal protection against consumers is an attempt to protect the use of an item and / or service. Consumers are persons who use goods and / or services that have the right to obtain comfort and security in the use of goods and / or services. Corporate actors are persons who provide goods and / or services that are responsible to consumers who are harmed by the corporate actor. Problems that occur with dental services in the city of Pekanbaru, consumers do not receive services that meet the standards of dental work.

The purpose of this document is to determine the legal protection of consumers of dental services and the responsibility of dental professionals for the rights of consumers of dental services that are not met.

This type of research is classified according to the type of sociological research, as the authors in this study conducted a study in the city of Pekanbaru, while the population and samples were all parties that were related to the problems studied in this study. Data sources used were primary data, secondary data and tertiary data. Data collection techniques in this study with observations, interviews and library studies, which are information obtained from data in the field.

From the results of the study, two main points can be derived. First, the state's legal efforts towards consumers and business operators are the issuance of Consumer Protection Law No. 8 of 1999 in order to reconcile the position of consumers with the business community. In addition to the 2014 issue of PERMENKES number 39 for consultation, monitoring and licensing, Dental Work includes the rights and responsibilities of consumers as patients of dental professionals and dental professionals as traders. Secondly, dental tradespeople act as business actors for the services provided, so that consumers can be protected from practices that may result in losses that are subject to administrative sanctions in the event of a breach of contract, temporary termination or permanent termination. Author's suggestion: Firstly, there are regular instructions for dental craftsmen by the local government, the Health Department of the city of Pekanbaru. Secondly, it is recommended that consumers actively seek information before using the services of dental professionals, as dentists differ from dentists. Third, dental craftsmen act as business operators to carry out their activities in accordance with applicable laws and regulations.

Keywords: Dental Builders – Consumer - Legal

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasal 28 H Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta memperoleh pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak konstitusional bagi masyarakat yang diakui oleh Undang-Undang Dasar 1945. Pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 36 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

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 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.¹ Menurut data Perkumpulan Tukang Gigi Indonesia (PTGI), profesi tukang gigi telah digeluti sedikitnya 75 ribu orang di seluruh Indonesia.²

Akibat dari tingginya biaya perawatan gigi di dokter gigi menjadikan tukang gigi ini sebagai pilihan dari beberapa masyarakat kalangan ekonomi menengah kebawah sebagai

komplementer atau subsidie pada perawatan di dokter gigi sehingga mendorong banyak berdirinya praktik tukang gigi.³ Maraknya pendirian praktik tukang gigi tersebut, mengharuskan pemerintah yaitu Dinas Kesehatan untuk melakukan pembinaan, pengawasan, dan pengarahan agar praktik tukang gigi ini dapat menjadi alternatif dalam pembuatan gigi tiruan yang bisa dipertanggung jawabkan manfaat serta keamanannya.

Fenomena 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.⁴ Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 2 ini 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.

Pasien dalam hal ini merupakan konsumen dari jasa tukang gigi. Sedangkan tukang gigi adalah pelaku usaha. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁵

Riki, seorang responden tukang gigi yang juga memiliki kemampuan memasang behel membuka lapak khusus pemasangan behel. Biaya pemasangan behel di tempatnya berkisar dari Rp.100.000-Rp.250.000. Kebanyakan pasiennya adalah remaja SMP/SMA. Menurutny, ada komplain dari

¹ Liana Rahmayani, "Analisis pemakaian jasa pemasangan gigi tiruan sebagian lepasan akrilik pada dokter gigi dan tukang gigi di Desa Peuniti Banda Aceh", *Jurnal PDGI*, Vol.61, Edisi 2 Mei 2012, hlm.2.

² <https://www.viva.co.id/berita/bisnis/319065-75-ribu-tukang-gigi-terancam-nganggur>, diakses tanggal 7 Februari 2018, Pukul 10.05

³ Sofi Arnesti Wahab, Rosihan Adani dan Widodo, "Perbandingan Karakteristik Pengguna Gigi Tiruan Yang Dibuat di Dokter Gigi Dengan Tukang Gigi Di Banjarmasin", *Dentino Jurnal Kedokteran Gigi*, Vol.I, No.1 April 2017, hlm.50-55.

⁴ Rahmi Yuningsih, "Pengobatan Tradisional di Unit Pelayanan Kesehatan", artikel pada *Info Kesejahteraan Sosial*, Vol.IV, No.05/I/P3DI/Maret/2012, hlm.1

⁵ Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

pasien yang menggunakan jasanya dan itu wajar karena saat behel dipasang gigi akan terasa seperti ditarik, dan menyarankan pasiennya untuk memeriksakan giginya sebulan sekali. Untuk biaya pemeriksaan behel lanjutan dipatok biaya Rp.10.000-Rp.20.000.⁶

Fitri, seorang korban tukang gigi yang tidak hanya mengalami kerugian immaterial tetapi juga mengalami kerugian materil. Korban menyebutkan bahwa dirinya bermaksud memasang kawat gigi (behel) untuk memperbaiki letak gigi yang kurang beraturan, namun sebelum pemasangan behel, tukang gigi mencabut gigi bawah korban dengan alasan untuk merapikan gigi yang kurang beraturan, setelah itu kawat gigi dipasangkan dan korban merasakan nyeri karena tarikan dari kawat gigi tersebut. Setelah beberapa bulan terlihat jika gigi korban makin tidak rapi dan miring, hingga akhirnya korban ke dokter gigi untuk melakukan pemasangan kawat gigi ulang. Sebelumnya korban mengakui memilih memasang behel ke tukang gigi dikarenakan biaya yang murah yaitu Rp.800.000 dibandingkan di dokter gigi yang tarifnya berkisar Rp.3.000.000.⁷

Sesuai dengan Pasal 2 ayat (1) dan Pasal 2 ayat (3) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi. Setiap tempat praktik tukang gigi harus memiliki Surat Izin Tukang Gigi dari Dinas Kesehatan kabupaten/kota setempat. Surat Izin berlaku selama 2 tahun dan dapat diperpanjang selama memenuhi persyaratan. Pendaftaran ini dimaksudkan agar masyarakat yang mempunyai tempat praktik tukang gigi ini tidak dianggap melakukan praktik liar.

Tabel I.1

Data Praktik Tukang Gigi di Kota Pekanbaru

No.	Kecamatan	Jumlah
1.	Tenayan Raya	5
2.	Sail	3
3.	Marpoyan Damai	1
4.	Bukitraya	2
5.	Sukajadi	2

Sumber Data: Data Olahan Penulis Tahun 2018

Pada kenyataannya yang ditemukan di lapangan beberapa tempat praktik tukang gigi di Kota Pekanbaru sudah berkembang tidak hanya membuat gigi tiruan lepasan. Namun juga membuat gigi palsu tanam permanen, memasang kawat gigi (behel), mencabut gigi, menambal gigi dan membersihkan karang gigi.

Hak dalam Pasal 4 Ayat (1) tersebut tidak didapatkan oleh konsumen tukang gigi, yang telah menjadi korban pelayanan praktik tukang gigi. Kasus ini tentu saja mencederai hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa yang menyebabkan kerugian materi maupun fisik. Pelaku usaha yakni tukang gigi dalam tanggung jawabnya, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan dan Jasa Praktik Tukang Gigi di Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Permasalahan

1. Bagaimanakah upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan perawatan gigi pada tukang gigi di Kota Pekanbaru?
2. Bagaimanakah tanggung jawab tukang gigi di Kota Pekanbaru terhadap praktik di luar kewenangannya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa tukang gigi di Kota Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui tanggung jawab tukang gigi di Kota Pekanbaru terhadap praktik di luar kewenangannya.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Manfaat Teoritis agar dapat berguna sebagai berikut:

⁶ Wawancara dengan Riki, Hari Senin, Tanggal 02 April 2018, Bertempat di Pekanbaru.

⁷ Wawancara dengan Fitri, Hari Jum'at, Tanggal 02 Februari 2018, Bertempat di Pekanbaru.

- 1) Sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana hukum (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
- 2) Sebagai sumbangan pemikiran dan perkembangan ilmu hukum perdata umumnya, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

D. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.⁸ Pada dasarnya pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:⁹

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- c. Meningkatkan kualitas dan pelayanan jasa.
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Berdasarkan pengertian perlindungan konsumen di atas, pada prinsipnya ada dua pihak yang terkait dalam perlindungan konsumen, yaitu konsumen itu sendiri dan pelaku usaha.¹⁰ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan 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. Dengan demikian konsumen, orang perorangan atau sekelompok masyarakat maupun makhluk hidup lain yang membutuhkan barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi oleh yang bersangkutan, atau dengan kata lain barang dan/atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.¹¹

Perlindungan hak terhadap konsumen sudah lengkap diatur dalam aturan hukum Negara yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga butuh implementasi yang baik pula agar penegakan hukum dapat dirasakan oleh semua kalangan.

2. Teori Perlindungan Hukum

Makna perlindungan hukum terkandung dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.” Kalimat dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 tersebut secara teoritis telah menentukan teori perlindungan hukum terhadap bangsa Indonesia dan warga Negeranya.¹²

Sebagai makhluk sosial maka sadar atau tidak sadar manusia selalu melakukan perbuatan hukum (*rechtshandeling*) dan hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*).¹³ Suatu hubungan hukum akan memberikan hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, sehingga apabila dilanggar akan mengakibatkan pihak pelanggar dapat dituntut di pengadilan.¹⁴ Tiap hubungan hukum tentu menimbulkan hak dan kewajiban, selain itu masing-masing

¹¹ *Ibid.*

¹² Try Alda Putra, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Styrofoam Pada Kemasan Makanan Di Kecamatan Sail Kota Pekanbaru Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Pekanbaru, 2017, hlm.13

¹³ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hlm.49.

¹⁴ Soedjono Dirjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm.131

⁸ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁹ Sigit Wibowo, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dengan Penerapan Product Liability”, *Jurnal Media Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta, Vol. XV, No.1 Juni 2008, hlm.132

¹⁰ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm.194.

anggota masyarakat tentu mempunyai hubungan kepentingan yang berbeda-beda dan saling berhadapan atau berlawanan, untuk mengurangi ketegangan dan konflik maka tampil hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan tersebut yang dinamakan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.¹⁵

Secara gramatikal, perlindungan berarti tempat untuk berlindung atau hal (perbuatan) memperlindungi.¹⁶ Memperlindungi adalah menjadikan atau menyebabkan berlindung.¹⁷ Sudikno mengartikan bahwa hukum adalah sekumpulan peraturan dan kaidah yang memiliki sisi yang bersifat umum, karena dapat berlaku bagi setiap orang, dan normatif, karena sebagai dasar untuk menentukan apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan, ataupun apa yang harus dilakukan, serta mengatur tentang cara melaksanakan kaidah-kaidah tersebut.¹⁸

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warganya agar hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

3. Teori Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam hukum dibagi ke dalam asas tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) dan tanggung jawab tanpa kesalahan (*liability without fault*), pada tanggung

jawab berdasarkan kesalahan pihak yang menuntut ganti rugi (penggugat) diharuskan untuk membuktikan bahwa kerugian yang dialaminya disebabkan oleh perbuatan dan kesalahan dari pihak yang dituntut untuk membayar ganti rugi tersebut (tergugat), sedang pada asas tanggung jawab tanpa kesalahan (*liability without fault*) seseorang bertanggung jawab begitu kerugian terjadi, terlepas dari ada tidaknya kesalahan pada dirinya.¹⁹

Selain dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum, KUHPerdata melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka hal itu dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sementara tanggung jawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.²⁰

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual memuat definisi dari istilah-istilah yang berkaitan dengan penulisan, yaitu sebagai berikut:

1. Perlindungan berasal dari kata lindung, perlindungan berarti penjagaan memberi pertolongan lindungan.²¹
2. Hukum adalah tata aturan dan perundang-undangan keputusan/pertimbangan yang ditetapkan oleh hakim (pengadilan), peraturan adat yang secara resmi dan bersifat mengikat dan bersanksi, yang dikukuhkan oleh penguasa, pemerintah atau otoritas.²²

¹⁵ <http://www.status.hukum.com/perindungan-hukum.html>, diakses tanggal 7 Februari 2018, Pukul 11.45.

¹⁶ <http://artikata.com/arti-370785-per;indungan.html>, diakses tanggal 7 Februari 2018, Pukul 11.45.

¹⁷ <http://artikata.com/arti-370785-per;indungan.html>, diakses tanggal 7 Februari 2018, Pukul 11.48.

¹⁸ Satjipto Raharjo, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003, hlm.121

¹⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm.82

²⁰ M.A, Moegni Djojodiharjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1982, hlm.55.

²¹ Team Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*, Pustaka Phoenix, Jakarta, 2007, hlm.542.

²² *Ibid*, hlm.334.

3. Perlindungan hukum adalah suatu perbuatan untuk menjaga kepentingan subjek-subjek hukum dengan peraturan-peraturan atau kaidah yang berlaku.²³
4. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁴
5. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁵
6. Tukang gigi adalah setiap orang yang mempunyai kemampuan membuat dan memasang gigi tiruan lepasan.²⁶

F. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi, yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten.²⁷ Metodologis berarti sesuai dengan metode atau cara tertentu, sistematis adalah berdasarkan suatu sistim, sedangkan konsisten berarti tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu.²⁸ Untuk mendapatkan hasil penelitian sebagaimana dimaksud diatas, maka peneliti memberikan klasifikasi sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian atau pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah penelitian hukum yuridis sosiologis.²⁹ Dimaksud penelitian yuridis sosiologis adalah pendekatan dengan cara melihat dari segi peraturan perundang-undangan dan kenyataan yang terjadi di lapangan, sesuai dengan rumusan permasalahan yang diutarakan oleh penulis.

²³ Philipus M. Hadjon, *Op.cit*, hlm.10.

²⁴ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

²⁵ Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

²⁶ Pasal 1 Angka 1 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014.

²⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta: 1986, hlm. 42.

²⁸ *Ibid*.

²⁹ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.25

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada praktik tukang gigi yang terdapat di Kota Pekanbaru. Adapun alasan penulis menetapkan lokasi tersebut menjadi tempat penelitian penulisan karena banyaknya para tukang gigi yang membuka tempat praktik.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek yang hendak diteliti berdasarkan lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya sehubungan dengan penelitian ini.³⁰ Adapun yang dijadikan populasi dalam sampel ini adalah konsumen pengguna jasa tukang gigi serta tukang gigi yang membuka praktik di Kota Pekanbaru.

b. Sampel

Sampel merupakan himpunan atau populasi yang dijadikan objek penelitian yang dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi.³¹ Metode yang digunakan penulis adalah metode *purposive* yaitu 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 tabel di bawah ini:

Tabel 1.2
Populasi dan Sampel

No.	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Kepala Bagian Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru	1	1	100%
2.	Tukang Gigi di Kota Pekanbaru	13	6	46,15%
3.	Pasien pengguna jasa tukang gigi	60	12	20%

³⁰ Try Alda Putra, *Op.cit*, hlm.27

³¹ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1996, hlm. 121.

Jumlah	17	7	
--------	----	---	--

Sumber: Data Olahan Penulis Tahun 2018

4. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yang digunakan oleh penulis adalah:

- Data Primer adalah data yang diperoleh dari masyarakat (lapangan) yang sesuai dengan permasalahan.³² Dalam hal ini penulis mengambil data dengan teknik, yaitu: Wawancara yang dilakukan dengan responden yang telah ditentukan.
- Data Sekunder adalah bahan ilmu hukum yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti, data sekunder inilah yang nantinya akan menjadi pembanding dari data hukum primer.

5. Teknik Pengumpulan Data

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

- Observasi, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung dengan objek penelitian.
- Wawancara, yaitu usaha pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab terhadap narasumber yang dianggap berkaitan dengan kegiatan penelitian.
- Studi Kepustakaan, yaitu merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis berdasarkan literature-literatur kepustakaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang sedang diteliti.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan pengamatan, dan penggunaan-penggunaan teori kurang diperlukan.³³ Dalam menarik kesimpulan penulis menggunakan metode secara deduktif, yaitu menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil

yang bersifat umum menjadi suatu pernyataan yang bersifat khusus, yang mana dari berbagai kesimpulan tersebut dapat diajukan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih Bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen/pelaku usaha) setiap orang yang menggunakan barang.³⁴ Konsumen secara umum (*colloqal*) adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Sementara Nasution mengartikan konsumen adalah setiap pengguna barang dan jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali.³⁵

Pengertian Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan cukup keelasan. Kalimat yang menyatakan “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

³² Fakultas Hukum Universitas Riau, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Unri Press, Pekanbaru, 2015, hlm.16

³³ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 77.

³⁴ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hlm.3.

³⁵ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, hlm.40-41.

B. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab

Diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka dalam hal melindungi konsumen dari perbuatan pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen telah diatur dalam Pasal 19 yang berisi tentang tanggung jawab sebagai pelaku usaha. Secara umum tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori, yaitu ganti kerugian yang berdasarkan atas wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan yang melanggar hukum. Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan. Bentuk-bentuk wanprestasi ini dapat terjadi apabila tidak memenuhi prestasi sama sekali, terlambat dalam memenuhi prestasi, berprestasi tidak sebagaimana mestinya. Tuntutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum berbeda dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perikatan yang lahir dari perjanjian (karena terjadinya wanprestasi) dan akibat dari pelanggaran terhadap larangan undang-undang. Untuk dapat menuntut ganti kerugian, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat dari perbuatan melanggar hukum. Hal ini berarti bahwa untuk dapat menuntut ganti kerugian harus dipenuhi unsur-unsur seperti adanya perbuatan melanggar hukum, adanya kerugian, adanya hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian, dan adanya kesalahan.³⁶

C. Tinjauan Umum Tentang Tukang Gigi

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi menyebutkan bahwa pengertian Tukang Gigi adalah setiap orang yang mempunyai kemampuan membuat dan memasang gigi tiruan lepasan.

Eksistensi tukang gigi di dalam peraturan perundang-undangan, terdapat dalam Pasal 73 dan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Pada awalnya Pasal 73 ayat (2) menyebutkan “Setiap orang dilarang menggunakan alat, metode atau cara lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menimbulkan kesan seolah-olah yang bersangkutan adalah dokter atau dokter gigi yang telah memiliki surat tanda registrasi dan/atau surat izin praktik”. Namun setelah adanya tuntutan oleh Tukang Gigi ke MK karena pasal tersebut dianggap melanggar Hak Konstitusional Tukang Gigi, maka MK menambahkan frasa pada pasal tersebut “kecuali tukang gigi yang mendapat izin praktik dari Pemerintah”.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang melakukan perawatan gigi di Tukang Gigi

Menurut Andi Hamzah sebagaimana dikutip oleh Soemardi dalam artikelnya yang berjudul hukum dan penegakan hukum 2007, perlindungan hukum dimaknai sebagai daya dan upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, pengusaha dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada. Tidak terlepas dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu untuk melindungi kepentingan manusia, dengan kata lain hukum memberikan perlindungan kepada manusia dalam memenuhi berbagai macam kepentingannya, dengan syarat manusia juga harus melindungi kepentingan orang lain.

a. Upaya Perlindungan Hukum dari Pemerintah terhadap Konsumen yang melakukan perawatan gigi di Tukang Gigi

Salah satu wujud dari implementasi peran pemerintah dalam kegiatan usaha adalah diterbitkannya Undang-Undang Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang berwujud perlindungan hukum terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan usaha tersebut, baik perlindungan terhadap konsumen maupun perlindungan terhadap pelaku usaha yang sangat penting untuk

³⁶ Sekar Dhatu Indri, “Uang Kembali dari Pelaku Usaha yang Tidak Sesuai Dengan Hak Konsumen di SPBU Ovis Purwokerto”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman, 2013, hlm.44

menyeimbangkan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat keadaan konsumen cenderung lemah dibandingkan dengan kedudukan produsen.

Dalam rangka pengawasan terhadap praktik tukang gigi, Dinas Kesehatan setempat dapat melakukan tindakan administratif terhadap tukang gigi yang melakukan praktik yang tidak sesuai dengan standar, yaitu:³⁷

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

Sanksi administratif dinilai lebih efektif dikarenakan beberapa alasan yaitu:³⁸

Pertama, adanya sanksi administratif terhadap tukang gigi sebagai pelaku usaha dapat menurunkan berkembangnya praktik tukang gigi yang melakukan pekerjaan di luar kewenangannya. Sanksi administratif dapat diterapkan secara langsung dan sepihak. Dikatakan demikian karena pemerintah sebagai pihak pemberi izin tidak perlu meminta persetujuan terlebih dahulu dari pihak manapun. Sanksi administratif juga tidak perlu melalui proses pengadilan.

Sanksi administratif lebih efektif daripada sanksi-sanksi lainnya, apabila pelaku usaha melakukan pelanggaran, pemerintah dapat langsung mencabut izin dan menghentikan kegiatan usaha yang dilakukan oleh pelaku yang dalam kasus ini dilakukan oleh tukang gigi dan dapat melindungi konsumen.

b. Upaya Perlindungan Hukum yang dilakukan Tukang Gigi sebagai Pelaku Usaha terhadap konsumen yang melakukan perawatan gigi pada tukang gigi

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan tukang gigi di 5 (lima) kecamatan di Kota Pekanbaru, penulis menemukan fakta bahwa praktik tukang gigi yang dalam aktivitas praktiknya melakukan perawatan di

luar kewenangannya seperti memasang behel, membersihkan karang gigi dan mencabut gigi, dari 6 (enam) responden yang dijadikan sampel, penulis mendapatkan data sebagai berikut:

Tabel IV.1
Tukang Gigi yang melakukan praktik di luar kewenangannya

No	Jawaban Responden	Jumlah
1.	Melakukan	5
2.	Tidak Melakukan	1
	Jumlah	6

Sumber: Data Olahan Penulis 2018

Berdasarkan tabel IV.1 di atas menunjukkan bahwa 5 (lima) orang tukang gigi telah melakukan praktik di luar kewenangannya, sedangkan yang tidak melakukan praktik di luar kewenangannya adalah 1 (satu) orang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Junaidi, selaku salah satu responden yang berprofesi sebagai tukang gigi dalam menjalankan praktiknya sebagai tukang gigi selain membuat dan memasang gigi tiruan responden juga dapat melakukan pemasangan behel, penambalan gigi dan pembersihan karang gigi. Dalam melakukan pemasangan behel atas-bawah dipatok biaya Rp.1.000.000 apabila hanya bagian atas atau bawah rahang mematok biaya Rp.500.000. Konsumen yang melakukan pemasangan behel di tempat praktiknya harus memeriksakan behelnya setiap sebulan sekali dengan biaya Rp.100.000. Bagi memasang gigi tiruan dipatok biaya dari Rp.1.000.000-Rp.2.000.000. Gigi tiruan yang dibuatnya bisa dipasang secara permanen kepada konsumen. Apabila konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka konsumen bisa kembali datang ke tempat praktiknya untuk melakukan kontrol dan gratis apabila masih dalam masa garansi.³⁹

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Romlis, dalam melakukan praktiknya selain membuat gigi tiruan lepasan, responden juga dapat membuat dan memasang gigi tiruan permanen, membersihkan karang gigi, memasang kawat gigi (behel). Untuk pemasangan behel dipatok biaya Rp.100.000-Rp.200.000. Biaya

³⁷Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.

³⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm.126

³⁹ Wawancara dengan *Junaidi*, Tukang Gigi di Kota Pekanbaru pada tanggal 20 Oktober 2018.

pembuatan gigi tiruan lepasan Rp.1.500.000-Rp.2.000.000. Biaya pembersihan karang gigi Rp.50.000 dan biaya pembuatan dan pemasangan gigi tiruan permanen Rp.100.000/gigi. Dalam memasang gigi tiruan permanen biasanya dilakukan pencabutan gigi apabila konsumen memiliki sisa gigi yang sudah rusak untuk memudahkan pemasangan gigi tiruan tersebut.⁴⁰

c. Upaya Perlindungan Hukum yang dilakukan Konsumen sebagai Pasien yang melakukan perawatan gigi pada Tukang Gigi

Dewasa ini dalam praktiknya, keahlian tukang gigi tidak hanya dalam hal membuat dan memasang gigi tiruan lepasan, namun telah berkembang dari mulai mencabut gigi, memasang kawat gigi (behel), menambal gigi, membersihkan karang gigi dan lain-lain. Keahlian tukang gigi yang di luar kewenangannya berdampak pada kerugian konsumen. Kerugian konsumen tersebut meliputi kerugian kesehatan, waktu serta biaya-biaya yang telah dikeluarkan konsumen ketika melakukan perawatan pada praktik tukang gigi.

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” dan melanggar Pasal 4 huruf a dan huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tindakan yang dilakukan oleh tukang gigi terhadap konsumen tidak menutup kemungkinan terjadi kelalaian-kelalaian ataupun kesalahan tukang gigi dalam menjalankan praktiknya yang dapat merugikan konsumen sebagai pasiennya. Akibat yang ditimbulkan apakah dari konsumen yang mengalami gangguan maupun kerugian dari tindakan tukang gigi atau kerugian dari segi kesehatan konsumen. Hal ini tentu akan merugikan konsumen.

Tabel IV.3
Kerugian yang dialami oleh Konsumen Tukang Gigi

No	Jawaban Responden	Jumlah
1.	Dirugikan	4
2.	Tidak Dirugikan	8
	Jumlah	12

Sumber: Data Olahan Penulis 2018

Berdasarkan pada tabel di atas terlihat bahwa konsumen yang mengalami kerugian atas pelayanan praktik tukang gigi di Kota Pekanbaru sebanyak 4 (empat) orang, sedangkan konsumen yang tidak dirugikan atas pelayanan praktik tukang gigi di Kota Pekanbaru sebanyak 8 (delapan) orang.

2. Tanggung Jawab Tukang Gigi yang Praktik di Luar Kewenangannya.

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana yang 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-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal 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.

⁴⁰ Wawancara dengan Romlis, Tukang Gigi di Kota Pekanbaru pada tanggal 21 Oktober 2018.

Prinsip tanggung jawab merupakan perihwal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.⁴¹

b. Perbuatan Melanggar Hukum

Perbuatan melanggar hukum secara normatif merujuk pada ketentuan Pasal 1365 KUHPdata menyatakan bahwa “tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut”. Pasal selanjutnya yaitu Pasal 1366 KUHPdata diterangkan bahwa “setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatannya, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian dan kurang hati-hati”.

Untuk dapat menuntut ganti kerugian atas dasar melanggar hukum, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, antara lain:

- a. Ada perbuatan melanggar hukum;
- b. Ada kerugian;
- c. Ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian; dan
- d. Ada kesalahan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah mengandung perlindungan hukum terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan usaha, baik perlindungan terhadap konsumen sebagai pasien tukang gigi maupun perlindungan terhadap tukang gigi sebagai pelaku usaha yang sangat penting untuk menyeimbangkan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha. Tindakan tukang gigi yang melakukan pekerjaan di luar

kewenangannya merupakan perbuatan melanggar hukum. Sesuai yang telah dijelaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi, pekerjaan yang boleh dilakukan tukang gigi hanya berupa pembuatan dan pemasangan gigi tiruan lepasan. Namun, pada kenyataannya banyak ditemukan tukang gigi yang melakukan pekerjaan di luar kewenangannya seperti mencabut gigi, membersihkan karang gigi, memasang kawat gigi (behel), dan membuat serta memasang gigi tiruan permanen. Hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Konsumen yang dirugikan dapat melakukan dua penyelesaian sengketa yaitu melalui jalur pengadilan dan non pengadilan.

2. Tukang gigi sebagai pelaku usaha bertanggung jawab atas produk dan jasa yang dihasilkan, sehingga konsumen dapat dilindungi dari praktik tukang gigi yang tidak sesuai dan dapat menimbulkan kerugian. Tukang gigi sebagai pelaku usaha dalam menjalani kegiatan usaha harus dapat memenuhi standar yang baik, sehingga syarat keamanan bagi konsumen dapat terpenuhi. Tukang gigi dalam menjalankan pekerjaannya apabila merugikan konsumen wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau jasa yang sejenis dan apabila melanggar aturan perundang-undangan yang telah ditetapkan bisa dikenakan sanksi berupa sanksi administratif berupa penghentian sementara tempat praktik hingga penghentian tetap.

B. Saran

1. Dilakukan pembinaan secara berkala kepada tukang gigi yang dilakukan oleh pemerintah setempat yakni Dinas Kesehatan terhadap tempat-tempat praktik tukang gigi. Bentuk pengawasan ini dapat berupa masalah perizinan, masalah sterilisasi dalam membuat dan memasang gigi tiruan.

⁴¹ Sidharta, *Op.cit*, hlm.92

2. Saran kepada para konsumen, terutama konsumen tukang gigi agar selalu mencari informasi sebelum memutuskan untuk melakukan perawatan gigi di tukang gigi karena tukang gigi berbeda dengan dokter gigi. Tukang gigi hanya boleh membuat dan memasang gigi tiruan lepasan. Selebihnya hanya boleh dilakukan oleh dokter gigi.
3. Saran terhadap pelaku usaha terutama tukang gigi agar menjalankan kegiatannya sesuai yang ditetapkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi sehingga muncul kesadaran, kejujuran serta rasa tanggung jawab dalam melakukan usaha.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ashofa, Burhan, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.

Asikin, Zainal dan Amiruddin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Asyhadie, Zaeni, 2014, *Hukum Bisnis*, Rajawali Pers, Jakarta.

Barkatullah, Abdul Halim, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 1997, *Pembinaan Upaya Pengobatan Tradisional*, Depkes RI, Jakarta.

Dirjosisworo, Soedjono, 2001, *Pengantar Ilmu Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Djohan Nasution, Bahder, 2005, *Hukum Kesehatan Pertanggung Jawaban Dokter*, Rineka Cipta, Jakarta.

Djojodiharjo, M.A Moegni, 1982, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta.

Hadjon, Philipus M, 2011, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Hartono, Sri Redjeki, 2007, *Hukum Ekonomi Indonesia*, Bayumedia, Malang.

Kurdie, Nuktoh Arfawie, 2005, *Telah Kritis Teori Negara Hukum*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Marzuki, Peter Mahmud, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana Pranada Media Group, Jakarta.

Miru, Ahmadi, 2011, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.

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

Nasution, Az, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta.

Raharjo, Satjipto, 2003, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta.

Sari, Elsi Kartika dan Advendi Simangunsong, 2008, *Hukum Dalam Ekonomi*, Grasindo, Jakarta.

Sasongko, Wahyu, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung.

Sidharta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.

Soeroso, R, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

Sunggono, Bambang, 1996, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Susanto, Happy, 2008, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta.

Syawali, Husni dan Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Kosumen*, Mandar Maju, Bandung.

Tri Siwi Kristiyanti, Celina, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Waluyo, Bambang, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

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

C. Jurnal/Artikel/Skripsi

Liana Rahmayani, 2012, "Analisis Pemakaian Jasa Pemasangan Gigi Tiruan Sebagian Lepas Akrilik Pada Dokter Gigi dan Tukang Gigi di Desa Peuniti Banda Aceh",

Jurnal PDGI, Vol.LXI, Edisi 2 Mei.

Marvin Gornitsky and Isabelle Paradis, 2002, "A Clinical and Microbiological Evaluation of Denture Cleansers for Geriatric Patients in Long-Term Care Institutions", *Journal of the Canadian Dental Association*, Vol.LXVIII, Number 1.

Nadhira Amaliah, 2016, "Penerapan Kewajiban Konsumen Untuk Membaca Informasi Barang Berupa Makanan Ringan dan Minuman Dalam Rangka Perlindungan Diri Sebagai Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kecamatan Sail", *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Pekanbaru.

Rahmi Yuningsih, 2012, "Pengobatan Tradisional di Unit Pelayanan Kesehatan", *Artikel pada Info Kesejahteraan Sosial*, Vol.IV, No.05/I/P3DI/Maret.

Sekar Dhatu Indri, 2013, "Uang Kembalian dari Pelaku Usaha yang Tidak Sesuai Dengan Hak Konsumen di SPBU Ovis Purwokerto", *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman.

Sigit Wibowo, 2008, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dengan Penerapan Product Liability", *Jurnal Media Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta, Vol. XV, No.1 Juni.

Sofi Arnesti Wahab, Rosihan Adani dan Widodo, 2017, "Perbandingan Karakteristik Pengguna Gigi Tiruan Yang Dibuat di Dokter Gigi Dengan Tukang Gigi Di Banjarmasin", *Dentino Jurnal Kedokteran Gigi*, Vol.I, No.1 April.

Try Alda Putra, 2017, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Styrofoam Pada Kemasan Makanan Di Kecamatan Sail Kota Pekanbaru Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Pekanbaru.

Vitus Leung and Brian Darvell, “The Liability of Dentists in the Provision of Dental Materials”. *Hongkong Law Journal*, Registration Number 389.

D. Website

<http://www.depkes.go.id/downloads/SKN%20final.pdf>, diakses tanggal 7 februari 2018.

<https://www.viva.co.id/berita/bisnis/319065-75-ribu-tukang-gigi-terancam-nganggur>, diakses tanggal 7 februari 2018.

<http://m.detik.com/news/berita/d-3304426/terkuak-setelah-2-tahun-robi-bukan-dokter-gigi-tapi-hanya-lulusan-sma>, diakses tanggal 7 februari 2018.

<http://www.viva.co.id/berita/nasional/702824-gagal-pasang-behel-gadis-smp-adukan-ahli-gigi>, diakses tanggal 7 februari 2018.

<http://www.statushukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses tanggal 7 februari 2018.

<http://artikata.com/arti-370785-per;indungan.html>, diakses tanggal 7 Februari 2018.

<http://www.tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, diakses tanggal 7 Februari 2018.

<http://www.materibelajar.id/2015/12/hakikat-perlindungan-serta-penegakan.html>, diakses tanggal 7 Februari 2018.

<http://www.oocities.org/ilmuhukum/babii.doc>, diakses tanggal, 3 Februari 2018.

<http://www.pekanbaru.go.id/sejarah-pekanbaru>, diakses tanggal 30 Oktober 2018.

<http://www.pekanbaru.go.id/wilayah-geografis/>, diakses pada tanggal 30 Oktober 2018.

<http://www.pekanbaru.go.id/visi-kota/>, diakses tanggal 30 Oktober 2018.

<https://tirto.id/mewaspada-resiko-memakai-jasa-tukang-gigi-cLxB>, diakses tanggal & januari 2018.