

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PRAKTIK TUKANG GIGI DI LUAR WEWENANG DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

**Dewi Kumala Sari**

Universitas Mulawarman  
[dewikumalasari2301@gmail.com](mailto:dewikumalasari2301@gmail.com)

**Erna Susanti**

Universitas Mulawarman  
[ernasusanti@gmail.com](mailto:ernasusanti@gmail.com)

**Febri Noor Hediati**

Universitas Mulawarman  
[febrinoorhediati@gmail.com](mailto:febrinoorhediati@gmail.com)

### ABSTRACT

*The existence of traditional dental practitioners (tukang gigi) is often considered an alternative dental care option for lower-middle-class communities, although such practices are generally unlicensed and exceed the authority granted by law. This study aims to analyze two main issues: first, the forms of legal protection for consumers against unauthorized dental practices in Kutai Kartanegara Regency; and second, the legal remedies available to consumers harmed by such practices. This research applies a socio-legal approach, collecting empirical data through interviews with various parties, including traditional dental practitioners in Kutai Kartanegara Regency, consumers who suffered losses, the Kutai Kartanegara Health Office, the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) of Samarinda City, and dentists who have treated patients previously handled by tukang gigi. The findings reveal that unauthorized dental practices, such as tooth filling, extraction, braces installation, and veneer application, can be classified as unlawful acts (onrechtmatige daad) under Article 1365 of the Indonesian Civil Code. These acts cause both material and immaterial losses to consumers, thereby requiring legal protection under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and relevant civil law provisions. With effective protection mechanisms and legal remedies, consumers are expected to obtain legal certainty and fair accountability for the losses suffered.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Traditional Dental Practitioners, Unlawful Act, Liability.*

### ABSTRAK

Keberadaan tukang gigi sering menjadi alternatif layanan kesehatan gigi bagi masyarakat menengah ke bawah, meskipun praktik tersebut umumnya tidak memiliki izin resmi dan melampaui kewenangan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dua permasalahan utama, yaitu: pertama, bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas praktik tukang gigi di luar wewenang di Kabupaten Kutai Kartanegara; dan kedua, upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang dirugikan oleh praktik tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan socio-legal dengan pengumpulan data empiris melalui wawancara dengan berbagai pihak, meliputi tukang gigi di Kabupaten Kutai Kartanegara, konsumen yang mengalami kerugian, Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda, serta dokter gigi yang pernah menangani pasien pindahan dari tukang gigi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik tukang gigi yang melampaui wewenang, seperti melakukan penambalan, pencabutan, pemasangan kawat, maupun veneer gigi, dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Perbuatan ini menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi konsumen, sehingga diperlukan perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan ketentuan

perdata terkait. Dengan adanya mekanisme perlindungan dan upaya hukum, konsumen diharapkan memperoleh kepastian hukum serta pertanggungjawaban yang adil atas kerugian yang dialami.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Tukang Gigi, Perbuatan Melawan Hukum, Pertanggungjawaban.

## I. PENDAHULUAN

Keberadaan tukang gigi merupakan alternatif pengobatan dan perawatan gigi yang menjadi pilihan oleh masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah. Praktik tukang gigi menjadi salah satu dari banyak praktik kesehatan yang seringkali tidak memiliki izin resmi dan bertindak di luar wewenang sebagai tukang gigi.<sup>1</sup> Pada dasarnya, tukang gigi sangat berbeda dengan dokter gigi karena adanya batasan dalam praktik tukang gigi. Dokter gigi telah menempuh pendidikan formal dan memiliki pemahaman mendalam tentang kesehatan gigi dan mulut. Sementara itu, pengetahuan yang dimiliki oleh tukang gigi biasanya diperoleh secara turun-temurun dari keluarga atau melalui pembelajaran mandiri (autodidak).

Berdasarkan wewenang tukang gigi pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi, tugas utama tukang gigi adalah menyediakan layanan pembuatan dan pemasangan gigi tiruan saja dengan tetap memperhatikan batasan-batasan yang telah ditentukan.<sup>2</sup> Namun, pada praktiknya banyak tukang gigi yang

melakukan penyimpangan wewenang yang melanggar Permenkes Nomor 39 Tahun 2014, seperti penambalan gigi, pemasangan kawat gigi (behel), veneer gigi, bahkan terdapat juga yang melakukan pencabutan gigi.<sup>3</sup> Berdasarkan Pasal 6 ayat (2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi, menyebutkan bahwa pekerjaan tukang gigi hanya berupa:

- a) Membuat gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* yang memenuhi ketentuan persyaratan kesehatan; dan
- b) Memasang gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* dengan tidak menutup sisa akar gigi.

Selain itu, Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan juga menjadi dasar hukum terkait praktik tukang gigi. Pasal 312 huruf (b) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menyatakan bahwa setiap orang dilarang menggunakan alat, metode, atau cara lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menimbulkan kesan yang bersangkutan

<sup>1</sup> Anisa Nurlaila Sari, *Fenomena Jasa Tukang Gigi Dan Perlindungan Hukum*, Jurnal Cepalo, Vol. 2, No. 1, Januari-Juni 2018, hlm. 19.

<sup>2</sup> Sofi Arnesti Wahab, Rosihan Adani dan Widodo, *Perbandingan Karakteristik Pengguna Gigi*

*Tiruan Yang Dibuat di Dokter Gigi Dengan Tukang Gigi Di Banjarmasin*, Jurnal Kedokteran Gigi, Vol. 1, No.1 April 2017.

<sup>3</sup> Wawancara dengan Tukang Gigi di Kecamatan Muara Badak pada tanggal 4 November 2023.

merupakan Tenaga Medis atau Tenaga Kesehatan yang telah memiliki STR dan/atau SIP. Selanjutnya, Pasal 441 ayat (2) menyatakan bahwa setiap orang yang menggunakan alat, metode, atau cara lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga menimbulkan kesan bahwa dirinya merupakan Tenaga Medis atau Tenaga Kesehatan yang memiliki STR dan/atau SIP sebagaimana diatur dalam Pasal 312 huruf b, dapat dipidana dengan hukuman penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Berdasarkan data yang diperoleh penulis di Kabupaten Kutai Kartanegara, terutama di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong, terdapat 4 praktik tukang gigi di Kecamatan Muara Badak dan 4 praktik tukang gigi di Kecamatan Tenggarong. Sedangkan konsumen yang dirugikan terdapat 5 konsumen di Kecamatan Muara Badak dan 5 konsumen di Kecamatan Tenggarong. Satu di antara kasus penyimpangan yang dilakukan praktik tukang gigi di Kecamatan Muara Badak yang mengakibatkan konsumen mengalami gusi berranah setelah menjalani pencabutan gigi di Praktik Tukang Gigi. Ternyata konsumen tersebut mengalami infeksi pada gusi setelah dilakukan

pemeriksaan oleh Dokter Gigi.<sup>4</sup> Kasus penyimpangan tersebut telah melanggar hak konsumen dalam menggunakan jasa yang mengakibatkan kerugian materil dan immateril pada konsumen tersebut.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *social legal research*. Mengutip pendapat Traves dan Banaker, sulistyowati menyebutkan pendekatan *social legal research* adalah pendekatan ini didasarkan pada permasalahan di lapangan dengan mempertimbangkan faktor sosial, namun tetap berada dalam kerangka penulisan hukum, yaitu mengutamakan pembahasan norma-norma hukum, peraturan hukum, dan menganalisisnya melalui penerapannya dalam sistem peradilan.<sup>5</sup> Sumber data yang digunakan mencakup data primer dan data sekunder.<sup>6</sup> Data primer adalah data yang diperoleh dari wawancara dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Praktik Tukang Gigi, Konsumen Praktik Tukang Gigi yang dirugikan di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong, serta Dokter gigi yang pernah menangani kasus pasien pindahan dari tukang gigi. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku, KUHPerdata, Undang-

<sup>4</sup> Wawancara dengan Konsumen praktik tukang gigi di Kecamatan Muara Badak pada tanggal 4 November 2023.

<sup>5</sup> Sulistyowati Irianto dan Imam Koeswahyono, 2013, *Sosio Legal-Bekal Pengantar dan Substansi Pendalaman*, Intimedia Malang & Pusat Kajian dan

Penelitian Sosio Legal (PKP-SL), Malang: Universitas Brawijaya, hlm. 16-17.

<sup>6</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Press, Jakarta, hlm. 118.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi, serta Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

### III. PEMBAHASAN

#### 3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Praktik Tukang Gigi Di Kabupaten Kutai Kartanegara

Penulis telah melakukan wawancara kepada praktik tukang gigi di Kabupaten Kutai Kartanegara, khususnya di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong. Dari data yang ditemukan, terdapat 4 praktik tukang gigi di Kecamatan Muara Badak dan 4 praktik tukang gigi di Kecamatan Tenggarong. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan 8 praktik tukang gigi di Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diketahui bahwa 6 dari 8 tukang gigi tersebut melakukan tindakan diluar wewenang terhadap pasiennya. Selain itu, tidak ada satu pun tukang gigi yang memiliki izin praktik dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara. Diketahui dari hasil wawancara tersebut, 3 dari 8 tukang gigi mengetahui terkait wewenang tukang gigi. Meskipun mengetahui terkait peraturan

tentang wewenang tukang gigi, 2 tukang gigi di antaranya tetap melakukan tindakan di luar wewenang. Tukang gigi tersebut merasa bahwa penghasilan dari membuat dan memasang gigi tiruan saja tidak mencukupi, sehingga memilih untuk tetap melanjutkan praktik di luar wewenang tersebut meskipun melanggar ketentuan peraturan. Dari 8 tukang gigi di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong, 5 di antaranya tidak mengetahui tentang Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang pembinaan, pengawasan, dan perizinan pekerjaan tukang gigi.<sup>7</sup> Hal ini menunjukkan bahwa tukang gigi kurang memahami peraturan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Kurangnya wawasan tukang gigi terhadap batasan wewenang dapat menyebabkan tukang gigi melakukan tindakan yang melampaui wewenang sebagai tukang gigi. Tukang gigi membuka praktik tanpa memahami peraturan berpotensi menimbulkan berbagai pelanggaran dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dengan adanya hal tersebut, maka perlu adanya penyuluhan, pembinaan, dan pengawasan terhadap tukang gigi. Pasal 10 Permenkes Nomor 39 Tahun 2014 tentang pembinaan, pengawasan, dan perizinan, pekerjaan tukang gigi menyebutkan bahwa:

- 1) Menteri, gubernur, bupati/walikota, perangkat daerah dan/atau organisasi

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Tukang Gigi di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong pada tanggal 10 April 2024 - 10 Juni 2024.

Tukang Gigi melakukan pembinaan dan pengawasan pekerjaan Tukang Gigi sesuai dengan wewenang masing-masing.

- 2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diarahkan untuk menjamin perlindungan kepada masyarakat.
- 3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a) Supervisi secara berkala; dan
  - b) Pengarahan dan/atau penyuluhan secara berkala.
- 4) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan agar tukang gigi tidak melakukan pekerjaan di luar wewenang yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri ini.<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan dr. Waode Nuraida, Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam mengeluarkan izin menggunakan dasar Peraturan Menteri Kesehatan. Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara mengatakan bahwa hingga saat ini belum ada tukang gigi yang mendaftarkan izin praktiknya kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara. Terkait dengan tukang gigi yang berada di Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dikatakan bahwa semuanya merupakan tukang gigi yang tidak memiliki izin dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara karena memang sampai saat ini belum pernah ada yang mendaftarkan diri.

Dokter Waode Nuraida mengatakan bahwa selama ini belum pernah ada laporan terkait konsumen yang dirugikan praktik tukang gigi. Dokter Waode Nuraida mengaku bahwa hingga saat ini belum pernah dilakukan pengawasan atau pendataan langsung terhadap praktik tukang gigi di Kabupaten Kutai Kartanegara. Hal ini terjadi karena adanya penolakan dari pihak praktik tukang gigi. Penolakan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, seperti ketidakpercayaan tukang gigi terhadap Dinas Kesehatan, kekhawatiran tukang gigi akan dampak negatif bagi usahanya, atau ketidakpahaman tukang gigi mengenai pentingnya pengawasan demi keamanan dan kesehatan konsumen. Akibat penolakan ini, Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara mengalami hambatan dan kesulitan dalam menjalankan tugasnya untuk memastikan bahwa praktik tukang gigi di wilayah tersebut memenuhi standar kesehatan dan keselamatan yang telah ditetapkan.

Perlindungan preventif sudah dilaksanakan terlihat dari peraturan-peraturan yang dikeluarkan pemerintah untuk mengatur hubungan pelaku usaha dengan konsumen. Namun, kurangnya pengetahuan pelaku usaha atas aturan-aturan tersebut memicu terjadinya pelanggaran oleh pelaku usaha ke konsumen. Pada dasarnya, Pasal 8 Ayat 1 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa

---

<sup>8</sup> Pasal 10 Permenkes Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, Dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.

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. Dalam hal ini, Tukang gigi di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong melanggar ketentuan tersebut dengan melakukan tindakan melampaui wewenang yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014. Pelaku usaha diharapkan menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan peraturan yang berlaku agar konsumen terlindungi dari tindakan curang oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, banyak konsumen praktik tukang gigi yang tidak mengetahui dan memahami hak-hak sebagai konsumen. Hak-hak tersebut tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Dalam konteks praktik tukang gigi, perlindungan hukum represif muncul ketika pasien mengalami kerugian akibat tindakan tukang gigi yang tidak memenuhi standar atau melebihi batas kewenangannya. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk memastikan bahwa tukang gigi yang melanggar aturan dan menyebabkan kerugian pada pasien mendapatkan sanksi yang setimpal, serta mencegah terjadinya pelanggaran serupa di masa depan. Ini juga memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa hak-hak mereka

dijamin perlindungannya dan setiap pelanggaran akan ditindak dengan tegas.

Perlindungan hukum represif dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sesuai dengan konteks praktik tukang gigi tersebut diatur dalam Pasal 62 Ayat (1) dan Pasal 62 Ayat (3). Pasal 62 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah), serta Pasal 62 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Selain itu, Pasal 11 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 menyebutkan bahwa Setiap Tukang Gigi yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Menteri ini dikenakan sanksi administratif oleh pemerintah daerah kabupaten/kota berupa:

- a) Teguran tertulis;
- b) Pencabutan izin sementara; dan
- c) Pencabutan izin tetap.<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan dr. Waode Nuraida, Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara sebelumnya belum pernah memberikan sanksi administratif berupa

<sup>9</sup> Pasal 11 Permenkes Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, Dan Perizinan,

Pekerjaan Tukang Gigi Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

teguran tertulis. Teguran yang diberikan selama ini hanya berupa himbauan atau teguran secara lisan/langsung kepada tukang gigi yang berpraktik tanpa izin dan melakukan tindakan di luar wewenang. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi administratif yang paling mendasar, seperti teguran tertulis, belum dilakukan secara optimal oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara. Padahal, Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki peran penting dalam melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap praktik tukang gigi agar praktik tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi. Ketidakefektifan dalam memberikan sanksi administratif tersebut menunjukkan adanya kelemahan dalam pelaksanaan pengawasan yang dapat berdampak pada keberlanjutan praktik tukang gigi yang tidak sesuai dengan peraturan. Sebagai salah satu pihak yang berperan dalam pengawasan kesehatan masyarakat, Dinas Kesehatan seharusnya mengambil langkah-langkah lebih tegas untuk menegakkan peraturan dan melindungi masyarakat dari risiko yang mungkin timbul akibat praktik yang tidak memenuhi standar kesehatan. Dokter Waode Nuraida juga mengatakan bahwa hingga saat ini, belum ada satu pun praktik tukang gigi yang mendaftarkan izin praktiknya ke Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara, sehingga tindakan pencabutan izin sementara

maupun izin tetap belum pernah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan konsumen yang dirugikan oleh praktik tukang gigi di Kabupaten Kutai Kartanegara, khususnya di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong. Dari data yang ditemukan, terdapat 5 konsumen yang dirugikan di Kecamatan Muara Badak dan 5 konsumen yang dirugikan di Kecamatan Tenggarong. Dari hasil wawancara dengan 10 konsumen praktik tukang gigi tersebut, dapat diketahui bahwa tidak ada satu pun konsumen yang mengetahui tentang Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi. Tingkat pengetahuan konsumen mengenai batasan-batasan dan wewenang tukang gigi masih sangat rendah. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya informasi yang memadai berkaitan dengan pemahaman konsumen tentang peran, batasan, dan wewenang praktik tukang gigi. Dari hasil wawancara tersebut, terlihat juga bahwa tidak ada satu pun tukang gigi yang bersedia bertanggung jawab atau mengganti kerugian atas tindakan yang melampaui wewenangnya, seperti melakukan pencabutan gigi, penambalan gigi, pemasangan kawat gigi, dan pemasangan veneer gigi. Tindakan semacam ini telah menyebabkan konsumen mengalami berbagai masalah kesehatan, seperti infeksi gusi, pembengkakan, gusi bernanah, dan juga kerusakan gigi. Selain itu, konsumen juga

mengalami kerugian finansial, sehingga konsumen tersebut harus mengeluarkan biaya dua kali lipat dari yang seharusnya. Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Berdasarkan pasal 19 UUPK tersebut, tukang gigi di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong sebagai pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut. Dalam hal ini, konsumen yang dirugikan di Kecamatan Muara Badak adalah Marseh, Lia, Ponidi, Yatini, dan Suwito, sedangkan konsumen yang dirugikan di Kecamatan tenggarong adalah Dian, Rahayu, Galih, Bagus, dan Sunardi. Bentuk ganti rugi juga dapat berupa perawatan kesehatan untuk mengatasi masalah yang ditimbulkan oleh tindakan tukang gigi tersebut. Selain itu, tukang gigi harus memberikan ganti rugi dalam waktu 7 hari setelah transaksi terjadi. Namun, kenyataannya, tukang gigi di kedua Kecamatan tersebut menolak untuk bertanggung jawab sehingga melanggar ketentuan undang-undang yang berlaku.<sup>10</sup>

Praktik tukang gigi di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong telah

melakukan tindakan di luar kewenangan dan melakukan perbuatan melawan hukum yang menyebabkan kerugian, sehingga wajib bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan. Perbuatan melawan hukum menurut ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara 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. Selanjutnya pada Pasal 1366 diterangkan bahwa setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kekerugian yang disebabkan perbuatannya, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian dan kurang hati-hati.<sup>11</sup>

Dalam hukum, tanggung jawab dibagi ke dalam dua asas utama, yaitu tanggung jawab berdasarkan kesalahan dan tanggung jawab tanpa kesalahan.<sup>12</sup> Praktik tukang gigi yang melakukan tindakan di luar wewenang di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong, seperti pencabutan gigi, penambalan gigi, pemasangan behel, dan veneer gigi, yang mengakibatkan kerugian pada konsumen, dapat dianalisis berdasarkan kedua asas ini. Dalam asas tanggung jawab berdasarkan kesalahan, untuk membuktikan tanggung jawab tukang gigi harus dibuktikan adanya perbuatan melawan hukum, kesalahan

<sup>10</sup> Wawancara dengan konsumen yang dirugikan di Kabupaten Kutai Kartanegara pada tanggal 03 juni 2024 – 09 juni 2024.

<sup>11</sup> Pasal 1365 – 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

<sup>12</sup> Devi Dharmawan dan Ivonne Jonathan, *Pertanggungjawaban Hukum Praktik Tukang Gigi Yang Melebihi Wewenangnya*, Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan, Vol. 8 No. 1, 2019.

atau kelalaian, serta kerugian yang dialami oleh konsumen. Tukang gigi yang tidak memiliki izin untuk melakukan prosedur medis tersebut telah bertindak melawan hukum dan lalai karena melaksanakan tindakan di luar kompetensinya. Akibatnya, konsumen mengalami kerugian, baik berupa kerusakan fisik maupun biaya tambahan untuk memperbaiki kerusakan tersebut. Sementara itu, dalam asas tanggung jawab tanpa kesalahan, tukang gigi dapat dimintai pertanggungjawaban meskipun tidak ada unsur kesalahan atau kelalaian yang terbukti. Asas ini lebih menitikberatkan pada dampak dari tindakan tersebut. Dalam kasus ini, meskipun tukang gigi mungkin tidak bermaksud merugikan konsumen, kerugian tetap terjadi akibat tindakan yang mereka lakukan. Oleh karena itu, sesuai dengan asas tanggung jawab tanpa kesalahan, tukang gigi tetap memiliki tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat tindakan yang tidak mereka kuasai tersebut.

### **3.2 Upaya Hukum Yang Dilakukan Konsumen Dari Praktik Tukang Gigi Di Kabupaten Kutai Kartanegara**

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan konsumen praktik tukang gigi di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong, tidak ada satu pun

konsumen yang melakukan upaya hukum Non-Litigasi. Konsumen hanya meminta pertanggungjawaban langsung kepada tukang gigi. Meskipun tukang gigi tersebut tidak bertanggung jawab, 10 konsumen praktik tukang gigi tersebut memilih untuk tetap tidak memperpanjang masalah tersebut. Konsumen mengaku bahwa tidak mengetahui adanya upaya hukum lain selain litigasi. Konsumen beranggapan bahwa satu-satunya upaya hukum adalah melalui pengadilan, dan tidak mengetahui tentang adanya upaya hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>13</sup> Hal ini menunjukkan kurangnya informasi dan kesadaran konsumen mengenai alternatif penyelesaian sengketa yang tersedia di luar jalur litigasi. Upaya hukum non-litigasi, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dapat menjadi solusi yang lebih cepat dan efisien untuk menyelesaikan perselisihan tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang dan seringkali mahal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Asran Yunisran, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Samarinda, mengatakan bahwa untuk saat ini belum pernah ada pengaduan atau laporan dari konsumen yang dirugikan oleh praktik tukang gigi yang bertindak di luar wewenang di Kabupaten Kutai Kartanegara. Biasanya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan konsumen yang dirugikan di Kabupaten Kutai Kartanegara pada tanggal 03 juni 2024 – 09 juni 2024.

(BPSK) lebih sering menerima laporan terkait perumahan, jasa keuangan, dan minuman kemasan, sedangkan untuk praktik tukang gigi belum pernah ada laporan. Apabila suatu saat terdapat laporan mengenai praktik tukang gigi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Samarinda akan merespon dan menindaklanjuti kasus tersebut. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Samarinda mengharapkan agar konsumen lebih sadar akan hak-haknya dan mengetahui prosedur yang harus dilakukan jika mengalami sengketa konsumen. Masyarakat diharapkan untuk tidak selalu beranggapan bahwa pengadilan negeri adalah satu-satunya cara untuk menyelesaikan sengketa. Terdapat hak-hak yang dapat diperjuangkan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tanpa menggunakan biaya sedikit pun. Oleh karena itu, masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang lebih mudah, cepat, dan tanpa biaya.<sup>14</sup>

Penyelesaian sengketa non-litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan, yang sering dikenal sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Metode ini bertujuan untuk mencapai kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa tanpa harus melalui proses persidangan yang memakan

waktu dan biaya. Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui upaya hukum non-litigasi, atau di luar pengadilan, dapat dilakukan melalui penyelesaian secara damai antara para pihak yang bersengketa atau melalui badan penyelesaian sengketa.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan keluhannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), baik secara langsung, diwakili kuasanya, maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tertulis kepada sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di kota/kabupaten tempat domisili konsumen atau di kota/kabupaten terdekat dengan domisili konsumen.

Pasal 3 huruf (a) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai tugas dan wewenang melaksanakan

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Asran Yunisran, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Samarinda pada tanggal 15 juli 2024.

penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi, Mediasi, atau Arbitrase.

1) Konsiliasi.

Konsiliasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dilakukan dengan bantuan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk mempertemukan pihak-pihak yang berselisih, di mana keputusan penyelesaian diserahkan sepenuhnya kepada kedua belah pihak.

2) Mediasi.

Mediasi merupakan metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang melibatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai penasehat, sementara keputusan akhir penyelesaian berada di tangan para pihak yang berselisih.

3) Arbitrase.

Arbitrase adalah metode penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, di mana pihak-pihak yang bersengketa menyerahkan keputusan penyelesaian sepenuhnya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah proses penyelesaian sengketa yang dilakukan di pengadilan. Dengan demikian, sengketa ini akan diperiksa oleh hakim dalam serangkaian proses persidangan. Pengadilan sebagai lembaga pelaksana kekuasaan

kehakiman, memiliki tugas utama untuk menerima, memeriksa, mengadili, dan menyelesaikan setiap perkara yang diajukan. Berdasarkan hasil wawancara penelitian, dari 10 konsumen praktik tukang gigi yang dirugikan di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong, belum ada upaya hukum Litigasi yang dilakukan oleh para konsumen tersebut. Upaya yang dilakukan konsumen hanya sebatas mengajukan keluhan dan meminta pertanggungjawaban langsung kepada tukang gigi yang melakukan tindakan di luar wewenang. Meskipun konsumen praktik tukang gigi tersebut tidak mendapatkan pertanggungjawaban dan tidak menerima ganti rugi dari tukang gigi, konsumen tersebut lebih memilih untuk diam dan tidak melanjutkan perkara tersebut ke ranah hukum atau Pengadilan. Konsumen tersebut berpendapat bahwa tidak semua masalah dapat diselesaikan melalui jalur hukum. Hal tersebut mencerminkan kurangnya kesadaran dan pemahaman konsumen terhadap hak-hak yang dimiliki.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun konsumen di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong tersebut mengalami kerugian akibat tindakan tukang gigi yang melampaui wewenang, konsumen tersebut tidak merasa yakin atau termotivasi untuk membawa kasus tersebut ke

Pengadilan.<sup>15</sup> Hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam pemahaman konsumen mengenai hak-hak konsumen yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum serta kompensasi jika mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha yang melanggar hukum. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan hak konsumen adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Namun, ketidaktahuan akan hak-hak tersebut menyebabkan konsumen lebih memilih untuk menyelesaikan masalah secara informal dan menyelesaikan secara langsung dengan tukang gigi. Kondisi ini menekankan pentingnya edukasi dan penyuluhan hukum kepada konsumen agar mereka dapat memahami dan memanfaatkan hak-hak mereka secara optimal. Dengan peningkatan kesadaran dan pemahaman mengenai peraturan dan perlindungan konsumen, diharapkan konsumen akan lebih proaktif dalam mengambil tindakan hukum yang sesuai ketika mengalami kerugian, sehingga praktik-praktik yang merugikan

dapat diminimalkan dan kepastian hukum dapat terwujud.

Dalam hal ini, konsumen praktik tukang gigi yang dirugikan di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong dapat melakukan gugatan ke Pengadilan umum berdasarkan gugatan Perdata dan penuntutan Pidana. Penuntutan pidana tersebut diajukan oleh jaksa setelah melalui proses penyelidikan dan penyidikan oleh pihak kepolisian, serta adanya pengaduan dan laporan dari konsumen yang dirugikan.<sup>16</sup> Dalam hukum perdata, konsumen dapat melakukan gugatan atas dasar Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Perbuatan Melawan Hukum (PMH) adalah tindakan yang merugikan pihak lain akibat kelalaian atau kesalahan, disertai dengan tidak adanya itikad baik dari pihak yang menyebabkan kerugian. Praktik tukang gigi di Kecamatan Muara Badak dan Kecamatan Tenggarong telah melakukan tindakan di luar wewenang dan melakukan perbuatan melawan hukum. Pasal 1365 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum menyatakan bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut. Ganti rugi yang berdasarkan perbuatan melawan hukum dapat dituntut tanpa perlu adanya perjanjian

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan konsumen yang dirugikan di Kabupaten Kutai Kartanegara pada tanggal 03 juni 2024 – 09 juni 2024.

<sup>16</sup> Florentina Dewi Pramesuari, “Analisis Kebijakan Negara Indonesia dalam Penyelesaian Sengketa Medis” *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains* Vol. 03, No. 01, (2024): 7.

terlebih dahulu antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa setiap pihak yang merasa dirugikan berhak mengajukan tuntutan, meskipun tidak ada perjanjian yang dibuat antara konsumen dan pelaku usaha. Seseorang dapat diminta pertanggungjawaban hukum jika terdapat unsur kesalahan dalam tindakannya. Pasal 1365 KUHPerdata, yang dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mensyaratkan adanya empat unsur utama yang harus dipenuhi, yaitu:<sup>17</sup>

- a) Adanya perbuatan.
- b) Adanya unsur kesalahan.
- c) Adanya kerugian yang diderita.
- d) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Dalam hukum pidana, unsur yang dapat ditemukan atas kerugian yang muncul dapat dilihat dalam Pasal 359, Pasal 360 Ayat (1), dan Pasal 360 Ayat (2) KUHP. Pasal 359 KUHP menyebutkan bahwa Barang siapa karena kesalahannya (kealpaannya) menyebabkan orang lain mati, diancam dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana kurungan paling lama satu tahun. Pasal 360 Ayat (1) KUHP menyebutkan bahwa Barang siapa karena kesalahannya (kealpaannya) menyebabkan orang lain mendapat luka-luka berat, diancam dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana kurungan paling lama satu tahun. Kemudian Pasal 360 Ayat (2)

KUHP menyebutkan bahwa Barang siapa karena kesalahannya (kealpaannya) menyebabkan orang lain luka-luka sedemikian rupa sehingga timbul penyakit atau halangan menjalankan pekerjaan jabatan atau pencarian selama waktu tertentu, diancam dengan pidana penjara paling lama sembilan bulan atau pidana kurungan paling lama enam bulan atau pidana denda paling tinggi empat ribu lima ratus rupiah. Dalam hal malpraktik tukang gigi yang menyebabkan kerugian kepada konsumen, perbuatan pidana dapat dikaitkan dengan tindakan melanggar hukum yang dilakukan oleh tukang gigi tersebut. Jika tukang gigi melakukan praktik di luar wewenang dan melanggar Permenkes Nomor 39 tahun 2014 sehingga tindakan tersebut menimbulkan kerugian fisik maupun finansial kepada konsumen, maka tindakan tersebut dapat dianggap sebagai perbuatan pidana. Sebagai contoh, kerugian yang dialami oleh konsumen akibat praktik tukang gigi di Kabupaten Kutai Kartanegara, khususnya di Kecamatan Muara Badak dan Tenggarong, dapat menjadi dasar untuk mengajukan tuntutan pidana. Dengan demikian, adanya korban luka akibat kelalaian tukang gigi tersebut dapat menjadi dasar yang kuat untuk memproses tuntutan pidana atas malpraktik yang mereka lakukan sesuai dengan Pasal 359 dan 360 KUHP.

---

<sup>17</sup> Munir Fuady, 2002, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, cik. Pertama, Cara Aditya Bakti, Bandung, hlm. 73.

Jika seseorang diduga memenuhi unsur-unsur tindak pidana, besar kemungkinan perbuatan tersebut juga memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum. Jika suatu tindakan terbukti mengandung unsur tindak pidana dan perbuatan melawan hukum, maka kedua jenis sanksi, yaitu pidana dan perdata, dapat dikenakan sekaligus. Ini berarti korban tidak hanya berhak menuntut ganti rugi secara perdata, tetapi pelaku juga dapat dikenakan sanksi pidana melalui proses hukum yang berjalan secara bersamaan. Dalam kasus praktik tukang gigi di Kabupaten Kutai Kartanegara, tindakan tukang gigi yang melakukan pencabutan gigi, pemasangan kawat gigi, dan tindakan di luar kewenangan lainnya dapat dikenakan kedua jenis sanksi tersebut. Konsumen yang dirugikan tidak hanya dapat menuntut ganti rugi atas kerugian fisik dan finansial yang mereka alami melalui gugatan perdata, tetapi juga bisa mengajukan laporan pidana atas tindakan yang melanggar hukum kesehatan dan berpotensi membahayakan nyawa atau kesehatan mereka.<sup>18</sup>

#### IV. KESIMPULAN

Perlindungan konsumen bertujuan untuk memastikan adanya kepastian hukum baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Namun, tindakan tukang gigi yang berpraktik di luar

wewenangnya, seperti melakukan pencabutan gigi, penambalan, pemasangan kawat gigi, dan perawatan gigi lainnya yang seharusnya dilakukan oleh dokter gigi, melanggar ketentuan Pasal 6 Ayat (2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014. Di Kabupaten Kutai Kartanegara, khususnya di Kecamatan Muara Badak dan kecamatan Tenggarong, terdapat 8 praktik tukang gigi dan terdapat 10 konsumen praktik tukang gigi yang dirugikan. Dapat diketahui bahwa 6 dari 8 tukang gigi tersebut melakukan tindakan diluar wewenang terhadap konsumen. Selain itu, tidak ada satu pun tukang gigi yang bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Oleh karena itu, konsumen dihimbau untuk lebih kritis, memahami hak-haknya, dan berani memperjuangkan haknya sesuai dengan peraturan yang berlaku guna menghindari kerugian akibat praktik tukang gigi yang melanggar ketentuan.

Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat praktik tukang gigi adalah dengan menyelesaikan sengketa melalui jalur non-litigasi atau dengan mengajukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Untuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan sendiri dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa dan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK). Untuk

---

<sup>18</sup> Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2005: 21-22.

penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan apabila upaya perdamaian tidak berhasil mencapai kesepakatan, atau apabila salah satu pihak enggan melanjutkan jalur alternatif penyelesaian sengketa.

Hukum dan HAM Wara Sains Vol. 3, No. 1.

Wahab, S. A., Adani, R., & Widodo. 2017. *Perbandingan Karakteristik Pengguna Gigi Tiruan Yang Dibuat di Dokter Gigi Dengan Tukang Gigi Di Banjarmasin*. Jurnal Kedokteran Gigi, Vol. 1, No. 1.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Amiruddin & Asikin, Z. 2006. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rajawali Press.
- Munir Fuady, 2002. *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Bandung : Cara Aditya Bakti.
- Irianto, S., & Koeswahyono, I. 2013. *Sosio Legal-Bekal Pengantar dan Substansi Pendalaman*. Malang : Intimedia Malang & Pusat Kajian dan Penelitian Sosio Legal (PKP-SL).

### 2. Peraturan Perundangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

### 3. Jurnal

- Sari, A. N. 2018. *Fenomena Jasa Tukang Gigi Dan Perlindungan Hukum*. Jurnal Cepalo, Vol. 2, No. 1.
- Dharmawan, D., & Jonathan, I. 2019. *Pertanggungjawaban Hukum Praktik Tukang Gigi Yang Melebihi Wewenangnya*. Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan, Vol. 8, No. 1.
- Florentina Dewi Pramesuari. 2024. *Analisis Kebijakan Negara Indonesia dalam Penyelesaian Sengketa Medis*. Jurnal