



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN KESEHATAN
GIGI AKIBAT ADANYA MALPRAKTIK DOKTER GIGI**

*THE LEGAL PROTECTION FOR CONSUMER DENTAL HEALTH AS A
RESULT OF THESE MALPRACTICE DENTIST*

YULIANI ARFINI

NIM 120710101195

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2016

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN KESEHATAN
GIGI AKIBAT ADANYA MALPRAKTIK DOKTER GIGI**

*THE LEGAL PROTECTION FOR CONSUMER DENTAL HEALTH AS A
RESULT OF THESE MALPRACTICE DENTIST*

YULIANI ARFINI

NIM 120710101195

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2016

MOTTO

“ ...Dan barang siapa yang memelihara kehidupan seorang manusia, maka seolah-olah dia telah memelihara kehidupan manusia semuanya. “ (Q.S. Al-mai'dah : 32)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai ungkapan rasa cinta kasih yang sangat tulus dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayah terhebat Syaiful Bahri, S.H. dan Mamiku tercinta Hj. Eri Zulham serta Kakakku tersayang Sufiyanti Wahyuni, S.E serta kekasihku Fandika Windy Yanris, yang sangat saya sayangi, saya hormati, dan sangat saya banggakan, terima kasih atas doa restu dan pengorbanannya yang tiada henti-hentinya yang kalian berikan kepada saya dalam meraih segala impian dan cita-cita
2. Almamater tercinta Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan sebagai tempat bagi saya untuk menimba ilmu khususnya di bidang hukum
3. Sahabat dan teman-temanku sekalian yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN KESEHATAN
GIGI AKIBAT ADANYA MALPRAKTIK DOKTER GIGI**

*THE LEGAL PROTECTION FOR CONSUMER DENTAL HEALTH AS A
RESULT OF THESE MALPRACTICE DENTIST*

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu
Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember**

YULIANI ARFINI

NIM 120710101195

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2016

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 01 September 2016

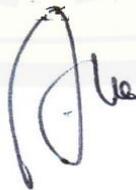
Oleh :

Pembimbing,



Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Pembantu Pembimbing,



EDI WAHJUNI S.H., M.Hum.
NIP. 196812302003122001

PENGESAHAN

SKRIPSI DENGAN JUDUL :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN KESEHATAN GIGI
AKIBAT ADANYA MALAPRAKTIK DOKTER GIGI**

Oleh:

YULIANI ARFINI

NIM 120710101195

Pembimbing



Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Pembantu Pembimbing



EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.
NIP. 196812302003122001

MENGESAHKAN
KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM

PENJABAT DEKAN,



Dr. NURUL GHUFRON, S.H., M.H.
NIP. 197409221999031003

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 01

Bulan : September

Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.

Panitia Penguji

Ketua



MARDI HANDONO, S.H., M.H.

NIP. 196312011989021001

Sekretaris



PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.

NIP. 198210192006042001

Anggota Penguji

Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.

NIP. 197202171998021001



.....

EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum

NIP. 196812302003122001



.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuliani Arfini

NIM : 120710101195

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Kesehatan Gigi Akibat Adanya Malapraktik Dokter Gigi adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansial tidak disebut sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Mei 2016

Yang Menyatakan



YULIANI ARFINI

NIM 1207101011

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang mana telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN KESEHATAN GIGI AKIBAT ADANYA MALAPRAKTIK DOKTER GIGI** “. Skripsi ini disusun penulis guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi ilmu hukum dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H. selaku Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat, masukan, dan memberikan arahan bagi penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
2. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum. selaku Pembimbing Anggota dalam penulisan skripsi ini yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat, masukan, dan memberikan arahan bagi penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
3. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H. selaku Ketua Penguji yang telah menguji dan memberikan pengarahan demi perbaikan skripsi ini;
4. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H. selaku Sekretaris Penguji yang telah menguji dan memberikan pengarahan demi perbaikan skripsi ini;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufroon, S.H., M.H. selaku Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum. selaku Penjabat Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Mardi Handono, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan II Fakultas

Hukum Universitas Jember, Bapak Iwan Rachmad Soetijino, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih karena telah memberikan sarana pendidikan selama penulis menjadi mahasiswa;

6. Bapak Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si. selaku Ketua Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember, dan segenap Bapak Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Ida Bagus Oka Ana, S.H., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik, terima kasih atas segala pengarahan dan bimbingannya selama penulis menjadi mahasiswa;
8. Seluruh staf karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember, staf bagian kemahasiswaan dan segenap pengurus terima kasih telah membantu penulis selama penulis menjadi mahasiswa;
9. Ayah terhebat Syaiful Bahri, S.H. dan Mamiku tercinta Hj. Eri Zulham serta Kakakku tersayang Sufiyanti Wahyuni, S.E. , terima kasih atas cinta dan kasih sayangnya yang tulus, kesabaran yang tiada tara, dukungan serta pengorbanannya sampai saat ini, dengan doa dan dukungannya penulis bisa menempuh dan menyelesaikan studi dan juga S-1 di Fakultas Hukum Universitas Jember hingga dapat meraih gelar Sarjana Hukum;
10. Seluruh keluarga besar yang ada di Medan dan sekitarnya, terima kasih karena selalu mendukung dan menjadi penyemangat kehidupan;
11. Kekasih Fandika Windy Yanris yang tiada hentinya mendukung dan menyemangati, terima kasih atas kesabarannya yang luar biasa dan kasih sayangnya yang tulus serta doa-doanya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
12. Sahabat-sahabatku Chita Merary Helvitya, Aldy Valentino, Siti Maria Ulfa, S.H., Nora Vionita dan Irmawati yang selalu bersama-sama sampai detik ini dalam suka maupun duka, terima kasih atas waktu dan kasih sayangnya, kesabarannya, dukungan, doa dan semangatnya kepada penulis selama masa perkuliahan dan sampai pada menyelesaikan skripsi ini;

13. Teman-teman kos Rumah Cita-Cita, terima sudah hidup bersama-sama dengan waktu yang tidak lama, canda tawa, suka duka, kasih sayang serta motivasinya selama satu kosan dengan penulis dan selama penulis menjadi mahasiswa
14. Terima kasih juga kepada teman-teman seperjuangan Angkatan 2012 dan kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Jember, 20 Mei 2016

Penulis



RINGKASAN

Perlindungan Hukum bagi Pasien sangat diperlukan karena banyaknya malapraktik yang terjadi pada saat ini. Dokter yang melakukan tindakan medis harus bertanggung jawab atas segala sesuatu yang ditimbulkan akibat tindakannya maupun tindakan pegawai atau bawahannya atas perintahnya tersebut, baik berupa kerugian, cacat, maupun kematian pasien. Maka dalam hal ini penulis tertarik untuk menulis suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Kesehatan Gigi Akibat Adanya Malapraktik Dokter Gigi.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini ada tiga, yaitu: Pertama, apa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen kesehatan gigi jika mengalami kerugian atau gangguan kesehatan gigi akibat terjadinya malapraktik dokter gigi. Kedua, bagaimana tanggung jawab hukum dokter gigi jika dalam prakteknya merugikan kepentingan konsumen kesehatan gigi. Ketiga, apa upaya penyelesaian hukum yang dapat dilakukan konsumen kesehatan gigi jika mengalami kerugian akibat adanya tindakan malapraktik dokter gigi.

Tujuan umum dalam penulisan skripsi ini yaitu: untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat-syarat yang diperlukan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember. Tujuan khususnya, yaitu: untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen kesehatan gigi jika mengalami kerugian atau gangguan kesehatan gigi akibat terjadinya malapraktik dokter gigi, untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab hukum dokter gigi jika dalam prakteknya merugikan kepentingan konsumen kesehatan gigi, untuk mengetahui dan memahami upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen kesehatan gigi jika mengalami kerugian akibat adanya tindakan malapraktik dokter gigi.

Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini meliputi tipe penelitian yuridis normatif dan menggunakan pendekatan masalah melalui perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual*

approach), sumber bahan hukum meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan non hukum, dilanjut dengan analisa bahan hukum.

Hasil penelitian bahwa pasien korban malapraktik dapat meminta ganti kerugian kepada dokter gigi atas kesalahan atau kelalaian yang dilakukannya dalam melakukan tindakan medis. Pemberian hak atas ganti rugi merupakan suatu upaya untuk memberikan perlindungan bagi setiap orang atas suatu akibat yang timbul, baik fisik maupun non fisik karena kesalahan atau kelalaian tenaga kesehatan. Mengenai tanggung jawab hukum dokter gigi jika merugikan kepentingan pasiennya, dokter harus bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul akibat perbuatannya dalam tindakan medis baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Terkait dengan hal ini dokter gigi akan mendapatkan sanksi berupa pidana, perdata maupun administrasi. Upaya penyelesaian hukum yang dapat dilakukan oleh pasien yang mengalami malapraktik adalah dengan melalui jalur pengadilan dan di luar pengadilan.

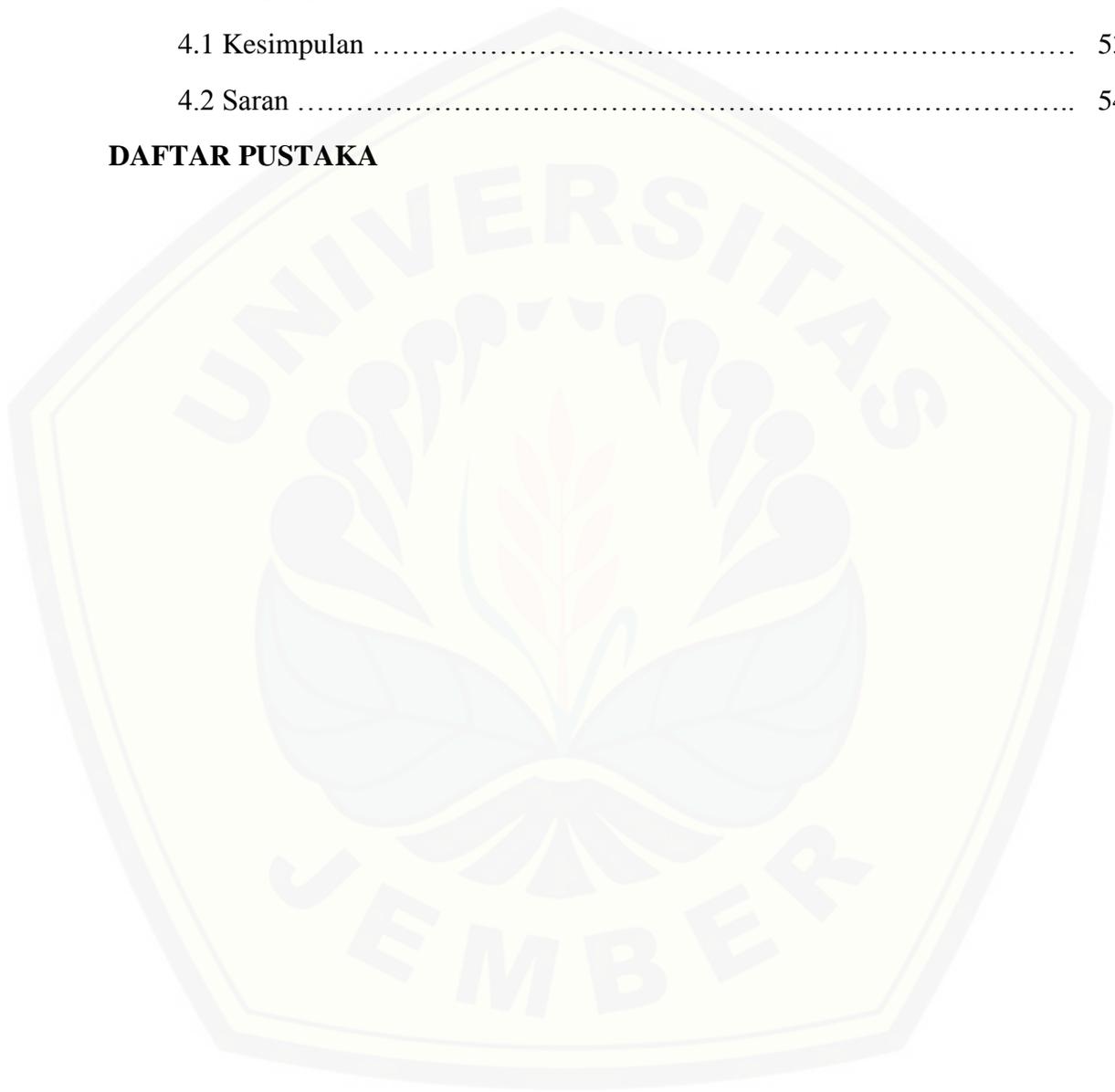
Saran-saran yang dapat diberikan adalah agar pasien yang mengalami malapraktik dapat memperjuangkan haknya untuk menuntut ganti rugi atas tindakan medis yang dilakukan oleh dokter ataupun dokter gigi. Dalam hal ini dokter atau dokter gigi harus bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuat dan harus memberikan ganti kerugian kepada pasien korban malapraktik. Dokter harus lebih berhati-hati dan teliti dalam melakukan tindakan medis. Pasien juga harus lebih memahami mengenai upaya-upaya penyelesaian hukum yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan masalah malapraktik. Cara penyelesaiannya dapat melalui jalur pengadilan dan diluar pengadilan. Cara penyelesaian melalui pengadilan dianggap paling ampuh karena dalam hal ini dapat menimbulkan efek jera kepada pelaku malapraktik.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xiii
HALAMAN DAFTAR ISI	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian	5
1.4.2 Pendekatan Masalah	6
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	7
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	7
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	8
1.4.3.3 Bahan Non Hukum	8

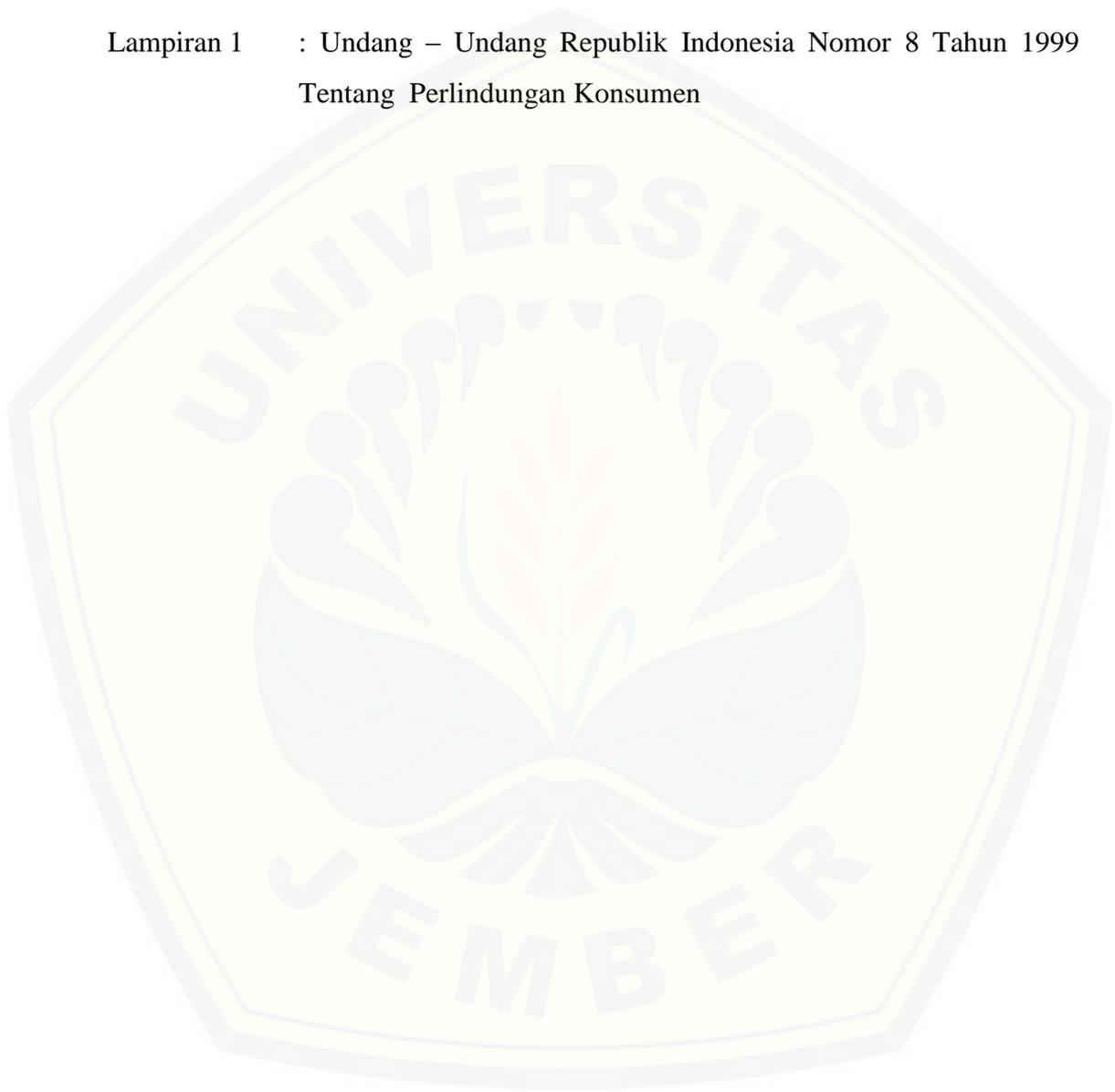
1.4.4 Analisa Bahan Hukum	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Perlindungan Hukum	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	10
2.1.2 Jenis Perlindungan Hukum	11
2.2 Konsumen Kesehatan Gigi	12
2.2.1 Pengertian Konsumen Kesehatan Gigi	12
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen Kesehatan Gigi	13
2.3 Tenaga Medis atau Kesehatan	14
2.3.1 Pengertian Tenaga Medis atau Kesehatan	14
2.3.2 Macam-Macam Tenaga Medis atau Kesehatan	15
2.4 Hukum Kesehatan	16
2.4.1 Pengertian Hukum Kesehatan	16
2.4.2 Azas Hukum Kesehatan	17
2.5 Malapraktek	18
2.5.1 Pengertian Malapraktek	18
2.5.2 Jenis Malapraktek di Bidang Pelayanan Kesehatan	20
2.6 Dokter Gigi	21
2.6.1 Pengertian Dokter Gigi	21
2.6.2 Spesialisasi Kedokteran Gigi	21
2.6.3 Kode Etik Kedokteran Gigi	23
BAB 3 PEMBAHASAN	25
3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Kesehatan Gigi Jika Mengalami Kerugian atau Gangguan Kesehatan Gigi Akibat Terjadinya Malapraktik Dokter	25
3.2 Tanggung Jawab Hukum Dokter Gigi Jika Dalam Praktiknya Merugikan Kepentingan Konsumen Kesehatan Gigi	33

3.3 Upaya Penyelesaian Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Kesehatan Gigi Jika Mengalami Kerugian Akibat Adanya Tindakan Malapraktik Dokter Gigi	44
BAB 4 PENUTUP	53
4.1 Kesimpulan	53
4.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pertambahan jumlah penduduk, berbagai masalah yang berkaitan dengan kesehatan masyarakat juga meningkat. Upaya untuk mengantisipasi masalah tersebut telah dilakukan dengan ditunjang kemajuan dunia kedokteran. Akan tetapi, kemajuan di bidang kedokteran tersebut ternyata masih memerlukan perangkat hukum untuk melindungi para pasien.¹

Setiap dokter akan berhubungan dengan manusia yang sedang mengharapkan suatu pertolongan dalam suatu hubungan kesepakatan “terapeutik”.² Perjanjian terapeutik adalah perjanjian antara dokter dengan pasien yang memberikan kewenangan kepada dokter untuk melakukan kegiatan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien berdasarkan keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh dokter tersebut.³

Berbagai macam profesi dokter tersebut masih banyak dokter yang melakukan malapraktik atau kelalaian dalam tugasnya dengan tidak memperhatikan hal-hal yang penting pada pasiennya. Akibatnya banyak pasien yang dirugikan atas kelalaian tersebut. Kerugian yang diterima pasien dapat berupa cacat sementara, cacat permanen maupun gangguan kesehatan lainnya. Perlindungan hukum terhadap pasien yang mana didasarkan pada Pasal 77 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan yang menyatakan :

“Setiap Penerima Pelayanan Kesehatan yang dirugikan akibat kesalahan atau kelalaian Tenaga Kesehatan dapat meminta ganti rugi sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

¹ Adami Chazawi, 2007, *Malpraktik Kedokteran*, Malang: Bayumedia Publishing, hlm vii.

² Jusuf Hanafiah dan Amri, 2008, *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, hlm 17.

³ <https://prasxo.wordpress.com/tag/pengertian-perjanjian-terapeutik/>, diakses pada tanggal 24 Februari 2016, pk1. 16.00 WIB

Dokter gigi umum dan dokter gigi spesialis mempunyai kemampuan yang sama dalam bidang kesehatan gigi dan mulut secara umum, hanya saja dokter gigi spesialis membutuhkan waktu pendidikan yang lebih lama dan lebih fokus terhadap salah satu bagian dalam bidang ilmu kesehatan gigi dan mulut. Seluruh dokter gigi dapat melakukan perawatan yang mencakup semua bagian yang berkaitan dengan kesehatan gigi dan mulut, begitu pula dengan perawatan *orthodonti* dapat dilakukan oleh dokter gigi umum yang memiliki sertifikat khusus dan telah mengikuti serangkaian pelatihan mengenai perawatan *orthodonti*, selain itu dalam melakukan perawatan *orthodonti* harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dokter tidak hanya bertanggung jawab atas akibat buruk yang diderita pasien karena perbuatannya dalam malapraktik kedokteran, tetapi juga bertanggung jawab atas perbuatan pegawai atau bawahannya yang tunduk pada perintahnya. Dasar pembebanan pertanggungjawaban pidana atas perbuatan orang lain (*vicarious liability*) ini tidak hanya mempunyai landasan moral (etika profesional), tetapi juga mempunyai landasan hukum (perdata) yang kuat dalam Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam hukum pidana modern, *vicarious liability* bukan lagi merupakan hal yang sulit untuk diterapkan. Tugas pekerjaan yang dilakukan oleh pembantu/perawat merupakan perintah dokter, jadi wajar jika dokter harus bertanggung jawab atas apa yang dilakukan oleh pembantunya tersebut.⁴

Hubungan dokter-pasien dapat ditelusuri baik asal usulnya pada hubungan pengobatan seperti dalam masyarakat sederhana itu, tentu ditambah dengan kerumitan-kerumutan yang dibawa oleh perkembangan social, ekonomi, hubungan antar manusia, ilmu kedokteran, teknologi, etika, hukum, bisnis, dan lain-lain dizaman modern ini.⁵ Hubungan dokter-pasien umumnya tidak setara. Ada kesenjangan antara keduanya dalam berbagai aspek. Biasanya, pasien ada dipihak yang lemah, oleh karena itu ia perlu perlindungan. Karena posisinya

⁴ Adami Chazawi, 2007, *Op Cit*, hlm 7

⁵ Samsi Jacobalis, 2005, *Pengantar Tentang Perkembangan Ilmu Kedokteran, Etika Medis, dan Bioetika*, Jakarta: Sagung Seto, hlm 47-48

sebagai pihak yang lebih kuat dalam banyak hal, untuk dokter diperlukan rambu-rambu agar ia tidak tergoda untuk melakukan tindakan-tindakan yang merugikan pasien dan menguntungkan dirinya sendiri.⁶ Seperti yang terjadi pada kasus Wisda Wati yang ingin merapikan giginya dengan pemasangan kawat behel yang dilakukan oleh drg. Hj. Yenni, dalam hal ini telah melakukan malapraktik karena setelah pemasangan selama 2 (dua) tahun tidak ada perubahan pada gigi Wisda Wati tetapi yang diperoleh malahan giginya menjadi jelek dari keadaan semula.⁷ Dan yang kedua kasus yang terjadi pada Sutrisno yang mengeluh giginya sakit dan melakukan pencabutan gigi pada dokter gigi spesialis bedah mulut disalah satu rumah sakit. Setelah mencabut 4 (empat) giginya, drg. Handoko selaku spesialis bedah mulut yang menangani Sutrisno lupa membuat lubang dibawah rahang sehingga menyebabkan didalam paru-paru Sutrisno terdapat nanah dan darah bekas pencabutan gigi dan menyebabkan kematian pada Sutrisno.⁸

Berdasarkan dengan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan pembahasan tentang bentuk perlindungan hukum bagi pasien yang mengalami malpraktek dokter gigi yang disusun dalam sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul ***“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN KESEHATAN GIGI AKIBAT ADANYA MALAPRAKTIK DOKTER GIGI”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan , maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen kesehatan gigi jika mengalami kerugian atau gangguan kesehatan gigi akibat terjadinya malapraktik dokter gigi ?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum dokter gigi jika dalam prakteknya merugikan kepentingan konsumen kesehatan gigi ?

⁶ *Ibid*

⁷ file:///C:/Users/user/Downloads/130_Pdt.G_2013_PN.Pdg%20(1).pdf

⁸ <http://www.merdeka.com/peristiwa/rsud-tugurejo-bantah-malpraktik-pasien-tewas-usai-cabut-gigi.html>

3. Apa upaya penyelesaian hukum yang dapat dilakukan konsumen kesehatan gigi jika mengalami kerugian akibat adanya tindakan malapraktik dokter gigi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk memperoleh tujuan yang diharapkan dalam penulisan skripsi ini, maka setiap penelitian haruslah memiliki tujuan yang jelas. Hal ini dikarenakan agar para pembaca dapat memahami dengan jelas mengapa dan untuk apa tujuan ini dilaksanakan. Terkait dengan hal itu, penulis membagi tujuan itu dalam dua tujuan, yaitu :

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penulisan skripsi ini adalah :

- a. Tujuan yang bersifat akademis yaitu untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelas Sarjana Hukum Universitas Jember
- b. Untuk menambah wawasan, mengembangkan serta menerapkan ilmu pengetahuan yang selama ini telah diperoleh selama menjalani masa studi di Fakultas Hukum Universitas Jember agar pemahaman mengenai hukum khususnya di bidang Hukum Perlindungan Konsumen lebih mendalam
- c. Untuk memberikan hasil dari pemikiran yang diperoleh dari penelitian hukum dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya terutama bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember dan dapat digunakan sebagai landasan agar dalam bertindak sesuai dengan teori yang ada dan tidak menyimpang

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penulisan skripsi ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen kesehatan gigi jika mengalami kerugian atau gangguan kesehatan gigi akibat terjadinya malapraktik dokter gigi
- b. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab hukum dokter gigi jika dalam prakteknya merugikan kepentingan konsumen kesehatan gigi
- c. Untuk mengetahui dan memahami upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen kesehatan gigi jika mengalami kerugian akibat adanya tindakan malapraktik dokter gigi

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian hukum dalam penulisan suatu karya tulis ilmiah dapat digunakan untuk menggali, mengelola, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapat kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu hukum yang dihadapi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Metode yang tepat diharapkan dapat memberikan alur pemikiran secara berurutan dalam usaha pencapaian pengkajian sehingga nantinya akan di dapat suatu kebenaran yang maksimal. Metode penelitian dalam penelitian ini meliputi empat aspek yaitu tipe penelitian, pendekatan masalah, sumber hukum, dan analisis bahan hukum.

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan proposal ini adalah yuridis normatif⁹ adalah menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum sesuai dengan norma hukum, prinsip hukum serta fenomena hukum yang ada.¹⁰ Penulis mengkaji aturan hukum yang menggunakan literatur sebagai konsep, teori serta pendapat ahli hukum terhadap permasalahan yang dianalisis. Berbeda

⁹ Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Penelitian Hukum*, Cetakan ke-9, Jakarta: Prenada Media Group, hlm 47.

¹⁰ *Ibid*,

dengan penelitian sosial yang bersifat deskriptif, penelitian hukum (*legal research*) merupakan penelitian yang bersifat preskriptif¹¹, sehingga tidak dimulai dari suatu hipotesis.

1.4.2 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah diperlukan untuk memperoleh informasi mengenai tema yang dibahas dalam sebuah penelitian. Pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).¹² Pendekatan yang penulis gunakan dalam penulisan penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.¹³ Dalam metode pendekatan perundangundangan peneliti perlu memahami hierarki, dan Asas-asas dalam peraturan perundang-undangan.¹⁴ Pendekatan ini yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini yang terkait dalam hal pertanggung jawaban secara hukum jika seorang dokter gigi merugikan pasiennya.

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin didalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.¹⁵ Pendekatan konseptual dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada. Hal itu dilakukan karena memang belum atau tidak ada

¹¹ *Ibid*, hlm 59.

¹² *Ibid*, hlm 133.

¹³ *Ibid*,

¹⁴ *Ibid*, hlm 137.

¹⁵ *Ibid*, hlm 135 – 136.

aturan hukum untuk masalah yang dihadapi.¹⁶Dengan pendekatan ini, maka dapat dipelajari dan mengkaji mengenai seluruh permasalahan hukum yang timbul dari malpraktek yang dilakukan oleh dokter gigi yang atas hal tersebut mengandung unsur perbuatan melawan hukum dan memaparkan pula konsep pemecahan isu hukum tersebut.

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan deskripsi mengenai apa yang seharusnya diperlukan dalam penelitian ini. Bahan hukum yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non-hukum.

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri atas perundang-undangan, catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undang, dan putusan-putusan hakim.¹⁷Bahan hukum primer yang digunakan antara lain :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
- d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- e. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan
- f. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis

¹⁶ *Ibid*, hlm 177.

¹⁷ *Ibid*, hlm 141.

- g. Surat Keputusan Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia Nomor : SKEP/034/PB PDGI/V/2008 Tentang Kode Etik Kedokteran Gigi Indonesia

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai klasifikasi tinggi.¹⁸Bahan-bahan hukum sekunder yang digunakan penulis dalam penulisan skripsi ini meliputi buku-buku hukum, rancangan undang-undang, jurnal-jurnal hukum, hasil-hasil penelitian maupun pendapat pakar hukum.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku mengenai ilmu politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, kebudayaan ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penelitian.¹⁹Bahan ini memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap sumber bahan hukum primer dan sekunder. Adapun sumber bahan non hukum yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi internet, kamus ataupun wawancara dengan narasumber yang terkait dengan permasalahan yang sedang dikaji.²⁰

¹⁸ *Ibid*, hlm. 182-183

¹⁹ *Ibid*, hlm. 183-184

²⁰ *Ibid*, hlm 165.

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Proses analisis bahan hukum merupakan proses menemukan jawaban dari pokok permasalahan yang timbul dari fakta hukum, proses tersebut dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu :²¹

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan
2. Mengumpulan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
4. Menerima kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun dari kesimpulan

Adapun analisis bahan hukum yang penulis peroleh kemudian diuraikan dan dihubungkan antara satu dengan yang lainnya sehingga akan menghasilkan suatu penjelasan yang disajikan melalui penulisan yang sistematis guna untuk menjawab isu hukum yang telah dirumuskan dengan baik dalam pembahasan sampai dengan kesimpulan.

²¹ *Ibid*, hlm 171

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian perlindungan dalam ilmu hukum adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat keamanan untuk memberikan rasa aman, baik fisik maupun mental, kepada korban dan sanksi dari ancaman, gangguan, terror, dan kekerasan dari pihak manapun yang diberikan pada tahap penyelidikan, penuntutan, dan atas pemeriksaan disidang pengadilan. Hukum adalah peraturan yang memaksa, akan tetapi tidak untuk memaksakan sesuatu pada seseorang melainkan untuk melindungi kepentingan-kepentingan manusia. Hal ini disebabkan karena kepentingan itu kerap kali diancam atau dilanggar oleh pihak tertentu sehingga hukum perlu untuk mengamankannya dan bila perlu memaksa.²²

Mengenai Perlindungan Hukum telah diatur di dalam Pasal 28 D ayat (1) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yang menyatakan :

“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”.

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum agar kekuatannya secara teroganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi khususnya pada distribusi sumber daya baik para perangkat individu maupun structural.²³

²² Suroso, 2000, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm 24.

²³ Philipus M. Hadjhon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, hlm 2.

Lebih lanjut Satjipto Raharjo mengemukakan mengenai Perlindungan Hukum yaitu adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam kepentingannya. Selanjutnya dikemukakan pula bahwa salah satu sifat dan sekaligus merupakan tujuan dari hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.²⁴

2.1.2 Jenis Perlindungan Hukum

Menurut ketentuan Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban menentukan bahwa perlindungan adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban yang wajib dilaksanakan oleh lembaga-lembaga yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan ini. Dengan demikian, Hadjon dengan menitik beratkan pada “tindakan pemerintahan” (*bestuurshandeling* atau *administrative action*) membedakan perlindungan hukum bagi rakyat dalam dua macam, yaitu :²⁵

- a. Perlindungan hukum preventif, bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang memberi rakyat untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif, yang sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah yang didasarkan kepada kebebasan bertindak karena pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi;
- b. Perlindungan hukum represif, bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganan perlindungan hukum bagi rakyat oleh peradilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia.

Perlindungan hukum terhadap hak masyarakat dapat dilakukan dalam dua cara, yaitu: yang pertama, perlindungan hukum secara preventif, yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat dalam hal mengajukan keberatan dan bebas untuk berpendapat serta membela dirinya

²⁴ Setiono, 2004, *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*, (Tesis), Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm 3.

²⁵ Philipus M. Hadjon, 1987, *Op Cit*, hlm 2.

sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Yang kedua, perlindungan hukum secara represif, yang bertujuan untuk menangani dan menyelesaikan sengketa yang ada dan juga penanganan dalam hal perlindungan hukum bagi masyarakat.

Hadjon menjelaskan bahwa sarana perlindungan hukum preventif meliputi *the right to be heard* dan *access to information*. Arti penting dari *the right to be heard* adalah: pertama, individu yang terkena tindakan pemerintah dapat mengemukakan hak-haknya dan kepentingannya, sehingga menjamin keadilan; kedua, menjang pelaksanaan pemerintah yang baik.²⁶

2.2 Konsumen Kesehatan Gigi

2.2.1 Pengertian Konsumen Kesehatan Gigi

Konsumen kesehatan gigi yang dimaksudkan dalam hal ini adalah pasien. Pengertian pasien menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran menyatakan bahwa:

“Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi”.

Lebih lanjut pengertian pasien juga disebutkan dalam Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit yang menyatakan bahwa :

“Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit”.

Pengertian pasien yang lainnya adalah orang yang sedang menderita penyakit atau gangguan badaniah / rohaniah yang perlu ditolong agar lekas sembuh dan berfungsi kembali melakukan kegiatannya sebagai salah satu anggota masyarakat. Pasien adalah titik sentral dalam usaha-usaha penyembuhan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.²⁷ Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa

²⁶ *Ibid*, hlm 2-3

²⁷ Amri Amir, 1997, *Op Cit*, hlm 17.

Indonesia (KBBI), pasien diartikan sebagai orang sakit (yang dirawat dokter; penderita (sakit).

Lebih lanjut pasien juga diartikan sebagai seseorang yang menerima perawatan medis, seringkali pasien menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan dokter untuk memulihkannya. Kata pasien dari bahasa indonesia analog dengan kata *patient* dari bahasa inggris. *Patient* diturunkan dari bahasa latin yaitu *patiens* yang memiliki kesamaan arti dengan kata *pati* yang artinya menderita.²⁸

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen Kesehatan Gigi

Bila dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1960 Tentang pokok-pokok kesehatan disebutkan: “Tiap-tiap warganegara berhak memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan perlu diikutsertakan dalam usaha-usaha kesehatan pemerintah”. Karena itu sebagai pemberi jasa dibidang kesehatan, kita harus memahami dengan baik hak dan kewajiban pasien.²⁹

Hak pasien di dalam Pasal 52 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran yaitu pasien, dalam menerima pelayanan pada praktik kedokteran, mempunyai hak :

- a. Mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (3);
- b. Meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain;
- c. Mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis;
- d. Menolak tindakan medis; dan
- e. Mendapatkan isi rekam medis.

Sedangkan kewajiban pasien diatur dalam Pasal 53 yaitu pasien, dalam menerima pelayanan pada praktik kedokteran, mempunyai kewajiban :

- a. Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya;
- b. Mematuhi nasihat dan petunjuk dokter atau dokter gigi;
- c. Mematuhi ketentuan yang berlaku di sarana pelayanan kesehatan; dan
- d. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

²⁸ <http://nanangbudianas.blogspot.co.id/2013/02/pengertian-pasien-dan-pasien-rawat-inap.html>, diakses pada tanggal 26 Februari 2016, pkl. 13.40 WIB

²⁹ Amri Amir, 1997, *Op Cit*, hlm 17

Hak-Hak pasien lainnya yang harus dilindungi menurut Presiden Jhon F. Kennedy yaitu :³⁰

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)
2. Hak memilih (*the right to choose*)
3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Sedangkan kewajiban pasien lainnya yang harus dilaksanakan, yaitu :³¹

1. Kewajiban memberi informasi yang sebenarnya kepada dokter
2. Kewajiban mematuhi nasihat dokter yang mengobatinya
3. Kewajiban menyimpan rahasia pribadi dokter yang mengobatinya
4. Kewajiban untuk memberikan imbalan/honorarium yang pantas
5. Kewajiban pasien untuk mentaati peraturan rumah sakit dan melunaskan biaya rumah sakit

2.3 Tenaga Medis atau Kesehatan

2.3.1 Pengertian Tenaga Medis atau Kesehatan

Pengertian Tenaga Kesehatan dijelaskan dalam Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan yang menyebutkan :

“Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan”.

Lebih lanjut dijelaskan pengertian tenaga kesehatan berdasarkan Pasal 1 angka 4 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis yang berbunyi :

“Tenaga Kesehatan tertentu adalah tenaga kesehatan yang ikut memberikan pelayanan kesehatan secara langsung kepada pasien-pasien selain dokter dan dokter gigi”.

³⁰ Zulham, 2012, Hukum Perlindungan Konsumen, Medan: Kencana, hlm 47.

³¹ Amri Amir, 1997, *Op Cit*, hlm 21

Tenaga kesehatan adalah tenaga individu yang bekerja atau mengabdikan di bidang kesehatan, cukup pengetahuan dan keterampilan serta pernah menempuh pendidikan di bidang kesehatan.³²

Definisi lainnya mengenai tenaga medis adalah tenaga ahli kedokteran yang fungsi utamanya memberikan pelayanan medis kepada pasien dengan mutu sebaik-baiknya, menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran, kode etik yang berlaku, serta dapat dipertanggung jawabkan.³³

2.3.2 Macam-Macam Tenaga Medis atau Kesehatan

Menurut Pasal 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, tenaga di bidang kesehatan terdiri dari 2 (dua) macam, yaitu :

- a. Tenaga kesehatan; dan
- b. Asisten tenaga kesehatan.

Lebih lanjut berdasarkan Pasal 11 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, tenaga kesehatan dikelompokkan ke dalam :

- 1) Tenaga medis yaitu dokter, dokter gigi, dokter spesialis dan dokter gigi spesialis
- 2) Tenaga psikologi klinis yaitu psikologis klinis
- 3) Tenaga keperawatan yaitu berbagai jenis perawat
- 4) Tenaga kebidanan yaitu bidan
- 5) Tenaga kefarmasian yaitu apoteker dan tenaga teknis kefarmasian
- 6) Tenaga kesehatan masyarakat yaitu epidemiolog kesehatan, tenaga promosi kesehatan dan ilmu perilaku, pembimbing kesehatan kerja, tenaga administrasi dan kebijakan kesehatan, tenaga biostatistik dan kependudukan, tenaga kesehatan reproduksi dan keluarga
- 7) Tenaga kesehatan lingkungan yaitu tenaga sanitasi lingkungan, entomolog kesehatan dan mikrobiolog kesehatan
- 8) Tenaga gizi yaitu nutrisisionis dan dietisien

³² <http://sehat.link/pengertian-tenaga-kesehatan.info>, diakses pada tanggal 26 Februari, pkl. 19.00 WIB

³³ http://jakartapedia.bpadjakarta.net/index.php/Tenaga_Kesehatan, diakses pada tanggal 26 Februari 2016, pkl 19.15 WIB

- 9) Tenaga keterampilan fisik yaitu fisioterapis, okupasi terapis, terapis wicara, dan akupuntur
- 10) Tenaga keteknisan medis yaitu perekam medis dan informasi kesehatan, teknik kardiovaskuler, teknisis pelayanan darah, refraksionis optisien / optometris, teknisi gigi, penata anestesi, terapis gigi dan mulut, dan audiologis
- 11) Tenaga teknik biomedika yaitu radiographer, elektromedis, ahli teknologi laboratorium medik, fisikawan medik, radioterapis, dan ortotik prostetik
- 12) Tenaga kesehatan tradisional yaitu nakes tradisional ramuan dan nakes tradisional keterampilan
- 13) Tenaga kesehatan lain

2.4 Hukum Kesehatan

2.4.1 Pengertian Hukum Kesehatan

Definisi hukum tidak dapat memuaskan semua pihak karena banyak seginya, dan demikian luasnya sehingga sulit disatukan dalam satu rumusan. Berdasar pandangan praktis yang dimaksud dengan hukum adalah peraturan perundangan seperti yang terdapat dalam hukum pidana, hukum perdata, hukum tata negara, dan hukum administrasi negara.³⁴ Hukum kesehatan ialah rangkaian peraturan perundang-undangan dalam bidang kesehatan yang mengatur pelayanan medik dan sarana medik.³⁵

Pengertian Hukum Kesehatan berdasarkan anggaran dasar PERHUKI (Perhimpunan Hukum Kesehatan Indonesia) dijelaskan, Hukum Kesehatan adalah:³⁶

1. Semua ketentuan hukum yang berhubungan langsung dengan pemeliharaan / pelayanan kesehatan dan penerapannya serta hak dan kewajiban baik dari perorangan dan segenap lapisan masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan maupun dari pihak penyelenggara pelayanan kesehatan dalam segala aspek organisasi, sarana, pedoman-pedoman medik, ilmu pengetahuan kesehatan dan hukum serta sumber-sumber hukum lainnya.

³⁴ Gunawan, 1992, *Memahami Etika Kedokteran*, Yogyakarta: Kanisius, hlm 10

³⁵ CST. Kansil, 1991, *Pengantar Hukum Kesehatan Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, hlm 1

³⁶ Amri Amir, 1997, *Op Cit*, hlm 10.

2. Yang dimaksud dengan Hukum Kedokteran adalah bagian dari Hukum Kesehatan yang menyangkut pelayanan medis.

Van Der Mijl mengungkapkan bahwa hukum kesehatan diartikan sebagai hukum yang berhubungan dengan pemeliharaan kesehatan, meliputi : penerapan perangkat hukum perdata, pidana dan tata usaha negara. Sedangkan Leenen berpendapat bahwa hukum kesehatan sebagai keseluruhan aktivitas yuridis dan peraturan hukum di bidang kesehatan serta studi ilmiahnya.³⁷

Lebih lanjut defini mengenai hukum kesehatan adalah keseluruhan aturan hukum:³⁸

1. Yang langsung berhubungan dengan pemeliharaan kesehatan
2. Yang merupakan penerapan hukum perdata, hukum pidana, dan hukum administrasi negara dalam kaitan dengan pemeliharaan kesehatan, dan
3. Yang bersumber dari hukum otonom yang berlaku untuk kalangan tertentu saja, hukum kebiasaan, hukum yurisprudensi, aturan-aturan internasional, ilmu pengetahuan dan literature yang ada kaitannya dengan pemeliharaan kesehatan

2.4.2 Azas Hukum Kesehatan

Azas Hukum adalah norma dasar yang dijabarkan dalam hukum positif tetapi oleh ilmu hukum tidak dianggap berasal dari aturan-aturan yang lebih umum. Dalam hal ini ada 6 (enam) azas hukum dalam Kesehatan yang meliputi :

1. Asas perikemanusiaan yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa berarti bahwa penyelenggaraan kesehatan harus dilandasi atas perikemanusiaan yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa dengan tidak membedakan golongan, agama, dan bangsa;
2. Asas manfaat berarti memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan dan peri kehidupan yang sehat bagi setiap warga negara;

³⁷ <http://tesishukum.com/pengertian-hukum-kesehatan-menurut-para-ahli/>, diakses pada tanggal 27 Februari 2016, pk1. 00.55 WIB

³⁸ Samsi Jacobalis, 2005, *Op Cit*, hlm 138.

3. Asas usaha bersama dan kekeluargaan berarti bahwa penyelenggaraan kesehatan dilaksanakan melalui kegiatan yang dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan;
4. Asas adil dan merata berarti bahwa penyelenggaraan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
5. Asas peri kehidupan dalam keseimbangan berarti bahwa penyelenggaraan kesehatan harus dilaksanakan seimbang antara kepentingan individu dan masyarakat, antara fisik dan mental, antara materiel dan spiritual;
6. Asas kepercayaan pada kemampuan dan kekuatan sendiri berarti bahwa penyelenggaraan kesehatan harus berlandaskan pada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri dengan memanfaatkan potensi nasional seluas-luasnya.³⁹

2.5 Malapraktik

2.5.1 Pengertian Malapraktik

Pertama harus dipahami terlebih dahulu tentang pengertian malapraktik. Ini adalah terjemahan dari *malpractice*. *Mal* berarti salah atau jelek, *practice* berarti praktek. Dengan demikian secara sederhana dapat diartikan malapraktik adalah praktek yang salah atau praktek yang jelek. Ada yang menerjemahkan menjadi malapraktik, karena *mala* juga berkonotasi jelek atau buruk. Namun menurut pendapat kami hal ini tidak tepat.⁴⁰

Beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan malapraktik medis adalah tindakan yang salah oleh dokter pada waktu menjalankan praktek, yang menyebabkan kerusakan atau kerugian bagi kesehatan

³⁹ <http://bahankuliyah.blogspot.co.id/2014/05/hukum-kesehatan.html>, diakses pada tanggal 27 Februari 2016, pk. 01.20 WIB

⁴⁰ Amri Amir, 1997, *Op Cit*, hlm 52-53

dan kehidupan pasien, serta menggunakan keahlian kedokteran untuk kepentingan pribadi.⁴¹

Lebih lanjut dari sudut harfiah, istilah malapraktik atau malpractice, atau malapraxis artinya praktik yang buruk (*bad practice*), praktik yang jelek. Buruk karena salah dan menyimpang dari yang seharusnya. Jika kata malapraktik dihubungkan dengan kata “dokter” menjadi “malapraktik dokter” atau malapraktik kedokteran, istilah malapraktik kedokteran (*medical malpractice*) pertama kali digunakan oleh Sir William Blackstone ketika beliau menulis dalam tahun 1768. Malapraktik kedokteran adalah istilah hukum (Kartono Muhamad) yang dari sudut harfiah pun artinya praktik kedokteran yang buruk atau yang jelek karena salah atau menyimpang dari yang semestinya dan sebagainya⁴²

Malapraktik yang diberi arti penyimpangan dalam menjalankan suatu profesi dari sebabnya, baik karena disadari maupun tidak / kelalaian dapat terjadi dalam lapangan profesi apa pun, seperti advokat, akuntan, dan bias jadi pada profesi wartawan. Akan tetapi pandangan masyarakat bahwa seolah-olah setiap praktik atau setiap pekerjaan professional (termasuk dokter) yang menimbulkan kerugian orang lain tanpa menilai terlebih dulu bagaimana faktor subjektif (batin dokter) atau faktor objektif yang memengaruhinya adalah malapraktik. Pandangan malapraktik kedokteran tidak dapat dipisahkan dengan unsur sikap batin pelakunya.⁴³

Berdasarkan uraian singkat tersebut, berarti malapraktik kedokteran adalah dokter atau orang yang ada dibawah perintahnya dengan sengaja atau kelalaian melakukan perbuatan (aktif atau pasif) dalam praktik kedokteran pada pasiennya dalam segala tingkatan yang melanggar standar profesi, standar prosedur, prinsip-prinsip professional kedokteran, atau dengan melanggar hukum (tanpa wewenang) karena tanpa *informed consent* atau di luar *informed consent*, tanpa SIP atau tanpa STR, tidak sesuai dengan kebutuhan medis pasien dengan menimbulkan (causal

⁴¹ *Ibid*

⁴² Adami Chazawi, 2007, *Op Cit*, hlm 2.

⁴³ *Ibid*, hlm. 2-3.

verband) kerugian bagi tubuh, kesehatan fisik, mental, dan atau nyawa pasien sehingga membentuk pertanggung jawaban hukum bagi dokter.⁴⁴

Definisi lainnya mengenai malapraktik profesi kedokteran adalah setiap kesalahan yang diperbuat oleh dokter karena melakukan suatu pekerjaan dibawah standar yang sebenarnya secara rata-rata dan masuk akal.⁴⁵

Kasus-kasus tuduhan malapraktik seringkali oleh pers diberitakan secara berlebihan. Ini membuat tertanam kecurigaan pada masyarakat umum bahwa profesi dokter sudah mengalami degradasi moral, sehingga kini dokter pada umumnya menjadi sukar dipercaya. Para dokter banyak yang dianggap tidak bertanggung jawab dalam menjalankan profesi, dan hanya bertujuan untuk mendapat uang. Atau, malpraktik terjadi karena dokter tidak teliti atau tidak terlalu acuh dalam menjalankan profesinya.⁴⁶

2.5.2 Jenis Malapraktik di Bidang Pelayanan Kesehatan

Berpijak pada hakekat malapraktik dalam praktik yang buruk atau tidak sesuai dengan standar profesi yang telah ditetapkan, maka ada bermacam-macam malapraktik yang dapat dipilah dengan mendasarkan pada ketentuan hukum yang dilanggar, walaupun kadang kala sebutan malpraktek secara langsung bisa mencakup dua atau lebih jenis malapraktik. Secara garis besar malpraktek dibagi dalam tiga golongan besar, yaitu :⁴⁷

1. Malapraktik Medik (*medical malpractice*)

“John D. Blum merumuskan : malapraktik medik merupakan bentuk kelalaian professional yang menyebabkan terjadinya luka berat pada pasien / penggugat sebagai akibat langsung dari perbuatan ataupun pembiaran oleh dokter / tergugat”.

2. Malapraktik Etik (*ethical malpractice*)

⁴⁴ *Ibid*, hlm. 10.

⁴⁵ CST Kansil, 1991, *Op Cit*, hlm 242.

⁴⁶ Samsi Jacobalis, 2005, *Op Cit*, hlm 57

⁴⁷ <http://feris-eri.blogspot.co.id/2013/05/makalah-hukum-kesehatan-khususnya.html>, diakses pada tanggal 27 Februari 2016, pkl. 02.30 WIB

“Malapraktik etik adalah tindakan dokter yang bertentangan dengan etika kedokteran, sebagaimana yang diatur dalam kode etik kedokteran Indonesia yang merupakan seperangkat standar etika, prinsip, aturan, norma yang berlaku untuk dokter”.

3. Malapraktik Yuridis (*juridical malpractice*)

“Malapraktik yuridis adalah pelanggaran ataupun kelalaian dalam pelaksanaan profesi kedokteran yang melanggar ketentuan hukum positif yang berlaku”.

2.6 Dokter Gigi

2.6.1 Pengertian Dokter Gigi

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran menyebutkan bahwa :

“Dokter dan dokter gigi adalah dokter, dokter spesialis, dokter gigi, dan dokter gigi spesialis lulusan pendidikan kedokteran atau kedokteran gigi baik di dalam maupun diluar negeri yang diakui oleh Pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan”

Kedokteran gigi adalah ilmu mengenai pencegahan dan perawatan penyakit atau kelainan pada gigi dan mulut melalui tindakan tanpa atau dengan pembedahan. Seseorang yang mempraktikkan ilmu kedokteran gigi disebut sebagai dokter gigi.⁴⁸ Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia definisi dari dokter gigi adalah dokter yang mempunyai keahlian di pengobatan gigi.

Tindakan perawatan yang dapat dilakukan oleh seorang dokter gigi umum antara lain : sakit gigi, penambalan gigi berlubang, pembersihan karang gigi, pencabutan gigi, pembuatan gigi tiruan. Seorang dokter gigi seringkali menggunakan sinar-x dalam menegakkan diagnose.⁴⁹

⁴⁸ https://id.wikipedia.org/wiki/Kedokteran_gigi, diakses pada tanggal 16 Maret 2016, pk1. 23.40 WIB

⁴⁹ <http://vickymoos.blogspot.co.id/2015/10/definisi-dokter-gigi-menurut-undang-undang.html>, diakses pada tanggal 28 Februari 2016, pk1. 08.24 WIB

2.6.2 Spesialisasi Kedokteran Gigi

Terkadang beberapa dokter malah mengambil bagian yang bukan bidang spesialis mereka, mungkin hal ini yang menyebabkan maraknya malpraktek dikalangan medis. Berikut ini ada pembagian mengenai spesialisasi kedokteran gigi, yaitu :⁵⁰

1) *Bedah Mulut (Sp. BM)*

Menangani berbagai kasus di daerah gigi dan mulut yang memerlukan tindakan bedah untuk terapinya yang terbagi menjadi bedah minor dan bedah mayor. Contoh bedah minor : operasi gigi geraham ke.3 (impaksi molar ke.3) yang tumbuh tidak sempurna, miring atau tertanam seluruhnya (*embeded*). Contoh bedah mayor : terapi pengangkatan tumor, retak/patah (*fraktur*) rahang, operasi bibir sumbing.

2) *Oral Medicine (Sp. OM)*

Bisa dikatakan spesialisasi ini adalah seperti internis atau ahli penyakit dalam-nya kedokteran gigi. Berkaitan dengan penyakit-penyakit dirongga mulut. Misalnya : cancer, adanya manifestasi virus HIV dirongga mulut, jamur, termasuk juga *gerodontology* atau manifestasi proses penuaan dirongga mulut.

3) *Konservasi Gigi (Sp. KG)*

Spesialisasi yang menangani masalah restorasi gigi (*esthetic restoration*) termasuk perawatan terhadap kelainan syaraf. Sehingga secara garis besar mencakup tindakan *Operative Dentistry*. Misalnya : menambal gigi yang berlubang, melakukan restorasi jaket, pelapisan gigi yang mengalami perubahan warna, bleaching atau pemutihan gigi dan *endodontic* (perawatan kerusakan jaringan syaraf atau yang disebut pulpa gigi, termasuk juga tindakan bedah *endodonsi*).

4) *Prostodonsia (Sp. Prost)*

⁵⁰ <http://www.infogigi.com/582/spesialisasi-di-bidang-kedokteran-gigi.html>, diakses pada tanggal 28 Februari 2016, pkl. 08.35 WIB

Menangani masalah ketiadaan gigi dirongga mulut, dengan menggantinya dengan menggunakan gigi palsu. Baik gigi palsu lepasan, cetak maupun implant.

5) *Periodonsia* (Sp. Per)

Menangani segala kelainan jaringan *periodontal*. Jaringan periodontal adalah jaringan yang mendukung gigi, termasuk gusi dan jaringan tulang disekitarnya. Mencakup juga beberapa tindakan bedah yang disebut bedah *periodontal*. Contohnya : perawatan peradangan gusi, kegoyahan gigi karena kerusakan jaringan tulang disekitarnya, tindakan operatif perawatan gusi yang naik (*resesi*) dan mengakibatkan terbukanya akar gigi.

6) *Pedodonsia* (S.p KGA)

Merupakan spesialis kedokteran gigi anak, jelas berperan seperti dokter anak, untuk seluruh masalah gigi dan mulut pada anak-anak.

7) *Orthodonsia* (S.p Orth)

Merupakan salah satu spesialisasi yang sangat populer dimasyarakat. Spesialisasi yang berkompeten merapikan susunan gigi yang tidak teratur. Yang menjadi trend adalah pemasangan bracket atau alat ortodonsi cekat.

2.6.3 Kode Etik Kedokteran Gigi

Telah disebutkan pada Pasal 1 sampai dengan Pasal 3 Surat Keputusan Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia Nomor : SKEP/034/PB PDGI/V/2008 Tentang Kode Etik Kedokteran Gigi Indonesia mengenai kode etik kedokteran gigi. Dalam Pasal 1 berbunyi :

“Dokter gigi di Indonesia wajib menghayati, mentaati dan mengamalkan Sumpah / Janji Dokter Gigi Indonesia dan Kode Etik Kedokteran Gigi Indonesia”.

Lebih lanjut diuraikan secara rinci dalam Pasal 1 ayat (1) yang berbunyi :

“Dalam mengamalkan Sumpah/Janji Dokter Gigi dan Etika Kedokteran Gigi Indonesia, Dokter Gigi wajib menghargai hak pasien dalam menentukan nasib dan menjaga rahasianya, mengutamakan kepentingan pasien, melindungi pasien dari kerugian, memperlakukan orang lain dengan adil, selalu jujur baik terhadap pasien, masyarakat,

teman sejawat maupun profesi lainnya, sesuai dengan martabat luhur profesi Dokter Gigi”.

Selanjutnya disebutkan dalam Pasal 2 yang berbunyi :

“Dokter Gigi di Indonesia wajib menjunjung tinggi norma-norma kehidupan yang luhur dalam menjalankan profesinya”.

Penguraian lebih rinci pada Pasal 2 ditulis dalam Pasal 2 ayat (1) dan (2).

Dalam ayat (1) yang berbunyi :

“Dokter Gigi di Indonesia wajib menghormati norma-norma yang hidup di dalam masyarakat”.

Dalam ayat (2) yang berbunyi :

“Dokter Gigi di Indonesia wajib mentaati peraturan atau undang-undang Republik Indonesia serta aturan-aturan yang dikeluarkan oleh organisasi profesi”.

Selanjutnya kode etik Kedokteran Gigi disebutkan pada Pasal 3 yang berbunyi :

“Dalam menjalankan profesinya Dokter Gigi di Indonesia tidak boleh dipengaruhi oleh pertimbangan untuk mencari keuntungan pribadi”.

Penguraian lebih rinci pada Pasal 3 ini ditulis dalam Pasal 3 ayat (1), (2), (3), (4), dan (5). Dalam ayat (1) yang berbunyi :

“Dokter Gigi di Indonesia dilarang melakukan promosi dalam bentuk apapun seperti memuji diri, mengiklankan alat dan bahan apapun, memberi iming-iming baik langsung maupun tidak langsung dan lain-lain, dengan tujuan agar pasien datang berobat kepadanya”.

Dalam ayat (2) yang berbunyi :

“Dokter Gigi di Indonesia dilarang menggunakan gelar atau sebutan professional yang tidak diakui oleh Pemerintah Indonesia”.

Dalam ayat (3) yang berbunyi :

“Dokter Gigi di Indonesia boleh mendaftarkan namanya dalam buku telepon atau direktori lain dengan ketentuan tidak tertulis dengan huruf tebal, warna lain atau dalam kotak”.

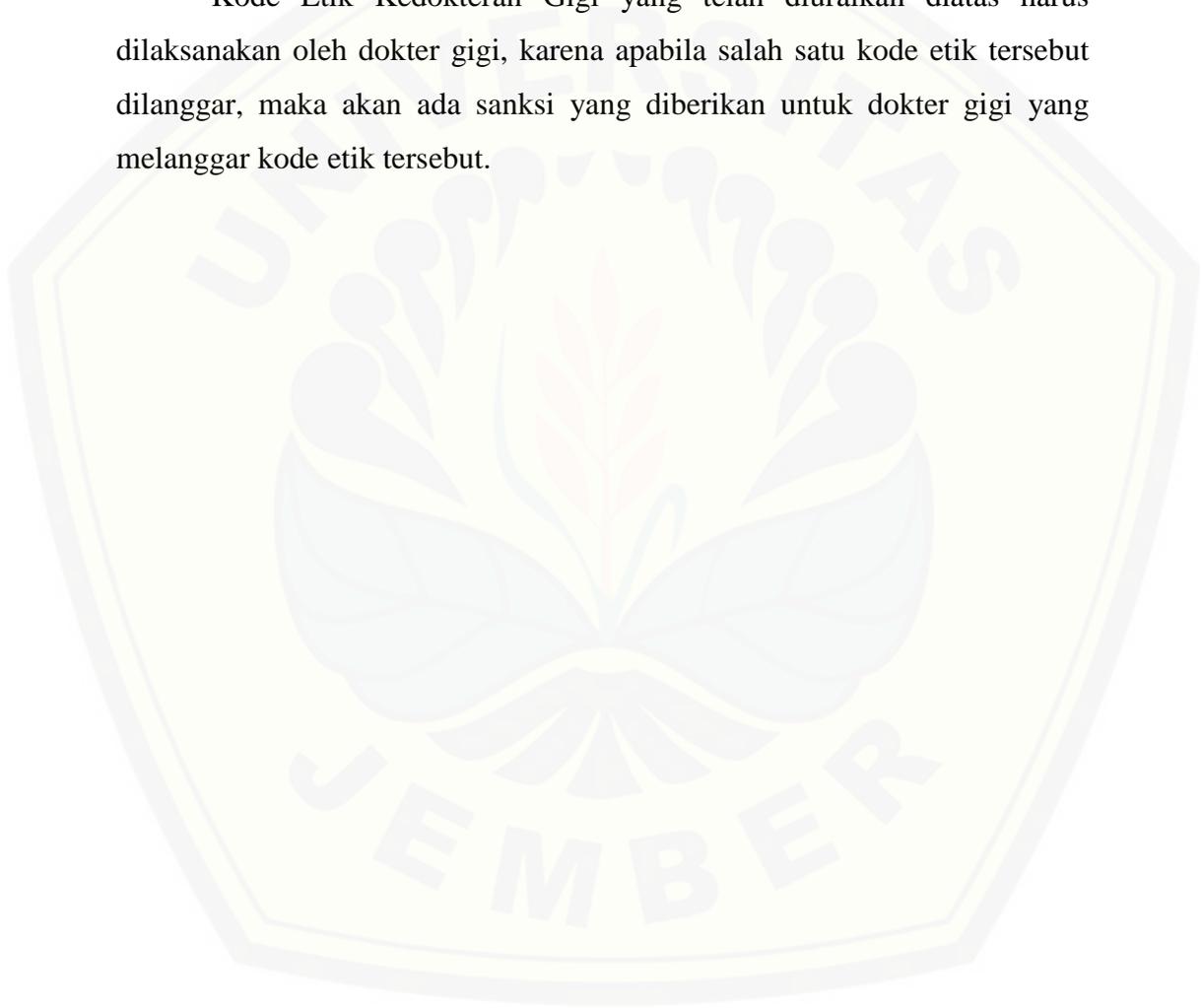
Dalam ayat (4) yang berbunyi :

“Informasi profil Dokter Gigi yang dianggap perlu oleh masyarakat dikeluarkan oleh Pemerintah atau Persatuan Dokter Gigi Indonesia baik melalui media cetak maupun elektronik”.

Dalam ayat (5) yang berbunyi :

“Dokter Gigi di Indonesia, apabila membuat blanko resep, kuitansi, amplop, surat keterangan, cap dan kartu berobat harus sesuai dengan yang tercantum dalam SIP. Seandainya tempat praktik berlainan dengan rumah dapat ditambahkan alamat dan nomor telepon rumah”.

Kode Etik Kedokteran Gigi yang telah diuraikan diatas harus dilaksanakan oleh dokter gigi, karena apabila salah satu kode etik tersebut dilanggar, maka akan ada sanksi yang diberikan untuk dokter gigi yang melanggar kode etik tersebut.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen kesehatan gigi jika mengalami kerugian atau gangguan kesehatan gigi akibat terjadinya malapraktik dokter gigi terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran yang menyatakan bahwa Konsil Kedokteran Indonesia harus melindungi masyarakat penerima jasa pelayanan kesehatan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dari dokter dan dokter gigi. Pasien akan merasa aman karena penyelenggaraan praktik kedokteran telah diawasi oleh Konsil Kedokteran Indonesia, pada Pasal 4 huruf (h) dan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1365, Pasal 1370 dan Pasal 1371 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 66 ayat (1) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan Pasal 58 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. Dalam semua pasal-pasal tersebut, pihak yang mengalami kerugian dapat meminta ganti rugi kepada dokter atau pun dokter gigi sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dalam hal ini sebagai pasien.
2. Tanggung jawab hukum dokter gigi jika dalam prakteknya merugikan kepentingan konsumen kesehatan gigi terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Jadi dalam kedua Pasal tersebut, dokter gigi harus bertanggung jawab atas kelalaian atau kesalahannya yang mengakibatkan merugikan kepentingan konsumen

kesehatan gigi. Pertanggungjawaban atau sanksi yang dapat dijatuhkan kepada dokter gigi dapat berupa pertanggungjawaban dari segi perdata, pidana maupun administrative

3. Upaya penyelesaian hukum yang dapat dilakukan konsumen kesehatan gigi jika mengalami kerugian akibat adanya tindakan malapraktik dokter gigi dapat ditempuh melalui 2 (dua) jalur yaitu, jalur pengadilan (*litigasi*) dan diluar pengadilan (*non litigasi*). Namun kesalahan atau kelalaian tenaga medis dalam pelayanan medis dapat diselesaikan terlebih dahulu melalui mediasi walaupun pasien malapraktik dapat langsung mengajukan gugatan perdata atau pidana. Jika dengan cara mediasi tidak menemukan titik perdamaian, maka konsumen kesehatan dapat melaporkan segala bentuk kerugian yang dideritanya kepada Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia dan cara yang terakhir dapat menggugat secara perdata maupun pidana. Dengan melalui jalur pengadilan, gugatan diajukan ke Pengadilan Negeri. Apabila dalam hal ini dokter atau dokter gigi terbukti melakukan kesalahan pelayanan medis berupa malapraktik medis yang masuk dalam kategori suatu tindak pidana, maka dokter atau dokter gigi tersebut akan dijatuhkan hukuman pidana dan pengadilan juga akan menjatuhkan hukuman berupa kewajiban mengganti kerugian akibat kesalahan pelayanan medis yang dilakukannya. Sedangkan melalui jalur luar pengadilan, dapat dilakukan dengan negoisasi dengan pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak. Dalam hal ini apabila dokter telah terbukti melakukan kesalahan dalam pelayanan medis, dokter dan pasien harus saling bertemu untuk membicarakan masalah pertanggungjawaban dokter terhadap pasien malapraktiknya.

4.2 Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, dengan ini penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Pasien yang merasa dirugikan atas kesalahan atau kelalaian dokter atau dokter gigi yang menjadi korban malapraktik sebaiknya harus berani dalam memperjuangkan haknya. Apabila merasa dirugikan dan menjadi korban malapraktik akibat tindakan medis oleh tenaga medis harus meminta pertanggungjawaban tenaga kesehatan berupa ganti kerugian sesuai dengan kesepakatan dari kedua belah pihak. Masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan juga tidak perlu takut untuk menggugat dokter atau dokter gigi yang melakukan malapraktik demi mendapatkan keadilan.
2. Dokter atau dokter gigi dan tenaga kesehatan lainnya yang melakukan kesalahan atau kelalaian dalam tindakan medis, harus bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuat dan harus memberikan ganti rugi kepada pasien korban malapraktik sesuai dengan kesepakatan dari kedua belah pihak. Sebaiknya, dokter atau dokter gigi dan tenaga kesehatan lainnya lebih berhati-hati dan teliti dalam melakukan tindakan medis agar tidak terjadi kesalahan yang berupa malapraktik
3. Pasien sebagai pengguna pelayanan kesehatan agar lebih memahami upaya-upaya penyelesaian hukum yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan masalah malapraktik yang terjadi. Upaya-upaya penyelesaian hukum tersebut dapat melalui jalur pengadilan dan diluar pengadilan. Cara penyelesaian melalui pengadilan dianggap paling ampuh untuk menyelesaikan masalah yang terjadi antara kedua belah pihak karena dalam hal ini mempunyai kekuatan hukum yang *in kracht* dan dapat menimbulkan efek jera kepada pelaku malapraktik. Jika penyelesaiannya melalui jalur di luar pengadilan, maka apabila dokter atau dokter gigi sudah terbukti bersalah, dokter dan pasien harus bertemu untuk membicarakan lebih lanjut masalah kasus tersebut agar dapat tercapainya kesepakatan antara kedua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Penerbit Nusa Media.
- Adami Chazawi, 2007, *Malpraktik Kedokteran*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Amri Amir, 1997, *Hukum Kesehatan*, Jakarta: Widya Medika.
- Ari Yunanto dan Helmi, 2010, *Hukum Pidana Malpraktik Medik*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- CST Kansil, 1991, *Pengantar Hukum Kesehatan Indonesia*, Jakarta: Melton Putra.
- Eka Julianta Wahjoepramono, 2012, *Konsekuensi Hukum Dalam Profesi Medik*, Bandung: Karya Putra Darwati.
- Erman Rajagukguk, Sri Redjeki Hartono, H.E. Saefullah, Tini Hadad, H. Toto Tohir, dan Romli Atmasasmita, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Gunawan, 1992, *Memahami Etika Kedokteran*, Yogyakarta: Kanisius.
- Jimmy Joses, 2011, *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan*, Jakarta: Visimedia.
- Jusuf Hanafiah dan Amri, 2008, *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- J. Satrio, 2005, *Gugat Perdata Atas Dasar Penghinaan Sebagai Tindakan Melawan Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Munir Fuady, 2005, *Perbandingan Hukum Perdata*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- M. Sadar, MOH. Taufik Makarao dan Habloel Mawadi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Akademia

Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Penelitian Hukum*, Cetakan ke-9, Jakarta: Prenada Media Group.

Philipus M. Hadjhon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu.

Samsi Jacobalis, 2005, *Pengantar Tentang Perkembangan Ilmu Kedokteran, Etika Medis, dan Bioetika*, Jakarta: Sagung Seto

Suroso, 2000, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.

Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Zulham, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Medan: Kencana.

Peraturan Perundang-undangan :

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis

Surat Keputusan Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia Nomor : SKEP/034/PB PDGI/V/2008 Tentang Kode Etik Kedokteran Gigi Indonesia

Karya Tulis Ilmiah :

Setiono, 2004, *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*, (Tesis), Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

Internet :

<https://prasxo.wordpress.com/tag/pengertian-perjanjian-terapeutik/>, diakses pada tanggal 24 Februari 2016, pkl. 16.00 WIB

<http://nanangbudianas.blogspot.co.id/2013/02/pengertian-pasien-dan-pasien-rawat-inap.html>, diakses pada tanggal 24 Februari 2016, pkl. 13.40 WIB

<http://sehat.link/pengertian-tenaga-kesehatan>, diakses pada tanggal 26 Februari, pkl. 19.00 WIB

http://jakartapedia.bpadjakarta.net/index.php/Tenaga_Kesehatan, diakses pada tanggal 26 Februari 2016, pkl 19.15 WIB

<http://tesishukum.com/pengertian-hukum-kesehatan-menurut-para-ahli/>, diakses pada tanggal 27 Februari 2016, pkl. 00.55 WIB

<http://bahankuliyah.blogspot.co.id/2014/05/hukum-kesehatan.html>, diakses pada tanggal 27 Februari 2016, pkl. 01.20 WIB

http://feris-eri.blogspot.co.id/2013/05/makalah-hukum-kesehatan_khususnya.html, diakses pada tanggal 27 Februari 2016, pkl. 02.30 WIB

https://id.wikipedia.org/wiki/Kedokteran_gigi, diakses pada tanggal 16 Maret 2016, pkl. 23.40 WIB

<http://vickymoos.blogspot.co.id/2015/10/definisi-dokter-gigi-menurut-undang-undang.html>, diakses pada tanggal 28 Februari 2016, pkl. 08.24 WIB

<http://www.infogigi.com/582/spesialisasi-di-bidang-kedokteran-gigi.html>, diakses pada tanggal 28 Februari 2016, pkl. 08.35 WIB

<http://rheluphdha.blogspot.co.id/2010/12/perlindungan-hukum-bagi-pasien-sebagai.html>, diakses pada tanggal 14 Mei 2016, pkl. 17.00 WIB

<https://www.scribd.com/doc/34791545/Linda-Skripsi-Pertanggungjawaban-Hukum-Dokter-Terhadap-Malpraktek>, diakses pada tanggal 17 Mei 2016, pkl. 02.00 WIB

<http://helmichandrasy.blogspot.co.id/2014/04/malpraktek-kedokteran-dalam-pandangan.html>, diakses pada tanggal 17 Mei 2016, pkl. 23.00

<https://hidayat89.wordpress.com/2010/03/16/malpraktek-dalam-bidang-medis/>, diakses pada tanggal 17 Mei 2016, pkl. 17.20 WIB

<http://helmichandrasy.blogspot.co.id/2014/04/malpraktek-kedokteran-dalam-pandangan.html>, diakses pada tanggal 18 Mei 2016, pkl. 11.30 WIB

file:///C:/Users/user/Downloads/SKRIPSI%20LENGKAP-PERDATA-ANDI%20NURFAIZAH%20AT+LAMPIRAN%20(3).pdf, diakses pada tanggal 18 Mei 2016, pkl. 15.00 WIB



UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang:

- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung, tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan / atau jasa yang, memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan / atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
- d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab;
- e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

Mengingat:

Pasal 5 Ayat 1, Pasal 21 Ayat 1, Pasal 27, dan Pasal 33 Undang Undang Dasar 1945;

Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. 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.
3. 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.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II

ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian 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 mengenai 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.

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama

Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah:

- 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 mendapat 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.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah:

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

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV

PERDUATAN YANG DILARANG

BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

1. 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 tersebut;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat / isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang, rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat 1 dan ayat 2 dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;

- h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
2. Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilarang untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat 1 dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahwa penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
2. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang, ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan;

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17

1. Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
 - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
 - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
 - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
 - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
 - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
2. Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat 1.

BAB V

KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

BAB VI

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian 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 dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan 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.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

1. Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
2. Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 4, Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dari tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, ayat 2, ayat 3, dan ayat 4, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

1. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

1. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku

cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat 1 bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
 - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama

Pembinaan

Pasal 29

1. Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
2. Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
3. Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat 2 melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
4. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 2 meliputi upaya untuk:

- a. terciptanya iklim usaha dan timbulnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Pengawasan

Pasal 30

1. Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangnya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
2. Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
3. Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
4. Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat 3 ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
6. Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat 1, ayat 2, dan ayat 3 ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Pasal 34

1. Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
 - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
 - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
 - f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua

Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (dua puluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
2. Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
3. Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.
4. Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;
- b. pelaku usaha;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. akademisi; dan

- e. tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah: a. warga negara Republik Indonesia; b. berbadan sehat; c. berkelakuan baik; d. tidak pernah dihukum karena kejahatan; e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; dan f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah negara Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- f. diberhentikan.

Pasal 39

1. Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibantu oleh sekretariat.
2. Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
3. Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

1. Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
2. Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB IX

LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN

SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

1. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
2. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
3. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat 3 diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB X

MENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama

Umum

Pasal 4

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
2. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
 3. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan

Pasal 47

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

Bagian Ketiga

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB XI

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

1. Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
2. Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;

- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
3. Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat 2 terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
 4. Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat 3 berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
 5. Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat 1 terdiri atas:

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

Pasal 51

1. Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
2. Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
3. Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan / atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 54

1. Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.
2. Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat 1 harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat 3, serta dibantu oleh seorang panitera.
3. Putusan majelis bersifat final dan mengikat.
4. Ketentuan teknis lebih lanjut pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

1. Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
2. Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
3. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
4. Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 3 tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
5. Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 3 merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat 3 dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Pasal 58

1. Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat 2 dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.

2. Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat 1, para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
3. Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

BAB XII

PENYIDIKAN

Pasal 59

1. Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
2. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil, sebagaimana dimaksud pada ayat 1 berwenang:
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang, atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
3. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat 1 memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
4. Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat 1 menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII

SANKSI

Bagian Pertama

Sanksi Administratif

Pasal 60

1. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat 2 dan ayat 3, Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
3. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Sanksi Pidana

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

1. Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat 2, Pasal 15, Pasal 1 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, huruf c, ayat 2, dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
2. Pelaku usaha yang, melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat 1, Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat 1 huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

BAB XIV

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.

BAB XV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

Undang-undang ini berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
pada tanggal 20 April 1999

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd.

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 20 April 1999

**MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

ttd.

AKBAR TANDJUNG

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999 NOMOR 42