

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Hasil Wawancara dengan Staf Perizinan Bidang III Kasi Penerbitan dan Dokumentasi⁷⁶

Pihak yang bertanggungjawab untuk mengatur segala proses administrasi perizinan klinik kecantikan di Kota Semarang adalah DPMPTSP Kota Semarang bagian perizinan bidang III. Ibu Erlina Yulie mengatakan bahwa pengaturan usaha klinik kecantikan di Indonesia berpedoman pada Permenkes tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan. Pengaturan usaha klinik kecantikan di Kota Semarang sendiri selain berpedoman pada peraturan di atas juga berpedoman pada Perwal tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.

Jenis klinik kecantikan ada dua yaitu klinik kecantikan pratama dan klinik kecantikan utama. Perbedaan antara kedua jenis klinik tersebut terletak pada pemegang penanggungjawab klinik kecantikan. Penanggungjawab klinik kecantikan pratama adalah dokter umum sedangkan penanggungjawab klinik kecantikan utama adalah dokter khusus atau spesialis kulit dan kelamin (SpKK). Persyaratan untuk memperoleh perizinan operasional klinik kecantikan pratama dan klinik kecantikan utama memiliki persamaan, hanya saja bagi permohonan izin klinik kecantikan utama wajib mengajukan syarat pendirian dengan melampirkan surat rekomendasi organisasi profesi sesuai spesialisasi.

Persyaratan yang harus dipenuhi guna memperoleh perizinan operasional untuk klinik kecantikan tersebut adalah menyerahkan surat permohonan pendirian klinik kecantikan dengan bermaterai. Penyerahan

⁷⁶Wawancara dengan Ibu Erlina Julie, tanggal 8 Maret 2021 di Kantor DPMPTSP Kota Semarang.

surat permohonan tersebut diikuti dengan melampirkan *print out* OSS dan *fotocopy* identitas pemohon. OSS merupakan izin usaha bagi pelaku usaha yang melakukan pendaftaran usaha, mulai kegiatan usaha hingga sebelum pelaksanaan operasional terpenuhi persyaratannya. Pelaku usaha yang telah melakukan pendaftaran OSS akan mendapatkan NIB yang berguna sebagai identitas bagi pelaku usaha. Identitas pemohon yang disebutkan di atas meliputi kartu tanda penduduk (selanjutnya disebut KTP), NPWP serta KTP penanggungjawab klinik kecantikan nantinya.⁷⁷

Pemenuhan persyaratan operasional berikutnya yaitu wajib menyerahkan *fotocopy* bukti adanya penguasaan hak atas tanah atau bangunan yang akan menjadi lokasi didirikannya klinik kecantikan. Pelaku usaha juga harus menyertakan surat pernyataan dari pemilik tanah atau bangunan bahwa ia tidak merasa keberatan atas penggunaan tempatnya untuk usaha. Hal tersebut berlaku apabila tanah atau bangunan bukan milik pelaku usaha dan/atau sewa. Bangunan yang akan didirikan di tanah atau lokasi tersebut wajib memiliki izin mendirikan bangunan (IMB) dan izin ini juga diserahkan sebagai syarat operasional. Pelaku usaha yang telah menetapkan lokasi klinik kecantikan sebagaimana dijelaskan di atas harus menyerahkan denah lokasi dan bangunan beserta ukurannya.⁷⁸

Persyaratan operasional klinik kecantikan lainnya adalah menyerahkan *fotocopy* akta pendirian klinik kecantikan baik CV atau PT atau Yayasan. Klinik kecantikan yang kepemilikannya berbentuk badan hukum PT (Perseroan Terbatas) juga harus melampirkan bukti pengesahannya. Klinik kecantikan sebelum beroperasi harus menyerahkan daftar peralatan medis dan non medis yang akan digunakan, daftar tarif di klinik kecantikan, daftar para tenaga kerja meliputi data dokter penanggungjawab, dokter pelaksana harian, tenaga kesehatan pelaksana harian, penanggungjawab kefarmasian klinik, tenaga kesehatan lain untuk klinik rawat inap (seperti ahli gizi, analis kesehatan) dan

⁷⁷*Ibid.*

⁷⁸*Ibid.*

beautician beserta sertifikatnya (sertifikat pendidikan dan pelatihan bidang estetika medik). Bagi Dokter penanggungjawab, data yang diperlukan yaitu penyerahan *fotocopy* SIP, surat pernyataan bermaterai bahwa tenaga medis hanya menjadi penanggungjawab teknis pada satu klinik, dan sertifikat pelatihan estetika. Bagi dokter pelaksana harian, data yang diserahkan yaitu *fotocopy* SIP dan sertifikat pelatihan estetika. Data tenaga kesehatan pelaksana harian yang diserahkan yaitu *fotocopy* SIP di klinik yang bersangkutan. Bagi penanggungjawab kefarmasian klinik harus menyerahkan *fotocopy* Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) di klinik yang bersangkutan. Bagi tenaga kesehatan lain untuk klinik rawat inap (seperti ahli gizi, analis kesehatan) harus menyerahkan *fotocopy* SIP di klinik yang bersangkutan.⁷⁹

Klinik rawat inap harus menyerahkan upaya pengelolaan lingkungan-upaya pemantauan lingkungan (selanjutnya disebut UKL-UPL) sedangkan klinik rawat jalan menyerahkan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (selanjutnya disebut SPPL). Guna keberlangsungan usaha yang peduli terhadap lingkungan hidup, maka pelaku usaha klinik kecantikan harus menyertakan surat perjanjian kerjasama pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun (B3). Persyaratan operasional klinik kecantikan yang terakhir adalah wajib menyerahkan surat rekomendasi klinik dari puskesmas setempat dan surat rekomendasi dari Dinas Kesehatan Kota.⁸⁰

Alur pendaftaran perizinan pendirian klinik kecantikan adalah sebagai berikut:⁸¹

- a. Pemohon mendaftarkan izin usaha ke DPMPTSP;
- b. Pemohon mendaftarkan izin usaha ke OSS guna mendapatkan NIB;
- c. Melengkapi persyaratan operasional klinik kecantikan;
- d. Persyaratan yang telah dilengkapi diunggah secara daring ke dalam sistem izin investasi mudah dan terpadu (selanjutnya disebut SIIMUT);

⁷⁹*Ibid.*

⁸⁰*Ibid.*

⁸¹*Ibid.*

- e. Proses verifikasi;
- f. DPMPTSP meminta Dinas Kesehatan Kota untuk melakukan visitasi (kunjungan) guna pengecekan, terkait dengan kondisi yang ada di lapangan;
- g. Dinas Kesehatan Kota akan mengeluarkan rekomendasi kelayakan penerbitan apabila pemohon telah sesuai;
- h. Hasil rekomendasi penerbitan diunggah kedalam SIIMUT;
- i. Setelah memenuhi persyaratan, DPMPTSP mengeluarkan izin operasional atau izin komersial atas usaha klinik kecantikan.

Persyaratan pemohon yang lengkap dan benar merupakan poin terpenting dalam pengaturan izin usaha klinik kecantikan. Perihal kelengkapan persyaratan, sering kali yang sulit dipenuhi oleh calon pelaku usaha klinik kecantikan khususnya di Kota Semarang adalah kelengkapan UKL-SPPL. Persyaratan tersebut sulit dipenuhi oleh calon pelaku usaha klinik kecantikan karena melibatkan banyak pihak sehingga kelengkapan dokumennya cukup susah dan prosesnya lama.

Keberadaan klinik kecantikan di Kota Semarang saat ini tidak hanya klinik kecantikan yang berizin tetapi masih ada klinik kecantikan yang belum atau bahkan tidak memiliki izin atau disebut ilegal. Menurut Ibu Erlina faktor yang mempengaruhi hal tersebut adalah belum ada kesadaran secara penuh dari pelaku usaha bahwa izin operasional itu penting. Berkaitan dengan hal tersebut dikatakan bahwa Pemerintah Kota Semarang telah melaksanakan perlindungan hukum bagi konsumen klinik kecantikan dan khususnya konsumen klinik kecantikan ilegal. Perlindungan hukum tersebut dilakukan dengan cara adanya DPMPTSP sebagai pihak yang mengeluarkan perizinan usaha. Masyarakat dapat lebih mudah untuk mengetahui status klinik kecantikan yang akan dikunjunginya karena adanya nomor izin usaha dari instansi tersebut. Perlindungan hukum lainnya yaitu adanya pengendalian klinik kecantikan dari Dinas Kesehatan Kota Semarang dan pengecekan berbagai produk di

klirik kecantikan oleh Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (selanjutnya disebut BBPOM) Kota Semarang.

Pelaku usaha klinik kecantikan yang melanggar persyaratan memperoleh sanksi. Sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar persyaratan pada saat pendaftaran yaitu tidak dikeluarkannya izin operasional. Sanksi bagi pelaku usaha yang sudah beroperasi yaitu pencabutan izin dan klinik kecantikan akan ditutup.

2. Hasil Wawancara dengan Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan⁸²

Pengaturan usaha klinik kecantikan di Indonesia sebagaimana dikatakan oleh dr. Noegroho Edy berpedoman pada Permenkes tentang Klinik. Klinik kecantikan dengan klinik kesehatan lainnya memiliki persyaratan permohonan pendirian yang tidak berbeda. Klinik kecantikan terdapat dua jenis yaitu klinik kecantikan pratama dan utama yang memiliki pembeda yaitu terletak pada penanggungjawab klinik. Penanggungjawab klinik kecantikan pratama yakni dokter umum sedangkan penanggungjawab klinik kecantikan utama adalah dokter spesialis. Pembeda lainnya adalah untuk pelaku usaha klinik kecantikan pratama dalam hal ini dokter yang melakukan pengerjaan perawatan medis, memiliki syarat wajib yakni pelatihan atau kursus kecantikan minimal 3 (tiga) bulan. Pelaku usaha yang telah melakukan pelatihan kecantikan akan memperoleh sertifikat dan dapat digunakan sebagai salah satu syarat legal tindakan perawatan medis di klinik kecantikan. Sertifikat pelatihan kecantikan dikeluarkan oleh asosiasi atau Perhimpunan Dokter Spesialis Kulit Dan Kelamin Indonesia (PERDOSKI) atau dokter spesialis kulit.

Pengerjaan perawatan di klinik kecantikan, dalam hal ini berupa tindakan medis, harus dilakukan oleh dokter sendiri. Perawat diperlukan dalam klinik kecantikan untuk mendampingi dokter dalam melaksanakan tindakan-tindakan medis. Pelaksanaan perawatan biasa atau non-medis

⁸²Wawancara dengan dr. Noegroho Edy Rijanto, Mkes, tanggal 15 Maret 2021 di Kantor Dinas Kesehatan Kota Semarang.

dapat dilakukan oleh terapis klinik kecantikan yang telah menjalani pelatihan kecantikan.

Pelaku usaha klinik kecantikan yang telah mengajukan permohonan perizinan pendirian klinik dan telah melengkapi persyaratan berkas, oleh Dinas Kesehatan dilaksanakan kunjungan lapangan guna memeriksa kelengkapan sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana. SDM yang dimaksud seperti klinik kecantikan minimal memiliki penanggungjawab satu orang dokter, satu orang perawat, memiliki apoteker atau ahli farmasi apabila menyediakan obat. Sarana dan prasarana yang dimaksud yaitu bentuk bangunan klinik kecantikan serta alat-alat yang digunakan untuk melakukan perawatan. Dinas Kesehatan setelah melakukan kunjungan lapangan akan mengeluarkan rekomendasi atas hasil kunjungan tersebut. Dinas Kesehatan juga memiliki peran untuk melakukan pengawasan terhadap klinik kecantikan yang telah beroperasi. Pengawasan tersebut dilakukan secara rutin dan pelaksanaannya secara tiba-tiba.

Bagi pelaku usaha klinik kecantikan yang meracik obat dan/atau produk kecantikan sendiri guna perawatan tubuh dan kulit, pembelian bahan dasarnya harus dari perusahaan besar farmasi (selanjutnya akan disebut PBF). Pelaku usaha klinik kecantikan yang menggunakan obat dan/atau produk kecantikan yang sudah jadi guna perawatan tubuh dan kulit juga harus melalui PBF. Bahan baku obat dan/atau produk kecantikan maupun obat dan/atau produk kecantikan yang sudah jadi harus dapat dibuktikan oleh pelaku usaha bahwa pembeliannya melalui PBF. Bahan baku produk kecantikan atau produk kecantikan yang digunakan atau diperjual belikan tanpa melalui PBF dapat dikatakan berbahaya bagi konsumen.

Dinas Kesehatan Kota Semarang bekerja sama dengan BBPOM Kota Semarang untuk melakukan pemeriksaan bahan produk kecantikan dan/atau produk kecantikan di klinik kecantikan. Pemeriksaan dilakukan dengan cara BBPOM datang ke klinik kecantikan guna pengambilan

sampel lalu diperiksa di laboratorium BBPOM. BBPOM akan melapor pada Dinas Kesehatan apabila ditemukan kecurangan atau bahan yang membahayakan konsumen kemudian Dinas Kesehatan akan menindaklanjuti hal tersebut.

Keberadaan klinik kecantikan ilegal dapat diketahui oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang dari adanya laporan masyarakat dan/atau setelah dilakukannya inspeksi secara mendadak. Upaya penanggulangan munculnya klinik kecantikan ilegal dilakukan dengan cara Dinas Kesehatan Kota Semarang meminta bantuan kepada petugas puskesmas di setiap wilayah untuk melaporkan adanya klinik-klinik kecantikan yang baru berdiri. Hal ini dilakukan agar dapat memantau klinik-klinik kecantikan tersebut sudah memiliki izin atau belum. Petugas puskesmas yang pada saat keliling menemukan klinik kecantikan baru belum berizin, harus memberikan informasi serta edukasi supaya segera mendaftarkan izin pendirian klinik kecantikan. Klinik kecantikan tersebut sementara akan ditutup dan tidak diizinkan beroperasi, jika masih beroperasi diancam akan dilaporkan ke pihak yang berwajib.

Klinik kecantikan yang melakukan pelanggaran akan diberi peringatan secara tertulis sebanyak 3 (tiga) kali. Dinas Kesehatan Kota Semarang juga bekerjasama dengan BBPOM Kota Semarang guna mengambil barang-barang ilegal untuk disegel. Penarikan obat-obatan atau produk kecantikan untuk perawatan tubuh dan/atau kulit tanpa izin dilakukan oleh BBPOM. Klinik kecantikan yang terbukti ilegal harus ditutup dan apabila diketahui malpraktik akan langsung dicabut izinnya. Bagi konsumen yang dirugikan akibat perawatan dan/atau penggunaan produk di klinik kecantikan ilegal dapat mengadukannya pada pihak yang berwenang seperti polisi, pengacara, dan lembaga perlindungan konsumen.

Upaya pencegahan adanya klinik kecantikan ilegal adalah penyampaian melalui media sosial Dinas Kesehatan Kota Semarang bahwa mengurus izin pendirian klinik kecantikan mudah. Hal ini bertujuan supaya setiap klinik kecantikan memiliki izin operasional atau izin

komersial. Dinas Kesehatan Kota Semarang selain menghimbau pelaku usaha yang akan mendirikan klinik kecantikan untuk mendaftarkan izin operasional juga melakukan pembinaan setiap tahun agar membeli atau meracik obat dan/atau produk kecantikan yang sudah memiliki izin edar. Masyarakat dihimbau melalui media sosial agar mengunjungi klinik kecantikan yang legal. Klinik kecantikan legal dapat dilihat dari petunjuk penulisan jenis klinik kecantikan pratama atau klinik utama atau nomor izin yang diletakkan di papan nama, di ruang tunggu atau ruang pendaftaran klinik kecantikan.

Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik klinik kecantikan ilegal di Kota Semarang memiliki hambatan baik secara internal maupun eksternal. Hambatan internalnya yaitu keterbatasan biaya operasional dan sumber daya manusia untuk melakukan pembinaan dan pengawasan. Hambatan eksternal bagi Dinas Kesehatan Kota Semarang yaitu masyarakat kurang peduli dengan adanya klinik kecantikan yang dikunjungi berizin atau tidak karena yang dicari oleh konsumen tarif perawatan yang relatif murah. Masyarakat juga kurang akan pengetahuan akan klinik kecantikan ilegal dan masyarakat konsumen yang dirugikan tidak aktif. Pelaku usaha klinik kecantikan sendiri kurang peduli akan hak-hak bagi konsumen.

3. Hasil Wawancara dengan Pejabat Penyidik BBPOM Kota Semarang⁸³

Konsumen dapat melapor pada BBPOM apabila merasa dirugikan akibat penggunaan produk dan/atau perawatan di klinik kecantikan. Laporan konsumen tersebut tidak secara langsung dilakukan penindakan karena akan melalui layanan perlindungan konsumen terlebih dahulu. Laporan kemudian akan diposisikan kepentingannya yaitu ke bidang pemeriksaan melalui tahap inspeksi terlebih dahulu atau langsung ditangani oleh penyidik. Berkaitan dengan hal tersebut maka perlunya

⁸³Wawancara dengan Ronald Hatoguan Manik, STP, MBA, tanggal 9 Juni 2021 di Kantor BBPOM Kota Semarang.

mengetahui kelengkapan informasi seperti pelanggaran yang telah dilakukan, motif melakukan pelanggaran, dan sebagainya.

Pelaksanaan penindakan dapat dilakukan oleh BBPOM sendiri, karena memiliki penyidik negeri sipil yang berwenang seperti penyidik kepolisian. Kewenangan yang dimaksud yaitu seperti dapat memanggil pelaku, melakukan penggeledahan, melakukan penyitaan hingga pada ranah *projusticia* dengan atau tanpa kepolisian. Penyidik BBPOM pada praktiknya untuk melaksanakan penindakan juga melibatkan pihak kepolisian.

BBPOM menindak klinik kecantikan ilegal tidak hanya karena mendapat laporan dari masyarakat konsumen tetapi juga dari bidang pemeriksaan. Bidang pemeriksaan bergerak di lapangan, secara serta merta menyerahkan data kepada penyidik BBPOM. Data tersebut merupakan data yang telah diperoleh secara lapangan, kemudian diolah dan dilaporkan kepada penyidik. Penyidik sendiri memiliki tim intelijen dan tim *cyber* guna pengumpulan data. Data yang telah lengkap dan pasti akan langsung ditindak lebih lanjut.

Bapak Ronald Hatoguan mengatakan bahwa pelaku usaha klinik kecantikan diperbolehkan membeli krim atau produk-produk kecantikan secara kiloan namun harus memiliki izin. Pelaku usaha tidak diperbolehkan untuk melakukan *repack*, yaitu membeli produk secara kiloan kemudian dikemas, diberi label sendiri, dijual kembali tanpa adanya resep dan tidak ada tenaga farmasi yang bertanggungjawab. Dokter sekalipun dalam hal ini tidak diperbolehkan untuk meracik kosmetika karena dokter hanya boleh meresepkan. Pihak yang diperbolehkan untuk meracik kosmetika yaitu apoteker. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan tersebut dapat dikenakan Pasal 197 UU Kesehatan yaitu pidana penjara paling lama 15 tahun dan denda paling banyak Rp 1.500.000.000 (satu miliar lima ratus juta rupiah) dan Pasal 198 UU Kesehatan yaitu pidana denda paling banyak Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah).

Lebih lanjut dikatakan oleh Bapak Ronald yaitu bagi pelaku usaha klinik kecantikan khususnya di Kota Semarang agar dapat beroperasi menggunakan dan/atau menjual kosmetika maka harus memiliki legalitas usaha yang pengurusannya melalui pemerintah kota dan memiliki legalitas produk dari BBPOM. Bagi pelaku usaha yang menjual produk kecantikan yang sudah jadi atau tidak meracik sendiri maka harus menjual produk legal yakni telah memiliki izin dari BBPOM. Klinik kecantikan juga harus memiliki instalasi farmasi yang berizin karena dokter memberikan resep.

Pelaku usaha klinik kecantikan yang ingin membuat merek sendiri harus dilakukan makloom. Makloom adalah pelaku usaha membeli produk yang legal dan menggantinya dengan merk sendiri dengan/atau tidak diberi varian lain dan kemudian didaftarkan kembali ke BBPOM. Pelaku usaha yang ingin membuat merek sendiri dengan pabrik produk kecantikan yang diajak bekerjasama secara tanggung renteng bertanggungjawab atas segala sesuatu yang akan terjadi.

Klinik kecantikan yang memproduksi atau meracik *skincare* sendiri, disarankan lebih baik membuat instalasi farmasi di klinik kecantikan tersebut. Klinik kecantikan yang didalam kliniknya tidak terdapat instalasi farmasi tetapi menjual produk kecantikan seperti kosmetika, biasanya produk kecantikan itu tidak benar. Produk kecantikan tersebut dapat diperoleh dari pabrik abal-abal atau dari hasil racikan sendiri atau pesan melalui apotek. Dokter kecantikan estetika saat ini banyak yang lebih memilih membeli produk di pabrik yang legal lalu diberi merk sendiri. Pelaksanaan tersebut dirasa lebih praktis, namun disarankan untuk tetap menyediakan instalasi farmasi di klinik kecantikan guna pelayanan sedia farmasinya.

Tujuan BBPOM menindak untuk memutus mata rantai maka terlebih dahulu memberantas produsen produk-produk kecantikan ilegal yang terbesar. Produsen produk-produk kecantikan yang terbesar menjadi prioritas karena apabila yang terbesar diberantas diharapkan peredaran produk-produk kecantikan ilegal yang kecil-kecil ikut terberantas.

Pelaksanaan akan hal tersebut tidak selalu dapat berjalan dengan baik, karena ada hambatan-hambatan seperti lama dalam penanganan. Hambatan lainnya yaitu pelaku usaha klinik kecantikan ilegal biasanya hanya sedikit memproduksi produk kecantikannya. Jumlah produk kecantikan yang kecil menjadikan BBPOM harus bertindak lebih spesifik. Pergerakan pelaku usaha yang menjual produk-produk kecantikan ilegal dirasa sangat cepat. Hal tersebut telah diamati pihak BBPOM, seperti sudah menitik lokasi pelaku kemudian selang beberapa waktu sudah berpindah. Berkaitan dengan pergerakan pelaku usaha yang cepat menjadikan kasusnya tidak terungkap atau kasus tidak tuntas maka diberikan terlebih dahulu pada sesi inspeksi bidang pemeriksaan.

Pemeriksaan produk dan/atau alat kecantikan di klinik kecantikan juga dilakukan oleh intelijen BBPOM yang selalu mengontrol dan mengamati. Penggrebakan akan dilaksanakan jika titik lokasi sudah benar dan bukti-bukti dirasa sudah cukup untuk menyatakan bahwa produk dan/atau alat kecantikan klinik kecantikan pasti ilegal. Pelaksanaan penggrebakan kadangkala tidak terlaksana dengan tuntas karena saat digrebek produk ilegal yang ada di klinik sudah tinggal sedikit. Pihak intelijen BBPOM mengamati bahwa barang sudah banyak dilarikan seperti menggunakan mobil sehingga tidak terlihat. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan adanya kebocoran informasi.

BBPOM memiliki sistem pengawasan yaitu standardisasi produk, pre-market, post-market, pengujian dan penegakan hukum. Standardisasi produk dilakukan terpusat dengan tujuan supaya adanya standar yang sama antar provinsi. Pre-market yaitu penilaian yang dilakukan sebelum produk dipasarkan dan sebelum mendapat izin edar. Produk sebelum dipasarkan akan diperiksa terlebih dahulu dari cara produksi hingga memeriksa keamanan produk. BBPOM juga melakukan pengawasan terhadap produk yang sudah beredar. Pengawasan yang dilakukan BBPOM tersebut merupakan *post-market* yaitu melalui sampling produk kecantikan dengan menguji, mengamati dan memeriksa konsistensi

kualitas, keamanan serta informasi dari produk. Pemeriksaan juga dilakukan pada sarana produksi dan distribusi produk, label penanda maupun iklan. Produk kecantikan yang disampling akan diuji di laboratorium guna mengetahui produk sudah memenuhi atau belum memenuhi syarat keamanan. Hasil dari pengujian yang membuktikan bahwa adanya ketidaksesuaian atau pelanggaran dapat dilakukan penegakan hukum. Penegakan hukum dilakukan dengan dikenakan sanksi administratif atau jika ternyata mengandung bahan berbahaya akan dikenakan sanksi pidana.

BBPOM melakukan upaya perlindungan preventif dan perlindungan represif agar tidak muncul klinik kecantikan yang menggunakan dan/atau menjual produk-produk kecantikan ilegal. Upaya perlindungan preventif yang diberikan yaitu melalui bidang informasi dan komunikasi (infokom) melakukan komunikasi ke masyarakat agar mengetahui informasi bahaya kosmetika ilegal. Komunikasi kepada masyarakat dengan cara sosialisasi secara langsung dan melalui media sosial. Sosialisasi secara langsung yang dilakukan yaitu seperti mengumpulkan masyarakat di balai desa untuk diberi penyuluhan. Sosialisasi melalui media sosial seperti dicantumkan pada *website*, *instagram*, *twitter* dan *facebook*. Contoh salah satu program di media sosial yang telah berjalan yaitu *sekilas informasi* untuk pelanggan. BBPOM kota Semarang memiliki rencana kedepan untuk membuat *podcast* agar dapat didengarkan oleh masyarakat setiap waktu. Masyarakat saat ini juga dapat menjaga diri sebelum membeli atau mengonsumsi produk kecantikan karena BPOM telah memberi fasilitas secara online dengan bentuk layanan aplikasi. Aplikasi ini bernama *cek BPOM*, tujuannya masyarakat dapat memeriksa apakah produk telah memiliki izin edar atau belum.

BBPOM akan menindak pelaku usaha klinik kecantikan yang menggunakan dan/atau menjual produk kecantikan ilegal seperti diberi teguran tertulis dan pengamanan yang dilakukan maksimal 14 hari kerja.

Pengamanan dilakukan guna mengumpulkan bukti. Tindakan lainnya yaitu pemusnahan produk. Produk kecantikan yang terbukti kadaluwarsa atau tidak layak dikonsumsi akan dimusnahkan dengan harapan memberi efek jera pada pelaku usaha. Bagi pelaku usaha klinik kecantikan yang menjual atau produksi produk kecantikan berbahaya dengan jumlah banyak akan ditindak lebih lanjut. Pelaksanaan tersebut merupakan bentuk upaya perlindungan represif.

BBPOM dalam melakukan upaya perlindungan preventif dan perlindungan represif juga didapati hambatan-hambatan. BBPOM memiliki tantangan dalam membuat materi penyuluhan yang tepat sasaran, tepat guna dan menentukan pembicara agar masyarakat antusias mengikuti penyuluhan. Penyuluhan dilakukan dengan penggunaan tempat maka hal yang sering dipersoalkan adalah perizinan tempat, tetapi saat ini diatasi dengan melalui aplikasi *zoom meeting* sehingga masyarakat dimanapun dapat mengikutinya. Pelaksanaan sosialisasi ini menjadi kurang maksimal karena sumber daya manusia yang terbatas.

Hambatan internal lainnya yaitu terjadi pada penindakan. Kegiatan penindakan ada 3 (tiga) diantaranya yaitu intelijen, penindakan dan pemberkasan. Intelijen memiliki kekurangan yaitu memakan waktu yang cukup lama sedangkan penindakan memiliki kekurangan yaitu beresiko fisik dan hukum. Resiko fisik dan hukum ini biasanya terjadi karena ada pertentangan atau penolakan dari pihak pelaku usaha. Hambatan eksternal yang dialami adalah informasi yang disampaikan oleh konsumen, tidak benar atau informasi tersebut memiliki unsur ketidaksenangan terhadap pemilik klinik kecantikan dan bukan fakta yang sebenarnya.

Berkaitan dengan hal tersebut BBPOM mengatasi hambatan dengan cara *plan-action* dan melakukan *plan of action* yang telah dibuat, artinya tulis apa yang akan dilakukan dan melakukan apa yang ditulis atau ditargetkan. Target yang telah ditetapkan harus dikejar maka harus selalu punya *database*. *Database* digunakan untuk *cyber patrol*.

4. Hasil Wawancara dengan Pelaku Usaha Klinik Kecantikan Ilegal di Kota Semarang

Penulis melakukan wawancara dengan pelaku usaha klinik kecantikan ilegal sebagai berikut :

a. Pelaku usaha klinik kecantikan X

Wawancara dilakukan dengan pelaku usaha klinik kecantikan X pada tanggal 23 Maret 2021 di klinik kecantikan pelaku usaha X, Simongan, Semarang Barat.

Pelaku usaha X telah mendirikan usaha klinik kecantikan di daerah Semarang Barat selama 2 (dua) tahun. Pendirian klinik kecantikan ini dilakukan secara individu oleh pelaku usaha X sehingga yang bertanggungjawab atas klinik kecantikan adalah dirinya sendiri. Perolehan konsumen klinik kecantikan dilakukan dengan cara memasarkan pelayanan jasanya di media sosial instagram.

Klinik kecantikan ini menyediakan kurang lebih 30 (tiga puluh) jenis pelayanan jasa perawatan. Pelayanan jasa perawatan yang disediakan tidak hanya perawatan tubuh dan kulit wajah tetapi juga menyediakan jasa perawatan gigi. Tarif perawatan yang ditawarkan sangat bervariasi yaitu mulai dari Rp 15.000 hingga Rp 1.200.000. Pelaksanaan tindakan perawatan secara keseluruhan dikerjakan oleh kedua karyawannya. Karyawan atau terapis di klinik kecantikan ini sebelum melakukan tindakan perawatan kecantikan telah melakukan pelatihan dengan pelaku usaha X sendiri.

Pelaku usaha klinik kecantikan X selain menyediakan pelayanan jasa perawatan tubuh, kulit wajah dan gigi, juga menjual produk-produk kecantikan. Berbagai produk kecantikan yang dijual kepada konsumen hanya dikeluarkan ketika ada konsumen yang ingin membelinya. Bentuk dari produk kecantikan ini berupa krim yang mana hanya digunakan untuk wajah saja. Krim wajah yang disediakan ada berbagai macam seperti krim pagi, krim malam, krim untuk wajah berjerawat

dan lain-lain. Produk kecantikan berupa krim wajah ini dijual kepada konsumen dengan harga Rp 50.000 hingga Rp 150.000 (satu paket).

Krim wajah yang dijual kepada konsumen tidak diproduksi sendiri oleh pelaku usaha X tetapi membeli krim racikan yang sudah jadi secara kiloan kemudian diberi tanda sebagai pembeda jenis krim tersebut. Pelaku usaha klinik X juga menjual produk krim wajah merek lain dan dengan harga yang berbeda-beda. Tujuan dari adanya hal tersebut adalah agar konsumen dapat memilih ingin menggunakan produk yang mana.

Pembelian produk kecantikan krim dilakukan oleh pelaku usaha X melalui perorangan yang mana merupakan kerabatnya dan menawarkan produk tersebut dengan menunjukkan berbagai testimoni. Produk tersebut selain dijual kepada konsumen juga digunakan oleh pelaku usaha dalam melakukan tindakan perawatan wajah seperti *facial*. Produk kecantikan dan peralatan yang digunakan untuk tindakan perawatan tubuh, kulit wajah dan gigi lainnya menggunakan barang impor yang dibeli secara *online*.

Pelaku usaha klinik kecantikan X mengatakan bahwa tidak memiliki izin usaha apapun baik izin usaha operasional klinik, izin edar produk-produk kecantikan maupun izin penggunaan peralatan guna tindakan perawatan di klinik kecantikan tersebut. Menurutnya selama produk dan pelayanan jasa yang diberikan tidak merugikan konsumen tidak menjadi masalah. Pelaku usaha klinik kecantikan X juga mengatakan bahwa banyak yang cocok terhadap pelayanan yang telah diberikan karena selama ini belum ada konsumen yang mengeluh akibat pelayanan atau produk yang dijual. Setiap tindakan perawatan yang telah dikerjakan juga diberi garansi.

b. Pelaku usaha klinik kecantikan Y

Wawancara dilakukan dengan pelaku usaha klinik kecantikan Y pada tanggal 27 Maret 2021 di klinik kecantikan pelaku usaha Y, Lamper Tengah, Semarang Selatan.

Pelaku usaha klinik kecantikan Y mendirikan klinik kecantikan di daerah Semarang Selatan sejak tahun 2018 dan saat ini telah memiliki cabang di daerah Semarang Utara. Klinik kecantikan ini dimiliki oleh dua orang sehingga segala tanggungjawab ditanggung bersama. Pemasaran pelayanan jasa dan produk kecantikan klinik kecantikan ini dilakukan melalui media sosial seperti instagram dan facebook.

Pelaku usaha Y pada awalnya membuka usaha suntik putih dengan pelayanan *home service*, kemudian mendapat ajakan untuk bekerjasama oleh rekannya yang saat ini merupakan salah satu pendiri dari klinik kecantikan tersebut untuk mendirikan klinik kecantikan yang berada di Semarang Selatan. Pendirian klinik kecantikan ini tidak memiliki izin secara khusus hanya saja pemilik bangunan mengetahui bahwa bangunannya disewa guna pendirian tempat kecantikan. Pelaksanaan tindakan perawatan dikerjakan oleh kedua pemilik usaha klinik kecantikan tersebut dan beberapa karyawannya. Pelaku usaha Y dan rekannya hanya bermodal kursus kecantikan dan tidak memiliki dasar sebagai tenaga medis (perawat atau dokter). Bagi karyawan yang mana merupakan terapis di klinik kecantikan hanya bermodal belajar dari kedua pemilik usaha klinik kecantikan tersebut.

Pelayanan jasa perawatan kecantikan yang ditawarkan oleh klinik kecantikan ini kurang lebih 20 jenis perawatan yaitu seperti sulam lesung pipi, bongkar sulam lesung pipi, *botox*, *filler*, *infus whitening*, *injection whitening*, *facial*, laser, IPL (membakar lemak), penghilang tato, sulam bibir, dan lain-lain. Selain perawatan tubuh dan kulit, klinik kecantikan milik pelaku usaha Y juga menyediakan perawatan gigi seperti *veneer*, *scalling* (pembersihan karang), pemasangan behel, dan lain-lain. Harga yang ditawarkan untuk berbagai perawatan kecantikan ini sangat bervariasi yaitu dari Rp 15.000 hingga Rp 3.000.000. Pelayanan jasa kecantikan ini juga memberikan garansi atas tindakan perawatan yang telah diberikan. Waktu garansi berbeda-beda tergantung pada perawatan yang telah dilakukan.

Pelaku usaha klinik kecantikan Y dalam melakukan perawatan kecantikan menggunakan produk yang sudah jadi sehingga tidak meracik sendiri. Produk tersebut dan peralatan untuk tindakan perawatan pembeliannya dilakukan secara *online*. Produk kecantikan yang digunakan untuk tindakan perawatan juga dijual kepada konsumen diantaranya yaitu *handbody*, serum wajah, serum bulu mata, krim wajah, dan lain-lain. Harga yang ditawarkan untuk produk- produk kecantikan tersebut yakni dari Rp 100.000 hingga Rp 255.000 (satu paket). Berbagai produk kecantikan yang dijual kepada konsumen ada dua macam yaitu ada yang dikemas sebagai produk dari klinik kecantikan pelaku usaha Y dan ada juga produk impor. Konsumen dapat memilih produk kecantikan tersebut secara langsung sesuai dengan kebutuhannya karena diletakkan dalam etalase kaca.

Klinik kecantikan ini selain menawarkan produk dan pelayanan jasa perawatan kecantikan juga menawarkan kursus tanam bulu mata, kursus sulam alis dan sulam bibir. Tarif yang ditawarkan untuk kursus tersebut yaitu Rp 1.500.000. Kursus dilakukan dua kali pertemuan selama enam jam per hari.

Menurut keterangan dari Y selama tiga tahun klinik kecantikannya berdiri belum pernah ada yang mengeluh akibat produk yang dijual. Keluhan yang pernah diterima yaitu layanan jasanya seperti pemasangan behel yang lepas. Perawatan tersebut diberikan garansi selama seminggu, apabila tidak sesuai dengan yang diinginkan dapat meminta pihak klinik kecantikan memperbaikinya. Pelaku usaha Y mengatakan bahwa komplain atau keluhan dari konsumen adalah hal yang wajar.

5. Hasil Wawancara dengan Konsumen Klinik Kecantikan Ilegal di Kota Semarang

Penulis melakukan wawancara dengan konsumen dari klinik kecantikan ilegal sebagai berikut :

a. Konsumen klinik kecantikan X

Wawancara dilakukan dengan konsumen klinik kecantikan X pada tanggal 22 Maret 2021 di rumah konsumen.

Alfa adalah konsumen dari klinik kecantikan X pada tahun 2019 yang bertempat tinggal di Kota Semarang dan bekerja sebagai karyawan di salah satu supermarket ternama di Kota Semarang. Alfa mengetahui klinik kecantikan X dari media sosial instagram. Akun instagram klinik kecantikan X berisikan berbagai penawaran jasa perawatan kecantikan dan produk kecantikan wajah beserta ulasan testimoni dari produk kecantikan tersebut. Rata-rata para konsumen memberikan tanggapan yang baik terhadap tindakan perawatan maupun produk kecantikan yang dijual karena hasilnya bagus dan harganya sangat terjangkau. Menurut keterangan Alfa, produk kecantikan tersebut juga diperjual-belikan melalui media jual *online* shopee dan memiliki penilaian yang cukup bagus yaitu 4,9.

Perawatan yang dilakukan pertama kali di klinik kecantikan tersebut adalah tanam bulu mata palsu pada bulan Juli 2019. Alfa merasa dirugikan karena setelah perawatan tanam bulu mata tersebut, mata bagian kiri menjadi kemerahan dan keesokan harinya kedua matanya sakit belek. Sakit mata belek ini berlangsung selama empat minggu. Menurut keterangannya saat pelaksanaan wawancara, pelaku usaha klinik kecantikan X tidak memberikan tanggung jawab tetapi berusaha membenarkan diri dan memberikan penjelasan bahwa hal tersebut merupakan efek dari belum pernah tanam bulu mata sekalipun sebelumnya sehingga mata beradaptasi dengan lem bulu mata.

Perawatan kedua yang dilakukan pada akhir bulan Juli 2019 yaitu facial wajah dan pembelian satu paket produk kecantikan. Pembelian satu paket produk kecantikan tersebut mendapatkan toner, sabun cuci muka, krim wajah pagi dan malam. Efek dari pemakaian produk kecantikannya selama satu bulan dan perawatan laser wajah setiap satu minggu sekali yaitu wajah terlihat putih dan *glowing*. Pada bulan

September, Alfa tidak melakukan perawatan laser dan tidak menggunakan produk kecantikan tersebut dengan alasan menghemat pengeluaran dan efek yang ditimbulkan adalah wajah terasa gatal-gatal, muncul jerawat secara merata di wajah, kulit bagian pipi menjadi kering hingga terkelupas.

Hal ini selain merugikan fisik juga menjadi beban mental bagi Alfa, karena selalu ditegur setiap bertemu dengan teman-temannya atau berhadapan dengan klien saat bekerja. Konsumen klinik kecantikan X ini menyadari bahwa produk-produk kecantikan yang dipakai tidak baik setelah mencoba membeli produk bernama *noni-kit* yang berfungsi untuk mendeteksi kandungan krim wajah yang dipakai apakah mengandung merkuri hidrokuinon atau tidak. Hasil dari pendeteksian yaitu larutan berwarna biru tua kehitaman yang artinya krim wajah tersebut mengandung merkuri hidrokuinon lebih dari 50%.

Berkaitan dengan hal tersebut, Alfa langsung meminta pertanggungjawaban pada *owner* melalui *chatting* dengan mengirim bukti hasil *noni-kit*. Pihak *owner* klinik kecantikan X menanggapi keluhan dengan memberikan uang sejumlah harga satu paket produk kecantikan yang dibeli yaitu Rp 100.000 melalui transfer rekening. Pihak klinik kecantikan X juga mengancam agar kasus ini tidak disebarluaskan melalui media sosial dan meminta untuk tidak memberi penilaian atau komentar buruk atas perawatan dan/atau produk yang dijualnya. Ancaman tersebut membuat Alfa merasa takut untuk bertindak lebih lanjut dan menurutnya untuk membuat laporan di kepolisian membutuhkan biaya yang cukup banyak.

b. Konsumen klinik kecantikan Y

Wawancara dilakukan dengan konsumen klinik kecantikan Y pada tanggal 26 Maret 2021 di salah satu kafe daerah Hasanudin, Semarang Barat.

Mutia adalah salah satu konsumen tetap dari klinik kecantikan Y yang bertempat tinggal di Kota Semarang dan bekerja sebagai pegawai

di pabrik garmen. Mutia mengetahui klinik kecantikan tersebut dari rekomendasi rekan kerjanya. Alasan tertarik melakukan perawatan karena banyak rekan-rekan kerjanya yang melakukan perawatan serta menggunakan produk kecantikan dari klinik tersebut dan hasilnya bagus.

Perawatan serta pembelian produk kecantikan di klinik kecantikan Y dilakukan Mutia secara rutin yaitu setiapsatu bulan sekali dan hal tersebut sudah berjalanselama dua tahun. Produk kecantikan yang dijual dapat dibeli secara langsung tanpa konsultasi terlebih dahulu. Tindakan perawatan dan pelayanan pembelian produk kecantikan ini dilakukan oleh karyawan klinik kecantikan Y.

Mutia mengatakan bahwa pada awalnya efek yang ditimbulkan dari perawatan dan penggunaan produk kecantikan sangat bagus yaitu kulit langsung terlihat putih bersih. Saat ini baru menyadari bahwa produk kecantikanyaitu krim wajah yang digunakan memiliki efek ketergantungan karena jika berhenti pemakaian selama tiga sampai tujuh hari wajahnya akan langsung terlihat hitam kemerahan. Efek lain yang dirasakan yaitu apabila berada di cuaca panas atau terkena matahari secara langsung wajahnya akan kemerahan, terasa panas seperti kebakar dan merasa kulit wajah menipis. Produk kecantikan lainnya yang digunakan Mutia adalah *handbody*. Setelah kuranglebih satu setengah botol pemakaian selama dua bulan, efek yang ditimbulkan adalah gatal yang berlebihan dan kemudian timbul *stretchmark* di seluruh badan yang dideritanya hingga saat ini.

Mutia juga mengatakan bahwa konsumen yang dirugikan tidak hanya dirinya, ada pula temannya yang berada di daerah Tambak Lorok mengalami hal yang serupa. Berkaitan dengan hal tersebut, Mutia sebagai konsumen sudah pernah komplain kepada karyawan klinik kecantikan Y, namun pihak klinik kecantikan tidak merespon dengan baik. Pihak klinik kecantikan Y, menurut Mutia tidak memberikan solusi dan justru menuding konsumen salah dalam pemakaian karena

tidak mengikuti prosedur. Setiap kali Mutia menanyakan keberadaan dokter di klinik kecantikan tersebut pihak karyawan mengatakan bahwa dokter tidak setiap saat ada di klinik kecantikan Y karena berada di klinik kecantikan lainnya. Perihal kasus yang dialami, Mutia mengatakan belum melakukan upaya untuk melapor kepada pihak yang berwenang karena menurutnya proses pelaporan di kepolisian cukup rumit dan akan membutuhkan waktu serta biaya yang banyak.

B. Pembahasan

1. Pengaturan tentang Usaha Klinik Kecantikan di Indonesia

Pada era saat ini perawatan tubuh dan kulit wajah merupakan kebutuhan bagi kebanyakan masyarakat. Perawatan tubuh dan kulit wajah dilakukan masyarakat untuk menunjang penampilan. Perawatan tersebut dilakukan masyarakat di klinik kecantikan. Klinik kecantikan menyediakan jasa perawatan tubuh dan kulit hingga menjual produk-produk kecantikan dan/atau obat untuk mengatasi permasalahan pada tubuh dan/ atau kulit seperti mengatasi jerawat, memutihkan kulit, dan sebagainya. Klinik kecantikan saat ini telah menjamur karena banyaknya permintaan dari masyarakat. Hal tersebut menjadikan celah munculnya pelaku usaha yang ingin berlaku curang yaitu hanya menginginkan keuntungan tanpa mempedulikan hak-hak konsumen. Klinik kecantikan yang menjamur juga menjadikan persaingan usaha antara pelaku usaha klinik kecantikan yang satu dengan yang lainnya. Berkaitan dengan hal-hal tersebut agar antar pelaku usaha klinik kecantikan dan antara pelaku usaha klinik kecantikan dengan konsumen seimbang akan hak dan tanggung jawabnya maka adanya pengaturan usaha klinik kecantikan.

Pengaturan tentang usaha klinik kecantikan di Indonesia berpedoman pada:

a. Pengaturan Secara Umum

- 1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
Pihak yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat

adalah tenaga kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat dilakukan dengan maksimal, harapannya masyarakat dapat memiliki kesadaran, kemauan hingga kemampuan akan hidup sehat. Tenaga kesehatan dalam pelaksanaannya melalui pendidikan di bidang kesehatan memiliki pengetahuan serta keterampilan dan memiliki kewenangan untuk melaksanakan upaya kesehatan. Pelaksanaan upaya kesehatan yaitu suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu dan berkelanjutan dengan tujuan memelihara kesehatan, mencegah adanya penyakit, pengobatan penyakit, dan pemulihan penyakit.

Tenaga kesehatan menurut Pasal 8 UU Tenaga Kesehatan ada dua yaitu tenaga kesehatan dan asisten tenaga kesehatan. Asisten tenaga kesehatan tidak diperbolehkan melaksanakan upaya kesehatan sebagaimana yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Pasal 10 ayat (2) UU Tenaga Kesehatan menegaskan bahwa asisten tenaga kesehatan hanya diperbolehkan bekerja di bawah kontrol tenaga kesehatan.

Tenaga kesehatan dalam berpraktik harus memenuhi standar yang berlaku sesuai dengan peraturan perundangan. Standar yang berlaku seperti memiliki STR. Hal tersebut diatur dalam Pasal 44 ayat (1) UU Tenaga Kesehatan. STR merupakan bukti secara tertulis dari konsil masing-masing tenaga kesehatan kepada tenaga kesehatan yang diregistrasi tujuannya untuk diakui secara resmi sebagai tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi. Masa berlaku STR yaitu lima tahun dan dapat dilakukan registrasi ulang setelah habis masa berlakunya. Standar tenaga kesehatan yang berlaku lainnya yaitu setiap tenaga kesehatan yang berpraktik wajib memiliki izin. Izin menjalankan praktik tersebut diberikan pada pelaku usaha dalam bentuk SIP. SIP sebagaimana dikatakan dalam Pasal 46 ayat (3) UU Tenaga Kesehatan diperoleh dari pemerintah

daerah kabupaten/kota atas rekomendasi yang diberikan oleh pejabat kesehatan daerah kabupaten/kota tempat tenaga kesehatan melaksanakan praktiknya.

2) Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan

Klinik kecantikan dalam melakukan perawatan menggunakan produk-produk kecantikan dan/atau obat dan ditunjang dengan peralatan kesehatan dalam pengerjaannya. Produk-produk kecantikan (kosmetika) dan obat merupakan sediaan farmasi sedangkan alat kesehatan merupakan mesin atau alat yang digunakan untuk mengerjakan perawatan dan tidak mengandung obat. Alat kesehatan tersebut digunakan untuk membantu mendiagnosa penyakit, mencegah timbulnya penyakit, meringankan dan/atau menyembuhkan penyakit, bahkan dapat membentuk atau memperbaiki struktur tubuh.

Sediaan farmasi dan alat kesehatan baik yang diproduksi maupun yang diedarkan sebagaimana diatur dalam Pasal 2 ayat (1) PP tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan harus bermutu, aman dan bermanfaat. Berkaitan dengan hal tersebut maka dilakukan pengujian. Pengujian dilakukan melalui laboratoris untuk mengetahui mutu dari sediaan farmasi dan alat kesehatan. Pengujian juga dilakukan dengan cara menilai keamanan serta kemanfaatannya. Sediaan farmasi dan alat kesehatan akan diberi izin edar apabila lulus dalam pengujian.

Sediaan farmasi dan alat kesehatan hanya dapat diimpor dan/atau diekspor oleh badan usaha yang memiliki izin dari menteri dan memiliki izin sebagai importir dan/atau eksportir sesuai dengan ketentuan perundangan. Hal tersebut dikatakan dalam Pasal 18 PP tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan. Sediaan farmasi dan alat kesehatan yang diimpor maupun diekspor harus

terdapat kelengkapan dokumen yang menyatakan bahwa sediaan farmasi dan alat kesehatan tersebut lulus dalam pengujian.

Kemasan yang digunakan untuk mengemas sediaan farmasi dalam hal ini yaitu produk-produk kecantikan dan/atau obat harus menggunakan bahan kemasan yang aman dan tidak membahayakan kesehatan. Bahan kemasan yang aman berarti kemasan tersebut tidak mempengaruhi kualitas dari produk-produk kecantikan dan/atau obat yang ada di dalamnya. Sediaan farmasi dan alat kesehatan yang diedarkan juga harus memuat keterangan terkait informasi dari produk-produk tersebut. Informasi yang dimaksud sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 28 ayat (2) PP tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan yaitu seperti nama produk, cara penggunaan produk, unsur-unsur pokok dari produk, efek samping dari penggunaan produk dan batas kadaluwarsa dari produk. Informasi tersebut bertujuan untuk melindungi masyarakat konsumen dari hal-hal kemungkinan yang terjadi. Sediaan farmasi dan alat kesehatan yang mengakibatkan kerugian pada seseorang setelah digunakan seperti mengalami cacat bahkan hingga berujung kematian dapat dituntut untuk mengganti kerugian oleh pihak yang dirugikan tersebut. Sediaan farmasi yang terbukti kadaluwarsa, diproduksi dengan tidak memenuhi persyaratan yang berlaku, telah dicabut izin edarnya, produk tidak memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam pelayanan kesehatan dan berhubungan dengan tindak pidana akan dimusnahkan. Pelaksanaan pemusnahan tersebut dijelaskan dalam Pasal 46 PP tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan bertujuan untuk melindungi kesehatan masyarakat serta mengupayakan pelestarian lingkungan hidup.

3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-undang ini berisikan pengaturan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Kesehatan merupakan

hak asasi bagi setiap orang. Setiap orang juga memiliki hak atas pelayanan kesehatan yang aman, bermutu serta terjangkau. Perolehan hak atas pelayanan kesehatan tersebut diatur dalam Pasal 5 ayat (2) UU Kesehatan. Masyarakat dapat memperoleh hak-haknya dengan adanya perlindungan dari pemerintah. Perlindungan yang diberikan pemerintah juga bertujuan untuk mengupayakan kesehatan masyarakat secara merata. Perlindungan tersebut dilakukan dengan membuat perencanaan, penyelenggaraan, pembinaan serta pelaksanaan pengawasan. Hal-hal sebagaimana yang telah disebutkan merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan publik.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan agar dapat dilakukan dengan penuh tanggung jawab, aman, bermutu, merata dan tidak diskriminatif maka pemerintah harus menetapkan standar mutu akan pelayanan kesehatan tersebut. Pelaksanaan pelayanan kesehatan dilakukan oleh tenaga kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan harus sesuai dengan kewenangan yang dimiliki yaitu sesuai bidang keahliannya. Tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sebagaimana diatur dalam Pasal 24 UU Kesehatan yaitu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan kode etik, standar profesi, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional.

Perihal sediaan farmasi juga diatur dalam UU Kesehatan yaitu dalam Pasal 98 ayat (1). Pasal tersebut menegaskan bahwa sediaan farmasi dan alat kesehatan harus aman, berkualitas, memiliki khasiat serta terjangkau. Pengadaan, penyimpanan, pengolahan maupun pengedaran farmasi dan alat kesehatan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pelaksanaan pengadaan, penyimpanan, pengolahan dan pengedaran tidak boleh dilakukan oleh setiap orang. Pihak yang boleh melaksanakan hal tersebut adalah yang memiliki kewenangan.

Pihak yang secara sengaja tanpa memiliki kewenangan memproduksi atau mengedarkan sediaan farmasi dan/atau alat kesehatan tanpa adanya izin edar sebagaimana diatur dalam Pasal 197 UU Kesehatan yaitu dipidana penjara paling lama 15 tahun dan denda paling banyak sejumlah Rp 1.500.000.000 (satu miliar lima ratus juta rupiah). Sediaan farmasi apabila diproduksi dan diedarkan oleh pihak yang tidak memiliki keahlian dan kewenangan dalam pelaksanaan praktik kefarmasian sesuai dengan ketentuan perundangan sebagaimana diatur dalam Pasal 198 UU Kesehatan akan dipidana denda paling banyak sejumlah Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).

4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UUPK mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen. Masyarakat dirasa masih kurang akan pengetahuan, kepedulian, kemampuan serta kemandiriannya sebagai konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut menjadikan posisi konsumen lemah sehingga sering dirugikan oleh pelaku usaha. UUPK diharapkan dapat memberi perlindungan terhadap konsumen dengan menjunjung harkat dan martabat karena adanya kepastian hukum yang diberikan.

UUPK mengatur berbagai kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Kewajiban pelaku usaha yang utama sebagaimana disebutkan dalam Pasal 7 huruf a UUPK yaitu beritikad baik dalam menjalankan usahanya. Itikad baik merupakan kewajiban yang harus dilakukan pelaku usaha secara sadar dan penuh tanggung jawab. Pelaku usaha yang memiliki itikad baik akan melayani konsumen dengan benar serta jujur. Jujur berarti memberikan informasi secara lengkap dan jelas tentang kondisi hingga efek samping dari produk dan/atau jasa yang ditawarkan. Produk dan/atau jasa yang juga harus bermutu dan aman bagi

konsumen. Pelaku usaha wajib memberi ganti kerugian kepada konsumennya akibat penggunaan produk dan/atau jasa atau produk dan/atau jasa yang digunakan tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan.

Perolehan ganti rugi atau kompensasi juga merupakan hak bagi konsumen yang diatur dalam Pasal 4 huruf h UUPK. Pemberian ganti kerugian dilakukan apabila produk dan/atau jasa yang diberikan tidak sebagaimana mestinya. Jasa yang diberikan tidak sebagaimana mestinya yaitu seperti karena adanya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh seseorang, tenaga kesehatan dan/atau penyelenggara kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan yang diberikan. Berkaitan dengan hal tersebut konsumen boleh menuntut ganti kerugian. Pihak yang dapat menuntut kerugian adalah yang menanggung sendiri atas kerugian atau kerusakan jiwa, kesehatan, benda akibat produk yang cacat.

b. Pengaturan Secara Khusus

- 1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan

Peraturan menteri kesehatan ini mengatur tentang berbagai pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dalam sektor kesehatan yang diantaranya memuat jenis perizinan berusaha, persyaratan, pengaturan penerbitan izin, masa berlaku izin dan pengawasan. Jenis perizinan berusaha dalam sektor kesehatan salah satunya yang diatur dalam peraturan menteri kesehatan tersebut adalah izin operasional klinik. Permenkes tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan ini memberikan aturan terkait permohonan perizinan usaha melalui OSS. Peraturan tersebut diatur di Pasal 49 ayat (1) yaitu dikatakan bahwa pelaku usaha dalam pengajuan permohonan izin usaha dan izin komersial atau

operasional wajib melalui OSS. Pemerintah menerapkan sistem OSS dengan harapan dapat mempermudah pelaku usaha dalam mendaftarkan izin usahanya karena lebih cepat dan mudah.

Pelaku usaha klinik kecantikan mendaftarkan OSS dengan cara menginput Nomor Induk Kependudukan (NIK) KTP. Pelaku usaha kemudian mendaftarkan legalitas pendirian badan hukum atau usaha non perseorangan seperti berupa surat keputusan dari pemerintah. Pelaku usaha klinik kecantikan untuk mendapatkan izin usaha dan izin komersial atau operasional serta pemenuhan persyaratan izin usaha dan izin komersial atau operasional wajib memiliki NIB. NIB juga digunakan pelaku usaha sebagai identitas berusaha. Pelaku usaha untuk mendapat NIB harus mendaftarkannya dengan cara mengisi atau melengkapi data secara lengkap yang belum ada dalam data legalitas. Data legalitas pendirian yang dimaksud yaitu seperti memuat tentang data perusahaan, pemegang saham, kepemilikan modal, rencana penggunaan tenaga kerja dan sebagainya. Lembaga OSS akan menerbitkan NIB setelah adanya kelengkapan data. Pelaku usaha yang merasa kesulitan atau memiliki kendala dalam menggunakan OSS dapat meminta bantuan DPMPTSP.

Izin usaha klinik kecantikan diperoleh pelaku usaha jika telah mendaftarkan kegiatan usahanya dan telah memenuhi komitmen sehingga diterbitkan izin usaha serta izin sarana dan prasarana klinik kecantikan seperti lokasi, lingkungan dan bangunan. Perolehan izin komersial dan operasional klinik kecantikan sebagaimana dikatakan dalam Pasal 79 ayat (1) harus melaksanakan komitmen sesuai dengan ketentuan perundangan tentang pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik. Pemenuhan komitmen dilakukan oleh pelaku usaha maksimal satu bulan. Pemerintah daerah kabupaten/kota akan melaksanakan verifikasi dan visitasi klinik kecantikan dalam jangka waktu

maksimal 10 hari sejak pelaku usaha menyampaikan pemenuhan komitmen. Pelaksanaan visitasi dilakukan oleh Dinas Kesehatan daerah kabupaten/kota melalui tim yang telah ditetapkannya dengan tujuan untuk memantau klinik kecantikan apakah telah sesuai dengan standar yang telah ditentukan peraturan perundang-undangan. Dinas Kesehatan daerah kabupaten/ kota akan mengeluarkan notifikasi persetujuan atau penolakan dari hasil visitasi dalam jangka waktu maksimal tujuh hari setelah dilakukannya visitasi.

Izin pendirian dan operasional atau komersial klinik kecantikan memiliki masa berlaku. Masa berlaku perizinan berusaha diatur dalam Pasal 86 ayat (1) yaitu untuk izin usaha berlaku selama pelaku usaha menjalankan usaha dan/atau kegiatannya. Bagi izin komersial atau operasional klinik kecantikan sebagaimana dijelaskan dalam ayat (2) berlaku selama lima tahun dan dapat diperpanjang. Perpanjangan izin operasional atau komersial diatur dalam Pasal 87 ayat (1) yaitu enam bulan sebelum berakhirnya masa berlaku izin komersial/operasional. Pasal tersebut berarti pelaku usaha yang ingin melakukan perpanjangan izin operasional atau komersial klinik kecantikan minimal enam bulan sebelum masa berlaku izinnya berakhir.

Pelaku usaha klinik kecantikan yang telah menyatakan komitmen akan diawasi oleh pemerintah. Pengawasan dimulai sejak tanggal pernyataan komitmen yang tercantum dalam OSS. Hal-hal yang diberlakukan pengawasan sebagaimana diatur dalam Pasal 88 ayat (3) yaitu meliputi dokumen termasuk laporan kegiatan usaha, ketenagaan atau SDM, sarana prasarana dan/atau lokasi atau tempat. Pemerintah pada saat pengawasan menemukan ketidaksesuaian akan menindak pelaku usaha dengan bentuk tindakan seperti peringatan, notifikasi pembatalan perizinan

berusaha, penghentian sementara kegiatan berusaha, pengenaan denda administratif dan/atau pencabutan perizinan berusaha.

2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik

Pelaku usaha dalam mendirikan klinik kecantikan selain berpedoman pada Permenkes tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan juga berpedoman pada Permenkes tentang Klinik. Peraturan menteri kesehatan tersebut mengatur secara khusus tentang klinik. Permenkes tentang Klinik melaksanakan pengaturan penyelenggaraan klinik sesuai dengan perkembangan era saat ini dan juga memperhatikan perlindungan bagi masyarakat.

Pelaku usaha untuk menyelenggarakan klinik kecantikan harus memiliki izin pendirian dan operasional. Izin operasional klinik kecantikan diperoleh setelah pelaku usaha memenuhi persyaratan teknis maupun administrasi. Pasal 27 ayat (2) menjelaskan persyaratan teknis yang dimaksud yaitu meliputi lokasi, bangunan, prasarana, ketenagaan, peralatan, kefarmasian dan laboratorium. Persyaratan administrasi dijelaskan dalam Pasal 27 ayat (3) yaitu meliputi izin mendirikan klinik kecantikan dan perolehan rekomendasi dari Dinas Kesehatan kabupaten/kota.

Persyaratan lokasi klinik kecantikan yaitu wajib melaksanakan ketentuan persyaratan kesehatan lingkungan. Persyaratan teknis klinik kecantikan yang selanjutnya yaitu bangunan. Bangunan klinik kecantikan tidak boleh bergabung dengan tempat tinggal perorangan dan sifat bangunan harus permanen. Bangunan klinik kecantikan minimal terdapat ruang pendaftaran atau ruang tunggu, ruang konsultasi, ruang administrasi, ruang tindakan, ruang atau pojok ASI, ruang obat serta bahan habis pakai guna farmasi dan juga disediakan kamar mandi dan/atau wc. Hal tersebut berarti bangunan klinik kecantikan

juga harus diperhatikan agar dapat berfungsi, aman, nyaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Persyaratan prasarana klinik kecantikan meliputi instalasi sanitasi, instalasi listrik, pencegahan dan penanggulangan kebakaran, sistem tata udara dan sistem pencahayaan. Peralatan medis yang digunakan di klinik kecantikan dikatakan dalam Pasal 17 ayat (2) harus sesuai dengan standar mutu, keamanan, dan keselamatan. Sebagaimana telah disebutkan syarat peralatan medis tersebut bertujuan untuk perlindungan masyarakat.

Persyaratan ketenagaan yang dimaksud yaitu perihal sumber daya manusia (SDM) di klinik kecantikan. Penanggung jawab teknis di klinik kecantikan harus tenaga medis dan wajib memiliki SIP di klinik kecantikan tempat tenaga medis praktik. Hal tersebut diatur dalam Pasal 9 ayat (1) dan ayat (2). SIP memudahkan pemerintah untuk membantu melakukan pengawasan maupun pembinaan kepada tenaga medis (dokter) tentang penertiban pelayanan kesehatan yang diberikan. Tenaga medis dalam hal ini sebagai penanggungjawab klinik pratama diatur dalam Pasal 12 ayat (1) yaitu untuk memberikan pelayanan kedokteran minimal dua orang dokter. Penanggungjawab klinik utama diatur dalam Pasal 12 ayat (2) yaitu minimal satu orang dokter spesialis dan satu orang dokter untuk memberikan pelayanan.

Pelaku usaha yang telah memenuhi persyaratan sebagaimana telah disebutkan di atas dapat mendaftarkan izin operasional klinik kecantikannya. Pendaftaran izin operasional klinik kecantikan dilakukan melalui DPMPTSP. Pelaku usaha yang telah mendaftarkan izin usaha klinik kecantikannya melalui OSS harus melampirkan *printout* hasil OSS dan *fotocopy* identitas pemohon. Identitas pemohon yang dimaksud yaitu KTP pemohon, NPWP serta KTP penanggungjawab klinik kecantikan nantinya.

Pemenuhan persyaratan pendaftaran operasional berikutnya yaitu wajib menyerahkan *fotocopy* sertifikat tanah atau bukti kepemilikan lain yang disahkan notaris atau bukti surat kontrak minimal untuk jangka waktu 5 (lima) tahun. Bukti kepemilikan tersebut bertujuan sebagai bukti adanya penguasaan hak atas tanah atau bangunan yang akan menjadi lokasi didirikan klinik kecantikan. Pelaku usaha yang menyewa lokasi untuk mendirikan klinik kecantikannya juga harus menyertakan surat pernyataan dari pemilik tanah atau bangunan bahwa tidak merasa keberatan atas penggunaan tempatnya untuk usaha. Bangunan yang akan dibangun menjadi klinik kecantikan wajib memiliki izin mendirikan bangunan (IMB). Pelaku usaha yang telah menetapkan lokasi klinik kecantikannya maka harus menyerahkan denah lokasi dan bangunan beserta ukurannya. Pelaku usaha juga harus menyerahkan *fotocopy* akta pendirian klinik kecantikan baik CV atau PT atau Yayasan. Klinik kecantikan sebelum beroperasi harus menyerahkan daftar peralatan medis dan non medis yang akan digunakan, daftar tarif di klinik kecantikan, daftar para tenaga kerja. Daftar para tenaga kerja klinik kecantikan yaitu meliputi data dokter penanggungjawab, dokter pelaksana harian, tenaga kesehatan pelaksana harian, penanggungjawab kefarmasian klinik, tenaga kesehatan lain untuk klinik rawat inap dan *beautician* beserta sertifikatnya. Bagi Dokter penanggungjawab, data yang diperlukan yaitu penyerahan *fotocopy* SIP, surat pernyataan bermaterai bahwa tenaga medis hanya menjadi penanggungjawab teknis pada satu klinik, dan sertifikat pelatihan estetika. Bagi dokter pelaksana harian, data yang diserahkan yaitu *fotocopy* SIP dan sertifikat pelatihan estetika. Data tenaga kesehatan pelaksana harian yang diserahkan yaitu *fotocopy* SIP di klinik yang bersangkutan. Bagi penanggungjawab kefarmasian klinik harus menyerahkan

fotocopy Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) di klinik yang bersangkutan.

Klinik kecantikan wajib menyerahkan SPPL dengan tujuan persetujuan klinik menjunjung keberlangsungan usaha yang peduli terhadap lingkungan hidup. Berkaitan dengan hal tersebut klinik kecantikan menyertakan surat perjanjian kerjasama pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun (B3). Kelengkapan data untuk mengajukan permohonan izin operasional klinik kecantikan yang terakhir adalah pelaku usaha wajib menyerahkan surat rekomendasi klinik dari puskesmas setempat dan surat rekomendasi dari Dinas Kesehatan Kota. Surat rekomendasi persetujuan diperoleh setelah dilakukan visitasi dan verifikasi oleh Dinas Kesehatan. Bagi klinik kecantikan utama pelaku usaha wajib menyerahkan surat rekomendasi dari organisasi profesi sesuai dengan spesialisasi.

Jangka waktu yang diberikan bagi pelaku usaha untuk mengurus perizinan sebagaimana diatur dalam Pasal 26 ayat (2) yaitu enam bulan dan dapat diperpanjang jika persyaratan belum dapat terpenuhi yakni selambat-lambatnya enam bulan. Pihak yang memberikan perizinan pendirian klinik dikatakan dalam Pasal 25 ayat (2) izin pendirian diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten atau kota. Izin operasional dikatakan dalam pasal 25 ayat (3) diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten atau kota atau kepala Dinas Kesehatan kabupaten atau kota.

Klinik kecantikan yang telah memiliki izin pendirian dan izin operasional, dalam melaksanakan kegiatannya dibina serta diawasi oleh bupati atau walikota dan kepala Dinas Kesehatan kabupaten atau kota. Pembinaan dan pengawasan yaitu berupa pemberian bimbingan, supervisi, konsultasi, penyuluhan kesehatan, pendidikan dan pelatihan. Pemerintah yang berwenang dalam hal melaksanakan pembinaan dan pengawasan klinik dapat mengambil

tindakan administratif. Tindakan administratif yang dapat diambil sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 41 ayat (2) yaitu teguran lisan, teguran tertulis, pencabutan izin tenaga kesehatan dan/atau pencabutan izin rekomendasi klinik.

Sebagaimana telah diuraikan di atas pengaturan tentang usaha klinik kecantikan di Indonesia berdasar pada UU Tenaga Kesehatan, UU Kesehatan, PP tentang Pengamanan Sediaan farmasi dan Alat Kesehatan, UUPK, Permenkes tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan dan Permenkes tentang Klinik. Peraturan-peraturan tersebut dalam pelaksanaannya sudah cukup lengkap dan saling melengkapi. Hal tersebut dibuktikan dengan pengaturan secara umum sebagai pendukung klinik kecantikan dalam beroperasi dan peraturan secara khusus yang mengatur teknis maupun administrasi perizinan pendirian klinik kecantikan.

Peraturan secara khusus untuk memperoleh izin pendirian maupun operasional atau komersial klinik kecantikan berpedoman pada Permenkes tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan dan Permenkes tentang Klinik. Kedua peraturan tersebut memuat pengaturan tentang persyaratan administrasi dan persyaratan teknis klinik kecantikan. Persyaratan administrasi meliputi izin mendirikan klinik kecantikan dan perolehan rekomendasi dari Dinas Kesehatan kabupaten/kota. Pelaku usaha klinik kecantikan untuk memperoleh perizinan berusaha klinik kecantikan maupun rekomendasi dari Dinas Kesehatan tersebut wajib mendaftar melalui OSS. Persyaratan pendaftaran melalui OSS diatur dalam Permenkes tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan. Perihal teknis yaitu meliputi lokasi, bangunan, prasarana, ketenagaan, peralatan, kefarmasian dan laboratorium. Persyaratan teknis klinik kecantikan tersebut secara lengkap diatur lebih lanjut dalam Permenkes tentang Klinik.

Permenkes tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan juga mengatur tentang masa perpanjangan izin operasional atau komersial klinik kecantikan. Masa perpanjangan izin operasional atau komersial diatur dalam Pasal 87 ayat (1) yaitu enam bulan sebelum berakhirnya masa berlaku izin komersial atau operasional. Permenkes tentang Klinik juga mengatur perihal masa perpanjang izin operasional yaitu diatur dalam Pasal 30 ayat (1). Pasal tersebut menjelaskan bahwa perpanjangan izin operasional wajib diajukan oleh pelaku usaha paling lama 3 (tiga) bulan sebelum masa berlaku izin operasional klinik kecantikan habis. Berkaitan dengan kedua pasal tersebut juga dapat diketahui bahwa antara kedua permenkes saling melengkapi. Dikatakan saling melengkapi karena peraturan masa perpanjangan izin di Permenkes tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan memberikan pengertian bahwa pelaku usaha diperbolehkan mengurus perpanjangan izin minimal 6 (enam) bulan sebelum masa berlaku perizinannya habis. Masa perpanjangan izin di Permenkes tentang Klinik memberi pengertian bahwa pelaku usaha mengurus perpanjangan perizinan operasional klinik kecantikan maksimal 3 (tiga bulan) sebelum masa berlaku perizinannya habis.

Pengaturan secara teknis dan administrasi tentang pendirian maupun operasional klinik kecantikan yang telah diuraikan di atas memiliki runtutan yang sama dengan penjelasan Ibu Erlina Yulie pada saat wawancara. Hal tersebut berarti pengaturan yang dilaksanakan di lapangan telah sesuai dengan Permenkes tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor dan Permenkes tentang Klinik.

Peraturan lainnya seperti UU Tenaga Kesehatan, PP tentang Pengamanan Sediaan farmasi dan Alat Kesehatan, UU Kesehatan dan UUPK merupakan peraturan tambahan yang digunakan sebagai pedoman pelaku usaha klinik kecantikan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar yang berlaku. UU Tenaga Kesehatan digunakan sebagai pedoman agar dalam menjalankan praktik,

klirik kecantikan memiliki pihak yang berkompeten dibidang kecantikan serta dapat bertanggung jawab atas tindakannya. PP tentang Pengamanan Sediaan farmasi dan Alat Kesehatan juga digunakan sebagai acuan bagi pelaku usaha dalam menyediakan farmasi dan alat kesehatan di klinik kecantikan. UU Kesehatan digunakan sebagai dasar dalam berpraktik yakni mengedepankan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu serta terjangkau. Berbagai peraturan tersebut juga bertujuan untuk melindungi keamanan, kenyamanan serta keselamatan bagi konsumennya seperti sebagaimana tujuan dari UUPK.

2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Praktik Klinik Kecantikan Ilegal di Kota Semarang

Klinik kecantikan dalam usahanya menawarkan jasa perawatan tubuh dan/atau kulit dengan menggunakan produk-produk kecantikan dan peralatan kecantikan sebagai pendukung. Peralatan kecantikan di klinik kecantikan pada era saat ini semakin modern dan teknologi yang semakin canggih menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen untuk melakukan perawatan. Konsumen dengan pelaku usaha klinik kecantikan memiliki hubungan yang saling membutuhkan. Pelaku usaha klinik kecantikan membutuhkan laba dan konsumen membutuhkan pemenuhan hak atas produk dan/atau jasa perawatan yang ditawarkan oleh klinik kecantikan.

Konsumen dalam hal ini posisinya lemah sehingga rentan menjadi pihak yang sering dirugikan oleh pelaku usaha. Kerugian yang dialami oleh konsumen dapat terjadi karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Kerugian konsumen klinik kecantikan akibat wanprestasi terjadi karena adanya ingkar janji yang dilakukan oleh dokter kecantikan. Bentuk wanprestasi tersebut seperti dokter melakukan tindakan medis dengan tidak seharusnya atau bertentangan dengan standar profesi medis dan/atau standar pelayanan medis. Konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi dapat menuntut kerugian yang dialaminya baik secara materiil maupun immateriil. Tuntutan materiil dapat diukur dengan nilai uang

seperti biaya pengobatan konsumen. Konsumen yang menuntut secara immateriil harus berdasarkan perbuatan melawan hukum.

Kerugian konsumen akibat perbuatan melawan hukum harus dapat dibuktikan bahwa kerugian yang dialami memuat unsur-unsur perbuatan melawan hukum. Unsur-unsur perbuatan melawan hukum diantaranya yaitu terdapat perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang muncul.

Pemerintah berkaitan dengan hal tersebut memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat khususnya sebagai konsumen dengan menjamin keamanan dan hak-haknya. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik klinik kecantikan ilegal diberikan melalui perlindungan preventif dan perlindungan represif. Bentuk-bentuk perlindungan preventif dan represif telah disampaikan oleh pemerintah terkait pada wawancara yang telah dilakukan penulis. Berikut perlindungan preventif dan represif yang dilakukan :

a. Perlindungan preventif

Berbagai peraturan perundang-undangan baik umum maupun khusus yang mengatur tentang pendirian dan praktik klinik kecantikan, diterbitkan dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran-pelanggaran dan memberikan perlindungan bagi konsumen. Berkenaan dengan perlindungan konsumen, terdapat hak-hak bagi konsumen yang mana telah diatur di dalam UUPK yaitu seperti hak untuk memperoleh informasi secara lengkap tentang kondisi dan jaminan atas produk dan/atau jasa secara jelas, benar dan jujur yang diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK. Konsumen berhak mengetahui informasi atas kondisi maupun jaminan produk dan/atau jasa klinik kecantikan dengan tujuan agar konsumen dapat memilih menggunakan atau tidak produk atau perawatan bagi dirinya. Informasi yang lengkap pada produk dan/atau jasa yang diberikan secara tidak langsung memberikan hak kepada konsumen atas rasa aman, nyaman dan keselamatan pada saat

mengonsumsi barang dan/atau jasa tersebut. Hak tersebut merupakan salah satu hak dari konsumen yang tidak boleh diabaikan karena merupakan hal yang utama.

Konsumen yang merasa dirugikan atas penggunaan produk dan/atau jasa memiliki hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya. Hak tersebut diatur dalam Pasal 4 huruf d UUPK. Pendapat maupun keluhan dari konsumen seharusnya dapat diterima dengan baik oleh pelaku usaha karena hal ini juga terkait pemberian informasi kepada konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian atas produk dan/atau jasa akibat tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan dapat membuktikan bahwa kerugian yang dialami akibat dari penggunaan produk dan/atau jasa tersebut juga berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan di atas dalam pelaksanaannya belum maksimal karena masih terdapat pelaku usaha yang tidak memberikan hak-hak konsumen kepada konsumennya. Pelaku usaha khususnya klinik kecantikan juga masih banyak yang melakukan pelanggaran dengan tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan baik umum maupun khusus yang mengatur tentang pendirian dan praktik klinik kecantikan. Hal tersebut seperti pelaku usaha klinik kecantikan yang mendirikan klinik kecantikan ilegal. Pelaku usaha klinik kecantikan yang melakukan pelanggaran dan tidak mengindahkan hak-hak konsumen adalah pelaku usaha klinik kecantikan X dan Y yaitu responden penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

Pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X dan Y tidak memiliki izin pendirian maupun operasional pada klinik kecantikannya. Izin pendirian maupun operasional untuk klinik kecantikan sifatnya wajib. Tujuan dari izin tersebut yaitu untuk mengetahui kelayakan dan keamanan dari klinik kecantikan. Kelayakan dan keamanan klinik kecantikan tidak hanya sebatas sarana dan prasarana saja tetapi juga

kualitas dari tenaga kerja, peralatan dan produk-produk yang digunakan untuk perawatan dan/atau diperjual belikan. Hal tersebut seharusnya dilaksanakan oleh pelaku usaha klinik kecantikan karena telah diatur dalam Pasal 25 ayat (1) Permenkes tentang Klinik bahwa untuk mendirikan klinik harus memiliki izin pendirian maupun operasional. Klinik kecantikan yang telah memiliki izin dapat dikatakan kredibel karena secara resmi telah diakui oleh pemerintah. Klinik kecantikan yang kredibel menjadikan konsumen merasa aman dan nyaman saat mengkonsumsi produk dan/atau jasa di klinik kecantikan.

Pihak yang melakukan pengerjaan jasa perawatan di klinik kecantikan ilegal X dan Y tidak memiliki sertifikat keahlian kecantikan secara legal dan hanya mengandalkan pengalaman. Pasal 13 Permenkes tentang Klinik mengatakan bahwa tenaga kesehatan medis yang berpraktik di klinik diwajibkan untuk memiliki STR dan SIP. Hal tersebut berarti pihak yang melakukan pengerjaan perawatan di klinik kecantikan khususnya bidang medis apabila tidak memiliki STR dan SIP dianggap tidak cakap dalam menjalankan profesi karena tidak memiliki bukti izin dari pemerintah untuk melakukan pelayanan kesehatan.

Peralatan dan produk-produk kecantikan yang digunakan pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X dan Y untuk perawatan dan yang dijual kepada konsumen pembeliannya secara *online* tetapi tidak melalui badan hukum yang telah mempunyai izin pengadaan serta penyaluran. Pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X bahkan membeli produk-produk kecantikan seperti krim wajah racikan secara kiloan melalui kerabatnya tanpa mengetahui keamanan dari produk tersebut dan hanya mengandalkan testimoni yang diberikan. Efek dari perawatan dan/atau penggunaan produk kecantikan juga tidak diinformasikan oleh pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X dan Y kepada konsumen masing-masing.

Pelaku usaha klinik kecantikan seharusnya memberi jaminan mutu atas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan. Kewajiban pelaku usaha untuk memberi jaminan mutu tersebut diatur dalam Pasal 7 huruf d UUPK yakni berdasar dengan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Pelaku usaha tidak hanya berkewajiban menjamin mutu atas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan tetapi juga wajib memenuhi standar keamanan penunjang pelayanan kesehatan seperti penyediaan farmasi dan alat kesehatan. Penyediaan farmasi maupun alat kesehatan diatur dalam Pasal 98 ayat (1) UU Kesehatan dan Pasal 2 ayat (1) PP tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan yaitu baik yang diproduksi dan/atau diedarkan wajib memenuhi standar keamanan yang berlaku, berguna sesuai dengan kebutuhan, memiliki kualitas serta mudah dijangkau oleh setiap konsumen.

Berkaitan dengan pelaku usaha klinik kecantikan X dan Y yang tidak memberikan informasi secara jelas, jujur dan lengkap akan kondisi klinik kecantikan, produk maupun alat yang digunakan untuk perawatan mengakibatkan konsumennya mengalami kerugian. Kerugian yang dialami konsumen klinik kecantikan ilegal X yaitu sakit mata belek yang berlangsung selama empat minggu akibat perawatan tanam bulu mata. Kerugian yang dialami lainnya adalah wajah terasa gatal-gatal, muncul jerawat secara merata di wajah, kulit bagian pipi menjadi kering hingga terkelupas akibat berhenti perawatan laser dan pemakaian produk kecantikan. Kerugian yang dialami secara tidak langsung menjadi beban mental bagi konsumen klinik kecantikan ilegal X apabila bertemu dengan teman-temannya atau berhadapan dengan klien saat bekerja.

Kerugian yang dialami konsumen klinik kecantikan ilegal Y berbeda dengan konsumen klinik kecantikan ilegal X. Kerugian yang dialami konsumen klinik kecantikan ilegal Y yaitu wajahnya langsung terlihat hitam kemerahan saat berhenti pemakaian selama tiga sampai

tujuh hari dan jika terkena matahari secara langsung wajah akan kemerahan, terasa panas seperti terbakar dan merasa kulit wajah semakin menipis. Konsumen klinik kecantikan ilegal Y juga mengalami *stretchmark* di seluruh badan akibat penggunaan *handbody* dari klinik kecantikan tersebut.

Konsumen klinik kecantikan banyak yang belum sepenuhnya paham, teliti dan peduli terhadap klinik kecantikan yang baik dan sah secara hukum sehingga seringkali masih dijumpai konsumen yang dirugikan. Konsumen pada umumnya hanya menilai klinik kecantikan yang dikunjungi memberikan hasil instan, ramai pengunjung dan murah tanpa mengetahui informasi secara lengkap tentang klinik kecantikan tersebut. Informasi secara lengkap yang dimaksud yaitu seperti izin pendirian serta izin operasional klinik kecantikan. Klinik kecantikan yang telah memiliki izin berarti aman dan dapat dipercaya karena telah memenuhi standar kelayakan yang telah ditentukan oleh pemerintah terkait seperti DPMPTSP, Dinas Kesehatan dan BBPOM.

Kasus tersebut membuktikan bahwa pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X dan Y telah melakukan pelanggaran dan merugikan konsumennya. Berkaitan dengan hal tersebut, sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa konsumen yang merasa dirugikan atas penggunaan produk dan/atau jasa dari klinik kecantikan berhak untuk menyampaikan pendapat maupun keluhannya. Konsumen sejauh ini belum mendapat hak tersebut dengan baik seperti hasil wawancara yang didapatkan penulis dari keterangan konsumen klinik kecantikan ilegal X dan Y. Konsumen klinik kecantikan ilegal X mengatakan bahwa pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X seolah tidak menerima komplain dari konsumennya dan justru memberikan pembenaran terhadap tindakan perawatannya. Hal demikian juga dirasakan oleh konsumen klinik kecantikan Y, yaitu pelaku usaha klinik kecantikan Y tidak menerima keluhan yang dialaminya dengan mempersalahkan konsumen yang tidak mengikuti prosedur.

Kasus yang dialami oleh konsumen klinik kecantikan ilegal X dan Y juga dapat dialami konsumen lainnya. Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mencegah terjadinya kasus serupa dan pelaku usaha klinik kecantikan dapat melaksanakan peraturan perundang-undangan umum dan khusus yang mengatur pendirian maupun praktik klinik kecantikan. Upaya yang dilakukan pemerintah yaitu melalui perlindungan preventif.

Perlindungan preventif merupakan langkah pencegahan agar tidak muncul klinik kecantikan ilegal khususnya di Kota Semarang dan dapat meminimalisir adanya konsumen klinik kecantikan yang dirugikan. Dinas Kesehatan Kota Semarang melaksanakan perlindungan preventif dengan cara pembinaan, pengawasan dan ajakan. Pelaksanaan pembinaan dilakukan oleh Dinas Kesehatan secara rutin setiap satu tahun sekali melalui kegiatan seminar secara langsung maupun secara *online*. Pembinaan yang diberikan yaitu menginformasikan terkait berbagai peraturan yang harus ditaati pelaku usaha klinik kecantikan. Peraturan yang dimaksud seperti larangan, kewajiban, tanggung jawab sehingga hak-hak konsumen tidak diabaikan.

Larangan bagi pelaku usaha klinik kecantikan yang diinformasikan yaitu seperti Pasal 8 ayat (1) huruf a UUPK yaitu larangan untuk memproduksi dan/atau memperjualbelikan produk dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar mutu yang telah ditentukan oleh peraturan perundangan. Produk kecantikan yang telah memiliki izin edar berarti telah memenuhi standar mutu dan telah diakui oleh pemerintah. Pelaku usaha wajib membeli bahan dan/ atau obat dan/atau produk kecantikan yang sudah memiliki izin edar, sebagaimana telah dikatakan dr. Noegroho Edy pembeliannya melalui PBF. Pelaku usaha juga harus dapat membuktikan bahwa pembeliannya melalui PBF karena mengingat keamanan bagi konsumen.

Pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan produk dan/atau jasa untuk dipromosikan secara berlebihan sebagaimana diatur dalam Pasal

9 ayat (1) huruf i UUPK. Promosi secara berlebihan yang dimaksud yakni seperti penggunaan kata aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau tidak ada efek samping tanpa ada keterangan yang lengkap pada produk dan/atau jasa tersebut. Promosi secara berlebihan menjadikan konsumen tertarik untuk mengkonsumsi produk yang ditawarkan namun secara tidak langsung dapat mengecewakan konsumen. Konsumen akan merasa kecewa bahkan akan merasa dirugikan apabila promosi tidak sesuai dengan realita. Pelaku usaha klinik kecantikan sebaiknya menginformasikan kondisi produk dan/atau jasa hingga hal-hal kemungkinan yang akan terjadi setelah mengkonsumsi produk dan/atau jasa tersebut. Konsumen yang telah mendapat informasi secara benar dan jelas diharapkan dapat mengantisipasi diri konsumen sendiri, artinya konsumen dapat memilih untuk tidak menggunakan atau tetap menggunakan produk kecantikan yang ditawarkan dengan siap menanggung resiko yang akan terjadi.

Kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi tentang kondisi produk merupakan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK. Kewajiban tersebut disampaikan pula oleh Dinas Kesehatan bahwa pelaku usaha klinik kecantikan wajib menginformasikan dengan benar, jelas serta jujur terkait kondisi dan jaminan produk kecantikan dan/atau jasa klinik kecantikan. Pelaku usaha juga wajib memberi penjelasan tentang penggunaan produk kecantikan dan/atau jasa maupun cara penyimpanan produk kecantikannya. Penjelasan disampaikan agar adanya informasi yang lengkap sehingga konsumen dapat mengkonsumsi produk dan/atau jasa dengan baik dan benar. Pelaku usaha yang tidak memberikan informasi secara benar dan jelas tentang kondisi produk dan/atau jasa, cara penggunaan serta penyimpanan akan produknya akan merugikan konsumen dan pelaku usaha sendiri. Kerugian bagi pelaku usaha sendiri yaitu dapat kehilangan kepercayaan dari konsumen.

Pelaku usaha klinik kecantikan yang tidak mengindahkan kewajiban tersebut dianggap tidak memiliki itikad baik dalam berusaha. Itikad baik dalam berusaha juga merupakan kewajiban yang harus dilakukan sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf a UUPK. Pelaku usaha klinik kecantikan yang tidak beritikad baik dapat mengancam keselamatan, keamanan dan kenyamanan konsumen. Konsumen dapat meminta tanggung jawab kepada pelaku usaha klinik kecantikan atas kerugian yang dialaminya. Tanggung jawab diberikan oleh pelaku usaha dengan memberi ganti kerugian. Pelaku usaha dapat bebas dari tanggungjawab atas kerugian konsumennya akibat cacat pada produk, apabila :⁸⁴

- a. Produk yang cacat sesungguhnya tidak diedarkan;
- b. Cacat muncul dikemudian hari;
- c. Cacat muncul setelah produk tidak dalam pengawasan produsen lagi;
- d. Produk yang diproduksi tidak untuk keperluan produksi tetapi digunakan untuk individual;
- e. Cacat terjadi atau muncul karena melaksanakan ketentuan pemerintah.

Pembinaan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya pengawasan, karena masih terdapat beberapa oknum yang melanggar. Pengawasan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 40 ayat (3) Permenkes tentang Klinik bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan klinik, keselamatan pasien dan melindungi masyarakat dari segala risiko yang dapat merugikan atau menimbulkan bahaya bagi kesehatannya. Pengawasan sebagaimana telah disebutkan diatas pada intinya bertujuan untuk keamanan konsumen. Keamanan yang diberikan untuk konsumen diharapkan dapat membuat konsumen merasa nyaman karena adanya perlindungan yang menaunginya. Pengawasan ini dilakukan oleh Dinas Kesehatan agar pelaku usaha klinik kecantikan juga dapat memenuhi kewajibannya secara penuh.

⁸⁴Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op. cit.*, hal. 42.

Pengawasan yang dilakukan sebagaimana disampaikan oleh dr. Noegroho Edy Rijanto pada saat wawancara yaitu Dinas Kesehatan Kota Semarang meminta bantuan kepada petugas puskesmas setiap wilayah untuk melaporkan keberadaan klinik-klinik kecantikan yang baru berdiri. Laporan tersebut bertujuan untuk memantau apakah klinik kecantikan yang berdiri sudah memiliki izin atau belum. Pengawasan tersebut meliputi sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana klinik kecantikan. Dinas Kesehatan Kota Semarang juga bekerja sama dengan BBPOM Kota Semarang untuk melakukan pemeriksaan bahan produk kecantikan dan/atau produk kecantikan yang digunakan dan/atau dijual di klinik kecantikan. BBPOM mengunjungi klinik kecantikan untuk pengambilan sampel lalu diperiksa di laboratorium dan kemudian akan melapor pada Dinas Kesehatan jika ditemukan kecurangan atau bahan yang membahayakan konsumen. Pengawasan terhadap klinik kecantikan dilakukan secara rutin dan pelaksanaannya secara mendadak.

Tindakan preventif berikutnya adalah ajakan bagi pelaku usaha dan masyarakat. Dinas Kesehatan Kota Semarang melalui media sosialnya mengajak pelaku usaha klinik kecantikan untuk mengurus izin pendirian dan operasional. Ajakan tersebut menekankan kepada pelaku usaha bahwa mengurus izin pendirian dan operasional klinik kecantikan itu mudah dan tidak dipungut biaya. Dinas Kesehatan Kota Semarang juga menghimbau masyarakat melalui media sosialnya agar mengunjungi klinik kecantikan yang legal. Masyarakat dapat mengetahui klinik kecantikan legal dengan cara melihat petunjuk penulisan jenis klinik kecantikan yang akan dikunjungi pratama atau utama dan melihat nomor izin yang diletakkan di papan nama, ruang tunggu atau ruang pendaftaran klinik kecantikan. Petunjuk penulisan jenis dan nomor izin klinik kecantikan diharapkan dapat mempermudah konsumen untuk mengetahui dan memilih klinik kecantikan yang hendak dikunjungi.

Pelaku usaha klinik kecantikan yang telah memiliki izin dan sah secara hukum tidak menutup kemungkinan untuk berbuat curang dalam menggunakan dan/atau produksi produk-produk kecantikan untuk klinik kecantikannya. BBPOM Kota Semarang untuk mencegah adanya kecurangan tersebut melakukan pengawasan produk-produk kecantikan atau kosmetika dengan pre-market dan post-market. Pengawasan pre-market dilakukan untuk menilai produk-produk kecantikan sebelum dipasarkan dan sebelum mendapat izin edar. Produk sebelum dipasarkan akan diperiksa terlebih dahulu dari cara produksi hingga memeriksa keamanan produk apakah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Produk-produk kecantikan yang telah memiliki izin edar dan dipasarkan juga akan dilakukan pengawasan oleh BBPOM melalui post-market. Pengawasan post-market dilaksanakan dengan cara *sampling* produk kecantikan untuk dilakukan pengujian, pengamatan dan pemeriksaan akan konsistensi kualitas, keamanan serta informasi dari produk. Pengujian, pengamatan dan pemeriksaan tersebut dilaksanakan di laboratorium BBPOM dan jika hasilnya terbukti bahwa adanya pelanggaran dapat dilakukan penegakan hukum.

BBPOM Kota Semarang berupaya agar klinik kecantikan khususnya di Kota Semarang tidak menggunakan dan/atau menjual produk-produk kecantikan ilegal. BBPOM menginformasikan tentang bahaya produk-produk kecantikan ilegal tidak hanya kepada pelaku usaha klinik kecantikan tetapi juga kepada masyarakat konsumen. Pejabat Penyidik BBPOM Kota Semarang, Ronald Hatoguan Manik mengatakan bahwa BBPOM melalui bidang informasi dan komunikasi (infokom) melakukan sosialisasi secara langsung dan melalui media sosial. Sosialisasi secara langsung pada masyarakat dilakukan dengan mengumpulkan masyarakat di suatu tempat untuk diberi penyuluhan. Sosialisasi di media sosial melalui *website*, instagram, twitter dan *facebook*. Program di media sosial yang telah berjalan salah satu contohnya yaitu sekilas informasi untuk pelanggan. BPOM saat ini juga

telah memberi fasilitas secara online dengan bentuk layanan aplikasi. Aplikasi ini bernama “cek BPOM”, yang bertujuan agar masyarakat dapat memeriksa apakah produk telah memiliki izin edar. BBPOM Kota Semarang memiliki rencana kedepan untuk membuat *podcast* seputar informasi dan edukasi bagi masyarakat. *Podcast* dipilih karena mengikuti trensaat ini dan agar kapansaja maupun di mana saja dapat didengarkan oleh masyarakat.

Upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang dan BBPOM Kota Semarang dapat menambah pengetahuan masyarakat akan klinik kecantikan dan produk-produk kecantikan (kosmetika) yang legal. Sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah terkait secara tidak langsung juga dapat mengedukasi konsumen dengan harapan sadar akan hak-haknya sebagai konsumen. Perlindungan preventif sebagaimana telah diuraikan diatas telah dilakukan oleh pemerintah dengan baik namun fakta di lapangan belum terlaksana secara maksimal. Perlindungan belum terlaksana secara maksimal dikarenakan di Kota Semarang masih terdapat klinik kecantikan ilegal yaitu tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan baik umum maupun khusus yang mengatur tentang pendirian dan praktik klinik kecantikan. Klinik kecantikan ilegal tersebut mengakibatkan adanya konsumen yang dirugikan serta hak-haknya tidak terpenuhi.

b. Perlindungan represif

Perlindungan represif yaitu perlindungan yang bertujuan untuk menanggulangi klinik kecantikan ilegal. Petugas puskesmas yang ditugaskan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang untuk melakukan pengawasan apabila saat keliling menemukan klinik kecantikan belum berizin maka harus memberikan edukasi dan informasi agar segera mendaftarkan izin pendirian maupun izin operasional klinik kecantikan. Klinik kecantikan tersebut akan ditutup serta tidak diizinkan beroperasi sebelum memiliki izin pendirian maupun operasional dan jika masih beroperasi diancam dilaporkan ke pihak yang berwajib. Klinik

kecantikan yang telah mendaftarkan izinnya namun pada saat proses berlangsung melakukan kecurangan, oleh Dinas Kesehatan akan dilakukan pencabutan izin rekomendasi klinik dan/atau pembatalan perizinan berusaha.

Bagi Klinik kecantikan yang melakukan pelanggaran akan diberi peringatan secara tertulis sebanyak 3 (tiga) kali. Dinas Kesehatan Kota Semarang bekerjasama dengan BBPOM Kota Semarang untuk menarik barang-barang ilegal seperti obat-obatan dan/atau produk-produk kecantikan (kosmetika) untuk disegel. Obat-obatan dan/atau produk-produk kecantikan yang disegel oleh BBPOM merupakan bentuk pengamanan dan dilakukan maksimal 14 hari kerja guna pengumpulan bukti. Produk-produk kecantikan yang terbukti kadaluwarsa dan/atau tidak layak dikonsumsi dan/atau ilegal akan dimusnahkan dengan harapan memberi efek jera pada pelaku usaha. Klinik kecantikan yang terbukti ilegal juga wajib ditutup dan akan dicabut izinnya apabila diketahui malpraktik.

Konsumen dapat mengadukan pelaku usaha kepada pihak yang berwenang seperti polisi, pengacara, dan lembaga pengaduan perlindungan konsumen jika merasa dirugikan akibat perawatan dan/atau menggunakan produk kecantikan dari klinik kecantikan ilegal. Wadah untuk layanan pengaduan bagi konsumen tersebut yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (selanjutnya disebut BPKN). Konsumen yang dirugikan akibat perawatan dan/atau menggunakan produk kecantikan di klinik kecantikan ilegal juga dapat melakukan pengaduan kepada BBPOM. BBPOM menerima pengaduan konsumen melalui bidang layanan perlindungan konsumen yang ada di BBPOM sendiri kemudian akan diposisikan kepentingannya. Pengaduan dari konsumen akan diposisikan kepentingannya artinya pengaduan dapat melalui bidang pemeriksaan untuk tahap inspeksi dahulu atau langsung ditangani oleh penyidik.

BBPOM melarang pelaku usaha klinik kecantikan untuk melakukan *repack*. *Repack* artinya membeli produk kecantikan seperti produk kiloan lalu diracik, dikemas, diberi label sendiri dan dijual kembali tanpa adanya resep serta tidak ada tenaga farmasi yang bertanggungjawab. Pelaku usaha klinik kecantikan yang ingin membuat produk-produk kecantikan dengan merek sendiri harus dilakukan makloom. Makloom yaitu membeli produk yang legal dan menggantinya dengan merk sendiri dengan atau tidak diberi varian lain kemudian didaftarkan kembali ke BBPOM.

Meracik produk-produk kecantikan (kosmetika) hanya diperbolehkan bagi apoteker. Dokter sekalipun dalam hal ini tidak diperbolehkan untuk meracik kosmetika karena dokter hanya boleh meresepkan. Pelaku usaha klinik kecantikan yang tidak mentaati ketentuan tersebut dapat dikenakan Pasal 197 UU Kesehatan yaitu pidana penjara paling lama 15 tahun dan denda paling banyak Rp 1.500.000.000 (satu miliar lima ratus juta rupiah) dan Pasal 198 UU Kesehatan yaitu pidana denda paling banyak Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah).

Perlindungan hukum yang telah dilakukan oleh pemerintah memberikan kenyamanan bagi masyarakat konsumen. Pelaku usaha khususnya klinik kecantikan di Kota Semarang akan bertindak lebih hati-hati dalam berusaha dengan adanya perlindungan hukum tersebut. Pelaku usaha klinik kecantikan di Kota Semarang diharapkan juga dapat memberikan serta meningkatkan kualitas mutu dari produk dan/atau jasa perawatan kecantikannya.

Sebagaimana telah diuraikan di atas pelaksanaan perlindungan represif yang disampaikan Dinas Kesehatan Kota Semarang dan BBPOM Kota Semarang telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Pelaksanaan perlindungan represif tersebut berupa pemberian sanksi-sanksi. Sanksi-sanksi yang akan diberikan pemerintah kepada pelaku usaha klinik kecantikan yang melanggar hukum, sesuai

dengan peraturan yang diatur dalam Pasal 88 ayat (5) Permenkes tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana telah ditetapkan dalam pasal tersebut akan diperingatkan, dilakukan pembatalan perizinan berusaha, dilakukan penghentian kegiatan berusaha sementara, dikenakan denda administratif dan/atau dilakukan pencabutan perizinan berusaha oleh Walikota, Kepala Dinas Kesehatan Provinsi atau Kota. Lebih lanjut dijelaskan dalam Pasal 41 ayat (2) Permenkes tentang Klinik denda administratif yaitu berupa teguran secara lisan dan tertulis, pencabutan izin tenaga kesehatan dan/atau pencabutan izin rekomendasi klinik.

Pelaksanaan perlindungan represif yang telah disampaikan pada realitanya belum terlaksana secara maksimal. Penugasan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Semarang kepada petugas puskesmas untuk melakukan sidak terhadap klinik kecantikan yang belum berizin dan pemberian edukasi serta informasi agar segera mendaftarkan izin pendirian maupun izin operasional tidak terlaksana secara menyeluruh. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya hasil penelitian yang telah dilakukan penulis yaitu masih terdapat klinik kecantikan ilegal atau tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku seperti klinik kecantikan ilegal X dan Y. Keberadaan klinik kecantikan tersebut masih belum diketahui oleh pihak Dinas Kesehatan Kota Semarang dan BPOM Kota Semarang sehingga masih beroperasi serta belum dikenai sanksi. Pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X dan Y juga masih melakukan *repack*. Berkaitan dengan hal tersebut berarti seharusnya pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X dan Y dapat dikenai Pasal 198 UU Kesehatan. Pasal tersebut menyatakan bahwa setiap orang yang tidak berwenang maupun tidak mempunyai keahlian untuk praktik di bidang farmasi akan dipidana denda paling banyak Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah). Produk dan/atau alat kecantikan di klinik kecantikan ilegal X dan Y juga dapat disegel dan/atau bahkan

dimusnahkan karena pembeliannya tidak secara sah melalui PBF. Pemusnahan produk-produk kecantikan juga dapat diperkuat dengan adanya hasil laboratorium dari BBPOM.

Pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X dan Y selama masih beroperasi dapat merugikan konsumennya. Kerugian yang dialami oleh konsumen tidak menutup kemungkinan dapat terjadi akibat konsumen itu sendiri dan belum tentu sepenuhnya terjadi akibat pelaku usaha. Konsumen bagi keamanannya, sebelum mengonsumsi produk dan/atau jasa memiliki kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 5 huruf a yaitu membaca informasi terkait kegunaan dan cara penggunaan dari barang dan/atau jasa tersebut. Konsumen yang tidak menaati kewajiban tersebut dapat merugikan diri sendiri serta dapat menjadi perselisihan dengan pelaku usaha. Kerugian yang dialami pada konsumen klinik kecantikan ilegal X dan Y pada kasus ini tidak terjadi karena konsumen itu sendiri tetapi karena pelaku usaha klinik kecantikan. Pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X dan Y secara garis besar memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum. Unsur-unsur perbuatan melawan hukum yaitu adanya perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan, menimbulkan kerugian, dan adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.

Perbuatan melawan hukum pada kasus ini berupa tidak terpenuhinya hak-hak bagi konsumen klinik kecantikan. Perbuatan melawan hukum lainnya yang dilakukan oleh pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X dan Y adalah tidak melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha dengan baik. Unsur perbuatan melawan hukum yang selanjutnya yaitu terdapat kesalahan oleh pelaku usaha. Kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X dan Y adalah secara sadar dengan sengaja dalam mendirikan klinik kecantikan, menggunakan dan/atau menjual produk kecantikan tidak sah secara hukum. Hal tersebut disampaikan oleh pelaku usaha klinik kecantikan X dan Y pada saat wawancara dengan penulis. Pelaku usaha

klirik kecantikan X mengatakan bahwa selama produk dan pelayanan jasa yang dijual tidak menimbulkan kerugian bagi konsumennya maka tidak menjadi masalah. Pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X dan Y dalam pelaksanaan perawatan kecantikan medis dilakukan tanpa adanya seorang ahli seperti dokter, maka dapat dikatakan kedua pelaku usaha ini menyalahi peraturan perundangan karena tidak memiliki kewenangan atas tindakan tersebut.

Kerugian yang dialami konsumen klinik kecantikan akibat perawatan dan penggunaan produk kecantikan juga merupakan unsur perbuatan melawan hukum. Kerugian yang dialami konsumen dapat berupa kerugian materiil maupun immateriil. Kerugian materiil konsumen seperti pengeluaran biaya perawatan dan obat-obatan sedangkan kerugian immateriil seperti mengalami rasa sakit pada bagian tubuh dan/atau kulit setelah dilakukan perawatan. Kerugian immateriil lainnya yaitu perasaan malu atau hilangnya rasa percaya diri karena bagian tubuh dan/atau kulit pada wajahnya rusak. Hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang muncul dapat diketahui dengan keterangan dari hasil laboratorium BBPOM. Hasil laboratorium BBPOM yang menyatakan produk-produk kecantikan yang digunakan dan/atau diproduksi klinik kecantikan melanggar ketentuan hukum atau ilegal dapat menjadi bukti dari kerugian yang dialami oleh konsumen.

Konsumen klinik kecantikan ilegal X dan Y berarti sudah seharusnya mendapatkan pertanggungjawaban secara patut dari pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X dan Y. Kedua pelaku usaha tersebut seharusnya jangan hanya ingin mendapatkan keuntungan saja tanpa memikirkan hak bagi konsumen. Tanggung jawab merupakan kewajiban bagi pelaku usaha karena merupakan pihak yang mengadakan kegiatan usaha. Pasal 19 ayat (1) UUPK mengatakan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab dengan memberi ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat

mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkannya.

Bentuk dari tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK adalah dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang serupa atau setara nilainya, atau memberi perawatan kesehatan dan/atau memberikan santunan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Bentuk tanggung jawab berupa pengembalian uang sempat dirasakan oleh konsumen klinik kecantikan ilegal X. Konsumen klinik kecantikan ilegal X mendapat pertanggungjawaban dari pelaku usaha klinik kecantikan tersebut dengan pemberian uang sejumlah harga satu paket produk kecantikan yang dibeli yaitu sebesar Rp 100.000 melalui transfer rekening namun disertai dengan ancaman. Pelaku usaha klinik kecantikan X memberikan ancaman agar konsumen tersebut tidak memberitakan kasus yang dialami ke media sosial serta meminta untuk tidak memberi penilaian atau komentar buruk atas perawatan dan/atau produk yang dijualnya.

Konsumen yang dirugikan oleh klinik kecantikan ilegal X dan Y belum berupaya untuk melaporkan kerugian yang telah dialami kepada pihak yang berwenang. Hal tersebut dikarenakan konsumen klinik kecantikan ilegal X dan Y mengetahui pengaduan hanya dapat dilakukan kepada pihak kepolisian. Pengaduan kepada kepolisian ini dirasa prosesnya cukup rumit dan membutuhkan banyak biaya. Konsumen klinik kecantikan ilegal X juga mendapatkan ancaman dari pelaku usaha klinik kecantikan ilegal X sehingga menjadikan konsumen merasa takut untuk bertindak lebih lanjut. Sehubungan dengan persoalan tersebut berarti masyarakat konsumen belum banyak yang mengetahui adanya layanan pengaduan bagi konsumen selain pihak kepolisian. Kurangnya pengetahuan masyarakat konsumen dalam hal ini menjadikan salah satu alasan hak-hak konsumen tidak terpenuhi.

Perlindungan preventif dan represif sebagaimana telah diuraikan di atas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaannya belum terlaksana dengan maksimal. Peraturan perundang-undangan baik umum maupun khusus yang mengatur tentang pendirian dan praktik klinik kecantikan belum dilaksanakan oleh setiap pelaku usaha klinik kecantikan khususnya di Kota Semarang. Pelaksanaan perlindungan preventif dengan cara pembinaan, pengawasan dan ajakan oleh pemerintah terkait juga belum tersalurkan secara menyeluruh kepada pelaku usaha maupun konsumen, akibatnya masih terdapat konsumen yang mengalami kerugian dan tidak memperoleh hak-haknya. Perlindungan represif juga belum terlaksana secara maksimal karena masih terdapat klinik kecantikan ilegal yang belum ditindak. Berkaitan dengan hal-hal tersebut dapat diketahui bahwa perlindungan yang diberikan oleh pemerintah terkait belum cukup untuk memberikan perlindungan bagi konsumen.

Konsumen yang mengalami kerugian seharusnya mendapat perlindungan hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen berdasar pada peraturan-peraturan yang terdapat di UUPK. Peraturan tersebut seperti Pasal 19 UUPK yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi. Perihal ganti rugi diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen apabila terbukti konsumen mengalami adanya kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian akibat mengkonsumsi produk dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Sebagaimana telah disinggung di atas konsumen yang tidak mendapat perlindungan hukum maka dapat melaporkannya kepada kepolisian, pengacara, BBPOM, BPKN maupun Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Pihak-pihak tersebut yang akan membantukonsumen menyelesaikan sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan akan ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

3. Hambatan-Hambatan yang Terjadi Dalam Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Praktik Klinik Kecantikan Ilegal di Kota Semarang

Upaya pemberian perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik klinik kecantikan ilegal di Kota Semarang dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan-hambatan. Hambatan-hambatan tersebut terjadi pada pemerintah, pelaku usaha dan konsumen.

a. Hambatan dari pemerintah

- 1) Keterbatasan sumber daya manusia dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen

Pemerintah dalam melaksanakan perlindungan hukum bagi konsumen tidak dapat menjangkau besarnya wilayah di Kota Semarang karena adanya keterbatasan sumber daya manusia. Hal tersebut menjadikan pemerintah membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan pembinaan maupun pengawasan. Pelaksanaan yang lama dapat mengakibatkan masyarakat tidak secara menyeluruh memperoleh informasi, pembinaan dan pengawasan sehingga tidak terlaksana secara maksimal.

- 2) Pemerintah kurang memberikan informasi terkait perlindungan konsumen

Informasi yang disampaikan oleh pemerintah terkait perlindungan konsumen belum dapat diterima masyarakat secara luas. Hal ini dibuktikan dengan ketidaktahuan masyarakat akan fasilitas pemerintah seperti aplikasi “cek BPOM” guna perlindungan bagi masyarakat konsumen. Fasilitas lainnya yaitu layanan pengaduan konsumen yang masih jarang diketahui oleh masyarakat. Masyarakat masih banyak yang mengetahui layanan pengaduan hanya kepada pihak kepolisian. Peraturan UUPK guna perlindungan bagi konsumen juga masih banyak yang belum mengetahui maupun memahami karena masih terdapat pelaku usaha yang tidak memperdulikan hak-hak bagi konsumen.

3) Pelaksanaan penindakan membutuhkan waktu yang cukup lama

Pelaksanaan penindakan ada tiga tahapan yaitu intelijen, penindakan dan pemberkasan. Tahap intelijen ini membutuhkan waktu yang cukup lama karena harus dapat memastikan informasi yang diperoleh benar, akurat dan tepat sasaran. Informasi atau data yang diperoleh nantinya harus dapat dipertanggungjawabkan. Perihal penindakan memiliki kekurangan yaitu beresiko fisik dan hukum. Resiko fisik dan hukum yang dimaksud adalah karena adanya pertentangan dari pelaku usaha kepada pemerintah. Pertentangan tersebut menjadikan tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk bertindak lebih bijak dalam menyikapinya.

4) Keterbatasan biaya operasional dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen

Keterbatasan biaya menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pembinaan dan pengawasan. Pelaksanaan hal tersebut diperlukan dana agar terlaksana secara efektif dalam menjangkau seluruh wilayah di Kota Semarang.

b. Hambatan dari pelaku usaha

1) Kurang kepedulian dari pelaku usaha

Pelaku usaha kurang peduli akan hak-hak konsumen. Pelaku usaha hanya mementingkan dirinya sendiri dengan mencari target serta keuntungan bagi usahanya. Hal tersebut terjadi karena pelaku usaha belum sepenuhnya sadar dan peduli bahwa pentingnya izin pendirian dan izin operasional. Klinik kecantikan yang memiliki izin berarti telah memenuhi standar yang ditentukan oleh pemerintah dan dapat dikatakan kredibel.

2) Kurangnya pengetahuan pelaku usaha

Pelaku usaha klinik kecantikan masih belum mengetahui akan peraturan yang mengatur tentang perlindungan bagi konsumen. Hal tersebut menjadikan pelaku usaha masih berlaku curang terhadap konsumen.

c. Hambatan dari konsumen

1) Kurangnya pengetahuan konsumen

Konsumen rata-rata belum dapat mengetahui bagaimana klinik kecantikan ilegal. Konsumen percaya untuk melakukan perawatan di klinik kecantikan karena ramai pengunjung dan profil klinik tampak meyakinkan di media sosial. Upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media sosial belum tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat konsumen. Konsumen masih banyak yang belum mendapatkan pembinaan dan tidak mengetahui fasilitas yang diberikan oleh pemerintah. Fasilitas tersebut seperti fasilitas aplikasi yang dikeluarkan oleh BPOM yaitu aplikasi cek BPOM. Aplikasi tersebut berguna bagi kemudahan masyarakat konsumen untuk mengetahui apakah lokasi atau produk yang akan dikunjungi legal.

2) Kurangnya kepedulian dari konsumen

Konsumen masih banyak yang kurang peduli dengan klinik kecantikan yang dikunjungi apakah memiliki izin atau tidak karena konsumen rata-rata mencari perawatan dengan tarif yang relatif murah. Konsumen juga kurang peduli maupun kurang mempertimbangkan akan keamanan serta efek samping dari perawatan karena hanya tertarik pada janji dari hasil jasa perawatan yang ditawarkan.

3) Kurang aktifnya konsumen

Konsumen yang telah dirugikan akibat perawatan dan/atau penggunaan produk dari klinik kecantikan banyak yang tidak melaporkan kepada pihak yang berwenang. Pelaporan ini bertujuan agar pemerintah dapat mengetahui, memeriksa serta menindaklanjuti klinik kecantikan tersebut sehingga tidak merugikan konsumen lainnya. Konsumen banyak yang tidak melaporkan kerugian yang dialami karena kurang edukasi terkait

hak-hak yang dimiliki sebagai konsumen. Konsumen juga kurang memperoleh informasi terkait tempat layanan pengaduan bagi konsumen.

