PILAR HUKUM
Vol. 01 No. 01 (2026), hlm. 186-203

Perlindungan Hukum bagi Konsumen pada Pelayanan Optikal yang Tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien di Kota Semarang

Legal Protection for Consumers in Optical Services Without Licensed Refractionist Opticians in Semarang City

Dimas Raka Putra[1]*, Rini Heryanti[2], Dharu Triasih[3]
[1] Universitas Semarang, Indonesia; dimasrakaputra@gmail.com
[2.,3] Universitas Semarang, Indonesia

Abstrak

Pelayanan optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen karena tidak memenuhi standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelayanan optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien di Kota Semarang serta menganalisis tanggung jawab hukum pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan spesifikasi deskriptif analitis. Data diperoleh melalui wawancara, studi kepustakaan, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen belum berjalan secara optimal karena masih terdapat optikal yang beroperasi tanpa tenaga profesional yang berwenang, lemahnya pengawasan pemerintah, serta rendahnya kesadaran hukum pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha tetap bertanggung jawab memberikan ganti kerugian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, penegakan hukum, dan pembinaan secara berkelanjutan untuk menjamin kepastian hukum, keselamatan, dan perlindungan hak-hak konsumen.

Kata kunci: Kota Semarang; Perlindungan Konsumen; Pertanggungjawaban Hukum; Pelayanan Optikal; Refraksionis Optisien.

Abstract

Optical services provided without licensed Refractionist Opticians may cause consumer losses because they fail to comply with the required healthcare service standards. This study aims to analyze legal protection for consumers receiving optical services without licensed Refractionist Opticians in Semarang City and to examine the legal responsibility of business operators for consumer losses. This research employed an empirical juridical method with a descriptive-analytical approach. Data were collected through interviews, literature review, and document analysis and were analyzed qualitatively. The findings indicate that consumer legal protection has not been effectively implemented due to the continued operation of optical service providers without authorized professionals, weak governmental supervision, and limited legal awareness among business operators and consumers. Business operators remain legally responsible for providing compensation in accordance with applicable laws and regulations. Therefore, stronger supervision, effective law enforcement, and continuous guidance are required to ensure legal certainty, public safety, and the protection of consumer rights.

Keywords

Consumer Protection; Legal Responsibility; Optical Services; Refractionist Opticians; Semarang City.

I. PENDAHULUAN

Salah satu unsur terpenting dari perkembangan suatu negara adalah index kesehatan warga negaranya yang baik, untuk itu setiap negara harus memiliki sistem pengaturan pelaksanaan bidang kesehatan tersebut agar menyehatkan masyarakat tercapai. Sistem pengaturan tersebut dituangkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan yang nantinya dapat dijadikan sebagai pedoman yuridis dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada warga negara.[1] Pemahaman tentang peraturan kesehatan yang mencakup bagi profesi tenaga kesehatan dan masyarakat pada pelayanan kesehatan sebagai konsumen kesehatan yang dilindungi hukum. Ruang lingkup kesehatan mencakup pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan, fasilitas kesehatan, kesehatan lingkungan, dan perlindungan kesehatan masyarakat. Pertumbuhan yang cepat berskala global di semua aspek kehidupan dan pembangunan, definisi tersebut didasari oleh meningkatnya bentuk karakteristik masyarakat yang semakin kritis tuntutannya akan layanan kesehatan yang bermutu.

Dampak dari bertambahnya umur harapan hidup sebagai hasil dari pembangunan kesehatan semakin banyak pula orang yang menderita gangguan kesehatan. Sayangnya bagi setiap orang kesehatan tidak dianggap menjadi prioritas pertama. Hal ini mungkin dikarenakan belum tuntas pemahaman akan kesehatan. Dalam diri manusia ada beberapa organ-organ tubuh yang harus dijaga terutama pada mata yang sangat rentan terganggu kesehatanya.

Kesehatan Mata merupakan syarat penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, dalam rangka mewujudkan manusia Indonesia yang cerdas, produktif, maju, mandiri dan sejahtera lahir batin. Salah satu faktor kesehatan mata yang sangat penting dalam aspek kehidupan termasuk diantaranya untuk melaksanakan aktivitas sehari-hari. Mata juga merupakan informasi utama, oleh karena itu jika terjadi gangguan penglihatan serta keterlambatan melakukan koreksi pada mata kita akan sangat mempengaruhi kemampuan dalam melakukan aktivitas visual. Masalah kesehatan ini merupakan masalah serius oleh dunia terutama negara berkembang seperti Indonesia. Kelainan refraksi dapat berupa *Miopia*, *Hipermetropia* dan *Astigmatisme*.[2]

Penanggulangan kelainan refraksi dapat dilakukan dengan penggunaan alat bantu pengelihatan seperti kacamata, lensa kontak (*softlens)*, atau bedah refraktif. Kacamata adalah bentuk yang paling umum digunakan untuk koreksi refraksi karena bersifat murah dan sederhana dari tiga pilihan tersebut, dengan demikian, kacamata adalah bentuk pengobatan yang paling tepat untuk

---

[1] Takdir, *Pengantar Hukum Kesehatan* (Palopo: Lembaga Penerbit Kampus IAIN Palopo, 2018).

[2] Aisyah Putri Indah, "Prevalensi Kelainan Refraksi pada Anak Sekolah Dasar Islam Az-Zahrah Kelas 5-6 Palembang" (Universitas Muhammadiyah Palembang, 2020), https://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/6184/.

kesalahan refraksi di negara berkembang.[3] Kacamata sendiri adalah lensa tipis untuk mata guna menormalkan dan mempertajam pengelihatan. Selain menjadi alat bantu pengelihatan. Kacamata selain untuk alat bantu penglihatan bagi yang mempunyai kelainan refraksi juga berfungsi untuk mencegah radiasi sinar biru dan radiasi sinar *ultraviolet* (UV).[4]

Dalam pelayanan kesehatan yang memberikan kegiatan kepeduliaan terhadap kesehatan individu maupun kelompok guna memelihara dan meningkatkan kesehatan dalam setiap tubuh maupun organ dalam manusia tentunya memberikan dampak positif. Menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Optikal adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan refraksi, pelayanan optisi, dan atau pelayanan lensa kontak. Para Refraksionis Optisien (RO) merupakan orang yang berwenang melakukan pemeriksaan mata dasar, pemeriksaan refraksi, menetapkan hasil pemeriksaan, menyiapkan juga membuat lensa kacamata atau lensa kontak.

Dalam tatanan kehidupan masyarakat pasti membutuhkan ijin hukum, legalitas menjadi tolak ukur apakah suatu individu maupun kelompok mempunyai hak atau standar nasional maupun internasional. Berbagai bidang khususnya kesehatan yang berperan penting dalam pengoperasian. Maka dari itu, tanpa izin resmi memiliki berbagai konsekuensi yang merugikan baik bagi pemilik maupun pasien. Bagi pemilik, klinik bisa dikenai sanksi, denda, atau bahkan penutupan oleh pemerintah. Pasien juga beresiko mendapatkan layanan yang tidak memenuhi standar medis dan membahayakan keselamatan mereka.

Sekian banyaknya optik-optik yang tersebar di Kota Semarang ada sekitar 118 (seratus delapan belas) Optik yang sudah terdaftar dan menerima klaim dari peserta BPJS kesehatan.[5] Dalam hal ini berarti masih ada sejumlah optik yang tidak memiliki ijin resmi maupun tenaga Refraksionis Optisien (RO) dalam melaksanakan pelayanan kesehatan mata (optikal). Selain dari optik yang terdata di organisasi profesi optometris (IROPIN), kemungkinan besar dalam pelaksanaan pelayanannya tidak memenuhi standar atau ketentuan yang berlaku baik tempat atau lokasi maupun tenaga Refraksionis Optisien (RO).

Minimnya tenaga kesehatan di bidang Optik atau seorang Refraksonis Optisien atau lebih dikenal saat ini dengan sebutan optometris di kota Semarang salah satu faktor penyebabnya adalah jumlah Institusi Pendidikan di

---

[3] *Optometric Clinical Practice Guideline: Care of the Contact Lens Patient*, 2nd Edition (American Optometric Association, n.d.).

[4] Sujud Durrohman, "Pengaruh Edukasi Lensa Anti Blueray Terhadap Keputusan Pembelian Lensa Optik Global Banyuwangi Tahun 2023," 2025, https://e-leprindo.ac.id.

[5] Ditya Pandu Akhmadi, "105 Daftar Optik Bekerja Sama dengan BPJS: Ada Jakarta dan Medan," *Tirto.id*, 2025.

bidang Refaksi Optisi masih sangat sedikit sekali di Indonesia. Ada sekitar 15 (lima belas) Institusi dengan jenjang D3 dan S1 atau institusi pendidikan D4. Dalam dunia pendidikan yang mengemban ilmu kesehatan khususnya bagian kesehatan mata dikota Semarang sendiri hanya terdapat 2 (dua) instistusi pendidikan D3 dibidang Refraksi Optisi, sehingga minimnya tenaga Refraksionis Optisien (RO) bisa dikarenakan jumlah lulusan yang terbatas setiap tahunnya sedangkan kebutuhan akan tenaga ahli di bidang Optik setiap tahunnya meningkat.

Namun, kondisi dan fenomena tersebut, pada sisi lainnya dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.[6]

Menurut Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Tentunya, hal tersebut terkait erat dengan rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, keberadaan UUPK adalah sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.[7]

Ketentuan pidana dalam UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mengatur sanksi bagi pelanggaran di bidang pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan optikal. Pasal 439 menjatuhkan pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda paling banyak Rp500.000.000 bagi orang yang bukan tenaga medis atau tenaga kesehatan tetapi melakukan praktik seolah-olah memiliki SIP. Pasal 441 ayat (1) dan (2) menjatuhkan sanksi serupa bagi orang yang menggunakan identitas, gelar, alat, atau metode yang menimbulkan kesan sebagai tenaga medis atau tenaga kesehatan yang memiliki STR dan/atau SIP. Pasal 442 menjatuhkan pidana yang sama bagi orang yang mempekerjakan tenaga medis atau tenaga kesehatan tanpa SIP.

Ketentuan pidana yang diatur dalam Undang-Undang tersebut adalah untuk menghindari adanya praktek atau pelayanan kesehatan yang dapat membahayakan masyarakat oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, melakukan pemeriksaan mata atau kelalaian refraksi oleh orang yang tidak menempuh pendidikan sebelumnya dan tidak mempunyai Surat Ijin Praktek

---

[6] Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014).

[7] Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2018).

(SIP). Tentulah sangat tidak dibenarkan karena orang tersebut tidaklah sangat kompeten dibidangnya dalam melakukan kegiatan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk layanan promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), layanan preventif (mencegah dan menyembuhkan penyakit), serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun keseluruhan masyarakat.[8]

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Refraksi Optisi/Optometri dalam Pasal 1 ayat (1) yang berisi, Pelayanan optikal sendiri adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan refraksi, pelayanan optisi, dan/atau pelayanan lensa kontak. Jadi yang berhak melakukan pelayanan kesehatan hanyalah orang-orang tertentu yang telah memiliki izin dan bagi mereka yang melakukan pelayanan kesehatan di bidang optik atau pelayanan optikal baik di optik maupun instansi kesehatan wajib memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) yang didapat setelah menyelesaikan studi di jurusan refraksi optisi/optometri dan dinyatakan kompeten setelah lulus uji kompetesi nasional (UKOMNAS). Selaian STR (Surat Tanda Registrasi) tenaga kesehatan wajib memiliki SIP (Surat Ijin Praktik) yang merupakan bukti tertulis yang diberikan oleh pemerintah kepada tenaga kesehatan dalam menjalankan praktik sehingga semua pelayanan kesehatan yang diberikan bersifat legal, sesuai prosedur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan kesehatan dan transaksi jasa telah dilakukan dengan fokus yang beragam. Rahana Maiwa, H. Moch. Ardi, dan Elsa Aprina pada tahun 2020 mengkaji pertanggungjawaban hukum penyelenggara optik yang tidak mencantumkan Refraksionis Optisien pada papan nama di Kota Balikpapan dengan pendekatan yuridis empiris, dan menemukan bahwa penyelenggara optik yang melanggar ketentuan tersebut dapat dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis, pencabutan izin sementara, hingga pencabutan izin usaha.[9] Astanti, Amri Panahatan Sihotang, dan B. Rini Heryanti pada tahun 2024 membahas perlindungan hukum bagi nasabah terhadap kejahatan ITE pada layanan perbankan digital, yang menegaskan bahwa perlindungan hukum diwujudkan melalui pengaturan hak-hak konsumen, tanggung jawab penyelenggara layanan digital, serta mekanisme penyelesaian sengketa apabila

[8] "Pelayanan Kesehatan adalah Dukungan Pemeliharaan Kesehatan," 2022, https://teramedik.com/pelayanan-kesehatan-adalah-dukungan-pemeliharaan-kesehatan/.

[9] Rahana Maiwa, H Moch. Ardi, dan Elsa Aprina, "Pertanggungjawaban Hukum terhadap Penyelenggara Optik yang Tidak Mencantumkan Refraksionis Optisien pada Papan Nama di Kota Balikpapan," *Jurnal Lex Suprema* 2, no. 1 (2020): 106–26.

terjadi kerugian akibat kejahatan siber.[10] Hifzullah, Riana Wulandari, dan Syafrida pada tahun 2025 menganalisis perlindungan konsumen terhadap penggunaan produk yang dipromosikan melalui iklan menyesatkan di media online, dan menunjukkan bahwa sistem hukum Indonesia telah menyediakan perlindungan preventif maupun represif melalui UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU ITE, serta mekanisme penyelesaian sengketa baik melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi.[11]

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa belum terdapat kajian yang secara khusus mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen atas pelayanan optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien di Kota Semarang dengan mengintegrasikan perspektif hukum kesehatan dan hukum perlindungan konsumen berdasarkan UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Permenkes Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Optikal, serta UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada pertanggungjawaban administratif penyelenggara optik, perlindungan konsumen pada layanan digital, dan perlindungan konsumen terhadap iklan yang menyesatkan, sedangkan penelitian ini berfokus pada bentuk perlindungan hukum yang diterima konsumen akibat pelayanan optikal tanpa tenaga Refraksionis Optisien serta tanggung jawab hukum penyelenggara optikal terhadap kerugian yang ditimbulkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas pelayanan optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien di Kota Semarang serta menganalisis tanggung jawab hukum penyelenggara optikal terhadap kerugian yang dialami konsumen.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan spesifikasi deskriptif analitis untuk mengkaji pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelayanan optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien serta tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen di Kota Semarang. Pendekatan yuridis empiris digunakan untuk menganalisis kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku (*law in books*) dan penerapannya dalam praktik pelayanan optikal (*law in action*). Penentuan sampel dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan pertimbangan keterkaitannya dengan permasalahan penelitian.

---

[10] Dhian Indah Astanti, Amri Panahatan Sihotang, dan B Rini Heryanti, "Legal Protection For Customers Against ITE Crimes (Electronic Information and Transactions) On Digital Bank Services," *Pena Justisia* 23, no. 3 (2024), https://doi.org/10.31941/pj.v23i3.

[11] Hifzullah, Riana Wulandari, dan Syafrida, "Perlindungan Konsumen atas Penggunaan Produk terhadap Iklan yang Menyesatkan pada Media Online," *Global Research and Innovation Journal (GREAT)* 1, no. 3 (2025): 3203–17, https://journaledutech.com/index.php/great.

Penelitian menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara dan penyampaian daftar pertanyaan kepada penanggung jawab teknis salah satu optik di Kota Semarang, serta data sekunder yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dokumentasi terhadap peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, dan sumber hukum lainnya. Pengumpulan data diarahkan untuk mengidentifikasi praktik pelayanan optikal, pemenuhan kewajiban pelaku usaha, serta bentuk perlindungan terhadap konsumen yang berpotensi mengalami kerugian. Seluruh data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui pengelompokan, penafsiran, dan pengkajian temuan lapangan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Optikal. Hasil analisis digunakan untuk menilai efektivitas perlindungan hukum, mengidentifikasi kesenjangan antara pengaturan dan pelaksanaan, serta merumuskan kesimpulan mengenai tanggung jawab hukum pelaku usaha optikal terhadap konsumen.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Optikal Yang Tidak Memiliki Tenaga Kerja Refraksionis Optisien Di Kota Semarang

Keberadaan Indonesia sebagai Negara Hukum mengharuskan setiap tindakan yang dilakukan maupun pelaku usaha harus berlandaskan pada ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal ini, hukum berfungsi sebagai pedoman dalam mengatur kehidupan bermasyarakat yang pelaksanaanya dapat dipaksakan serta bertujuan untuk mewujudkan ketentuan dan tata tertib masyarakat, hukum tersebut pelaksaanya dapat dipaksakan dan bertujuan mencapai keadilan dan kepastian hukum, setiap yang melakukan keadilan harus melakukan keadilan terlebih dahulu.[12] Berkaitan dengan hal tersebut, perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelayanan optikal di Kota Semarang pada dasarnya telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain UUPK, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, serta Peraturan Menteri Kesehatan terkait penyelenggaraan optikal. Namun, dalam implementasinya masih belum berjalan secara optimal.Hal ini dibuktikan dengan masih ditemukannya optikal yang beroperasi tanpa tenaga Refraksionis Optisien. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan hukum (*das sollen*) dengan praktik di lapangan (*das sein*).

Di sisi lain, konsumen sebagai pihak yang menggunakan barang atau jasa memiliki kedudukan yang seringkali lebih lemah dibandingkan dengan pelaku

[12] "Negara Hukum Kepastian, Keadilan, dan Kemanfaatan Hukum Dalam Sistem Peradilan Pidana Indonesia" (Pustaka Reka Cipta, 2020).

usaha. Kelemahan ini disebabkan oleh keterbatasan informasi, rendahnya kesadaran hukum, serta minimnya pemahaman hak – hak konsumen. Akibatnya ketika mengalami kerugian, konsumen cenderung tidak melakukan upaya hukum dan memilih untuk diam. Kondisi ini kemudian dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab untuk tetap menjalankan usahanya meskipun tidak memenuhi standar yang ditentukan. Padahal, berdasarkan konsep perlindungan konsumen, keberadaan hukum tidak hanya pada aturan tertulis, tetapi juga harus diwujudkan dalam praktik yang nyata melalui pengawasan dan penegakan hukum. Oleh karena itu konsumen perlu mendapatkan perlindungan dalam mengkonsumsi barang-barang yang diperlukanya. Perlindungan yang diperlakukan adalah dalam bentuk pemberian hak-haknya. Namun, masih banyak konsumen yang belum tahu hak yang dimilikinya. Apabila dirugikan, masih banyak konsumen yang memilih diam, atau tidak peduli akan hak dimilikinya.[13] Menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti, "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen." Kutipan ini menegaskan bahwa keberadaan aturan hukum saja tidak cukup, melainkan harus diikuti dengan implementasi yang nyata di lapangan Kondisi tersebut kemudian dimanfaatkan oleh sebagian pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, sehingga masi banya ditemukan pelaku usaha (Optikal) yang menipu konsumen dalam pihak lain.

Tindakan pemeriksaan mata yang dilakukan oleh tenaga kesehatan tidak menutup kemungkinan terjadi kelalaian dalam pemeriksaanya, terlebih jika pemeriksaan mata itu dilakukan oleh orang akademis yang ahli dalam bidang pemeriksaan mata seperti mengukur kenyamanan konsumen dalam menggunakan kacamata pada saat sebelumnya belum pernah menggunakan kacamata dalam aktifitas keseharian, terlebih lagi dalam hal yang bersifat membuat konsumen merasa dirugikan seperti kurang presisinya pada saat mata sedang diperiksa. Oleh karena itu, pemeriksaan mata di optikal harus dilakukan oleh tenaga ahli Refraksionis Optisien (RO).[14] Guna menjamin ketepatan hasil pemeriksaan serta keselamatan konsumen, ketentuan ini sejalan dengan Peraturan Mentri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha dan produk pada penyelenggara perizinan

---

[13] Erwin Ramadhan, "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pemeriksaan Mata Pada Optikal Yang Tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien Di Kota Pekanbaru" (Universitas Riau, 2019).

[14] Ramadhan.

berusaha berbasis risiko sektor kesehatan. Dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa standar optikal memuat pengaturan kegiatan pelayanan penunjang kesehatan berupa optikal yang dikelola baik oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, ataupun Pemerintah Swasta.[15] Dengan demikian keberadaan tenaga Refraksionis Optisien menjadi unsur penting dalam menjamin kualitas pelayanan optikal sesuai dengan standar yang diterapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat optikal yang menjalankan pelayanan pemeriksaan mata tanpa didampingi tenaga Refraksionis Optisien. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen apabila hasil pemeriksaan tidak sesuai dengan standar kompetensi tenaga kesehatan. Oleh karena itu, negara wajib memberikan perlindungan hukum melalui pengawasan terhadap pelaku usaha serta penegakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan optikal. Prinsip perlindungan hukum tersebut sejalan dengan pendapat Dhian Indah Astanti dkk. yang menegaskan bahwa perlindungan hukum tidak hanya diberikan setelah terjadi kerugian, tetapi juga melalui langkah-langkah preventif agar hak konsumen tetap terlindungi.[16]

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan, terdapat sejumlah usaha optikal di Kota Semarang yang tercatat memiliki perizinan dan didukung oleh tenaga Refraksionis Optisien dalam memberikan pelayanan pemeriksaan mata kepada konsumen. Usaha optikal tersebut meliputi Optik Banaran yang berlokasi di Jalan Taman Siswa Nomor 26, Sekaran, Kota Semarang; Optik Pandanaran di Jalan Pandanaran Nomor 31, Kota Semarang; Optik Rajawali di Jalan Fatmawati Nomor 177, Kota Semarang; Optik Beta di Jalan Jati Raya J-9, Kota Semarang; serta Optik Isa di Jalan Banjir Kanal Blok G3, Kota Semarang. Keberadaan tenaga Refraksionis Optisien pada usaha optikal tersebut merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata yang sesuai dengan standar kompetensi dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini menunjukkan pentingnya pemenuhan persyaratan perizinan dan ketersediaan tenaga profesional dalam menjamin kualitas pelayanan,

---

[15] Indonesia. Kementerian Kesehatan, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan" (Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021), https://peraturan.bpk.go.id/Details/203315/permenkes-no-14-tahun-2021.

[16] Astanti, Sihotang, dan Heryanti, "Legal Protection For Customers Against ITE Crimes (Electronic Information and Transactions) On Digital Bank Services."

keselamatan, serta perlindungan hak-hak konsumen yang menggunakan jasa optikal.

Perlindungan hukum bagi konsumen belum terlaksana secara optimal karena tidak adanya tindak lanjut terhadap upaya hukum atas kelalaian maupun kesengajaan pelaku usaha optikal. Pemeriksaan mata yang dilakukan tanpa penanganan langsung oleh tenaga Refraksionis Optisien yang berwenang menunjukkan adanya pelanggaran terhadap standar pelayanan, yang pada akhirnya dapat merugikan konsumen dikarenakan tidak adanya pengaduan konsumen pada lembaga pemerintah dan hal inilah yang menjadi alasan dari pelaku usaha yang tetap menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karena itu, diperlukan peran aktif pemerintah dalam melakukan lagkah – langkah pengawasan dan pembinaan mencegah terulangnya pelanggaran tersebut.

Tindakan pemerintah secara preventif dilakukan melalui pemberian sosialisasi kepada pelaku usaha dan konsumen guna mencegah terjadinya kelalaian maupun kesengajaan dalam pelaksanaan kegiatan usaha optikal. Selain itu, pemerintah juga melakukan pengawasan, memberikan teguran, serta melakukan pembinaan kepada pihak optikal agar tidak mengulangi pelanggaran yang sama. Upaya preventif ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran hukum pelaku usaha dan konsumen, sebagaimana amanat Pasal 29 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Pengawasan terhadap kegiatan usaha juga merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah dalam menjamin hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 undang-undang tersebut.

Adapun secara represif, pemerintah dapat menjatuhkan sanksi administratif berupa pencabutan atau penarikan izin usaha optikal sampai pihak yang bersangkutan memenuhi kembali persyaratan dan memperbarui izinnya sesuai ketentuan yang berlaku. Pemberian sanksi ini sejalan dengan ketentuan Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen, serta ketentuan perizinan usaha dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perizinan usaha di wilayahnya. Ketentuan - ketentuan tersebut pada dasarnya

bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak – hak konsumen dalam setiap kegiatan usaha.

Hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan empat hak dasar konsumen yang pertama kali dikemukakan oleh John F. Kennedy dalam pidatonya di hadapan Kongres Amerika Serikat pada 15 Maret 1962. Keempat hak dasar tersebut meliputi hak atas keamanan (*the right to safety*), hak untuk memilih (*the right to choose*), hak untuk memperoleh informasi yang benar dan jelas (*the right to be informed*), serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya (*the right to be heard*). Keempat hak tersebut menjadi landasan penting dalam perkembangan perlindungan konsumen, yang kemudian diperluas dalam UUPK untuk memberikan jaminan perlindungan hukum yang lebih menyeluruh, termasuk hak atas kenyamanan, keselamatan, pelayanan yang adil, serta kompensasi atau ganti kerugian apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa.

Adapun teori perlindungan hukum pada dasarnya merupakan upaya untuk melindungi kepentingan subjek hukum melalui penerapan peraturan perundang-undangan dan kaidah hukum yang berlaku. Perlindungan hukum tersebut bertujuan untuk memberikan jaminan kepastian dan keadilan, sehingga setiap orang dapat mempertahankan serta memenuhi hak dan kepentingannya sesuai dengan ketentuan hukum. Lebih jelas bahwasanya berdasarkan teori di atas adahak-hak dasar dari konsumen yang perludilindungi keamanannya, adanya hakmemilih, hak mendapatkan informasi danhak untuk didengar.

Kepatuhan terhadap regulasi di bidang optikal sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan mata yang diberikan oleh penyelenggara optikal memenuhi standar kualitas serta memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.[17] Masyarakat saat ini dapat dengan mudah mengakses berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, seperti puskesmas, klinik, rumah sakit, maupun optikal. Dalam hal kebutuhan alat bantu pengelihatan seperti kacamata atau lensa kontak, optikal menjadi pilihan utama. Optikal merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pemeriksaan mata dasar, pemeriksaan refraksi, serta

[17] Wanda Dwi Safitri, Didiek Wahju Indarta, dan M Abdim Munib, "Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Optik Terhadap Pelayanan Oleh Pegawai Tanpa Sertifikat Refraksionis Optisien," *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora* 4, no. 2 (2025): 2416–26, https://doi.org/10.56799/peshum.v4i2.7233.

pelayanan kacamata koreksi atau lensa kontak. Oleh karena itu, keberadaan tenaga Refraksionis Optisien menjadi suatu keharusan guna menjamin keharusan guna menjamin ketepatan hasil pemeriksaan. Untuk melindungi masyarakat dari pelayanan Optikal yang tidak sesuai standar dalam konteks kewenangan daerah, pengawasan dan pembinaan terhadap penyelenggaraan usaha optikal di Kota Semarang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah sesuai dengan prinsip otonomi daerah.

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, urusan pemerintahan di bidang kesehatan merupakan urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, sehingga Pemerintah Kota Semarang memiliki kewenangan untuk melakukan pembinaan, pengawasan, serta penegakan sanksi administratif terhadap pelaku usaha optikal yang melanggar ketentuan. Selain itu, kewajiban pemenuhan standar pelayanan kesehatan ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang mewajibkan setiap fasilitas pelayanan kesehatan memenuhi standar mutu dan keselamatan.

Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Semarang untuk melakukan pengawasan terhadap optikal yang beroperasi tanpa tenaga Refraksionis Optisien yang berwenang. Dengan demikian, apabila ditemukan pelanggaran, pemerintah daerah berwenang memberikan teguran, melakukan pembinaan, hingga menjatuhkan sanksi administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk melindungi masyarakat dari pelayanan optikal yang dapat merugikan kesehatan, pemerintah melalui Kepmenkes RI Nomor 41 Tahun 2015 tentang standar pelayanan refraksionis optisien menetapkan suatu kebijakan, bahwa dalam standarisasi pelayanan refraksi optisi/optometri di fasilitas pelayanan kesehatan diperlukan untuk terwujudnya keseragaman dalam peningkatan mutu pelayanan refraksi optisi/optometri yang profesional, komprehensif, terpadu, merata dan terjangkau sehingga dapat memberikan

kontribusi untuk terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang optimal berorientasi kepada kepuasan pasien/klien dan masyarakat.[18]

2.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Optikal Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Pemeriksaan Mata Pada Optikal Yang Tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien

DMPTSP kota semarang menerbitan izin pihak DPMTSP di Kota Semarang sudah memberikan layanan informasi yang sangat jelas dan juga lengkap yang membuat perizinan menjadi transparan untuk para pelaku usaha atau pemohon. Pada awal tahun 2020 pihak DPMTSP menerapkan system online melalui website DPMTSP di Kota Semarang yang sedikit merubah ketentuan serta tata cara perizinan dari sebelumnya.[19] Hal ini membuat proses perizinan optik di Kota Semarang agak sedikit terkendala, karena terbatasnya sarana dan prasana, kurangnya koordinasi dengan instansi teknis terkait penerbitan izin usaha optikal dalam praktiknya masih menghadapi berbagai kendala, termasuk keterbatasan anggaran dan aspek administratif. Di samping itu, terdapat faktor internal, seperti keterbatasan sumber daya aparatur, serta faktor eksternal, seperti rendahnya kesadaran hukum masyarakat dan pelaku usaha, yang turut memengaruhi efektivitas pelaksanaan perizinan dan pengawasan.

Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pada pelayanan optikal yang tidak memiliki tenaga refraksionis optisien di Kota Semarang masih menghadapi kendala berupa kurangnya komunikasi dan koordinasi antarinstansi yang berwenang dalam proses perizinan. Komunikasi antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan Dinas Kesehatan Kota Semarang belum sepenuhnya berjalan secara optimal sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman maupun kekeliruan dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan optikal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi melalui rapat atau pertemuan secara berkala antarinstansi terkait guna menyamakan pemahaman mengenai prosedur, persyaratan, dan mekanisme perizinan. Upaya tersebut bertujuan untuk

---

[18] Mochammad Kholil, "Peran Refraksionis Optisien Pada Pemeriksaan Mata Di Bidang Hukum Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Mata Masyarakat," *Jurnal Sehat Masada* 14, no. 1 (2020): 33–41, https://doi.org/10.38037/jsm.v14i1.123.

[19] Farah Aida Azzah, "Implementasi Penerbitan Surat Izin Penyelenggaraan Optikal oleh DPMPTSP di Kota Semarang" (Universitas Semarang, 2021), https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/A11A/2017/A.111.17.0102/.

meminimalkan kesalahan administrasi serta meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan optikal.

Selain kurangnya koordinasi antarinstansi, keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya pemahaman mengenai ketentuan perizinan optikal juga menjadi kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan pemahaman terhadap persyaratan teknis penyelenggaraan optikal sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pelaku usaha telah memenuhi ketentuan yang berlaku. Keterbatasan jumlah petugas maupun kurangnya pemahaman mengenai prosedur perizinan dapat menghambat proses pemeriksaan administrasi, verifikasi persyaratan, serta pengawasan terhadap keberadaan tenaga refraksionis optisien pada sarana optikal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan, pembinaan, dan penguatan pemahaman terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan optikal.

Kendala lainnya adalah rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat, khususnya pelaku usaha optikal, mengenai pentingnya pemenuhan persyaratan perizinan. Sebagian pemohon yang baru mendirikan usaha optikal belum sepenuhnya memahami prosedur administrasi, dokumen yang diperlukan, serta kewajiban memenuhi persyaratan tenaga refraksionis optisien sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kurangnya informasi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengurusan izin maupun ketidakpatuhan terhadap standar penyelenggaraan optikal. Di sisi lain, rendahnya kesadaran konsumen mengenai pentingnya memperoleh pelayanan dari tenaga yang berkompeten juga menjadi hambatan dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan penyampaian informasi kepada pelaku usaha serta masyarakat mengenai persyaratan perizinan, standar pelayanan optikal, dan hak-hak konsumen agar tercipta pelayanan yang aman, berkualitas, serta sesuai dengan ketentuan hukum.

Pelaku usaha optikal memiliki tanggung jawab untuk memenuhi standar pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk menyediakan tenaga profesional yang memiliki kompetensi. Apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban tersebut dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban secara perdata maupun berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pendekatan

ini sejalan dengan hasil penelitian dosen Fakultas Hukum Universitas Semarang yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib menjamin keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi konsumen dalam penggunaan jasa yang ditawarkan. [20] Pelaku usaha dalam penyelenggaraan optikal memiliki tanggung jawab penuh terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukannya, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan. Pemberian ganti rugi wajib dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari sejak tanggal transaksi, dan ketentuan tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya sanksi pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai unsur kesalahan. Namun, ketentuan tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kerugian yang timbul merupakan kesalahan konsumen.

Dalam menjalankan kegiatan usaha, pelaku usaha dan konsumen memiliki tanggung jawab untuk menciptakan iklim usaha yang sehat guna mendukung pembangunan nasional. Berdasarkan teori tanggung jawab hukum, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban apabila memberikan informasi yang tidak benar atau menyesatkan sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pertanggungjawaban tersebut dapat didasarkan pada prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (liability based on fault), yang berkaitan dengan adanya perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam hal ini, konsumen yang mengajukan tuntutan berdasarkan perbuatan melawan hukum perlu membuktikan adanya tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha, adanya unsur kesalahan, timbulnya kerugian yang dialami konsumen atau pihak yang berhak menuntut, serta adanya hubungan sebab akibat antara tindakan pelaku usaha dengan kerugian yang ditimbulkan. Dengan demikian, pertanggungjawaban hukum pelaku usaha merupakan bentuk perlindungan terhadap hak-hak konsumen sekaligus

[20] Astanti, Sihotang, dan Heryanti, "Legal Protection For Customers Against ITE Crimes (Electronic Information and Transactions) On Digital Bank Services."

upaya untuk memastikan bahwa kegiatan usaha dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Sedangkan unsur kelalaian atau kesalahan tidak menjadi kewajiban konsumen untuk membuktikannya tetapi pelaku usaha (Optikal) yang harus membuktikan kerugian yang diderita konsumen dan bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaiannya. Hal ini menyebabkan konsumen tidak lagi direpotkan oleh kewajiban untuk membuktikan kelalaian atau kesalahan pelaku usaha dan kepentingan pelaku usaha tetap terlindungi apabila kerugian yang dialami oleh konsumen benar-benar bukan diakibatkan oleh kelalaian atau kesalahannya. Berdasarkan penjelasan di atas, apabila produk atau kacamata yang dihasilkan tidak sesuai dengan hasil pada pemeriksaan mata sebelumnya, maka kacamata tersebut dapat dikembalikan untuk mendapatkan, pemeriksaan ulang, penukaran lensa, dan penggatian biaya kerugian.

Tanggung jawab hukum merupakan konsep yang mengacu pada kewajiban individu atau entitas untuk bertindak sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Penyelenggara optik memiliki tanggung jawab hukum untuk memenuhi regulasi yang berlaku dalam memberikan layanan kesehatan mata. Berdasarkan penelitian, tanggung jawab, ini mencangkup kewajiban memperkerjakan tenaga RO, menyediakan mekanisme pengaduan konsumen yang efektif, dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai standard professional. Namun temuan dilapangan bahwa banyak menurut data dari kemenkes yang belum memenuhi kewajiban ini.[21]

Pelanggaran Regulasi tidak hanya berdampak pada Kesehatan konsumen, tetapi juga melanggar UUPK. Dalam Konteks Hukum Perdata, penyelenggara layanan optik bertanggung jawab untuk mengganti kerugian jika konsumen dirugikan akibat kelalaian atau kesalahan dalam pelayanan. Tanggung jawab perdata ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan keadilan kepada konsumen sekaligus menjadi peringatan kepada penyelenggara agar memahami regulasi. Kasus di Semarang, pelanggaran kali ini kerap kali terjadi pada pelayanan optik yang tidak memiliki kontrol internal yang baik. Perlu ada sistem pengawasan yang ketat agar penyelenggara optik bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami konsumen. Selain itu penyelenggara yang tidak memenuhi tanggung jawab perdata dapat

[21] Safitri, Indarta, dan Munib, "Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Optik Terhadap Pelayanan Oleh Pegawai Tanpa Sertifikat Refraksionis Optisien."

dikenai gugatan melalui jalur hukum, yang pada akhirnya dapat memberikan tekanan kepada pelaku usaha untuk lebih patuh terhadap regulasi. Dalam praktiknya, penerapan sanksi harus bersifat proporsional dan edukatif, namun tegas. Dinas Kesehatan (Dinkes) Kabupaten/Kota sebagai ujung tombak pengawasan berwenang menjatuhkan sanksi administratif secara bertahap. Untuk pelanggaran pertama, teguran tertulis merupakan langkah korektif. Jika optik tetap melakukan kegiatan tidak sesuai perizinan maka penghentian sementara kegiatan (selama 3-6 bulan) akan memberikan dampak ekonomi yang signifikan sekaligus waktu untuk memperbaiki diri. Pencabutan izin operasional adalah Ultimum Remedium (obat terakhir) untuk pelanggaran berulang atau yang membahayakan masyarakat. Sanksi pidana baru diaktifkan ketika pelanggaran administratiftidak diindahkan dan/atau telah terjadi malpracticeyang menyebabkan cedera kesehatan, misalnya kesalahan resep pada anak yang menyebabkan ambliopia (lazy eye) yang permanen. Dalam hal ini, penuntutan dapat dijalankan bersamaan dengan gugatan perdata dari pasien. Prinsip strict liability (tanggung jawab mutlak) dapat pula diterapkan pada pengelola optik, dimana mereka bertanggung jawab atas segala pelayanan yang dilakukan di bawah naungan izin usahanya, terlepas dari apakah mereka mengetahui pelanggaran tersebut atau tidak.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelayanan optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien di Kota Semarang belum terlaksana secara optimal. Meskipun telah terdapat pengaturan yang jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, serta berbagai peraturan pelaksana di bidang penyelenggaraan optikal, implementasinya masih menghadapi kendala berupa lemahnya pengawasan, rendahnya kesadaran hukum pelaku usaha dan konsumen, serta masih ditemukannya optikal yang memberikan pelayanan tanpa tenaga profesional yang berwenang. Pelaku usaha yang menyelenggarakan pelayanan optikal tanpa tenaga Refraksionis Optisien tetap bertanggung jawab secara hukum atas setiap kerugian yang dialami konsumen, baik melalui mekanisme ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun sanksi administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan konsumen memerlukan penguatan pengawasan dan penegakan

hukum oleh pemerintah daerah, disertai peningkatan pembinaan terhadap pelaku usaha serta edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen. Dengan demikian, penerapan pengawasan yang berkelanjutan, kepatuhan terhadap standar pelayanan optikal, dan penegakan sanksi yang tegas diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan mata sekaligus menjamin kepastian hukum, keamanan, dan keselamatan

V. DAFTAR PUSTAKA

1. Artikel Jurnal

Astanti, Dhian Indah, Amri Panahatan Sihotang, dan B. Rini Heryanti. "Legal Protection for Customers Against ITE Crimes (Electronic Information and Transactions) on Digital Bank Services." *Pena Justisia* 23, no. 3 (2024). https://doi.org/10.31941/pj.v23i3.

Hifzullah, Riana Wulandari, dan Syafrida. "Perlindungan Konsumen atas Penggunaan Produk terhadap Iklan yang Menyesatkan pada Media Online." *Global Research and Innovation Journal (GREAT)* 1, no. 3 (2025): 3203–3217. https://journaledutech.com/index.php/great.

Kholil, Mochammad. "Peran Refraksionis Optisien pada Pemeriksaan Mata di Bidang Hukum dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Mata Masyarakat." *Jurnal Sehat Masada* 14, no. 1 (2020): 33–41. https://doi.org/10.38037/jsm.v14i1.123.

Maiwa, Rahana, H. Moch. Ardi, dan Elsa Aprina. "Pertanggungjawaban Hukum terhadap Penyelenggara Optik yang Tidak Mencantumkan Refraksionis Optisien pada Papan Nama di Kota Balikpapan." *Jurnal Lex Suprema* 2, no. 1 (2020): 106–126.

Safitri, Wanda Dwi, Didiek Wahju Indarta, dan M. Abdim Munib. "Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Optik terhadap Pelayanan oleh Pegawai Tanpa Sertifikat Refraksionis Optisien." *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora* 4, no. 2 (2025): 2416–2426. https://doi.org/10.56799/peshum.v4i2.7233.

2. Buku

American Optometric Association. *Optometric Clinical Practice Guideline: Care of the Contact Lens Patient*. 2nd ed. St. Louis: American Optometric Association, 2006.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2018.

Takdir. *Pengantar Hukum Kesehatan*. Palopo: Lembaga Penerbit Kampus IAIN Palopo, 2018.

Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Yanto, Oksidelfa. *Negara Hukum: Kepastian, Keadilan, dan Kemanfaatan Hukum dalam Sistem Peradilan Pidana Indonesia*. Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2020. https://repository.unpam.ac.id/10668/.

3. Skripsi dan Karya Ilmiah

Azzah, Farah Aida. "Implementasi Penerbitan Surat Izin Penyelenggaraan Optikal oleh DPMPTSP di Kota Semarang." Skripsi, Universitas Semarang, 2021. https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/A11A/2017/A.111.17.0102/.

Durrohman, Sujud. "Pengaruh Edukasi Lensa Anti Blueray terhadap Keputusan Pembelian Lensa Optik Global Banyuwangi Tahun 2023." 2025. https://e-leprindo.ac.id.

Indah, Aisyah Putri. "Prevalensi Kelainan Refraksi pada Anak Sekolah Dasar Islam Az-Zahrah Kelas 5–6 Palembang." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Palembang, 2020. https://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/6184/.

Ramadhan, Erwin. "Implementasi Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pemeriksaan Mata pada Optikal yang Tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien di Kota Pekanbaru." Skripsi, Universitas Riau, 2019.

4. Laman/Sumber Daring

Akhmadi, Ditya Pandu. "105 Daftar Optik Bekerja Sama dengan BPJS: Ada Jakarta dan Medan." *Tirto.id*, 23 Mei 2025. https://tirto.id/daftar-optik-yang-bekerja-sama-dengan-bpjs-ada-jakarta-dan-medan-hb6h.

Teramedik. "Pelayanan Kesehatan adalah Dukungan Pemeliharaan Kesehatan." *Teramedik*, 14 November 2022. https://teramedik.com/cenews/2022/11/14/pelayanan-kesehatan-adalah-dukungan-pemeliharaan-kesehatan/.

5. Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 316. https://peraturan.bpk.go.id/Details/203315/permenkes-no-14-tahun-2021.