

MEMULIAKAN PELAYANAN DAN MEMBUMIKAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

Abstract

Service is the most important thing in organization which is run in either private service or government service. Many ways have been done by organization to give the best service for consumer satisfaction. One indicators of service successfulness is there is not any complaint from customer for the service which they got. Even thought if there is complaint, as a good organization, it has to be accepted and it is able to be solved well. Service is as a part from the servive itself. In other word, it is not separated from service that was given before. In many service cases usually consumers are in weak position as an effect from service that was given precisely caused consumer lost their right. For example in Prita Mulyasari's case, she had to be willing lost her freedom for couple days because she was arrested in jail for her complaint by an email. She was not satisfiaied because of the service dissartisfaction. Learning from Prita's case, we as Indonesian consumer, it is the right time to recognice our right in order to get and to demand the best service without frightened.

Keyword: *Service, Protection, and consumer*

Pendahuluan

Era globalisasi adalah era dimana ilmu pengetahuan dan Teknologi berkembang sangat pesat. Teknologi yang semakin canggih menjadikan masyarakat semakin cerdas berkat akses informasi yang mudah didapat sebagai sumber ilmu pengetahuan. Salah satu media informasi yang mendapat apresiasi luar biasa saat ini adalah email, yang dalam bahasa indonesianya diterjemahkan sebagai surat elektronik. Dengan email kita bisa berkirin pesan kepada teman dan menerima pesan. Karena sifatnya yang elektronik maka proses pengirimannya lebih cepat dibanding dengan pengiriman pesan secara konvensional.

Namun demikian, kemudahan dan kenyamanan tersebut bukan tanpa konsekwensi. Aktivitas yang nampaknya tidak berbahaya pada awalnya tiba-tiba bisa berubah menjadi hal-hal yang dianggap sebagai sesuatu yang kontroversial bahkan berbahaya karena adanya penggunaan *digitalisasi*, sehingga memungkinkan segalanya dan dapat memberika pengaruh yang merugikan.(Endeshaw, 2007) Kenyamanan penggunaan teknologi canggih seperti email kadang harus dibayar mahal oleh penggunaanya sebagi efek negatif yang harus diterima. Salah satu efek negatif dari penggunaan email adalah rentannya privasi kita untuk 'tidak di hargai ' oleh orang lain, sehingga pertama kalinya dalam sejarah manusia, kelompok pengguna teknologi dapat menjadi sasaran empuk bagi para orang-orang/pengguna lainnya dengan penggunaan perangkat yang relevan untuk mengambil, memproses dan menggunakan data dan informasi tentang siapapun tanpa pengetahuan yang bersangkutan. (Endeshaw, 2007).

Salah satu contoh kasus mengenai konsekwensi negatif yang harus diterima oleh pengguna teknologi (email) adalah kasus Prita Mulyasari. Kasus ini begitu fenomenal dan

mendapat banyak perhatian sekaligus simpati dari berbagai lapisan masyarakat terutama para pengguna teknologi informatika seperti email, blog, maupun Facebook.

Kasus Prita berawal dari keluhannya terhadap pelayanan di Rumah Sakit Omni Internasional yang dirasa sangat buruk dan tidak memuaskan, karenanya Prita yang tidak puas tersebut bercerita kepada temannya melalui email sekaligus memperingatkan jangan sampai kejadiannya menimpa ke nyawa orang lain serta berhati-hati dengan kemewahan rumah sakit dan *title* internasional karena semakin mewah rumah sakit dan semakin pintar dokter maka semakin sering uji coba pasien, penjualan obat, dan suntikan. Menanggapi apa yang telah disampaikan Prita dalam emailnya, RS. Omni Internasional bereaksi keras, pihak Omni berpendapat bahwa apa yang dilakukan Prita adalah usaha untuk mencemarkan nama baik RS. Omni selaku rumah sakit yang bertaraf internasional sehingga menyebabkan merosotnya jumlah pengunjung.

Pelayanan dalam konteks teori outputnya berupa kenyamanan, sebagaimana pendapat Daviddow dan Utal (1989:19) mengenai definisi pelayanan yaitu usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelayan (*whatever enhances customer satisfaction*). Yang diutamakan dalam pelayanan bukanlah slogan-slogan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, melainkan bentuk nyata (LAN, 2009). Pelayanan merupakan tugas mulia dari yang menjalankannya, karena dalam pelayanan dibutuhkan kesabaran, kesadaran, keikhlasan, dan keempatian. Proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang diperlukan oleh customer (LAN, 2009). Latar belakang pelanggan yang beragam akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula. Sayangnya dalam praktek tidak jarang pelayanan justru bisa mengecewakan, menyiksa, dan menimbulkan perasaan tidak puas dari yang mendapatkannya (konsumen), seperti pelayanan yang didapat Prita Mulyasari hingga membawanya ke kursi pesakitan. Sehingga timbul pertanyaan, bagaimana pelayanan seharusnya diberikan kepada konsumen, dan bagaimana hukum melindungi konsumen atas ketidaknyamanan pelayanan yang mendapatkannya? tulisan ini mencoba menjawab dua pertanyaan tersebut dengan mengambil contoh kasus Prita Mulyasari. Penulis berkeyakinan, dengan kebutuhan masyarakat yang semakin rumit, tingkat pendidikan yang semakin baik, dan kesadaran masyarakat untuk memperoleh haknya maka kasus hukum seperti Prita Mulyasari ke depannya dapat terjadi lagi selama pelayanan sektor publik di negeri ini masih tidak berpihak kepada konsumen.

Terlepas dari kasus Prita Mulyasari yang masih berjalan dan memasuki babak baru terkait putusan sela yang dikalahkan oleh *verzet* dari Penuntut Umum, Kasus hukum Prita Mulyasari adalah kasus yang menarik untuk dicermati dan layak tercatat dalam sejarah kasus hukum di negeri ini. Kasus ini merupakan tonggak bangkitnya kesadaran konsumen terhadap haknya. Seharusnya banyak kasus serupa yang bisa diungkap asalkan konsumen yang telah dirugikan (khususnya dalam kasus penanganan medis) mau berterus terang, sayangnya banyak pihak yang mengalami kasus serupa Prita enggan untuk berjuang menyuarkan haknya karena takut untuk berurusan dengan hukum. Bukan hak yang didapat, tetapi justru penjara, inilah *stereotype* yang melekat disebagian besar orang yang mengalaminya. karena bukan rahasia lagi jika pihak produsen/penyedia jasa akan membalikkan fakta dipersidangan bahwa mereka yang justru merasa dirugikan dengan tercemarnya nama baik lembaganya. Itu sebabnya hingga saat ini, meskipun hukum sudah memberikan perlindungannya buat konsumen, tapi masyarakat masih merasa hukum hanya sebuah tataran yang masih di awang-awang untuk bisa membela

kepentingan mereka. Melihat kondisi tersebut sudah saatnya bagi pemerintah untuk melakukan upaya lebih mengenalkan hak-hak konsumen serta memberikan sosialisasi tahapan prosedur untuk memperjuangkan hak yang tertindas. Dengan demikian, piranti hukum seperti UU perlindungan konsumen, UU informatika, atau UU kesehatan betul-betul efektif peruntukan, pembuatan, dan manfaatnya.

Pengantar Kasus Prita Mulyasari

“Aku orang yang awam akan hukum. Tapi aku tidak mau melanggar hukum. Bagi saya, pengertian hukum adalah tidak melanggar hak orang lain, maupun kepentingan umum, serta hakupun jangan sampai dilanggar orang lain. Karena aku sakit aku berupaya berobat. Karena aku awam akan kesehatan maka kupasrahkan semua kepada dokter. Maksudku datang ke dokter tidak lain ingin sembuh dari penyakit. Tapi rasanya aku malah lebih menderita”. Demikian beberapa baris kutipan eksepsi (pembelaan) yang diberi judul *Galau* setebal 8 lembar dari Prita Mulyasari pada sidang kasus pencemaran nama baik yang dituduhkan RS. Omni Internasional (Tribun Kaltim, 12 Juni hal 12, 2009). Eksepsi ini pula yang berhasil membebaskan Prita pada sidang tanggal 25 Juni 2009. Pembebasan Prita oleh majelis hakim yang diketuai oleh Karel Tuppu di peroleh Prita berdasarkan putusan sela.

Kasus Prita Mulyasari, ibu dari 2 anak yang masih batita begitu fenomenal. Kasus Prita berawal dari ketidakpuasannya atas pelayanan RS. Omni Internasional saat datang ke RS. tersebut pada tanggal 7 agustus 2008. Prita datang dalam kondisi panas dan pusing. Setelah menjalani pemeriksaan, hasil Lab menyebut trombositnya hanya 27000/UL sehingga Prita didiagnosis menderita demam berdarah. Pemeriksaan Lab diulang, hasilnya sama. Tetapi keesokan harinya Prita diberitahu bahwa trombositnya 180.000/UL dan dia tidak menderita DBD. Tentang hasil Lab sebelumnya diakui dokter sebagai kesalahan (Kaltim Pos, 13 Juni 2009 hal.3). Pengakuan dokter inilah yang menjadi pangkal permasalahan kasus prita. Siapapun bisa emosi dan histeris ketika dokter menyatakan salah melakukan diagnosa. Kesalahan melakukan diagnosa bukan tanpa resiko, langkah-langkah medis yang telah dilakukan sebelumnya, obat yang telah masuk ke tubuh pasien termasuk biaya yang keluar sia-sia adalah beberapa kerugian yang harus diterima konsumen/pasien.

Demikian halnya kerugian fisik maupun phsikis yang dialami oleh Prita. Semenjak prita didiagnosa demam berdarah saat itu juga dia harus menjalani rawat inap. Tubuh Prita mulai dimasuki jarum infus dan suntikan lainnya tanpa ijin/memberikan keterangan kepada pasien/keluarganya. Setiap Prita meminta keterangan atas perlakuan dokter/suster terhadapnya selalu tidak mendapatkan jawaban yang memuaskan. Lebih terkesan Suster hanya menjalankan perintah dokter dan pasien harus menerimanya. Satu box lemari pasien penuh dengan infus dan suntikan disertai banyak ampul. Hingga pada akhirnya tangan kiri, leher kiri, dan mata kiri Prita mulai membengkak (Tribun Kaltim, 4 Juni 2009). Mendapati kondisinya yang terus memburuk, akhirnya Prita memutuskan untuk pindah ke Rumah Sakit lain. Namun permasalahan kembali menghadangnya. Rekam medis/*medical record* sebagai prasyarat untuk berganti dokter yang didapatkannya justru data medis yang fiktif.

Menghadapi rentetan perlakuan buruk RS. Omni tersebut, Prita mengeluh dengan bercerita kepada 10 temannya melalui email yang berjudul ‘Penipuan Omni Internasional Hospital Alam Sutera Tangerang’. Adapun maksud prita untuk bercerita sebagaimana

dijelaskannya selama ini baik dalam emailnya, eksepsi maupun keterangan kepada media hanya semata-mata berharap agar permasalahan yang telah menyimpannya tersebut tidak tertimpa kepada orang lain. Akan tetapi, maksud yang baik belum tentu direspon baik. Ketika email keluhan Prita tersebut *terforward* ke RS. Omni Internasional, pihak RS langsung meradang. Tanggal 5 September 2008 Prita diadukan dr Hengky yang bertugas di RS. Omni dengan tuduhan pencemaran nama baik terhadap RS. Omni. Prita juga digugat secara Perdata dan Pidana secara bersamaan oleh dr. Hengky dan dr. Grace. Selanjutnya Prita memasuki masa penyidikan di Polda Metro Jaya pada tanggal 22 September 2008. Prita dijerat dengan pasal 310, 311 KUHP serta pasal 45 jo 27 UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), dan selama disidik oleh Polisi Prita tidak diahan. Akhirnya, Pengadilan Negeri Tangerang memenangkan gugatan secara Perdata RS. Omni Internasional pada tanggal 11 Mei 2009, Prita diwajibkan membayar kerugian *materiil* dan kerugian *immaterial*. Sementara kasus Perdata sudah sellesai, kasus Pidana dilanjutkan. Tanggal 13 Mei 2009 merupakan babak baru perkara pidana. Prita mulai mendekam dalam tahanan setelah Polisi melimpahkan berkas dan tersangka ke Jaksa Penuntt Umum. Prita ditahan hingga 3 minggu sampai akhirnya dikeluarkan dari tahanan berdasarkan penetapan hakim Pengadilan Negeri Tangerang No. 1269/PID.B/2009/PN.TNG, tertanggal 3 Juni 2009, dengan status tahanan kota (Kaltim Pos, 4 Juni 2009). Proses hukum terus berlanjut sampai pada keluarnya putusan sela oleh Pengadilan Negeri Tangerang yang membebaskan Prita pada tanggal 26 Juni 2009.

Kini, kenyamanan menghirup udara bebas yang telah dinikmati oleh Prita dan keluarganya kembali terusik. *Verzet* (perlawanan) yang diajukan oleh Penuntun Umum (PU) dikabulkan oleh Pengadilan Tinggi (PT. Banten). Dan perjuangan Prita kembali diuji, padahal mungkin kita semua memprediksikan bahwa putusan sela yang membebaskan Prita merupakan finalisasi dari perjalanan kasus hukumnya yang begitu menyorot perhatian publik dan membuat para pemimpin negeri ini berlomba memberi atensi silih berganti. Rupanya hukum masih menginginkan Prita berproses lagi. Kiranya apa yang telah dialami oleh Prita dapat kita jadikan sebagai pelajaran yang *notbene* merupakan konsumen/*user* dari pelayanan. Dengan demikian terhadap persoalan yang sama walaupun tidak dapat dihilangkan sama sekali, minimal dapat ditekan sebagai bukti bahwa Aparat hukum telah belajar untuk memutuskan sesuatu yang berpihak kepada kepentingan orang banyak.

Peraturan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Hukum Positif adalah hukum yang berlaku di dalam garis-garis perbatasan suatu negara atau masyarakat hukum umum tertentu pada suatu waktu yang tertentu (Lamintang, 1997). Salah cabang hukum yang sangat berperan dalam mengatur kehidupan bermasyarakat dan bernegara adalah hukum pidana. Hukum pidana bersifat publik, karena ia mengatur hubungan antara masyarakat secara umum dengan pemerintah. Dengan adanya hukum pidana hak rakyat dapat terlindungi dari segala kejahatan dan pelanggaran yang menyimpannya, sementara negara dapat terlihat fungsinya sebagai penjamin ketertiban bagi warga negaranya. Mempelajari hukum pidana cakupannya sangat luas, seperti bagaimana hukum pidana terbentuk, macam-macam dari teori hukum pidana, bagaimana hukum pidana di dunia terbagi dalam beberapa aliran, termasuk berbicara juga tentang produk hukum seperti UU yang terdapat ketentuan pidana di dalamnya.

Setelah suatu UU diundangkan dalam lembar negara, maka tidak seorangpun dapat mengatakan bahwa ia tidak mengetahui adanya UU yang bersangkutan. Itulah sebabnya mengapa orang sering mengatakan bahwa setiap orang dianggap mengetahui UU (Lamintang, 1997). Akan tetapi praktek dilapangan membuktikan bahwa memang tidak semua orang dapat mengetahui bahwa sebuah produk hukum berupa UU telah dibuat. Banyak faktor yang menyebabkan kondisi tersebut tercipta, diantaranya kurangnya sosialisasi dari pemerintah terhadap peraturan baru yang dikeluarkan, masih minimnya animo masyarakat untuk berusaha mengetahui tentang peraturan baru sebagai sebuah ilmu dan rendahnya tingkat kehidupan ekonomi rakyat sehingga berimplikasi pada rendahnya tingkat pendidikannya.

Ilmu pengetahuan hukum pidana merupakan suatu ilmu pengetahuan antropologis dan suatu ilmu pengetahuan sosial (Van Hamel dalam Lamintang, 1997). Sehingga, walau segala peraturan yang telah dituangkan dalam UU memang bersikap pasti, akan tetapi tidak boleh mengabaikan rasa kemanusiaan. Oleh karenanya, bisa saja terjadi terhadap beberapa kasus yang sama ternyata besar sanksinya berbeda, tergantung kepada Aparat hukum dalam menafsirkannya masing-masing. Dalam menggunakan metode-metode penafsiran UU ini, hakim juga harus berhati-hati, janganlah ia sampai ia mengambil alih keseluruhan tugas dari pembentuk UU. Sungguhpun demikian, agaknya orang dapat membenarkan, apabila dengan cara seperti itu hakim melakukan suatu penafsiran secara kreatif, khususnya apabila jenis penafsiran semacam itu mempunyai daya kerja yang bersifat membatasi (Bemmelen dalam Lamintang, 1997). *Overbodig te Zeggen, dat dit geenzins betekent dat strict vast gehouden wordt aan de letter dar wet. De jurist is geen letterknecht: de woorden neemt bij in een gezonde en ruime zijn. Da taalkundige uitleg moet ook logische zijn.* Artinya: kiranya tidak perlu dikatakan, itu tidak berarti bahwa orang harus berpegang teguh pada yang tertulis dalam UU. Seorang ahli hukum bukanlah merupakan seorang budak dari tulisan-tulisan: perkataan-perkataan dalam UU itu harus diartikan secara wajar dan dan dalam arti yang luas. Dengan demikian, penafsiran menurut tata bahasa itu haruslah bersifat logis (Lemaire dalam Lamintang, 1997).

Salah satu metode penafsiran UU adalah metode penafsiran secara *teleologis*, dan yang sangat erat hubungannya dengan metode ini adalah metode penafsiran secara fungsional yakni suatu metode penafsiran UU agar hakim memperhatikan fungsi yang harus dipenuhi oleh suatu ketentuan undang-undang di dalam masyarakat pada suatu saat yang tertentu, dan metode penafsiran secara sosiologis, yakni suatu metode penafsiran undang-undang dimana hakim melihat kepada kebutuhan-kebutuhan yang ada di dalam masyarakat pada suatu waktu tertentu (Bemmelen dalam Lamintang, 1997).

Bagaimana sebuah materi UU ditafsirkan sebagai pengertian yang berbeda-beda, tidak hanya menjadi permasalahan orang awam hukum. Para Aparat hukum seperti Hakim dan jaksa pun juga mempunyai masalah yang sama. Hal ini terjadi dalam kasus Prita Mulyasari. Inti putusan sela bertumpu pada UU No. 11 Tahun 2008, tepatnya dalam ketentuan penutup, yaitu pasal 54 ayat (2) yang menyebut UU itu harus didukung Peraturan Pemerintah. Majelis melihat belum ada PP sebagai peraturan pelaksanaan UU tersebut, sementara Jaksa Penuntut Umum dalam tanggapan eksepsi menyatakan bahwa pasal 45 ayat (1) jo pasal 27 ayat (3) UU ITE tidak memerlukan PP untuk pemberlakuannya (Tribun Kaltim, 26 Juni 2009).

Sehingga muncul pertanyaan seperti bilamana suatu perundang-undangan pidana dapat dipandang telah mempunyai suatu kekuatan hukum untuk diberlakukan secara sah sebagai UU? Pada dasarnya semua UU itu baru mempunyai suatu kekuatan hukum untuk diberlakukan secara sah sebagai UU setelah diundangkan. Mengenai saatnya yang tepat tentang bilamana suatu rencana undang-undang itu mempunyai suatu kekuatan hukum untuk diberlakukan secara sah sebagai suatu UU, hal tersebut biasanya ditentukan dalam salah satu pasal dari UU yang bersangkutan (Lamintang, 1997).

Berkaitan dengan judul dan pembahasan Kasus Prita Mulyasari dalam tulisan ini, maka ada beberapa peraturan perundang-undangan yang dapat kita jadikan landasan pembahasan seperti UU Informatika No.11 Tahun 2008, UU Kesehatan No. 23 Tahun 1992, UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, dan KUHP.

UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informatika

Teknologi secara drastis merubah wajah dunia. Sebuah peradaban baru dimulai. Kini manusia bisa lebih mudah dalam melakukan pekerjaannya, alat kerja yang serba digitalisasi siap untuk mengganti penggunaan tenaga manusia. Akselerasi dibidang teknologi memang harus terus ditingkatkan demi kesejahteraan umat manusia. Berdasarkan Urgensitas dari teknologi dalam kehidupan manusia maka diperlukan suatu pengaturan dalam penggunaannya agar tercipta ketertiban. Demi menciptakan kondisi tersebut maka pemerintah Indonesia membuat rambu-rambu kebijakannya melalui pembuatan UU sebagaimana tertuang dalam UU No.11/2008. Di dalam pasal 3 UU tersebut disebutkan bahwa Pemanfaatan Teknologi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

Salah satu teknologi yang berkembang sangat pesat nyaris meninggalkan perkembangan teknologi yang lain adalah teknologi informasi. Salah satu dari penyebab pesatnya teknologi ini adalah sifatnya yang dapat digunakan siapa saja dan murah. Karena sifatnya banyak membawa manfaat, mudah di dapat, dan sekaligus bisa berbahaya jika tidak digunakan dengan cara yang baik, maka UU. No.11/2008 memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengakses seluas-luasnya sebagai hak pribadi guna pengembangan diri sebagaimana tercantum dalam pasal 4 yang berbunyi: "Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

- a.mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- b.meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan public;
- c.memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi."

Adapun prinsip kehati-hatian yang wajib diperhatikan bagi pengguna teknologi informatika agar terhindar dari permasalahan yang bisa timbul dikemudian hari, seperti menyangkut permasalahan hukum, maka UU.No.11/2008 mengingatkannya sebagaimana tertuang dalam Pasal 5 yang berbunyi.

- (1).Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti hukum yang sah.

Dengan menyebut bahwa informasi merupakan alat bukti hukum yang sah maka konsekuensi logisnya setiap informasi yang disampaikan mempunyai konsekuensi hukum.

Adapun pasal yang dipersangkakan Jaksa Penuntut Umum dari UU No.11/2008 ini terhadap Prita adalah Pasal 27, yang selengkapnya berbunyi: Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau menransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik. Serta pasal 45 yang berbunyi: Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 27 ayat (1), ayat (2), ayat (3), atau ayat (4) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000 (satu miliar rupiah).

UU Perlindungan Konsumen

Seiring dengan perkembangan masyarakat yang semakin pandai dan kritis, maka tuntutan akan haknya juga semakin meningkat. Hal ini tidak terlepas dari tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi. Salah satu hak yang sering dipersoalkan saat ini seiring dengan tingginya tingkat konsumsi masyarakat di bidang barang dan jasa adalah hak untuk mendapatkan perlindungan sebagai konsumen. Dan untuk mengakomodir hak tersebut maka pemerintah membuat UU. No. 8/1999 tentang perlindungan konsumen. Di dalam Penjelasan umum UU Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kondisi ini dapat membawa manfaat bagi konsumen karena dapat terpenuhinya dan terbukanya kebebasan yang lebar untuk memilih aneka jenis kualitas barang sesuai dengan keinginan, tetapi di lain sisi kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih lanjut dijelaskan Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah

UU perlindungan konsumen dibuat dengan maksud sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen, swadaya masyarakat untuk melakukan usaha pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Dengan adanya perlindungan maka terdapat langkah kongkrit bagi konsumen untuk melakukan suatu upaya hukum atas ketidaknyamanan dalam transaksi barang/jasa sebagaimana disebutkan dalam ketentuan pasal 1 angka (1) UU. No. 8/1999 yang berbunyi: Perlindungan konsumen adalah segala sesuatu yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Adapun tujuan dari dikeluarkannya UU tentang Perlindungan Konsumen terdapat dalam pasal 3 yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan antara lain untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa serta untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Adapun hak-hak konsumen diatur dalam beberapa butir huruf yang terdapat dalam pasal 4, seperti hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk didengar

pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan serta hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Dengan adanya proteksi yang kuat dari pemerintah dalam memberikan perlindungan bagi konsumen, maka diharapkan para konsumen terhindar dari kesewenang-wenangan para produsen/penyedia jasa. Namun demikian, Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan atau/jasa yang berkualitas.

Agar tercipta iklim berusaha yang sehat bagi Produsen dan tercipta hubungan yang harmonis dengan konsumen, maka para pelaku usaha hendaknya memenuhi kewajibannya selaku pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam pasal 7 UU perlindungan konsumen, yakni: beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Pelaku usaha juga dilarang untuk menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya Pasal 18, angka 1 huruf g).

Agar upaya perlindungan dapat berjalan dengan baik dan berkesinambungan, maka diperlukan upaya pembinaan terhadap penyelenggaraan yang menjadi indikator sukses tidaknya usaha mengakomodir perlindungan konsumen. Adapun salah satu pointer menarik dalam usaha pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen adalah upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam pasal 29 angka 4 huruf c. Khusus kegiatan penelitian dibidang perlindungan konsumen sepertinya harus betul-betul efektif diimplementasikan. Karena hanya dari hasil penelitian dapat diketahui bagaimana tingkat kesuksesan dari upaya yang telah diberikan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, termasuk penelitian di sini adalah usaha untuk meneliti tentang efektif tidak nya metode untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Dari kesemua upaya untuk memberikan upaya perlindungan kepada konsumen, yang paling penting untuk diketahui konsumen adalah bahwa terdapat Badan perlindungan Konsumen Nasional sebagaimana penyebutannya dalam pasal 31 UU No. 8/1999 dengan tugas antara lain menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen serta melakukan *survey* yang menyangkut kebutuhan konsumen (pasal 34 angka 1 huruf f dan g).

Kalimat menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen merupakan tuntutan bagi Badan Perlindungan Konsumen saat ini. Karena konsumen yang jumlahnya lebih banyak daripada produsen/penyedia jasa, seharusnya aktivitas ini benar-benar diimplementasikan. Sebagus apapun peraturan dibuat, sehebat apapun ketrampilan maupun ilmu dari para penyelenggara perlindungan, tetapi apabila tidak diekspose untuk

diketahui khalayak umum maka bisa menjadi tidak maksimal bahkan tidak berjalan sama sekali. Salah satu langkah konkrit untuk upaya menyebarluaskan informasi tersebut adalah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi harus ditujukan ke semua kalangan tanpa memandang status pekerjaan dan strata perekonomiannya, karena konsumen tidak mengenal kelas.

Sesuai dengan kata kunci sebagaimana tersebut dalam ketentuan UU, sikap keberpihakan kepada konsumen merupakan *point* yang perlu ditegaskan dalam setiap proses menyebar luaskan informasi. Patut untuk dihindari upaya untuk menyebarluaskan informasi tanpa adanya target alias melaksanakan usaha penyebarluasan hanya sebagai simbolitas pekerjaan. Karena jika ini yang terjadi akan sangat sulit untuk mewujudkan masyarakat yang sadar hukum dan sadar akan haknya selaku konsumen. Point lainnya, jangan sampai usaha untuk melakukan sosialisasi menjadi ajang ketakutan baru sebagai akibat penjelasan atas sanksi hukum yang tidak proposional. Jika situasi ini tercipta, alih-alih masyarakat antusias untuk mengetahui/bertanya tentang haknya, tetapi justru muncul ketakutan/keapatisan dalam dirinya mendengar kata-kata berlabel pidana sebagaimana yang biasa terdapat dalam peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional (Pasal 34 angka 1 huruf e). Ketentuan dalam pasal ini menunjukkan bahwa UU No. 8/1999 bersifat visioner. Indonesia adalah Negara dengan jumlah penduduk yang besar dengan tingkat kesejahteraan masyarakat yang standart. Namun demikian, persoalan seperti masalah konsumen tidak kalah kompleksnya dengan Negara maju, bisa saja terjadi ada beberapa permasalahan yang terkait dengan perlindungan konsumen ternyata sama, ini tidak terlepas dari pengaruh globalisasi. dengan kondisi seperti ini Badan Perlindungan Konsumen diharapkan dapat berperan aktif sebagai bagian dari masyarakat internasional dengan menggunakan hubungan kerjasama tersebut untuk menimba ilmu dan aktivitas kerjasama lainnya yang dapat membawa kebaikan dan kemaslahatan bagi konsumen.

UU No.23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan

Tidak ada keterkaitan langsung antara UU No. 23/1992 dengan kasus Prita Mulyasari, namun demikian tetap perlu dicermati sebagai wawasan pengetahuan yang dapat kita jadikan pelajaran ketika UU tentang kesehatan ini kita korelasikan dengan kondisi yang dirasakan oleh Prita Mulyasari. Dalam poin menimbang huruf a UU No. 23/1992 disebutkan bahwa kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan UUD 1945 melalui pembangunan nasional yang berkesinambungan berdasarkan pancasila dan UUD 1945. Dengan demikian merupakan hak Prita Mulyasari untuk mendapatkan kesehatannya sebagai wujud kesejahteraan yang dilindungi oleh konstitusi negara.

Selanjutnya dijelaskan dalam Pasal 1 angka 1 bahwa kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Jika dihubungkan dengan kondisi Prita, hal ini bisa menjadi kontradiktif. Kesehatan yang diperjuagkannya untuk mendapatkan kesembuhan justru membuatnya jauh dari rasa sejahtera karena sakit di badannya membuatnya semakin sakit, jiwanya tertekan, dan kehidupan sosialnya terganggu.

Untuk mendapatkan perawatan kesehatan, seseorang harus mendapatkan sesuai dengan standart yang telah ditentukan. Salah satu standart yang harus diperhatikan adalah standart profesi bagi tenaga kesehatan, hal ini penting untuk ditekankan karena menangani pasien akan terkait dengan nyawa yang bersangkutan, sehingga hak-hak pasien harus benar-benar dihormati (Pasal 53 ayat (1) UU Kesehatan yang berbunyi: “Tenaga kesehatan dalam melakukan tugasnya berkewajiban untuk mematuhi standart profesi dan menghormati hak pasien.” Dan ketentuan ini sepertinya dilupakan oleh dokter yang menangani kasus Prita Mulyasari, karena jika hal ini dilakukannya maka tidak akan pernah terjadi kasus Prita Mulyasari. Maka sangat wajar jika atensi yang diberikan oleh pemerintah begitu besar, bahkan Presiden sampai turun tangan, bahkan kalau perlu atas ketentuan undang-undang, pemerintah dapat memberikan sanksi/tindakan administratif atas dokter/RS. Omni sebagaimana ketentuan pasal 77 UU No. 23/1992.

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Pasal 310 dan 311 dari KUHP adalah pasal yang dipersangkakan oleh RS. Omni Internasional kepada Prita Mulyasari. Adapun substansi dari kedua pasal 310 tersebut mengenai pencemaran nama baik yang selengkapya berbunyi:

- (1) Barang siapa sengaja menyerang kehormatan atau nama baik seseorang dengan menuduhkan sesuatu hal, yang maksudnya terang supaya hal itu diketahui umum, diancam karena pencemaran dengan pidana penjara paling lama sembilan bulan atau pidana denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah.

Pasal ini tidak tercantum dalam tuntutan Jaksa Penuntut Umum, akan tetapi tetap ada hubungannya dengan ayat (2) sebagaimana tuntutan jaksa, hal ini dikarenakan antara substansi dalam ayat 1 dan 2 merupakan satu pengertian yang bersifat kumulatif. Yang patut untuk dicermati dari ketentuan pasal ini adalah penyebutan menyerang kehormatan atau nama baik seseorang. kata seseorang patut untuk ditekankan dalam kasus Prita. Hal ini dikarenakan yang merasa dicemarkan adalah dan melakukan penuntutan adalah RS. Omni. RS. Omni bukanlah seseorang, melainkan badan hukum. Dari sini dapat disimpulkan bahwa sudah ada kesalahpahaman sejak awal dalam kasus ini yang sifatnya sangat prinsip sekali. Tapi yang diherankan kasus ini bisa tetap terus berjalan hingga saat ini.

- (2) Jika hal itu dilakukan dengan tulisan atau gambaran yang disiarkan, dipertunjukkan, atau ditempelkan di muka umum, maka diancam karena pencemaran tertulis dengan pidana penjara paling lama 1 tahun 4 bulan atau pidana denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah. Pasala ini merupakan pasal tercantum dalam tuntutan

Mengenai kejahatan menista sebagaimana yang telah diatur di dalam pasal 310 ayat 1 dan ayat 2 KUHP itu Penuntut Umum tidak perlu mencantumkan di dalam surat tuduhannya bahwa tertuduh tidak bertindak ‘untuk kepentingan umum ataupun untuk membela diri karena terpaksa’ dan hal mana juga tidak perlu dibuktikan. Apabila tertuduh menyangkal tuduhan jaksa dan mengatakan bahwa ia telah bertindak untuk kepentingan umum ataupun telah bertindak untuk membela diri karena terpaksa maka tertuduhlah yang harus membuktikan hal-hal tersebut. Akan tetapi dapat juga terjadi bahwa tertuduh tidak mengemukakan sesuatu apapun, akan tetapi dari keadaan-keadaan yang diketahui hakim dapat menarik suatu kesimpulan bahwa tertuduh yang sedang diadilinya itu telah melakukan tindakannya untuk kepentingan umum ataupun untuk membela dirinya karena terpaksa. Apabila kemudian ternyata bahwa tertuduh itu telah

bertindak untuk kepentingan umum ataupun telah bertindak untuk membela dirinya karena terpaksa, maka hakim harus membebaskan tertuduh dari segala tuntutan hukum atau *ontslag van alle rechtsvervolging* (lamintang, 1997).

Penggunaan pasal 310 dan pasal 311 KUHP oleh Jaksa Penuntut Umum terhadap kasus Prita banyak menuai protes, termasuk dari Wakil Ketua Mahkamah Agung bidang Yudisial Abdul Karim Mappong yang mengintruksikan kepada hakim ditingkat bawah untuk hati-hati. Pengamat menilai perkara pidana pencemaran nama baik harusnya dihentikan bila korban pencemaran sudah menang di perkara perdata. Sementara Komite Pembela Kemerdekaan Berpendapat melalui ketuanya dalam siaran pers menjelaskan bahwa 'Delik penghinaan tergolong dalam pasal karet yang memungkinkan untuk digunakan sebagai senjata ampuh bagi penguasa maupun penyedia jasa pelayanan public untuk membungkam daya kritis masyarakat untuk melaukan kritik terhadap kebijakan Negara atau pelayanan umum yang disediakan oleh penyedia jasa pelayanan umum (<http://hukumonline.com/detail.asp?id=22233&cl=berita>)

Korelasi Pelayanan dan Hak Asasi Manusia

1. Pelayanan Sebagai Perbuatan mulia

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, karena tidak semua aktivitas manusia dapat dilakukannya sendiri. bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. (Sinambela, 2006). Menurut Kotler (dalam Lukman, 2000) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman, , 2000 hal 8). Sementara itu, istilah publik berasal dari bahas inggris pubik yang berarti umum, masyarakat, negara.

Seiring dengan meningkatnya pengetahuannya, setiap waktu masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, mskipun tuntutan tersebut tidak selalu sesuai engan harapan. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang (masyarakat) yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

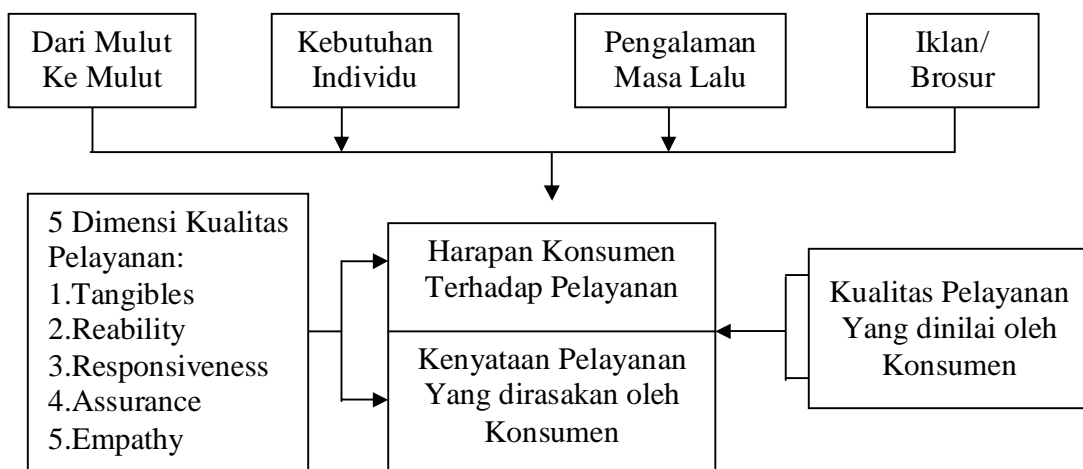
Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- **Transparansi**, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- **Akuntabilitas**, artinya dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- **Kondisional**, arinya pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisien dan efektifitas.
- **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- **Kesamaan hak**, artinya pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, tatus sosial, dan lain-lain.

- Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antar pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela, 2006)

Karena pelayanan merupakan aktivitas yang tidak saja bersifat fisik, tetapi juga membawa aspek psikis (seperti pelayanan dibidang medis) maka pelayanan yang berempati merupakan tuntutan bagi si pemberi pelayanan (semua *stakeholder* yang ada didalam Rumah Sakit). Dengan memberikan pelayanan yang tulus, ikhlas dan sepenuh hati berarti kita telah memuliakan pelayanan itu sendiri. Layanan sepenuh hati, dapat membuat kita untuk menyisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka orang-orang yang kita layani, hal ini dikarenakan adanya gairah sehingga menghasilkan semangat yang begitu besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme pada pelayanan yang sepenuh hati akan dapat membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi pelayanan pada konsumen. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dalam vitalitas dalam pekerjaan. (Sinambela, 2006). Dan pada akhirnya, output yang didapat dari aktivitas memuliakan pelayanan adalah konsumen mendapatkan kepuasan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Pada era globalisasi seperti sekarang ini dunia usaha selalu berusaha membuat inovasi dibidang pelayanan. Setiap perusahaan berusaha untuk dapat memamerkan pelayanannya kepada setiap pelanggannya yang diklaim sebagai yang terbaik, tersantun, dan memuaskan. Bahkan akhir-akhir ini jejak pelayanan di sektor swasta tersebut diikuti oleh sektor pemerintahan yang *notabene* merupakan pelayan publik untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui aksi pelayanan prima di hampir semua lembaga pemerintah dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari instansi pemerintah baik di tingkat pusat, terlebih di daerah yang lebih dituntut lagi perwujudan pelayanan primanya karena kontak personalnya yang lebih khusus/lebih dekat dengan masyarakat yang dilayani. Dan salah satu ciri dari adanya unsur pelayanan yang prima adalah mau dan berusaha untuk mendengarkan dan menanggapi. Berani mengatakan jika memang customernya mempunyai masalah yang harus diketahuinya. Zeiththam-Parasuraman-Bery mengemukakan penilaian kualitas pelayanan menurut konsumen dalam matrik sbb:



2. Perlindungan HAM sebagai nadi pelayanan Publik

Hak asasi manusia merupakan hak hakiki yang berada dalam diri manusia. Hak asasi manusia dapat dibagi menjadi hak individual dan hak sosial. Hak asasi yang melekat pada pribadi manusia individual adalah hak hak hidup dan perkembangan hidup, yaitu: Kebebasan batin, kebebasan beragama, kebebasan hidup pribadi (*privacy*), nama baik, melakukan pernikahan, emansipasi wanita.(Supriyadi, 2006). Adanya globalisasi dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam aspek Hak Asasi Manusia maka Indonesia harus menggabungkan Instrumen-instrumen HAM Internasional ke dalam hukum positif Nasional sesuai dengan kebudayaan Indonesia dengan memperkuat lembaga masyarakat, lembaga Studi, dan masyarakat luas untuk memainkan peran dalam mempromosikan dan melindungi HAM terhadap kehidupan bangsa Indonesia. (Muladi, 2005). Dan salah satu contoh dari diterapkannya instrument HAM Internasional yang coba untuk diakomodir oleh ketentuan hukum di Indonesia adalah tentang usaha untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, dimana ketentuan ini telah berlaku sebelumnya dinegara-negara yang masuk dalam kategori Negara maju.

Guna melakukan penegakan HAM, terdapat unsur pendukung lain yang sangat erat kaitannya dengan penegakan HAM di era globalisasi, yakni budaya hukum. Budaya (Kultur) hukum merupakan salah satu unsur penting yang ada dalam rangka penegakan hukum selain hukum dan struktur hukum. Struktur hukum terkait dengan lembaga-lembaga yang terkait dengan penegakan hukum sebagai perwujudan sistem peradilan pidana yang terintegral. Subtansi hukum merupakan produk hukum berupa aturan-aturan yang aktual, norma, dan perilaku dari orang-orang dalam suatu sistem. Sedangkan kultur hukum merupakan perilaku orang terhadap hukum dan sistem hukum: iklim dari pemikiran sosial dan kekuatan sosial yang menentukan bagaimana hukum digunakan, dihindari, atau disalahgunakan. Oleh karena itu budaya hukum perlu ditumbuhkan dalam masyarakat, karena tanpa budaya hukum akan mudah terjadi pelanggaran hukum di dalam masyarakat. Peranan penting yang terdapat dalam budaya Hukum ialah sebagai penggerak bekerjanya hukum. Dalam kaitannya dengan penegakan HAM, budaya hukum merupakan sarana kontrol terhadap aturan-aturan dan lembaga-lembaga yang terkait dalam penegakan HAM (Woro Winandi dalam Muladi, 2005).

Dalam Kasus Prita Mulyasari, terdapat beberapa fakta hukum yang patut untuk dicermati dalam kaitannya dengan HAM, seperti soal penahanan. Selama Prita menjalani proses penyidikan di kepolisian tidak ada proses penahanan, karena prita dianggap kooperatif. Tetapi ketika berkas dilimpahkan ke kejaksaan Prita ditahan selama 3 minggu. Dengan alasan khawatir Prita melarikan diri. Yang menjadi pertanyaan, mungkin bagi seorang prita mulyasari yang hanya seorang ibu dari 2 orang anak yang kecil hendak melarikan diri? Ditambah lagi Prita merupakan perempuan karier yang mempunyai pekerjaan yang tidak mungkin ditinggalkan begitu saja. Bukankah suatu kesewenang-wenangan dan pelanggaran HAM jika seseorang ditahan dengan menggunakan alasan yang dibuat-buat meskipun ketentuannya memang ada tercantum dalam ketentuan Undang-undang (KUHAP). Dalam kasus seperti ini hendaklah para penegak hukum kita untuk lebih menggunakan mata hati nurani untuk dalam menjalankan UU secara cerdas dan bermakna. Tidak terkungkung oleh cara berpikir yang positif dogmatis yang sangat kental sifat formal dan legalistiknya hanya mengotak-atik UU secara rasional, dengan paradigma yang lebih realistik yang sesuai dengan struktur sosial bangsa Indonesia (I Putu Gelgel dalam Muladi, 2005).

Walaupun alasan hakim di PN Tangerang bisa disebut ‘salah kamar’ dalam membebaskan Prita melalui putusan selanya (terkait dasar putusan bahwa UU No. belum berlaku karena belum di atur oleh PP, dan masih menjadi sesuatu yang *debatable*), namun putusan hakim tersebut patut untuk diberikan apresiasi karena mampu untuk membebaskan orang yang sedang memperjuangkan haknya yang hilang. Hal ini memang tidak terlepas dari tuntutan agar para hakim dalam memutuskan suatu perkara jangan semata-mata sebagai corong UU, hakim jangan semata-mata hanya mengingat apa yang menurut tafsirannya yang dikehendaki oleh UU tanpa mendengarkan dan melihat dinamika masyarakat, hendaknya para hakim dapat menunjukkan kebesaran dan kewibawaannya dengan memahami dan turut merasakan penderitaan rakyat (I Putu Gelgel dalam Muladi, 2005).

Disamping hakim, aparat hukum lain yang berperan dalam mengantarkan suatu perkara hukum adalah polisi dan Jaksa. Sangat penting bagi Institusi kepolisian saat ini untuk lebih mengembangkan berbagai ketrampilan terkait peningkatan profesionalitas kerja ditengah perkembangan modus operandi yang semakin canggih. Sementara jaksa jangan sampai melakukan penuntutan bilamana investigasi yang tidak memihak menunjukkan bahwa penuntutan tidak berdasar (*unfounded*). Mengingat posisinya yang begitu penting sebagai ‘pintu gerbang’ bergulirnya sebuah perkara maka Dalam menjalankan tugasnya Polisi dan Jaksa juga diharapkan dapat menggunakan kepekaan hati, karena dengan adanya kepekaan hati kekuasaan yang dimiliki oleh Polisi dan Jaksa tidak menjadi sesuatu yang bersifat otoriter, sebab Kepolisian dan Kejaksaan dapat menggunakan kekuasaan, baik berupa ancaman dalam berbagai bentuk (psikis maupun fisik) terhadap tersangka atau mereka yang diperiksa ditingkat penyidikan. Dimulai dari pemanggilan, pencantuman sebagai terdakwa, waktu pemeriksaan yang molor dan berlarut-larut, sampai kepada kewenangan untuk melakukan ‘penahanan’, bahkan ‘rekayasa perkara’. Inilah wajah kekejaman sebuah birokrasi, sebuah teater horror yang ada dibelakang proses pemeriksaan, teater yang sengaja diciptakan untuk membuat setiap orang takut, karena dengan takut setiap orang dengan mudah dikontrol dan dilumpuhkan (Susanto dalam Muladi, 2005).

Adalah Tugas penegak hukum dalam menentukan keadilan berperan sebagai jembatan yang akan menjembatani jurang antara kepentingan korban dan pelaku , sehingga perasaan ketidakadilan dapat diminimalisir seoptimal mungkin. Kualitas intelektual tanpa diimbangi integritas akan dapat mengarah kepada rekayasa yang tidak dilandasi moral, sementara integritas saja tanpa profesionalisme bisa menyimpang keluar dari jalur–jalur hukum. Keberhasilan dalam mmenjembatani jurang tersebut dalam dilihat dari adanya reaksi dari para pihak dan masyarakat (Suwandi dalam Muladi, 2005). Sehingga sangat tepatlah apa yang dikemukakan Provesor Taverne: ‘Berilah aku Hakim yang baik, Jaksa yang baik, serta Polisi yang baik maka dengan hukum yang buruk sekalipun akan memperoleh hasil yang lebih baik’ (Suwandi dalam Muladi, 2005).

3. *Informed Consent* sebagai Hak Asasi Pasien

Setiap warga negara merupakan bagian terkecil dari suatu sistem kenegaraan. Meski demikian, seorang individu tetap dapat memberikan peran/kontribusi bagi negaranya. Salah satu wujud dari kontribusi tersebut adalah berupa dukungan untuk turut mensukseskan apa yang menjadi program pemerintah. Saat ini pemerintah Indonesia sedang

menggalakkan program Tata Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) yang meliputi:

- Menjamin keamanan setiap orang dalam masyarakat (*to guarantee the security of all person and society itself*).
- Mengelola suatu struktur yang efektif untuk sektor public, sektor swasta dan masyarakat (*to manage an effective framework for the public sector, the private sector and civil society*):
- Memajukan sasaran ekonomi, sosial, dan bidang lainnya sesuai dengan kehendak rakyat (*to promote economic, social and other aims in accordance with the wishes of the population*) (Philipus M. Hardjon dalam Muladi, 2005).

Dari pengertian tentang tiga dasar tugas Pemerintah dalam konteks *good governance* di atas, dapat kita lihat bahwa masyarakat sipil begitu sangat diperhatikan akan haknya. Dengan kondisi seperti ini seharusnya setiap warga Negara tidak ragu untuk menyuarakan, menuliskan, bahkan melakukan tuntutan atas apa yang menjadi pelanggaran terhadap dirinya. Akan tetapi sampai saat ini di masyarakat masih terlihat enggan untuk melakukannya. Sehingga dengan kondisi seperti ini *Good Governance* hanya ramai di gaungnya, akan tetapi masih sepi di aplikatifnya. Kondisi ini tidak terlepas dari Terdapatnya sudut pandang yang berbeda mengenai prioritas hak-hak yang dimiliki oleh warganya. Negara barat menekankan pada hak sipil dan politik, sedangkan di Indonesia disamping hak-hak tersebut juga dipandang penting melindungi hak ekonomi dan budaya yang saling kait mengkait (Hassan Suryono dalam Muladi, 2005).

Salah satu hak sipil yang sangat langka untuk diperjuangkan padahal banyak terjadi penyimpangannya adalah hak memberikan informasi kepada pasien (*informed consent*). Di negara-negara lain juga dikenal *informed consent*, misalnya di Belanda dengan nama *gerichte toestemming*, di Jerman dengan nama *aufklarungspflicht* (Muladi, 2005). Pada dasarnya prinsip *informed consent* merupakan proses komunikasi. Dokter yang akan melakukan tindakan *invasive*, baik sebagai prosedur *diagnostic* ataupun prosedur terapeutic wajib menjelaskan dan mendiskusikan segala sesuatu yang berkaitan dengan tindakan tersebut kepada pasien. Sebaliknya pasien mempunyai kesempatan untuk bertanya dan memahami tindakan tersebut, sehingga dia dapat membuat keputusan dan memberikan persetujuannya. Jadi dalam proses komunikasi ini informasi diberikan oleh dokter, diterima oleh pasien dan didokumentasikan dalam lembar *informed consent*. Dalam komunikasi antar dokter dan pasien ini perlu suatu kesamaan bahasa (dokter menjelaskan sesuai pengetahuan pasien) agar informasi dapat diterima secara benar. *Informed consent* merupakan syarat terjadinya suatu transaksi terapeutic, karena transaksi terapeutic ini bertumpu pada 2 macam hak asasi yang merupakan hak dasar manusia, yaitu hak untuk menentukan nasibnya sendiri (*the right to self-determination*) dan hak atas informasi (*the right to information*) (Hartini dalam Supriadi, 2001).

Karena hak ini merupakan hak yang sudah mendunia serta diakui keberadaannya oleh Negara-negara di dunia, maka Indonesia juga harus mengadaptasi agar hak-hak warga negaranya dapat dipersamakan dengan warga dunia lain dengan catatan tidak bertentangan dengan kepribadian dan budaya yang dimiliki. Adapun beberapa ketentuan yang dapat dijadikan dasar bagi pelaksanaan *informed consent* ini antara lain:

- UU No. 39/1999 tentang Hak Asasi Manusia (Bab II Pasal 14 disebutkan bahwa setiap orang berhak untuk memperoleh informasi. Kemudian

- Keputusan Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia (IDI) Nomor 319/PB/A.4/88 tahun 1988 disebutkan pernyataan Ikatan Dokter Indonesia tentang Informed Consent. Di Indonesia
- UU No. 23/1992 tentang kesehatan pasal 53 (2) beserta penjelasannya terdapat kewajiban tenaga kesehatan untuk mematuhi standart profesi dan menghormati hak pasien. Informed consent atau dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 585/Menkes/Per/IX/1989 tanggal 4-9-1989 disebut dengan istilah persetujuan tindakan medik yang dapat didefinisikan sebagai: ijin atau pernyataan setuju dari pasien yang diberikan dengan bebas dan rasional, sesudah mendapatkan informasi dari dokter dan dimengertinya (persetujuan berdasarakan informasi) (Hartini dalam Muladi, 2005)

Hal ini ditindak lanjuti 10 tahun kemudian dengan Keputusan Direktur Jendral Pelayanan Medik Nomor: HK.00.06.3.5.1866 tanggal 21-4-1999 tentang Pedoman Persetujuan Tindakan Medik (*Informed Consent*) menyangkut hak dan kewajiban, telah terbit Surat Edaran Direktur Jendral Pelayanan Medik Nomor: YH. 02.04.3.5.2504 tentang Pedoman Hak dan Kewajiban Pasien, Dokter dan Rumah Sakit tahun 1997. (Muladi, 2005)

Pasien mempunyai hak/kewenangan untuk menentukan dan memutuskan tentang tindakan medis apa yang dilakukan dalam tubuhnya. Ini artinya pasien mempunyai suatu kewenangan untuk untuk menentukan kepada tenaga medis untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu dalam dirinya. Dengan kata lain, pasien mempunyai hak otonomi atas dirinya. Otonomi adalah prinsip yang mengakui hak setiap pribadi untuk memutuskan sendiri mengenai masalah kesehatan, kehidupan serta kematiannya, sebagaimana pendapat Florentino di tahun 1994, yang menyebutkan: *The right of self-determination (also known as the principle of outonomy) is the central element in the moral issue of patient rights. The Patient, as an individual person, has the moral right to determine what is good for him self. This right is an important consideration in the discussion of patient rights in the medical context: rights to informed consent, rights to informed decision, right to informed choice, and rights to refusal of treatment* (Hartini dalam Muladi, 2005),

Peraturan tentang *informed consent* berikut pedoman pelaksanaannya sudah ada di Indonesia. Namun sepertinya dalam implementasinya belum sesuai dengan yang diharapkan. Dokter di satu pihak belum sepenuhnya melakukan tugasnya untuk memberikan informasi kepada pasien setiap akan melakukan suatu tindakan untuk diagnosa maupun tindakan medis lainnya, sementara di satu sisi pasien tidak tahu apa yang akan dilakukan dokter terhadap dirinya, termasuk setiap dampak/resiko yang bisa didapat selama/sesudah pengobatan dilakukan. Ada beberapa kualifikasi perbuatan sehingga *informed consent* bisa disebut tidak dilaksanakan, yakni: Sama sekali tidak diberikan informasi (*absence of information*), Informasi yang diberikan tidak cukup (*insufficient information*), informasi yang tidak benar (*incorrect information*) dan fenomena baru yaitu Informasi yang berlebihan (*over information*) (Hartini dalam Muladi, 2005). Dalam kasus Prita Mulyasari, informasi yang tidak cukup tampaknya yang menjadi titik *point* terkait persoalan *informed consent* sehingga Prita pada akhirnya mendapat tindakan medis yang berlebihan yang menyebabkan ketidaknyamanan. Adapun indikator dari pelanggaran *informed consent* dalam kasus Prita dapat kita cermati dari pengakuan Prita yang berbunyi: Mulai malam itu saya diinfus dan diberi suntikan tanpa

penjelasan atau ijin pasien atau keluarga pasien suntikan tersebut untuk apa ... Saya kaget tapi dr. H terus memberikan instruksi ke suster perawat supaya diberikan berbagai macam suntikan yang saya tidak tahu dan tanpa ijin Setiap saya meminta keterangan tidak mendapatkan jawaban yang memuaskan (Tribun Kaltim, 4 Juni 2009 hal 9).

Seiring bergulirnya kasus Prita, semoga masyarakat Indonesia bisa mengambil hikmahnya dengan lebih peduli untuk memperjuangkan haknya, terutama di bidang kesehatan. Karena dengan masyarakat yang kritis, fungsi pemerintah sebagai penjamin keamanan dan Pengelola struktur di sektor publik bagi masyarakat sebagaimana program dalam tata pemerintahan yang baik lebih dapat terbukti.

Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang belum membumi

Perlindungan terhadap konsumen di Indonesia masih seperti di awang-awang. Masyarakat yang mendapatkan perlakuan tidak sepatutnya sebagai konsumen tidak langsung otomatis akan terlindungi, akan tetapi dia harus berjuang terlebih dahulu agar segala peraturan yang terkait dengan perlindungan dapat diperolehnya. Seperti kasus Prita Mulyasari yang jelas-jelas dirugikan oleh dokter yang menanganinya di RS. Omni, akan tetapi ia justru terlibat dengan masalah hukum yang membuatnya meringkuk dalam tahanan ketika ia sedang memperjuangkan haknya, padahal haknya tersebut sudah dilindungi oleh UU.

Persoalan lain yang membuat perlindungan terhadap konsumen di Indonesia jauh dari harapan adalah kurangnya sosialisasi tentang peraturan terkait perlindungan konsumen, baik oleh pemerintah maupun lembaga swadaya masyarakat dan terutama oleh aparat hukum. Tingkat pendidikan masyarakat memang semakin baik, akan tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa tingkat pendidikan masyarakat di Indonesia tidaklah merata sehingga tidak banyak orang seperti Prita Mulyasari yang dengan pengetahuan yang dimilikinya dapat mengetahui bahwa pelayanan yang didapatkannya merupakan suatu pelanggaran. Sementara disebagian besar lainnya, masyarakat yang tidak mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan hanya menganggap hal tersebut sebagai sesuatu yang harus diterima.

Berpijak pada realita tersebut, sudah saatnya bagi pemerintah saat ini untuk lebih aktif dalam melakukan upaya sosialisasi melalui aparat hukum serta LSM. Dengan pemahaman hukum dan pemahaman hak perlindungan yang baik oleh masyarakat maka dapat dipastikan implementasi dari peraturan perundang-undangan akan lebih aplikatif. Tidak ada lagi masyarakat yang buta akan haknya, tidak ada lagi masyarakat yang takut untuk menyuarkan haknya jika terjadi pelanggaran, dan tidak ada lagi kesewenang-wenangan yang terus menerus dari para produsen/penyedia jasa sehingga akan semakin menjauhkannya dari profesionalitas. Tampaknya fenomena untuk memperjuangkan hak bagi pasien ini akan semakin meningkat Oleh arena itu perlu interopeksi bagi kalangan profesi dokter dalam melakukan tugasnya agar senantiasa berpegang pada kode etik kedokteran, standart profesi medis, serta menghormati dan memenuhi kewajibannya terhadap hak-hak pasien, yang semuanya itu juga berdasar pada pemenuhan hak-hak asasi manusia. Perlunya diciptakan Standart Penegkan hukum, pembenahan organisasi IDI, perhatian manajemen rumah sakit secara kelembagaan dan usaha-usaha individual dari para tenaga medik, khususnya dokter dengan senantiasa memeberikan pelayanan kesehatan yang berfokus kepada kepentingan pasien (Muladi, 2002). Dewasa ini muncul gagasan dari IDI untuk mengatur penyelenggaraan Praktik Kedokteran, yang dituangkan

dalam RUU praktik Kedokteran, yang terdiri atas 12 bab dan 181 pasal yang bertujuan untuk: memberikan perlindungan kepada penerima jasa pelayanan kesehatan; dan mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis (RUU Pasal 3).

Sementara bagi seorang profesional hukum harus memiliki pengetahuan bidang hukum yang andal sebagai penentu bobot kualitas pelayanan hukum secara profesional kepada masyarakat. Hal ini sesuai pasal 1 keputusan Mendikbud No. 17/Kep/O/1992 tentang kurikulum nasional bidang hukum, program pendidikan Sarjana Hukum untuk menghasilkan Sarjana Hukum yang diantaranya agar: menguasai hukum Indonesia, mampu menganalisa masalah hukum dalam masyarakat, dan mengenal dan peka akan masalah keadilan dan masalah sosial (Supriyadi, 2001).

Kesadaran dan kepedulian sosial merupakan kriteria pelayanan umum profesional hukum. Wujudnya adalah kepentingan masyarakat lebih diutamakan atau didahulukan daripada kepentingan pribadi, pelayanan lebih diutamakan daripada pembayaran, nilai moral lebih ditonjolkan daripada nilai ekonomi. Namun gejala yang dapat diamati sekarang sepertinya lain dari apa yang seharusnya diemban oleh profesional hukum. Gejala tersebut menunjukkan mulai pudarnya keyakinan terhadap wibawa hukum (Supriyadi, 2001).

Penutup

Kasus Prita Mulyasari merupakan kasus hukum yang begitu fenomenal. Sebuah kasus yang sangat jarang terjadi karena menyangkut perjuangan seorang pasien untuk menuntut haknya walau harus dibayar mahal dengan menjadi seorang tahanan. Kasus ini begitu banyak mendapat perhatian sampai seorang Susilo Bambang Yudhoyono merasa perlu campur tangan melalui pesan moralnya. Kasus Prita dapat kita jadikan pelajaran sekaligus peringatan bahwa pelayanan buruk yang didapatkannya merupakan potret sebagian besar pelayanan di Indonesia yang masih sering kita jumpai.

Masyarakat secara keseluruhan tentu berterima kasih kepada Prita atas keberanian yang ditunjukkan untuk berjuang menyuarkan hak. Sehingga dengan adanya kasus ini kedepannya masyarakat mungkin tidak akan ragu dan takut lagi untuk menyuarkan ketidakpuasan yang *notabene* merupakan hak. Namun demikian, dukungan yang berlebihan jangan sampai mengesampingkan proses hukum yang harus dilakukan. Sudah benar apa yang telah dilakukan Prita dengan memenuhi prosedur yang ada, walaupun diakui membuat cukup lelah dan dirugikan dari beberapa aspek (psikis, ekonomi, dan sosial). Sementara pelajaran bagi *stakeholder* yang terlibat dalam kasus ini, semoga kasus ini dapat dijadikan instropeksi untuk berbenah diri supaya bisa menjadi lebih baik, karena tantangan untuk pelayanan ke depan akan lebih kompleks seiring meningkatnya pengetahuan masyarakat. Oleh karena itu ketrampilan dan komitmen bagi penyedia jasa dan aparat penegak hukum juga harus lebih ditingkatkan sehingga bisa lebih profesional dan mempunyai kemampuan antisipatif yang baik dalam mencegah/mengurangi persoalan terkait akan buruknya kualitas pelayanan.

Sebagai manusia yang telah dilindungi haknya oleh UU, maka seyogyanya yang bersangkutan juga mengormati/menghargai manusia/peraturan dan institusi. Hal ini tidak terlepas dari suatu konsep, bahwa konsep HAM di Indonesia bukan saja terhadap hak-hak mendasar manusia, tetapi ada kewajiban mendasar manusia sebagai Warga Negara untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, hukum tak tertulis, menghormati HAM orang

lain, moral, etika, patuh terhadap hukum Internasional mengenai HAM yang telah diterima bangsa Indonesia juga wajib membela terhadap negara. Sedangkan kewajiban bagi Pemerintah untuk menghormati, melindungi, menegakkan, dan memajukan HAM yang telah diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan dan hukum Internasional HAM yang diterima oleh Indonesia (Muladi, 2005).

Menurut hemat penulis tidaklah terlalu sulit untuk memuliakan pelayanan dan membumikan perlindungan bagi konsumen di Indonesia selama ada niat bagi para pemangku jabatan, sebab modal dasar untuk melakukan perubahan tersebut pada dasarnya sudah ada di masing-masing diri setiap warga negara yang terwujud dalam karakteristik bangsa yaitu bangsa yang ramah dan bangsa yang hidup di negara yang berdasar atas hukum yang didalamnya selalu mengakomodir perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia.

Daftar Pustaka

- Assafa Endeshaw, *Hukum E-Commerce dan Internet*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007.
- Kurniawan, Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan, 2005.
- Lamintang, *Dasar-Dasar Hukum Pidana Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997.
- Lijan Poltak Sinambela MM, Mpd. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Muladi, *Hak Asasi Manusia, Politik dan Sistem Peradilan Pidana*, BP. Undip Semarang, 2002.
- Muladi, *Hak Asasi Manusia*. PT. Refika Aditama, Bandung, 2005
- Wila Chandrawila Supriadi, *Hukum Kedokteran*, Mandar Maju, Bandung, 2001
- Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press, 2000
- Supriadi, *Etika Dan Tanggung Jawab Profesi Hukum di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006
- Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta, 2009.