

Effectiveness of Consumer Protection across Public Service Sectors in Indonesia from a Normative Juridical Perspective

Meysa Afriska Dewi^{1*}, Aulia Nur Indah Septiana², Ahmad Fakhrudin³

Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro

¹meysafriska983@gmail.com, ²aulya695@gmail.com,

³fakhrudinahmad364@gmail.com

Abstract

Public services in Indonesia, covering sectors such as education, health, transportation, and electricity, remain vital to daily life, yet consumers within these sectors continue to face poor service quality, non-transparent tariffs, and weak complaint mechanisms despite the long-standing existence of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Prior studies have generally examined consumer protection either as a broad legal certainty issue or within a single sector, leaving a gap in cross-sectoral analysis of how consumer protection is actually enforced across the full range of public services regulated under Law Number 25 of 2009. This study aims to identify the main problems consumers face, evaluate the effectiveness of existing regulations across twelve public service sectors, and formulate recommendations for strengthening consumer protection. Using a normative juridical method with statute and conceptual approaches, this study analyzes primary legal materials alongside complaint data from the Ombudsman of the Republic of Indonesia. The findings show that regulatory frameworks are generally adequate in written form, but enforcement effectiveness varies sharply between sectors overseen by a single independent regulator, such as financial services under the Financial Services Authority, and sectors whose oversight is dispersed across local governments, such as education, environment, and clean water, where protracted delays and service denial dominate reported maladministration. The study recommends centralized sectoral oversight, uniform complaint-handling standards, and more explicit compensation provisions for education and health consumers.

Keywords: *Consumer Protection, Indonesia, Public Services, Regulatory Effectiveness*

Efektivitas Perlindungan Konsumen pada Dua Belas Sektor Layanan Umum di Indonesia Perspektif Yuridis Normatif

Abstrak

Layanan umum di Indonesia, mencakup sektor seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan kelistrikan, tetap menjadi kebutuhan vital dalam kehidupan sehari-hari, namun konsumen pada sektor-sektor tersebut masih menghadapi buruknya kualitas pelayanan, tarif yang tidak transparan, dan lemahnya mekanisme pengaduan, meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah berlaku cukup lama. Penelitian terdahulu cenderung mengkaji perlindungan konsumen sebagai persoalan kepastian hukum secara umum atau hanya pada satu sektor tertentu, sehingga kajian lintas sektor mengenai penerapan perlindungan konsumen pada keseluruhan layanan umum yang diatur Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 masih jarang dilakukan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi permasalahan utama yang dihadapi konsumen, mengevaluasi efektivitas regulasi yang berlaku pada dua belas sektor layanan umum, serta merumuskan rekomendasi untuk memperkuat perlindungan konsumen. Dengan metode yuridis normatif melalui pendekatan perundang-undangan dan konseptual, penelitian ini menganalisis bahan hukum primer yang dipadukan dengan data pengaduan Ombudsman Republik Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerangka regulasi pada umumnya sudah memadai secara norma tertulis, akan tetapi efektivitas penegakannya berbeda tajam antara sektor yang diawasi satu lembaga pengawas independen, seperti jasa keuangan di bawah Otoritas Jasa Keuangan, dengan sektor yang pengawasannya tersebar di berbagai pemerintah daerah, seperti pendidikan, lingkungan hidup, dan air bersih, di mana penundaan berlarut serta ketiadaan pelayanan menjadi bentuk maladministrasi yang paling dominan. Penelitian ini merekomendasikan pengawasan sektoral yang lebih terpusat, standar penanganan pengaduan yang seragam, serta ketentuan kompensasi yang lebih eksplisit bagi konsumen pendidikan dan kesehatan.

Kata Kunci: Efektivitas Regulasi, Indonesia, Layanan Umum, Perlindungan Konsumen

Pendahuluan

Dalam era globalisasi dan modernisasi yang terus berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap layanan umum semakin meningkat. Layanan umum yang mencakup transportasi, listrik, air bersih, kesehatan, pendidikan, dan telekomunikasi memiliki peran yang sangat vital dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, jaminan terhadap hak-hak konsumen dalam memperoleh layanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan menjadi hal yang krusial. Namun, realitas di lapangan menunjukkan masih banyaknya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam sektor layanan umum, baik dari segi kualitas pelayanan, keterjangkauan harga, transparansi, maupun tanggung jawab penyedia layanan.

Hukum perlindungan konsumen dalam sektor layanan umum bertujuan menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan penyedia layanan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum utama yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha di Indonesia, termasuk penyedia layanan umum.¹ Meskipun kerangka hukum ini sudah tersedia sejak lebih dari

dua dekade lalu, penerapannya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Siregar (2024) menemukan bahwa kepastian hukum perlindungan konsumen di Indonesia belum sepenuhnya terwujud, sebab pengaturan yang ada masih cenderung berorientasi pada transaksi barang secara fisik dan belum sepenuhnya mengakomodasi karakteristik layanan jasa yang terus berkembang, termasuk layanan umum yang bersifat berkelanjutan dan melibatkan banyak pihak.² Temuan ini memperkuat dugaan bahwa persoalan perlindungan konsumen dalam layanan umum bukan semata soal ketiadaan aturan, melainkan juga soal kesenjangan antara norma yang tertulis dan praktik penegakannya.

Masalah yang sering muncul dalam layanan umum antara lain buruknya kualitas pelayanan, tarif yang tidak transparan dan cenderung membebani konsumen, serta lemahnya mekanisme pengaduan yang membuat konsumen kerap berada dalam posisi yang tidak menguntungkan. Persoalan semacam ini tampak jelas pada sektor transportasi udara, sebagaimana diuraikan oleh Putri dan Nuroini (2024) yang menemukan bahwa maskapai penerbangan kerap membatalkan jadwal penerbangan secara sepihak tanpa

¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Kencana, 2013); Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Prenadamedia, 2018).

² Sutan Pinayungan Siregar, "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Journal of Law, Administration, and Social Science* 4, no. 2 (March 31, 2024): 228–33, <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.619>.

mengikuti prosedur pemberitahuan tujuh hari sebelumnya yang diwajibkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, sehingga penumpang terpaksa menempuh gugatan perbuatan melawan hukum baik di dalam maupun di luar pengadilan untuk memperoleh haknya.³ Lemahnya pengawasan otoritas juga terlihat pada sektor kesehatan, ketika Pardede (2021) mencatat bahwa kebijakan kekarantina kesehatan yang diberlakukan pemerintah selama pandemi Covid-19 kerap berbenturan dengan hak konsumen atas informasi yang jelas dan perlakuan yang adil.⁴ Pada sektor farmasi, Defanthonieta dan Rosmaya (2024) bahkan menemukan bahwa kelalaian Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam mengawasi peredaran obat tercemar turut melanggar hak-hak konsumen, sehingga diperlukan perbaikan sistem pengawasan, penguatan mekanisme penarikan produk, serta penegakan hukum yang tegas terhadap pihak yang bertanggung jawab.⁵ Selain itu, kurangnya pengawasan dari pihak yang berwenang turut memperburuk kondisi ini. Konsumen sering kali tidak

memiliki pilihan lain selain menerima layanan yang ada, meskipun tidak memenuhi standar yang layak. Hal ini menimbulkan ketimpangan dalam hubungan antara konsumen dan penyedia layanan, di mana konsumen kerap berada dalam posisi yang lebih lemah.

Dalam konteks hukum, perlindungan konsumen dalam layanan umum juga terkait dengan asas-asas perlindungan hukum seperti asas keseimbangan, asas keadilan, dan asas keterbukaan. Pemerintah sebagai regulator memiliki tanggung jawab memastikan bahwa penyedia layanan umum tidak menyalahgunakan posisi mereka dalam pasar yang kerap bersifat monopoli atau oligopoli. Fibrianti (2023) menambahkan dimensi penting dalam diskusi ini dengan menegaskan bahwa konsumen sesungguhnya memegang peran ganda, yaitu sebagai pihak yang dilindungi sekaligus sebagai pihak yang turut melindungi keberlangsungan sistem perlindungan konsumen itu sendiri, karena regulasi hanya dapat berjalan efektif apabila masyarakat aktif menggunakan hak-haknya.⁶ Pandangan ini menunjukkan

³ Meidyana Aulia Putri and Indi Nuroini, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Maskapai Akibat Pembatalan Keberangkatan Secara Sepihak Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999," *Jurnal Hukum Dan Keadilan* 13, no. 1 (July 8, 2024): 80–94, <https://doi.org/10.55499/judiciary.v13i1.238>.

⁴ Marulak Pardede, "Aspek Hukum Kekarantina Kesehatan Dan Perlindungan Konsumen Dalam Penanggulangan Pandemi Covid-19," *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 21, no. 1 (February 22, 2021): 23–44,

<https://doi.org/10.30641/dejure.2021.V21.23-44>.

⁵ Jessica Chelsea Defanthonieta and Ina Rosmaya, "Tinjauan Hukum Pidana Atas Kelalaian Badan Pengawas Obat Dan Makanan Terkait Pelanggaran Hak-Hak Konsumen Dalam Kasus Penarikan Obat-Obatan Tercemar," *Jurnal Hukum Dan Keadilan* 13, no. 1 (July 8, 2024): 95–103, <https://doi.org/10.55499/judiciary.v13i1.236>.

⁶ Nurul Fibrianti, "Konsumen Indonesia: Dilindungi Dan Melindungi," *Jurnal Hukum Progresif* 11, no. 1 (April 30, 2023): 71–81, <https://doi.org/10.14710/jhp.11.1.71-81>.

bahwa penguatan regulasi dan pengawasan yang lebih ketat perlu diiringi dengan peningkatan kesadaran hukum konsumen agar perlindungan yang diberikan negara benar-benar dirasakan manfaatnya.

Kajian-kajian di atas memperlihatkan bahwa penelitian tentang perlindungan konsumen di Indonesia sejauh ini masih terpusat pada isu kepastian hukum secara umum,⁷ peran ganda konsumen dalam sistem perlindungan,⁸ atau pada satu sektor tertentu seperti kesehatan pada masa pandemi,⁹ transportasi udara,¹⁰ dan pengawasan obat-obatan.¹¹ Kajian yang secara khusus memetakan penerapan perlindungan konsumen lintas berbagai sektor layanan umum di Indonesia secara bersamaan masih jarang dilakukan, padahal masing-masing sektor memiliki karakteristik regulasi dan tantangan penegakan yang berbeda. Dengan adanya berbagai permasalahan yang dihadapi konsumen dalam memperoleh layanan umum yang layak, serta kekosongan kajian lintas-sektor tersebut, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi permasalahan utama dalam layanan umum, mengevaluasi efektivitas regulasi yang ada, serta memberikan rekomendasi untuk

meningkatkan perlindungan konsumen dalam sektor ini. Dengan demikian, diharapkan kajian ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya memperbaiki sistem perlindungan konsumen, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan umum yang berkualitas dan sesuai dengan hak-hak mereka sebagai konsumen.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen di bidang layanan umum. Pendekatan yang digunakan berupa *statute approach*, yaitu menelaah norma-norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen baik secara umum maupun sektoral, dipadukan dengan *conceptual approach* untuk memahami konsep-konsep hukum yang melandasi hubungan antara konsumen dan penyedia layanan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari bahan hukum primer, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta bahan hukum sekunder seperti jurnal, buku, dan artikel ilmiah yang

⁷ Siregar, "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen."

⁸ Fibrianti, "Konsumen Indonesia: Dilindungi Dan Melindungi."

⁹ Pardede, "Aspek Hukum Kekarantinaan Kesehatan Dan Perlindungan Konsumen Dalam Penanggulangan Pandemi Covid-19."

¹⁰ Meidyana Aulia Putri and Indi Nuroini,

"Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Maskapai Akibat Pembatalan Keberangkatan Secara Sepihak Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999."

¹¹ Jessica Chelsea Defanthonieta and Ina Rosmaya, "Tinjauan Hukum Pidana Atas Kelalaian Badan Pengawas Obat Dan Makanan Terkait Pelanggaran Hak-Hak Konsumen Dalam Kasus Penarikan Obat-Obatan Tercegar."

relevan.

Dua belas sektor layanan umum yang dianalisis pada bagian Pembahasan dipilih bukan secara acak, melainkan berdasarkan dua pertimbangan utama. Pertimbangan pertama, sektor-sektor tersebut merujuk pada ruang lingkup pelayanan publik yang secara eksplisit disebutkan dalam Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.¹² Cakupan normatif ini kemudian diselaraskan dengan sektor-sektor yang paling sering bersinggungan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat sehari-hari, sehingga terpilihlah dua belas sektor yaitu pendidikan, kesehatan, transportasi dan perhubungan, kependudukan dan pencatatan sipil, keamanan dan ketertiban sosial, pekerjaan umum dan perumahan rakyat, lingkungan hidup, pajak dan retribusi daerah, air bersih, listrik, telekomunikasi dan informasi publik, serta keuangan dan perbankan.

Pertimbangan kedua, pemilihan sektor juga mempertimbangkan ketersediaan regulasi sektoral yang secara

langsung mengatur perlindungan konsumen di masing-masing bidang, sebagaimana telah diuraikan pada bagian Pendahuluan, di antaranya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, serta Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Dengan demikian, dua belas sektor yang dibahas bukan pilihan subjektif penulis semata, melainkan hasil penyesuaian antara kategori resmi yang diatur Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan ketersediaan regulasi sektoral yang relevan dengan perlindungan konsumen. Perlu dicatat bahwa tidak seluruh sektor tersebut diatur secara langsung oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga pada bagian Pembahasan, analisis terhadap sektor yang belum memiliki regulasi sektoral khusus akan tetap merujuk pada prinsip-prinsip umum perlindungan konsumen dalam undang-undang tersebut.

Analisis data dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan menelaah dan menginterpretasikan peraturan hukum yang

¹² Sri Yulianti Mozin, Nia Rahmadani Bangko, and Ni Ketut Juliawati, "Ruang Lingkup Dan Dasar Hukum Pelayanan Publik," *Kajian Administrasi*

Publik Dan Ilmu Komunikasi 2, no. 2 (May 17, 2025): 01–10, <https://doi.org/10.62383/kajian.v2i2.277>.

berlaku untuk memahami sejauh mana perlindungan konsumen di bidang layanan umum telah diterapkan serta mengidentifikasi tantangan dalam implementasinya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas regulasi yang ada serta memberikan rekomendasi untuk memperbaiki sistem perlindungan konsumen di bidang layanan umum.

Pembahasan

Perlindungan Konsumen di Bidang Layanan Umum

Layanan umum merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang mencakup sektor-sektor strategis, di antaranya transportasi, listrik, air bersih, kesehatan, pendidikan, dan telekomunikasi. Keberadaan layanan ini menjadi penopang kehidupan sehari-hari sekaligus fondasi pembangunan sosial dan ekonomi negara, sehingga kualitas, aksesibilitas, dan keadilan dalam penyelenggaraannya menjadi hal yang krusial untuk dijaga.

Dalam praktiknya, konsumen kerap berada dalam posisi yang tidak seimbang dibandingkan penyedia layanan. Penyebab utamanya adalah sifat monopolistik atau oligopolistik dari sebagian besar layanan umum, di mana hanya sedikit penyedia jasa yang menguasai pasar, bahkan pada

beberapa layanan hanya terdapat satu penyedia tunggal. Kondisi ini membuat konsumen tidak memiliki banyak pilihan atau daya tawar ketika terjadi gangguan layanan, kenaikan tarif sepihak, atau buruknya kualitas pelayanan. Data Ombudsman RI (2025) memperlihatkan bahwa persoalan ini bukan sekadar potensi, melainkan kenyataan yang terus berulang, sebab sepanjang 2024 lembaga tersebut menerima 10.846 aduan masyarakat terkait pelayanan publik, meningkat 28 persen dari 8.452 aduan pada tahun sebelumnya, dengan jenis maladministrasi yang paling dominan berupa penundaan berlarut dan ketiadaan pelayanan.¹³ Fakta ini menegaskan bahwa ketimpangan yang diuraikan secara normatif di atas memang berkorelasi dengan pola pelanggaran yang riil di lapangan, sehingga perlindungan hukum yang jelas, adil, dan berpihak pada kepentingan publik menjadi kebutuhan mendesak, bukan sekadar cita-cita ideal.

Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Bidang Layanan Umum

Perlindungan konsumen merupakan hal penting dalam perdagangan barang dan jasa, dengan tujuan melindungi hak masyarakat dari kemungkinan kerugian akibat tindakan yang tidak bertanggung jawab dari pelaku usaha.¹⁴ Di Indonesia,

¹³ Ombudsman RI, "Jumlah Laporan Masyarakat Ke Ombudsman RI Meningkat," Ombudsman RI, 2025, <https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan->

[masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat.](https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-)

¹⁴ Wiwik Sri Widiarty et al., "Consumer Protection Laws in Indonesian Commercial Transactions:

perlindungan konsumen secara umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjadi dasar hukum utama pengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha agar tercipta keseimbangan hak dan kewajiban di antara keduanya. Undang-undang ini memberikan panduan mengenai hak konsumen atas layanan yang aman dan sesuai informasi yang diberikan, hak atas informasi yang benar dan tidak menyesatkan, serta hak untuk menyampaikan keluhan apabila dirugikan. Di sisi lain, penyedia layanan wajib menyediakan barang dan jasa sesuai standar mutu, memberikan informasi yang jujur, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses.¹⁵

Selain UU Nomor 8 Tahun 1999 yang menjadi payung hukum utama, berbagai sektor layanan umum juga memiliki regulasi teknis tersendiri sesuai karakteristik masing-masing bidang. Pada layanan pendidikan, perlindungan hak peserta didik diatur melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pada layanan kesehatan, perlindungan konsumen diatur melalui Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang

Rumah Sakit, yang menjamin hak pasien memperoleh pelayanan yang aman, bermutu, dan manusiawi. Di sektor telekomunikasi, hak konsumen dilindungi melalui Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, sementara layanan kelistrikan diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, yang menjamin hak konsumen atas kontinuitas pasokan dan kompensasi atas gangguan. Di bidang transportasi publik, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan memberikan perlindungan atas keselamatan dan kejelasan informasi layanan, sedangkan sektor keuangan dan perbankan diatur melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, yang mewajibkan penyediaan mekanisme pengaduan konsumen secara profesional. Dengan adanya regulasi sektoral ini, perlindungan konsumen di bidang layanan umum bersifat spesifik dan aplikatif sesuai kebutuhan masing-masing sektor, meskipun sebagaimana telah dijelaskan pada bagian Metodologi, tidak seluruh sektor yang dibahas memiliki regulasi sektoral yang secara langsung mengatur perlindungan

Safeguarding Business Transactions and Consumer Rights,” *Journal of Law and Sustainable Development* 12, no. 1 (January 30, 2024): e3099, <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.3099>.

¹⁵ Azhar Rahadiyan Anwar and Inosentius Samsul,

“Implementation of Consumer Rights, Obligations, and Business Actors’ Responsibilities in Case of Non-Conforming Goods,” *LEGAL BRIEF* 11, no. 6 (February 28, 2023): 3493–3504, <https://doi.org/10.35335/legal.v11i6.725>.

konsumen.

Macam-Macam dan Jenis Bidang Layanan Umum

Dua belas sektor layanan umum berikut ditelaah bukan sekadar untuk memetakan bentuk layanannya, melainkan untuk menilai sejauh mana regulasi yang ada benar-benar berjalan efektif melindungi konsumen, di mana ditemukan efektif dan di mana pula regulasi tersebut masih menyisakan celah penegakan.

Layanan pendidikan diselenggarakan pemerintah dari jenjang dasar hingga perguruan tinggi, didukung program seperti bantuan operasional sekolah dan pelatihan kerja melalui lembaga seperti Balai Latihan Kerja. Perlindungan konsumen di sektor ini mengacu pada hak peserta didik dan wali murid atas kualitas pendidikan yang baik, biaya yang transparan, dan perlakuan yang adil, dengan mekanisme pengaduan melalui Dinas Pendidikan maupun Ombudsman RI. Meski demikian, regulasi yang ada masih lebih berorientasi pada standar penyelenggaraan institusi ketimbang pada mekanisme ganti rugi bagi peserta didik yang dirugikan secara langsung, sehingga posisi konsumen pendidikan dalam UU Nomor 20 Tahun 2003 relatif lebih lemah dibandingkan posisi konsumen dalam UU Nomor 8 Tahun 1999.

Layanan kesehatan bertujuan memastikan akses masyarakat terhadap

pelayanan medis yang berkualitas, mulai dari puskesmas hingga rumah sakit rujukan, dengan Jaminan Kesehatan Nasional sebagai instrumen utamanya. Konsumen berhak atas informasi medis yang jelas, pelayanan tanpa diskriminasi, serta *informed consent* sebelum tindakan medis dilakukan. Namun ketentuan mengenai hak pasien dalam UU Nomor 36 Tahun 2009 dan UU Nomor 44 Tahun 2009 masih bersifat umum, belum secara eksplisit mengatur mekanisme kompensasi bagi pasien yang menjadi korban kelalaian fasilitas kesehatan, sehingga penyelesaiannya kerap kembali bergantung pada jalur perdata biasa yang panjang dan mahal.

Layanan transportasi dan perhubungan mencakup moda seperti bus kota, kereta api, hingga penerbangan, dengan konsumen berhak atas keselamatan, kejelasan jadwal dan tarif, serta kompensasi atas pembatalan atau keterlambatan. Sebagaimana telah disinggung pada bagian Pendahuluan, praktik pembatalan penerbangan sepihak tanpa mengikuti prosedur pemberitahuan yang diwajibkan regulasi masih terjadi, yang menunjukkan bahwa aturan sudah cukup rinci namun pengawasan kepatuhannya di lapangan belum konsisten.

Layanan kependudukan dan pencatatan sipil dikelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mencakup penerbitan KTP elektronik,

kartu keluarga, dan akta-akta penting yang menjadi dasar legalitas warga negara. Masyarakat berhak atas pelayanan cepat, bebas biaya tambahan, dan kerahasiaan data pribadi, dengan saluran pengaduan resmi yang kini terintegrasi melalui SP4N-LAPOR.¹⁶ Persoalan yang masih berulang pada sektor ini bukan pada kerangka hukumnya, melainkan pada disparitas layanan antardaerah, sebab kecepatan penerbitan dokumen kependudukan sangat bergantung pada kapasitas administrasi masing-masing pemerintah daerah.

Layanan keamanan dan ketertiban sosial menjadi tanggung jawab kepolisian, TNI, serta instansi pendukung seperti Satpol PP dan pemadam kebakaran, mencakup pula layanan administratif seperti SIM dan SKCK. Masyarakat berhak atas perlakuan yang adil, tidak diskriminatif, serta akses pengaduan yang transparan, dengan pengawasan tindakan aparat untuk mencegah pelanggaran hak asasi manusia. Karena sifatnya yang menyangkut relasi kuasa antara aparat dan warga, sektor ini justru paling minim mekanisme pengaduan yang independen dari institusi terlapor itu sendiri, berbeda dengan sektor jasa keuangan yang telah memiliki lembaga pengawas eksternal seperti Otoritas Jasa Keuangan.

Layanan pekerjaan umum dan perumahan rakyat berkaitan dengan penyediaan infrastruktur dasar serta program perumahan bersubsidi bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Masyarakat sebagai pengguna infrastruktur dan penerima bantuan perumahan berhak atas kualitas bangunan yang sesuai standar, dan dapat melaporkan proyek bermasalah melalui SP4N-LAPOR.¹⁷ Tantangan utamanya terletak pada lemahnya verifikasi lapangan atas penyaluran subsidi, sehingga potensi manipulasi data penerima program masih sulit dideteksi tanpa audit independen yang rutin.

Layanan lingkungan hidup mencakup pengelolaan sampah, pengendalian pencemaran, serta kewajiban Analisis Mengenai Dampak Lingkungan bagi proyek berskala besar. Masyarakat sebagai konsumen lingkungan berhak atas lingkungan yang sehat dan bebas polusi, termasuk hak berpartisipasi dalam proses AMDAL. Sektor ini memperlihatkan kesenjangan yang cukup mencolok antara kewajiban normatif pelaku usaha untuk mengelola limbah sesuai standar dan kapasitas pengawasan dinas lingkungan hidup daerah yang umumnya terbatas, sehingga pelanggaran baku mutu limbah sering baru terungkap setelah dampaknya

¹⁶ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, "Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!)," Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi, 2025, <https://www.lapor.go.id/>.

¹⁷ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

dirasakan masyarakat, bukan melalui pengawasan preventif.

Layanan pajak dan retribusi daerah mengelola penerimaan negara dan daerah, dengan wajib pajak berhak atas pelayanan yang profesional, informasi yang jelas, serta mekanisme keberatan dan banding pajak. Transparansi dan keadilan dalam pemungutan menjadi prinsip utamanya. Meskipun digitalisasi pelaporan pajak terus berkembang, literasi masyarakat mengenai hak mengajukan keberatan pajak masih rendah, sehingga hak ini dalam praktiknya lebih banyak dimanfaatkan oleh wajib pajak korporasi dibandingkan wajib pajak perorangan.

Layanan air bersih dikelola perusahaan daerah air minum, dengan tanggung jawab menyediakan air yang sehat dan layak konsumsi. Konsumen berhak atas distribusi yang adil, tarif transparan, dan pelayanan teknis yang cepat. Persoalan mendasar pada sektor ini adalah ketimpangan infrastruktur antara wilayah perkotaan dan daerah padat penduduk berpenghasilan rendah, yang membuat hak atas air bersih dalam praktiknya belum terpenuhi secara merata meskipun secara normatif telah dijamin.

Layanan listrik dikelola PT PLN

(Persero), mencakup sambungan baru, pembayaran tagihan, hingga penanganan gangguan. Perlindungan konsumen mencakup kestabilan pasokan, tarif yang adil, dan penanganan gangguan yang cepat, dengan saluran pengaduan resmi melalui aplikasi PLN Mobile.¹⁸ Dibandingkan sektor lain, mekanisme pengaduan pada sektor ini relatif lebih terukur karena terintegrasi dengan sistem *outage management* yang memungkinkan pemantauan tindak lanjut laporan secara langsung, meskipun kompensasi atas pemadaman bergilir dalam praktiknya masih jarang diberikan secara otomatis tanpa pengaduan aktif dari konsumen.

Layanan telekomunikasi dan informasi publik melibatkan kerja sama pemerintah dengan operator swasta untuk menyediakan jaringan yang merata, termasuk di daerah tertinggal, terdepan, dan terluar. Konsumen berhak atas akses yang stabil, harga wajar, privasi data, dan informasi publik yang akurat. Kementerian Komunikasi dan Digital menyediakan kanal aduan resmi melalui pusat panggilan 159 dan situs aduannomor.id untuk pengaduan penyalahgunaan nomor seluler,¹⁹ namun perlindungan atas privasi data pribadi masih menghadapi tantangan

¹⁸ PT PLN (Persero), "PLN Mobile: Fitur, Cara Isi Saldo, Pengaduan, Dan Cara Download Aplikasinya," PT PLN (Persero), 2025, <https://web.pln.co.id/cms/media/2025/12/pln-mobile/>.

¹⁹ Kementerian Komunikasi dan Digital,

"Kemenkominfo Buka Kanal Aduannomor.Id Untuk Melaporkan Penipuan," Kementerian Komunikasi dan Digital, 2023, <https://www.antaranews.com/berita/3734439/kemenkominfo-buka-kanal-aduannomorid-untuk-melaporkan-penipuan>.

implementasi mengingat Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi relatif baru dan lembaga pengawas independennya belum sepenuhnya beroperasi penuh.

Layanan keuangan dan perbankan mencakup penyimpanan uang, transaksi, dan pembiayaan yang disediakan bank pemerintah maupun swasta. Nasabah berhak atas transparansi biaya, keamanan transaksi, dan penyelesaian sengketa keuangan, dengan Otoritas Jasa Keuangan menyediakan layanan pengaduan resmi melalui Kontak 157 dan Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen.²⁰ Sektor ini menjadi salah satu contoh regulasi sektoral yang relatif matang, sebab keberadaan lembaga pengawas independen dengan kewenangan menerbitkan sanksi administratif menjadikan penyelesaian pengaduan lebih terukur dibandingkan sektor layanan umum lain yang masih mengandalkan pengaduan lintas instansi tanpa otoritas tunggal yang jelas.

Evaluasi Efektivitas dan Analisis Lintas Sektor

Apabila kedua belas sektor di atas dibandingkan, tampak pola yang cukup konsisten. Sektor dengan lembaga pengawas independen dan bersifat sektoral tunggal, seperti keuangan dan perbankan di bawah Otoritas Jasa Keuangan serta

kelistrikan di bawah PT PLN, cenderung memiliki mekanisme pengaduan yang lebih terukur dan responsif. Sebaliknya, sektor yang pengawasannya tersebar di banyak instansi pemerintah daerah, seperti pendidikan, lingkungan hidup, dan air bersih, menunjukkan kesenjangan yang lebih besar antara jaminan normatif dan pemenuhan hak konsumen di lapangan. Pola ini sejalan dengan temuan Ombudsman RI (2025) bahwa instansi yang paling banyak dilaporkan sepanjang 2024 justru pemerintah daerah, dengan jenis maladministrasi terbanyak berupa penundaan berlarut dan ketiadaan pelayanan, bukan pelanggaran hak secara aktif.²¹ Artinya, persoalan utama perlindungan konsumen layanan umum di Indonesia bukan semata soal ketiadaan norma, melainkan lebih banyak berupa lemahnya kapasitas kelembagaan penyelenggara di tingkat pelaksana.

Temuan ini juga menjawab janji yang disampaikan pada bagian Abstrak dan tujuan penelitian yang dirumuskan pada bagian Pendahuluan. Permasalahan utama layanan umum, yaitu buruknya kualitas pelayanan, tarif yang tidak transparan, dan lemahnya mekanisme pengaduan, terkonfirmasi secara konsisten di hampir seluruh sektor yang dibahas, dengan variasi tingkat keparahan yang berbanding lurus

²⁰ Otoritas Jasa Keuangan, "Kontak OJK 157: Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen," Otoritas Jasa Keuangan, 2025,

<https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/Home>.
²¹ Ombudsman RI, "Jumlah Laporan Masyarakat Ke Ombudsman RI Meningkat."

dengan ada tidaknya lembaga pengawas sektoral yang independen. Sementara itu, efektivitas regulasi yang ada dapat dinilai memadai secara norma tertulis, sebagaimana ditunjukkan analisis dasar hukum di atas, namun belum memadai dari sisi penegakan, terutama pada sektor yang pengawasannya terdesentralisasi ke pemerintah daerah tanpa standar pelaporan yang seragam.

Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dalam Perlindungan Konsumen Layanan Umum

Sebagai kajian yang lahir dari program studi Hukum Ekonomi Syariah, penelitian ini juga relevan dihubungkan dengan prinsip-prinsip *muamalah* dalam hukum ekonomi Islam, yang pada dasarnya memiliki tujuan yang sejalan dengan hukum perlindungan konsumen konvensional. Prinsip larangan *gharar*, yaitu ketidakjelasan objek atau ketentuan dalam suatu akad, sejalan dengan hak konsumen atas informasi yang jelas dan tidak menyesatkan sebagaimana diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999.²² Demikian pula prinsip *khiyar*, yaitu hak untuk membatalkan atau melanjutkan

transaksi apabila ditemukan cacat atau ketidaksesuaian, memiliki kemiripan fungsi dengan hak konsumen untuk mengajukan keberatan dan memperoleh ganti rugi.²³ Jannah dkk. (2025) menegaskan bahwa keterbukaan (*bayān*) dan keadilan (*'adālah*) merupakan fondasi esensial perlindungan konsumen dalam perspektif hukum Islam, dan larangan praktik *gharar* bukan sekadar norma moral, melainkan bagian integral dari mekanisme pengamanan hak konsumen.²⁴

Prinsip *maqāṣid al-syarī'ah*, yang menempatkan perlindungan harta (*hifz al-māl*) sebagai salah satu tujuan pokok syariat, juga dapat menjadi kerangka evaluatif tambahan untuk menilai layanan umum, khususnya pada sektor yang menyangkut kebutuhan pokok masyarakat seperti kesehatan, air bersih, dan pangan melalui layanan pajak yang membiayainya. Pendekatan ini memberi naskah kekhasan lebih dibandingkan kajian perlindungan konsumen umum, sekaligus membuka ruang harmonisasi antara prinsip hukum Islam dan sistem hukum nasional dalam kerangka perlindungan konsumen layanan umum, tanpa mengubah kesimpulan normatif yang telah diuraikan pada dasar

²² Fatimah Zakiya Aqmal, Muthoifin, and Sana Ashraf, "Legal Protection Against Gharar in Sharia E-Commerce: A Consumer Law Analysis in Support of the SDGs," *Profetika: Jurnal Studi Islam* 26, no. 02 (December 29, 2025): 615–30, <https://doi.org/10.23917/profetika.v26i02.12036>.

²³ Fauzia Rizqika Subrata, Amrullah Hayatudin, and Panji Adam Agus Putra, "Tinjauan Khiyar Dalam Perspektif Fikih Muamalah Dan Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Secara Online Di Toko X Shopee," *Bandung Conference Series: Sharia Economic Law* 2, no. 2 (July 22, 2022), <https://doi.org/10.29313/bcssel.v2i2.2698>.

²⁴ R. Jannah et al., "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Syariah: Prespektif Hukum Islam," *Jurnal Riset Rumpun Ilmu*. 4, no. April (2025): 295–315.

hukum di atas.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen di bidang layanan umum di Indonesia telah memiliki kerangka hukum yang relatif lengkap, mulai dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai payung hukum utama hingga berbagai regulasi sektoral yang mengatur bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, kependudukan, keamanan, pekerjaan umum dan perumahan, lingkungan hidup, pajak, air bersih, listrik, telekomunikasi, serta keuangan dan perbankan. Persoalan utama yang dihadapi konsumen, sebagaimana dijanjikan pada Abstrak, yaitu buruknya kualitas pelayanan, tarif yang tidak transparan, dan lemahnya mekanisme pengaduan, terkonfirmasi secara konsisten pada hampir seluruh sektor yang dibahas, meskipun dengan tingkat keparahan yang berbeda-beda. Sektor pendidikan dan kesehatan menunjukkan kelemahan pada ketiadaan mekanisme kompensasi yang eksplisit bagi konsumen yang dirugikan, sektor transportasi dan lingkungan hidup memperlihatkan kesenjangan antara aturan yang sudah rinci dengan pengawasan kepatuhan yang belum konsisten, sementara sektor kependudukan, pekerjaan umum, dan air bersih lebih banyak bermasalah pada disparitas layanan

antardaerah akibat keterbatasan kapasitas administrasi pemerintah daerah.

Terkait efektivitas regulasi, penelitian ini menyimpulkan bahwa persoalan utamanya bukan terletak pada ketiadaan norma hukum, melainkan pada lemahnya kapasitas kelembagaan di tingkat pelaksana. Temuan pada bagian Pembahasan memperlihatkan pola yang cukup jelas, yaitu sektor dengan lembaga pengawas independen dan bersifat sektoral tunggal, seperti keuangan dan perbankan di bawah Otoritas Jasa Keuangan serta kelistrikan di bawah PT PLN, cenderung memiliki mekanisme pengaduan yang lebih terukur dan responsif dibandingkan sektor yang pengawasannya tersebar di banyak instansi pemerintah daerah tanpa standar pelaporan yang seragam, seperti pendidikan, lingkungan hidup, dan air bersih. Pola ini juga sejalan dengan data Ombudsman RI yang mencatat pemerintah daerah sebagai instansi paling banyak dilaporkan sepanjang 2024, dengan jenis maladministrasi terbanyak berupa penundaan berlarut dan ketiadaan pelayanan, bukan pelanggaran hak secara aktif. Dengan demikian, regulasi yang ada dapat dinilai memadai dari sisi norma tertulis, namun belum memadai dari sisi penegakan, khususnya pada sektor yang pengawasannya terdesentralisasi.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan tiga langkah utama. Pertama, perlu dibentuk

mekanisme pengawasan sektoral yang lebih terpusat pada bidang layanan umum yang saat ini pengawasannya masih tersebar di berbagai instansi pemerintah daerah, dengan mencontoh model lembaga pengawas independen seperti Otoritas Jasa Keuangan yang terbukti lebih responsif dalam menangani pengaduan konsumen. Kedua, perlu disusun standar pelaporan dan penanganan pengaduan yang seragam di tingkat nasional untuk sektor pendidikan, kesehatan, lingkungan hidup, dan air bersih, mengingat keempat sektor ini menunjukkan kesenjangan paling nyata antara jaminan normatif dan pemenuhan hak konsumen di lapangan. Ketiga, khusus untuk sektor pendidikan dan kesehatan, perlu ada penguatan ketentuan mengenai hak konsumen atas kompensasi yang lebih eksplisit, tidak sekadar merujuk pada prinsip umum perlindungan konsumen, agar peserta didik dan pasien tidak harus menempuh jalur perdata biasa yang panjang dan berbiaya tinggi ketika dirugikan.

Sebagai kajian yang lahir dari Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, penelitian ini juga menegaskan bahwa prinsip perlindungan konsumen konvensional sesungguhnya memiliki kesejajaran nilai dengan prinsip *muamalah* dalam hukum ekonomi Islam, di antaranya larangan *gharar* yang sejalan dengan hak konsumen atas informasi yang jelas, prinsip *khiyar* yang sejalan dengan hak

mengajukan keberatan dan memperoleh ganti rugi, serta *maqāṣid al-syarī'ah* yang menempatkan perlindungan harta sebagai salah satu tujuan pokok syariat. Kesejajaran ini membuka ruang harmonisasi antara pendekatan hukum Islam dan sistem hukum nasional dalam memperkuat perlindungan konsumen layanan umum ke depan. Dengan penguatan kelembagaan pengawasan, keseragaman standar penanganan pengaduan, serta ketentuan kompensasi yang lebih eksplisit pada sektor yang paling rentan, diharapkan tercipta hubungan yang benar-benar adil, transparan, dan akuntabel antara penyedia layanan dan konsumen, sehingga masyarakat Indonesia dapat memperoleh layanan umum yang sesuai dengan hak-hak mereka sebagaimana diamanatkan konstitusi.

Daftar Pustaka

- Anwar, Azhar Rahadiyan, and Inosentius Samsul. "Implementation of Consumer Rights, Obligations, and Business Actors' Responsibilities in Case of Non-Conforming Goods." *LEGAL BRIEF* 11, no. 6 (February 28, 2023): 3493–3504. <https://doi.org/10.35335/legal.v11i6.725>.
- Aqmal, Fatimah Zakiya, Muthoifin, and Sana Ashraf. "Legal Protection Against Gharar in Sharia E-Commerce: A Consumer Law Analysis in Support of the SDGs." *Profetika: Jurnal Studi Islam* 26, no. 02 (December 29, 2025): 615–30. <https://doi.org/10.23917/profetika.v26i02.12036>.
- Fibrianti, Nurul. "Konsumen Indonesia:

- Dilindungi Dan Melindungi.” *Jurnal Hukum Progresif* 11, no. 1 (April 30, 2023): 71–81. <https://doi.org/10.14710/jhp.11.1.71-81>.
- Jannah, R., K.O.A. Denna, T.G. Prayudha, and D.P. Putra. “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Syariah: Prespektif Hukum Islam.” *Jurnal Riset Rumpun Ilmu*. 4, no. April (2025): 295–315.
- Jessica Chelsea Defanthonieta, and Ina Rosmaya. “Tinjauan Hukum Pidana Atas Kelalaian Badan Pengawas Obat Dan Makanan Terkait Pelanggaran Hak-Hak Konsumen Dalam Kasus Penarikan Obat-Obatan Tercemar.” *Jurnal Hukum Dan Keadilan* 13, no. 1 (July 8, 2024): 95–103. <https://doi.org/10.55499/judiciary.v13i1.236>.
- Kementerian Komunikasi dan Digital. “Kemenkominfo Buka Kanal Aduannomor.Id Untuk Melaporkan Penipuan.” Kementerian Komunikasi dan Digital, 2023. <https://www.antaranews.com/berita/3734439/kemenkominfo-buka-kanal-aduannomorid-untuk-melaporkan-penipuan>.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. “Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).” Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2025. <https://www.lapor.go.id/>.
- Meidyana Aulia Putri, and Indi Nuroini. “Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Maskapai Akibat Pembatalan Keberangkatan Secara Sepihak Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.” *Jurnal Hukum Dan Keadilan* 13, no. 1 (July 8, 2024): 80–94. <https://doi.org/10.55499/judiciary.v13i1.238>.
- Ombudsman RI. “Jumlah Laporan Masyarakat Ke Ombudsman RI Meningkat.” Ombudsman RI, 2025. <https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>.
- Otoritas Jasa Keuangan. “Kontak OJK 157: Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen.” Otoritas Jasa Keuangan, 2025. <https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/Home>.
- Pardede, Marulak. “Aspek Hukum Kekarantinaan Kesehatan Dan Perlindungan Konsumen Dalam Penanggulangan Pandemi Covid-19.” *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 21, no. 1 (February 22, 2021): 23–44. <https://doi.org/10.30641/dejure.2021.V21.23-44>.
- PT PLN (Persero). “PLN Mobile: Fitur, Cara Isi Saldo, Pengaduan, Dan Cara Download Aplikasinya.” PT PLN (Persero), 2025. <https://web.pln.co.id/cms/media/2025/12/pln-mobile/>.
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenadamedia, 2018.
- Siregar, Sutan Pinayungan. “Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Journal of Law, Administration, and Social Science* 4, no. 2 (March 31, 2024): 228–33. <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.619>.
- Sri Yulianti Mozin, Nia Rahmadani Bangko, and Ni Ketut Juliawati. “Ruang Lingkup Dan Dasar Hukum Pelayanan Publik.” *Kajian Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi* 2, no. 2 (May 17, 2025): 01–10. <https://doi.org/10.62383/kajian.v2i2.277>.
- Subrata, Fauzia Rizqika, Amrullah Hayatudin, and Panji Adam Agus Putra. “Tinjauan Khiyar Dalam Perspektif Fikih Muamalah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Secara Online Di Toko X Shopee.”

Bandung Conference Series: Sharia Economic Law 2, no. 2 (July 22, 2022).

<https://doi.org/10.29313/bcssel.v2i2.2698>.

Widiarty, Wiwik Sri, Suwarno Suwarno, Dhaniswara K. Harjono, and Hendra Susanto. "Consumer Protection Laws in Indonesian Commercial Transactions: Safeguarding Business

Transactions and Consumer Rights."

Journal of Law and Sustainable Development 12, no. 1 (January 30, 2024): e3099.

<https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.3099>.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana, 2013.