PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PADA LAYANAN JASA KONSULTASI KESEHATAN *ONLINE* DITINJAU DARI PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

SKRIPSI

DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT MEMPEROLAH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM

OLEH:
SYAFA NINDYA ADYA RACHMA
20103040109

PEMBIMBING:
ANNISA DIAN ARINI, M.H.

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2026

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1033/Un.02/DS/PP.00.9/08/2026

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PADA LAYANAN JASA KONSULTASI KESEHATAN ONLINE DITINJAU DARI PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SYAFA NINDYA ADYA RACHMA
Nomor Induk Mahasiswa : 20103040109
Telah diujikan pada : Senin, 03 Agustus 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Annisa Dian Arini, M.H.
SIGNED

Valid ID: 6a86bf223a4f4

Penguji I

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 6a8587ce27bb6

Penguji II

SALWA FAEHA HANIM, S.H, M.H
SIGNED

Valid ID: 6a8586e84e1d5

Yogyakarta, 03 Agustus 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 6a87ce3aa2904

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Syafa Nindya Adya Rachma
NIM	: 20103040109
Program Studi	: Ilmu Hukum
Fakultas	: Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PADA LAYANAN JASA KONSULTASI KESEHATAN *ONLINE* DITINJAU DARI PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 22 Juli 2026

Saya menyatakan,



Syafa Nindya Adya Rachma

NIM 20103040109

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FM-UINSK-BM-050-03/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Syafa Nindya Adya Rachma
NIM : 20103040109
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PADA LAYANAN JASA KONSULTASI KESEHATAN *ONLINE* DITINJAU DARI PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 22 Juli 2026

Pembimbing

Annisa Dian Arini, M.H.
NIP 19880126 201903 2 007

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan model baru dalam pelayanan kesehatan, salah satunya melalui platform layanan jasa konsultasi kesehatan x, yang mempertemukan dokter dan pasien secara elektronik tanpa tatap muka langsung. Pengguna Aplikasi X tersebut dapat berkonsultasi dan berkomunikasi dengan tenaga medis seperti dokter, membeli obat, dan melakukan pemeriksaan atau cek laboratorium secara *online* dari manapun dan kapanpun hanya dengan menggunakan smartphone. Kondisi ini menimbulkan permasalahan hukum terkait bagaimana pelaksanaan perjanjian terapeutik dapat terjadi dalam platform digital, serta bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen sebagai pengguna layanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, yaitu penelitian hukum yang mengkaji ketentuan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan fakta yang terjadi di lapangan. Sumber data penelitian berupa data primer yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi dengan dilengkapi oleh data pendukung yang diperoleh melalui kuisioner. Sumber data penelitian juga menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan dan literatur terkait. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan perjanjian terapeutik pada Aplikasi X, serta untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada platform tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Pertama, pelaksanaan perjanjian terapeutik pada platform Aplikasi X terjadi secara sah menurut pasal 1320 KUHPerdata dan didukung dengan fitur yang ada dalam aplikasi seperti chat dan video call, dan terjadi kesepakatan antara dokter dan pasien terbentuk melalui persetujuan atas informasi (*informed consent*) yang disampaikan dokter dalam sesi konsultasi sehingga perjanjian memenuhi unsur-unsur sahnya perjanjian meskipun dilakukan tanpa tatap muka langsung. Namun dalam praktiknya, ditemukan keterbatasan berupa minimnya pemeriksaan fisik langsung yang berpotensi memengaruhi ketepatan diagnosis dan kualitas informed consent yang diberikan. Kedua, bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada platform Aplikasi X diwujudkan dengan adanya layanan *customer service* atau pusat bantuan, pasien juga dapat melapor ke Majelis Disiplin Profesi (MDP) jika mengalami kerugian akibat diagnosa penyakit. Perlindungan hukum terhadap pasien juga didukung dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan peraturan Permenkes Nomor 20 Tahun 2019 serta Permenkes Nomor 24 Tahun 2022. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan regulasi khusus mengenai praktik kedokteran melalui platform digital serta evaluasi terhadap klausula baku yang digunakan guna memberikan perlindungan hukum yang lebih seimbang bagi konsumen.

Kata Kunci: perjanjian terapeutik, perlindungan hukum, konsumen

ABSTRACT

The development of information technology has given rise to new models of healthcare services, one of which is provided through the X health consultation service platform, which electronically connects doctors and patients without direct face-to-face interaction. Users of the X Application can consult and communicate with medical professionals, such as doctors, purchase medicines, and undergo examinations or laboratory tests online from anywhere and at any time using only a smartphone. This condition raises legal issues concerning how therapeutic agreements can be implemented through digital platforms and how legal protection is provided to consumers as users of such services.

This research employs an empirical juridical method, namely a legal research method that examines applicable laws and regulations in relation to facts occurring in the field. The primary data were obtained through interviews and documentation, supplemented by supporting data collected through questionnaires. Secondary data were obtained through a literature review of laws and regulations as well as relevant literature. This research aims to identify and analyze the implementation of therapeutic agreements on the X Application and to identify and analyze the forms of legal protection afforded to consumers on the platform.

The results of the research indicate that: First, the implementation of therapeutic agreements on the X Application is legally valid pursuant to Article 1320 of the Indonesian Civil Code (KUHPerdata) and is supported by features available on the application, such as chat and video calls. An agreement between the doctor and patient is established through the patient's consent to the information (*informed consent*) provided by the doctor during the consultation session, thereby fulfilling the elements required for a valid agreement despite being conducted without direct face-to-face interaction. However, in practice, limitations were found in the form of minimal direct physical examination, which may affect the accuracy of diagnosis and the quality of the *informed consent* provided. Second, legal protection for consumers on the X Application is provided through customer service or help center facilities. Patients may also file complaints with the Professional Discipline Council (Majelis Disiplin Profesi/MDP) if they suffer losses resulting from a disease diagnosis. Legal protection for patients is also supported by Law Number 17 of 2023 concerning Health, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Minister of Health Regulation Number 20 of 2019, and Minister of Health Regulation Number 24 of 2022. This research recommends strengthening specific regulations concerning the practice of medicine through digital platforms and evaluating the standard clauses used in order to provide more balanced legal protection for consumers.

Keywords: therapeutic agreement, legal protection, consumer.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

فَاِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًاۙ ,اِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًاۗ

"*Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan" (QS. AL-Insyirah: 5-6)*

"*Yesterday is over. Tomorrow is yet to come. Today is yet unknown."*

(Our Unwritten Seoul, 2025)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan khususnya untuk keluarga besar, sahabat, dan seluruh elemen Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah berjasa memberikan banyak pelajaran, motivasi, dukungan, dan lain sebagainya dalam perjalanan hidup peneliti.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ.

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ،

وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan taufik, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi ini. Tanpa bantuan dan ridho-Nya, peneliti tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebagaimana mestinya. Sholawat serta salam tak lupa senantiasa kita haturkan kepada junjungan kita, Nabi Agung, Nabi Muhammad SAW yang kelak kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir. Penelitian skripsi ini berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Pasien dalam Layanan Jasa Konsultasi Kesehatan Online Ditinjau dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan skripsi ini. Semoga jasa kebaikan para pihak telah membantu peneliti dapat memperoleh balasan dari Allah SWT. Adapun pihak pihak tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2. Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Ach. Tahir, S.H.I., LL.M., M.A. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Dr. Faiq Tobroni, M.H. selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah membantu memberikan arahan dan masukan dalam bidang akademik.
6. Ibu Annisa Dian Arini, M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, dukukan, masukan serta kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan kritik dan masukan terhadap skripsi ini sehingga dapat tersusun dengan lebih baik lagi.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Staff Pengajar/Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membagikan ilmunya kepada seluruh mahasiswa.
9. Ibu dr. Henny Cloridina sebagai narasumber, Ibu dr. Theresia Dian sebagai narasumber, dan Ibu Ratna Yunita Setiyani Subardjo, S.Psi., M.Psi., Ph.D.,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

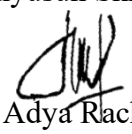
Psikolog sebagai narasumber yang telah membantu peneliti dalam mendapatkan data pembahasan skripsi ini.

10. Bapak Handowi dan Ibu Umu Kholifah, S.Sos., S.Pd., beserta adik Naura Rahadian Azizah yang senantiasa memberikan doa, nasihat, dan dukungan agar saya tercapai segala cita-cita yang diharapkan.
11. Teman-teman Pusat Studi dan Konsultasi Hukum (PSKH), sebagai tempat memperoleh pembelajaran dalam pengetahuan hukum dan melatih leadership, kesopanan, kesabaran, dan komunikasi.
12. Seluruh sahabat penulis yang telah memberikan pelajaran untuk penulis dalam proses pendewasaan selama berada di bangku perkuliahan.
13. Tentunya pada diri saya sendiri Syafa Nindya Adya Rachma.

Semoga semua yang telah diberikan kepada penyusun dapat menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang bermanfaat dari Allah SWT. Penyusun berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan hukum kedepannya, khususnya dalam bidang hukum perdata pada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta serta dapat memberikan manfaat bagi pembaca lain.

Yogyakarta, 15 Juni 2026

Penyusun Skripsi



Syafa Nindya Adya Rachma

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... ***vi***
MOTTO ..... **vii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan dan Kegunaan 7
D. Telaah Pustaka 8
E. Kerangka Teoritik 12
F. Metode Penelitian 16
G. Sistematika Pembahasan 20
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM, PERLINDUNGAN KONSUMEN, HUKUM PELAYANAN KESEHATAN, DAN HUKUM PERJANJIAN **22**
A. Perlindungan Hukum 22
1. Pengertian Perlindungan Hukum 22
2. Bentuk Perlindungan Hukum 23
B. Perlindungan Konsumen 24
1. Pengertian Konsumen 24
2. Hak dan Kewajiban Konsumen 29
3. Pengertian Perlindungan Konsumen 33
C. Hukum Pelayanan Kesehatan 34
1. Pengertian dan Ruang Lingkup Hukum Pelayanan Kesehatan 34
2. Asas-asas Hukum Kesehatan di Indonesia 37
3. Pelayanan Kesehatan Digital (Telemedisin) 39
D. Hukum Perjanjian 47

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1. Istilah Perikatan 47
2. Objek Perjanjian 47
3. Subjek Perjanjian 49
4. Syarat Sah Suatu Perjanjian 49

BAB III GAMBARAN UMUM TENTANG PERJAJIAN TERAPEUTIK, APLIKASI X, DAN KONDISI UMUM PASIEN SEBAGAI PENGGUNA LAYANAN JASA KONSULTASI KESEHATAN ONLINE APLIKASI X 53

A. Perjanjian Terapeutik 53
1. Definisi Perjanjian Terapeutik 53
2. Dasar Hukum Perjajian Terapeutik 55
3. *Informed consent* Sebagai Inti dari Perjanjian Terapeutik 56
4. Hubungan Hukum antara Dokter dengan Pasien 58

B. Tinjauan Mengenai Layanan Jasa Konsultasi Kesehatan *Online* Aplikasi X 62
1. Sejarah Aplikasi X 62
2. Layanan pada Aplikasi X 63
3. Mekanisme Pelaksanaan Konsultasi 65

C. Kondisi Umum Pasien sebagai Pengguna Aplikasi X 67
1. Karakteristik Responden 67
2. Alasan Pasien Memilih Konsultasi Menggunakan Aplikasi X 68
3. Kepuasan dan Pengalaman Kerugian Pasien terhadap Layanan Konsultasi Aplikasi X 70

BAB IV ANALISIS PELAKSANAAN PERJANJIAN TERAPEUTIK DAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PADA LAYANAN JASA KONSULTASI KESEHATAN *ONLINE* 74

A. Pelaksanaan Perjanjian Terapeutik pada Layanan Kesehatan *Online* Aplikasi X .. 74
B. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pada Aplikasi Aplikasi X 89
C. Tanggung Jawab Hukum Aplikasi X terhadap Kerugian Pasien 97

BAB V PENUTUP 102

A. Kesimpulan 102
B. Saran 105

DAFTAR PUSTAKA 106

LAMPIRAN 111

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden *67*

Tabel 3. 2 Alasan Pasien Menggunakan Aplikasi *69*

Tabel 3. 3 Kepuasan dan Kerugian Pasien *70*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Wawancara *111*

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara *113*

Lampiran 3. Lembar Persetujuan Narasumber..... *114*

Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup..... *117*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah faktor dasar yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Kesehatan juga termasuk salah satu aspek hak asasi manusia (HAM) yang tidak dapat dilanggar ataupun dicabut oleh siapapun. Hal tersebut tercantum dalam Deklarasi Hak Asasi Manusia Perserikatan Bangsa- Bangsa (PBB) tertanggal 10 November 1948. Dalam deklarasi HAM Pasal 25 ayat 1 dinyatakan bahwa "setiap orang berhak atas taraf kehidupan yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya sendiri dan keluarganya".

Hubungan antara pasien dan dokter adalah termasuk dalam hubungan hukum keperdataan. Hubungan keperdataan adalah hubungan hukum yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berada dalam kedudukan yang sederajat, setidak pada saat para pihak akan memasuki hubungan hukum tertentu. Adanya hubungan antara pasien dengan tenaga kesehatan ini menimbulkan perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen. Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), menyinggung bahwa pasien rumah sakit termasuk konsumen walaupun sebenarnya tidak menyebutkan secara eksplisit.

Pasien dalam pelayanan kesehatan dapat dianggap sebagai konsumen berdasarkan definisi tersebut karena mereka menggunakan layanan jasa kesehatan, seperti konsultasi dokter, pemeriksaan medis, atau

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

perawatan, dan mereka adalah penerima barang (layanan kesehatan) yang disediakan oleh pihak rumah sakit, klinik, atau penyedia layanan kesehatan lainnya. Meskipun tidak secara spesifik disebutkan dalam UU Perlindungan Konsumen, pengakuan pasien sebagai konsumen dalam konteks pelayanan kesehatan telah menjadi bagian dari praktik hukum dan etika profesi dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak pasien.

Terdapat serangkaian hak yang ada dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Hak tersebut adalah hak untuk mendapatkan akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas, hak untuk memperoleh informasi, tindakan, dan penanganan yang akan diterima oleh pasien. Hak-hak pasien tersebut telah diatur dalam undang-undang sehingga dipastikan bahwa pasien memiliki akses yang layak. Hal ini memungkinkan pasien untuk memahami tindakan pengobatan yang akan diimplementasikan dan menjelaskan detail terkait kondisi penyakitnya.

Secara umum, pelayanan kesehatan terdiri dari 2 (dua) hal, yang pertama adalah dokter yang bertindak sebagai *health provider* atau pemberi pelayanan kesehatan. Kedua, adalah pasien yang bertindak sebagai *health receiver* atau penerima layanan kesehatan. Dokter memberi pelayanan kesehatan dan melaksanakan kewajibannya sebagai pemberi jasa terhadap pasien. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan memberikan kepercayaannya.

Pelayanan kesehatan mempunyai tujuan utama yaitu untuk

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

melakukan pencegahan, dan penyembuhan atau pengobatan penyakit.[1] Tujuan pelayanan kesehatan bagi perseorangan atau individu adalah untuk penyembuhan dan pemulihan penyakit yang diderita oleh masing-masing pasien. Pelayanan kesehatan bagi masyarakat bertujuan untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, dan pencegahan penyakit. Hal ini sejalan dengan tujuan pelayanan kesehatan bagi perseorangan atau individu. Pelayanan kesehatan melibatkan pelayanan medis yang dibangun di atas hubungan individual antara dokter yang memberikan perawatan dan pasien yang membutuhkan kesembuhan untuk mencapai tujuan tersebut.

Keterkaitan antara tenaga medis dan individu yang memerlukan layanan kesehatan diatur secara hukum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Peraturan ini memberikan wewenang kepada dokter untuk melakukan pelayanan kesehatan terhadap pasien dengan merujuk pada tingkat keahlian dan kompetensi yang dimiliki oleh mereka.[2] Terjadinya hubungan antara dokter dengan pasien dalam perjanjian terapeutik dapat terjadi karena adanya perjanjian yang mengacu pada ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu tentang syarat sahnya perjanjian. Transaksi terapeutik diawali dengan proses tanya jawab (anamnesa) antara pasien dan dokter, lalu pemeriksaan fisik yang dilakukan dokter terhadap pasien, kemudian dokter akan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[1] Ubaidillah Amril Yus, "Analisis Tanggung Jawab Hukum Atas Layanan Medis Berbasis *Online* (Elektronik)", Journal Iuris Proseduralis, Vol. 1 No. 1 (2023), hlm. 57.

[2] Putri Komang Ayu Widyastari dkk, "Tanggungjawab Dokter Terhadap Pasien dalam Perjanjian Terapeutik", Jurnal Analogi Hukum, Vol 2:3 (2020), hlm. 316

menentukan diagnosa dari penyakit pasien.

Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi di dunia, bidang kedokteran pun juga memiliki hal baru yang berhubungan dengan teknologi. Pelayanan kesehatan seperti misalnya konsultasi kesehatan sekarang beralih dari cara tatap muka atau bertemu langsung. Berkembangnya zaman menuju era industri 4.0 maka konsultasi kesehatan dapat dilakukan secara jarak jauh atau tanpa tatap muka hanya dengan mengandalkan jaringan internet serta *smartphone* atau perangkat elektronik terkoneksi internet lainnya.

Revolusi teknologi yang sangat inovatif ini dikenal dengan istilah telemedisin yang memungkinkan dokter untuk berpraktik walaupun tidak bertemu secara langsung dengan pasien. Berkat telemedisin kini pelayanan medis dapat diberikan via telekomunikasi, audio, visual dan data yang dapat menghubungkan fasilitas pelayanan kesehatan. Meskipun secara geografis terpisah dengan adanya perbedaan waktu, tempat dan jarak, namun sudah tidak lagi menjadi kendala dalam hubungan terapeutik dokter dan pasien.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Telemedisin pun saat ini dikembangkan menjadi suatu layanan baru yang bentuknya serupa yakni layanan medis yang berbasis *online*. Keduanya sama-sama memberikan pelayanan dan berbasis *online*. Telemedisin pada umumnya lebih luas dan mencakup aspek perawatan kesehatan jarak jauh yang lebih komprehensif. Layanan konsultasi medis *online* sering kali lebih sederhana, fokus pada pertanyaan-pertanyaan

medis umum, dan tidak selalu memerlukan keterlibatan alat medis atau pemeriksaan fisik yang mendalam.[3]

Dengan hadirnya teknologi baru yang menciptakan pelayanan kesehatan berbasis *online* ini, tentu sangat erat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang dimuat dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Terutama pada pasal 1 angka 11 yang menjelaskan mengenai upaya kesehatan. Beberapa platform kesehatan *online* yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Alodokter, KlikDokter.com, Practo, HiDok, dan Halodoc.

Dalam penelitian kali ini, penulis berfokus pada salah satu platform layanan jasa konsultasi kesehatan online, identitas platform yang menjadi objek penelitian disamarkan dengan menggunakan nama "Aplikasi X". Aplikasi tersebut merupakan sebuah aplikasi dan situs web asal Indonesia yang bergerak di bidang kesehatan. Dengan aplikasi ini, seseorang bisa mencari dokter untuk berkonsultasi mengenai kondisi kesehatan yang dialami. Selanjutnya, setelah dokter diagnosis penyakit atau gejala yang diderita oleh pasien, akan diberikan resep obat yang sesuai. Aplikasi X menawarkan layanan kepada pengguna untuk berkonsultasi dengan dokter, membeli obat secara *online* dari apotek, dan layanan untuk mengecek hasil laboratorium secara *online*.

Sejak dibuat Aplikasi X, dalam pelaksanaan dan penggunaan

[3] *Ibid*, hlm. 58.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

aplikasi tersebut tentunya terjadi transaksi terapeutik yang terjadi antara pasien dan dokter. Platform Aplikasi X berfungsi sebagai penghubung antara dokter dan pasien. Dokter dan pasien tetap terjadi suatu perjanjian terapeutik yang terhubung di dalam platform dan tunduk di dalam perjanjian elektronik yang telah dibuat oleh platform. Perjanjian tersebut tertuang dalam syarat dan ketentuan yang telah dokter dan pasien sepakati sebelum dapat mengakses konten yang ada di dalam platform.

Pasien sebagai konsumen dalam penggunaan Aplikasi X ada kalanya mendapatkan hasil yang tidak sesuai dengan harapannya. Mulai dari adanya kendala jaringan sehingga sesi konsultasi terganggu, terjadinya aplikasi *error*, hingga keterlambatan pengiriman obat. Hal ini tentunya menjadi permasalahan tersendiri apabila pasien merasa dirugikan dan tidak menerima hasil dari pelayanan tersebut. Oleh karena hal tersebut, perlindungan hukum pasien disini dibutuhkan sebagai bentuk adanya suatu kepastian hukum.

Berdasarkan penjelasan diatas, penyusun tertarik untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pasien dalam layanan jasa konsultasi kesehatan *online* dengan judul **"Perlindungan Hukum terhadap Pasien dalam Layanan Jasa Konsultasi Kesehatan *Online* Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen."**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian terapeutik pada *platform* layanan jasa konsultasi kesehatan "Aplikasi X"?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada *platform* layanan jasa konsultasi kesehatan "Aplikasi X"?

C. Tujuan dan Kegunaan

Sesuai dengan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya terdapat tujuandan nilai kegunaan yang hendak dicapai dari penelitian ini, antara lain:

Tujuan:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian terapeutik pada *platform* layanan jasa konsultasi kesehatan "Aplikasi X".
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada *platform* layanan jasa konsultasi kesehatan "Aplikasi X".

Kegunaan:

1. Secara teoritis, penyusun berharap penelitian atau karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan landasan teoritis bagi perkembangan hukum pada umumnya, dan dapat memberikan informasi mengenai perlindungan hukum pada konsumen terhadap pasien dalam layanan jasa konsultasi kesehatan *online*. Serta dapat

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

menjadi tambahan literatur atau bahan informasi ilmiah yang dapat dipergunakan untuk melakukan pengkajian dan penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan perlindungan konsumen terhadap pasien dalam layanan jasa konsultasi kesehatan *online*.

2. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian, wawasan mahasiswa, akademisi dan untuk menambah wawasan bagi penyusun khususnya, dan para pembaca tentang perlindungan hukum konsumen terhadap pasien dalam layanan jasa konsultasi kesehatan *online*.

D. Telaah Pustaka

Penyusun menyadari penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap pasien dalam layanan jasa konsultasi kesehatan *online* ini merupakan kajian yang cukup menarik, dan bukan yang pertama kali dilakukan. Untuk menghindari terhadap kemungkinan kesamaan dalam penyusunan serupa, maka penyusun melakukan penelusuran terhadap proposal ini. Di antara penemuan tersebut ditemukan sebagai berikut:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Habib Ali Al Idarus yang berjudul "Perlindungan Hukum Pasien pada Konsultasi Dokter Online Perspektif Maqashid Syariah dan Hukum Positif (Studi UPT Perlindungan Konsumen Surabaya)". Pembahasan pada skripsi tersebut membahas mengenai perlindungan hukum pasien dan tanggung jawab dokter *online* menurut hukum positif dan praktik dokter *online* dalam

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

perspektif maqashid syariah. Persamaan dari judul tersebut adalah sama-sama meninjau perlindungan hukum pasien pada konsultasi *online*. Perbedaannya adalah fokus dari penelitian tersebut adalah membahas mengenai praktik dokter *online* ditinjau berasarkan hukum positif dan hukum islam, sedangkan judul ini meneliti aplikasi jasa konsultasi kesehatan *online* berfokus pada salah satu aplikasi disertai dengan wawancara dengan pihak mitra terkait.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Eko Esti Santoso dan Kurniawan yang berjudul "Bentuk Perlindungan Hukum Hak Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Kesehatan". Dalam penelitian tersebut membahas mengenai perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Kota Mataram dan menitik beratkan pada kasus masa Covid-19 yang mana di rumah sakit yang berada di Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat (NTB) jumlah kasus Covid-19 merupakan tertinggi dibandingkan dengan kasus Covid-19 di daerah lain di NTB, kasus Covid-19 di Kota Mataram yang terkonfirmasi sebesar 7089 kasus dan memiliki beberapa upaya dalam memberikan perlindungan bagi konsumen pada waktu menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Namun, pada kenyataannya hal tersebut tidaklah cukup membuat konsumen yang dalam hal ini adalah pasien merasa terjamin hak atas kenyamanan dan keamanannya. Perbedaannya adalah dalam penelitian tersebut membahas mengenai perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di

Kota Mataram dan menitik beratkan pada kasus masa Covid-19, sedangkan penelitian ini meneliti perlindungan hukum pasien pada aplikasi jasa konsultasi kesehatan *online* ditinjau dalam hukum perlindungan konsumen.

Ketiga, penelitian yang ditulis oleh Rinna Dwi Lestari yang berjudul "Perlindungan Hukum bagi Pasien dalam Telemedicine". Risiko pemberian pelayanan kesehatan lewat telemedisin jauh lebih besar dibandingan dengan pelayanan kesehatan melalui tatap muka atau secara langsung, sehingga diperlukan perlindungan hukum untuk pasien. Upaya penyelesaian apabila terjadi pelanggaran terhadap penyelenggaraan praktik dokter melalui telemedicine dapat dilakukan pengaduan kepada Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia, gugatan perbuatan melawan hukum, penyelesaian melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Perbedaan antara penelitian tersebut dengan judul ini adalah penelitian tersebut menitikberatkan pada perlindungan hukum dalam telemedisin, sedangkan judul ini membahas mengenai hukum perlindungan konsumen pasien dalam layanan jasa konsultasi kesehatan *online*.

Keempat, penelitian yang ditulis oleh Kuswardani dan Zainal Abidin yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Kesehatan di Aplikasi Fisdok" Dimana pelayanan kesehatan melalui platform kesehatan secara *online* dengan aplikasi FisDok pelaksanaannya dinilai masih di bilang aman secara

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

hukum. Aplikasi FisDok terbilang masih baru dan baru tahap uji coba di Desa Banjarsari Kecamatan Gajah Kabupaten Demak. Perbedaannya adalah penelitian tersebut menitikberatkan pada salah satu aplikasi jasa konsultasi kesehatan *online*, yaitu FisDok, sedangkan judul ini mencakup perlindungan hukum pasien pada salah satu aplikasi jasa konsultasi kesehatan *online* ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen

Kelima, penelitian yang ditulis oleh Ni Luh Gede Yogi Arthani, S.H.,M.H. dan Made Emy Andayani Citra, S.H.,M.H. dan berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Selaku Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan Yang Mengalami Malpraktek". Banyak kasus malpraktik yang terjadi dari tahun 2006 sampai 2012, tercatat ada 182 kasus kelalaian medik dan malpraktik yang terbukti dilakukan oleh dokter di Indonesia, hal ini menyebabkan perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen pelayan medik sangat penting untuk didiskusikan. Kurangnya pemahaman terhadap hak tentang pasien menyebabkan pasien memiliki posisi yang lemah sebagai konsumen pelayan publik. Pembahasan pada penelitian tersebut adalah tentang hubungan antara pasien dan dokter, hak pasien dan penyelesaian sengketa malpraktik, sedangkan judul ini membahas mengenai bagaimana perjanjian terapeutik dan bentuk perlindungan hukum yang diperoleh pasien pada aplikasi layanan jasa konsultasi kesehatan *online* dan dilihat dari sudut perspektif perlindungan konsumen.

Dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan, bahwa

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

belum adanya penelitian yang menekankan pada perlindungan hukum terhadap pasien ditinjau dari hukum perlindungan konsumen. Maka dalam penelitian ini penulis akan meneliti mengenai perlindungan hukum terhadap pasien dalam layanan jasa konsultasi kesehatan *online* ditinjau dari hukum perlindungan konsumen.

E. Kerangka Teoritik

Pada bagian kerangka teoritik ini merupakan abstraksi dari hasil pemikiran yang digunakan sebagai dasar acuan dalan membantu penelitian karya ilmiah ini. Penelitianini menggunakan 3 (tiga) teori yang digunakan sebagai acuan dalam menganalisis, yaitu:

1. Teori Perlindungan Hukum

   Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negaranya agar hak- haknya sebagai seorang warganegara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

   Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa amann kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, bantuan hukum, ganti rugi, dan sebagai pendekatan *restrorative justice*.

Menurut Satjipto Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.[4] Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.[5]

2. Teori Perjanjian

Pasal 1313 KUHPerdata mengatur bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lainnya. Pasal ini menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan

[4] Satjipto Rahardjo, Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia, (Jakarta: Kompas, 2003), hlm. 121.

[5] Muchsin, "Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia", Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm. 14.

diri. Pengertian ini sebenarnya tidak begitu lengkap, tetapi dengan pengertian ini sudah jelas bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan dirinya kepada pihak lain.[6]

Subekti mengemukakan bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.[7] Wirdjono Prodjodikoromengartikan perjanjian sebagai suatu hubungan hukum mengenai harta benda antar kedua belah pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.[8] Beberapa defenisi perjanjian yang diuraikan di atas menunjukkan bahwa ada yang mendefenisikan sebagai suatu perbuatan, suatu peristiwa dan ada yang mendefenisikanya sebagai suatu hubungan hukum.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, perjanjian terapeutik merupakan hubungan antara dokter dengan pasien yang memberikan kewenangan kepada dokter untuk melakukan pelayanan kesehatan terhadap pasien berdasarkan keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh dokter. Dari hubungan hukum

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[6] Ahmadi Miru dan Sakka Pati, Hukum Perikatan (Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW), (Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2011), hlm. 63.

[7] R. Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata, (Jakarta : PT.Intermasal,2002), hlm. 5.

[8] Wirdjono Prodjodikoro, Wirdjono Azas-AzasHukum Perjanjian, (bandung : CV.Mandar maju, 2000), hlm. 5.

dalam transaksi terapeutik tersebut, timbullah hak dan kewajiban masing-masing pihak, pasien mempunyai hak dan kewajibannya, demikian juga sebaliknya dengan dokter. Sebagai suatu perjanjian maka perjanjian terapeutik juga mengacu pada syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu: kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu pokok persoalan tertentu, dan suatu sebab yang halal.

3. Teori Tanggung Jawab Hukum

Teori tanggung jawab hukum merupakan teori yang menganalisis tentang tanggung jawab subjek hukum atau pelaku yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana untuk memikul biaya atau kerugian atau melaksanakan pidana atas kesalahannya maupun karena kealpaannya. Tanggung jawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan sebagai liability dan responsibility, istilah liability menunjuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah responsibility menunjuk pada pertanggungjawaban politik. Teori tanggung jawab lebih menekankan pada makna tanggung jawab yang lahir dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sehingga teori tanggungjawab dimaknai dalam arti liabilty, sebagai suatu konsep yang terkait dengan kewajiban hukum seseorang yang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan dengan hukum.

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: "seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Hans Kelsen selanjutnya membagi mengenai tanggungjawab, terdiri dari: pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri, pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain, pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian, pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

F. Metode Penelitian

Dalam membuat karya ilmiah ini perlu kiranya memaparkan metode penelitian yang digunakan sebagai dasar atau acuan untuk memperoleh data untuk tujuan dan kegunaantertentu. Dalam penulisan karya ilmiah ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1. Jenis Penelitian

   Dalam penulisan karya ilmiah ini, penyusun menggunakan jenis penelitian lapangan *(field research)* yaitu jenis penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data dari lapangan, serta memperoleh penelitian tentang objek yang akan dibahas, kemudian akan dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan teori hukum yang ada

2. Sifat Penelitian

   Sifat dari penelitian yang hendak digunakan ini adalah penelitian deskriptif analitis yang merupakan suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. Penelitian ini memberikan gambaran dari suatu pernyataan yang lengkap, rinci dan jelas tentang pelindungan hukum konsumen terhadap pasien dalam layanan jasa konsultasi kesehatan *online*.

3. Pendekatan penelitian

   Pendekatan penelitian yang digunakan penyusun dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Yuridis adalah mengkaji konsep

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

normatif atau peraturan perundang-undangan, sedangkan empiris adalah mengkaji pada kenyataan yang ada di lapangan. Metode pendekatan yuridis-empiris merupakan jenis pendekatan yang menganalisis permasalahan dengan mengkomparasikan data-data sekunder seperti peraturan perundang-undangan yang berlaku, buku, jurnal, atau karya tulis lain yang berhubungan dengan perlindungan hukum konsumen.

4. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu:

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh dari observasi dan melakukan wawancara secara langsung kepada informen yang terkait dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini, data diperoleh secara langsung yang melalui wawancara kepada pasien dengan menggunakan kuisoner sebagai alat bantu memperoleh data primer dari pasien mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan konsultasi kesehatan online, wawancara dengan dokter dan tenaga kesehatan (psikolog) yang terlibat dalam layanan jasa konsultasi kesehatan *online*.

b. Data Sekunder

Sumber data yang juga digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang merupakan data yang telah ada sebelumnya dan digunakan sebagai pelengkap kebutuhan data

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

penelitian. Dalam menganalisis data sekunder, membutuhkan 3 bahan hukum.berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer dalam hal ini adalah perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Bahan hukum sekunder terdiri atas buku dan jurnal-jurnal hukum seputar judul penelitian. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa kamus umum, kamus bahasa, surat kabar, artikel, internet.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai di penelitian ini adalah:

a. Teknik wawancara

Dengan melakukan wawancara kepada dokter dan psikolog mitra Aplikasi X dan melakukan penelitian terhadap pasien dengan mengajukan pertanyaan terbuka melalui teknik kuisioner sebagai alat bantu. Adapun jenis wawancara yang dilakukan penyusun adalah wawancara terstruktur dan akan berkembang sesuai kebutuhan informasi yang ingin didapatkan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

b. Dokumentasi

Dokumentasi akan dijadikan sebagai penunjang sekaligus bukti bahwa telah dilakukan pengumpulan data.

c. Studi kepustakaan

Studi pustaka dilakukan dengan melakukan inventarisasi dan mengutip buku-buku literatur tentang ilmu hukum, ketentuan perundang-undangan, serta karangan-karangan ilmiah, dan catatan-catatan kuliah yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini, yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

G. Sistematika Pembahasan

Bab pertama, yang merupakan bab yang akan memberikan gambaran dari penelitian ini secara menyeluruh. Bab ini terdiri dari tujuh sub pembahasan, meliputi latar belakang, rumusan masalah, metode penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, yang merupakan bab mendalam tentang perlindungan hukum, perlindungan konsumen, hukum pelayanan kesehatan, dan hukum perjanjian.

Bab ketiga, pada bab ini penulis akan memaparkan tentang tinjauan umum terkait perjanjian terapeutik, gambaran umum tentang Aplikasi X, dan kondisi umum pasien sebagai pengguna aplikasi X.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Bab keempat, merupakan bab yang akan berisi analisis penyusun terhadap permasalahan yang diangkat dalam hal ini akan memaparkan pelaksanaan perjanjian terapeutik pada Aplikasi X dan perlindungan hukum terhadap pasien dalam layanan jasa konsultasi kesehatan *online* ditinjau dalam hukum perlindungan konsumen.

Bab kelima, merupakan bab terakhir yang akan berisi kesimpulan dari permasalahan yang telah dianalisis pada bab sebelumnya, serta adanya rekomendasi sebagai keterangan tambahan dan tindak lanjut mengenai penelitian skripsi untuk selanjutnya, daftar rujuk, lampiran-lampiran dan biografi dari penulis.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bersasarkan uraian dan pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan perjanjian terapeutik pada *platform* layanan jasa konsultasi kesehatan online "Aplikasi X" dikatakan sah dan terpenuhi berdasarkan syarat sahnya perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Perjanjian terapeutik pada aplikasi Aplikasi X telah sah karena terpenuhinya syarat sah perjanjian yaitu, kesepakatan para pihak, kecakapan para pihak, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Hal tersebut didukung dengan adanya fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi, seperti fitur *chat* dengan dokter, *voice call*, dan *video call*. Salah satu unsur penting dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu adanya kesepakatan para pihak, dalam konteks perjanjian terapeutik diwujudkan melalui mekanisme *informed consent*, dimana pasien memberikan persetujuannya atas tindakan medis setelah memperoleh informasi yang jelas dari dokter. *Informed consent* merupakan pernyataan persetujuan yang diberikan pasien setelah mendapatkan informasi medis dari dokter. Dalam *informed consent* terdiri dari dua hal, yaitu proses pemberian informasi atau penjelasan medis yang dilakukan oleh dokter, dan kedua yaitu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pasien. Pelaksanaan *informed consent* sebagai

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

syarat terjadinya perjanjian terapeutik pada aplikasi Aplikasi X dilaksanakan dan terpenuhi dengan beberapa tahap, mulai dari pasien registrasi hingga selesai sesi konsultasi.

2. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada *platform* layanan jasa konsultasi kesehatan "Aplikasi X" dapat diwujudkan dengan adanya layanan *customer service* atau pusat bantuan yang berfungsi untuk membantu konsumen (pasien) yang terkendala terkait layanan aplikasi. Pasien juga dapat melapor ke Majelis Disiplin Profesi (MDP) jika mengalami kerugian akibat diagnosa penyakit. Jika pasien mengalami kerugian hingga mengharuskan melakukan tindakan fisioterapi, maka pasien dapat langsung melakukan gugatan perbuatan melawan hukum, penyelesaian melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Bentuk perlindungan hukum tersebut tertuang dalam beberapa peraturan seperti Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 20 Tahun 2019 serta Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, yang mengatur mengenai perlindungan privasi, hak atas layanan, serta kewajiban para pihak. Terdapat juga upaya perlidungan preventif dari aplikasi Aplikasi X, yaitu dengan verifikasi dokter mitra, sistem rating ulasan dan layanan pengaduan sehingga dokter yang tersedia benar-benar berkompeten dan fitur rekam medis elektronik yang memudahkan pasien dalam mengakses rekam medisnya. Dalam

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

pelaksanaan perlindungan konsumen, masih ditemukan kendala, salah satunya dialami oleh pasien P12 yang mengalami kerugian berupa waktu akibat terjadinya *system error* yang menyebabkan keluhan yang disampaikan dalam proses konsultasi tidak terbaca oleh sistem sehingga tidak dapat ditanggapi oleh dokter. Terhadap permasalahan tersebut, Aplikasi X telah memberikan bentuk tanggung jawab hukum dengan mengembalikan biaya konsultasi P12 secara utuh dan langsung sebagai bentuk pemulihan terhadap kerugian finansial pasien. Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian, Aplikasi X telah memberikan perlindungan dan pertanggungjawaban terhadap pasien melalui penyelesaian atas kerugian yang timbul, namun pengembalian biaya konsultasi belum secara langsung memulihkan kerugian nonfinansial berupa waktu yang telah digunakan pasien dan masih diperlukan upaya untuk mencegah terjadinya gangguan sistem serupa di kemudian hari. Dari paparan tersebut, masih terdapat celah perlindungan hukum yaitu pada ketidakjelasan tanggungjawab jika terjadi kerugian besar seperti malpraktik menjadi tantangan tersendiri dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi pasien.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti mengajukan beberapa saran terkait permasalahan dalam penelitian ini untuk pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Pemerintah

   Perlu adanya penguatan hukum berupa peraturan yang mengatur secara eksplitis mengenai praktik pelayanan kesehatan berbasis digital seperti Aplikasi X agar terciptanya sistem layanan kesehatan yang aman, adil, dan berkelanjutan.

2. Dokter

   Diharapkan dapat memberikan layanan konsultasi online dengan berhati-hati dalam memberikan diagnosa terhadap pasien dan selalu mematuhi seluruh standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku pada platform kesehatan dimana dokter tersebut melakukan praktik konsultasi online agar tidak menimbulkan kerugian terhadap pasien.

3. Pasien

   Diharapkan kepada pasien untuk membaca dengan seksama syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi sebelum melakukan konsultasi maupun menggunakan fitur yang tersedia untuk meminimalisir terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan kedepannya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Buku

Abdul Halim Barakatuallah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* , Bandung, Nusa Media, 2016.

Amri Amri, *Bunga Rampai Hukum Kesehatan*, Jakarta : Widya Medik 1997.

Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen,* Bandung, Ghalia Indonesia, 2008.

Atsar, Abdul dn Rani Apriani, *Buku Ajar Perlindungan Konsumen,* Yogyakarta: Deepublish, 2019.

Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* : Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media 2014.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dajaan S. Susilowati, Agus Suwandono, dan Deviana Yuanitasari, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi 2.* Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2021.

Fuady, Munir. *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: Rajawali, 2015.

Indriyanti Alexandra Dewi, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2008.

Kusumadewi Sri, *Informatika Kesehatan*,Yogyakarta: Graha Ilmu dan Rumah Produksi Informatika, 2009.

Miruk Achmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.

Muhaimin, *Metode penlitian Hukum*, Mataram: University Press, 2020.

Raharjo, Handri. *Hukum Perjanjian Di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2009.

Satjipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

Satrio, J. *Hukum Perjanjian-Perjanjian Pada Umumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992.

Soegijoko Soegijardjo, *Aspek Hukum Telemedicine,* Ambon: Universitas Pattimura: Arman Anwar, 2014.

Soeroso, R. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Soliki, Nur. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Jawa Timur: Qiara Media, 2021.

Subekti. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa, 2017.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Grup 2013

Jurnal, Skripsi, Tesis, dan Disertasi

Arthani Ni Luh Gede Yogi, Made Emy Andayani Citra, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien Selaku Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan Yang Mengalami Malpraktek*, Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2013.

Dahlan, Sofwan, *Hukum Kesehatan, Badan Penerbit Universitas Diponegoro,* Semarang, 2003.

Idarus, Habib Ali Al. "Perlindungan Hukum Pasien pada Konsultasi Dokter Online Perspektif Maqashid Syariah dan Hukum Positif (Studi UPT Perlindungan Konsumen Surabaya)." Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2024.

Komalawati, Veronica, *Peranan Informed Consent dalam Transaksi Terapeutik*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002.

Kuswardani, Zainal Abidin, *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Kesehatan di Aplikasi Fisdok*, Al-Manhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam, Volume 5 Number 1, 2023.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lestari, Rinna Dwi, *Perlindungan Hukum bagi Pasien dalam Telemedicine,* Jurnal Cakrawala Informasi, Vol. 1 No. 2, 2021.

Maudi, Dian. *Tanggung Jawab Hukum Dokter Terhadap Kesalahan Diagnosis Penyakit Kepada Pasien*. Jurnal Cepalo, 2 (1). 2018.

M. Jusuf Hanafiah dan Amri Amir, *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*, BGG, Jakarta, 1999.

Miru, Ahmadi, Perlindungan *Bagi Prinsip-Prinsip Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Depok, 2017.

M. Iqbal Ghifari*, Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Covid-19 Sebagai Konsumen Jasa di Bidang Pelayanan Kesehatan di RSUD Praya Lombok Tengah.* Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram. 2021.

Primavita, Sherly. *Tanggung Jawab Hukum Dokter Dalam Pelayanan Telemedicine.* Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman, 2013.

Rimavita, Herly. *Tanggung Jawab Hukum Dokter Dalam Pelayanan Telemedicine*. Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman, 2013.

Rizky Karo Karo & Debora Pasaribu, *Aspek Hukum Konsultasi Dokter Melalui Media Online Di Indonesia,* Tadulako Master Law Journal, vol. 1, no. 1, 2018.

Santoso Eko Esti, Kurniawan, *Bentuk Perlindungan Hukum Hak Konsumen*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Kesehatan, Jurnal Kertha Semaya, Vol.10 No.3, 2022.

Soegijardjo Soegijoko, *Aspek Hukum Telemedicine*, Ambon: Universitas Pattimura, 2014.

Titik Triwulan dan Shinta Febrina, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien (Jakarta: Prestasi Pustaka*, 2010.

Yuliana, Ni Luh Dina. *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien yang Menderita Kerugian Akibat Salah Diagnosis dalam Platform Layanan Kesehatan Online.* Jurnal Kertha Wicara Vol.10 No.8, 2021.

Yuliana, Ni Luh Dina. *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien yang Menderita Kerugian Akibat Salah Diagnosis dalam Platform Layanan Kesehatan Online.* Jurnal Kertha Wicara, 10 (8), 2021.

Yoga, I Gede Perdana. *Pertanggungjawaban Hukum Konsultasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Online*. Fakultas Hukum Universitas Dwijendra, 2015.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA