

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PASIEN HALODOC  
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN & UNDANG-UNDANG NOMOR 29  
TAHUN 2004 TENTANG PRAKTIK KEDOKTERAN**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



Oleh:  
Himayatul Husna  
NIM : 205102020019

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH  
JUNI 2024**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PASIEN HALODOC  
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN & UNDANG-UNDANG NOMOR 29  
TAHUN 2004 TENTANG PRAKTIK KEDOKTERAN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah  
Jurusan Hukum Islam  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh:

**Himayatul Husna**  
**NIM: 205102020019**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R  
Disetujui Pembimbing:



**Dr. Busriyanti, M.Ag.**  
NIP. 197106101998032002

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PASIEN HALODOC  
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN & UNDANG-UNDANG NOMOR 29  
TAHUN 2004 TENTANG PRAKTIK KEDOKTERAN**

**SKRIPSI**


Telah diuji dan diterima memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari: Senin  
Tanggal: 10 Juni 2024

**Tim Penguji**

Ketua

Sekretaris

  
Freddy Hidayat, M.H  
NIP. 19880826 201903 1 003

  
Afrik Yumari, M.H  
NIP. 19920113 202012 2 010

Anggota :

1. Dr. Ahmadiono, M.E.I.  )

2. Dr. Busriyanti, M.Ag.  )

Menyetujui

Dekan Fakultas Syariah

  
Dr. Widada Helmi, S.H., M.A.  
NIP. 1991107 201801 1 004

## MOTTO

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

“Janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah membuat kerusakan di bumi” (Q.S As Syuara’; 183)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW. Skripsi ini saya dedikasikan untuk universitas tercinta saya, yakni Fakultas Syariah, Jurusan Hukum Islam, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achad Siddiq Jember. Tak lupa, saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya sampai pada titik ini, terutama untuk :

1. Kedua orang tua saya yakni abah Mudasir dan ummik Maisara mereka yang telah memberikan dukungan sepenuhnya dalam penulisan skripsi ini tanpa terlupakan selalu mendoakan saya tanpa lelah.
2. Saudara kandung saya Hilmiyatul Mahsunah serta Mahfudz yang juga menjadi motivasi serta memberikan dukungan kepada saya sepanjang proses penyelesaian skripsi ini.
3. Saya ucapkan terimakasih juga kepada bapak Tomo dan ibu Hudzaifah , kakak sepupu saya Burdatul Waridah, Ika Firdausiyah, Ana Nihayatul Quswah dan semua saudara-saudara yang juga mendoakan dan memberi dukungan kepada saya selama proses menyelesaikan skripsi ini.
4. Tidak lupa kepada sahabat-sahabat saya di rumah, yakni Wulanda Ega Novelia dan Sherly maupun sahabat di bangku kuliah yakni Adinda Putri Yuditya, yang telah mendampingi dan memberikan dukungan yang sangat berharga bagi saya.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Pasien Halodoc Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen & Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran”**. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk menggali dan menambah wawasan khazanah keilmuan serta untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana hukum (S.H) di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan kali ini penulis dengan segala rasa hormat dan kerendahan hati ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril ataupun materiil baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan, maka dari itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M. CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan segala fasilitas kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini

2. Dr.Wildani Hefni, MA. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah meluangkan waktunya untuk menyetujui hasil skripsi ini yang telah diselesaikan.
3. Freddy Hidayat S.H.,M.H. Selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah yang telah menyetujui hasil skripsi yang telah diselesaikan.
4. Dr.Busriyanti.,M.Ag. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta kesabaran untuk membimbing peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Syariah yang telah memberikan ilmu serta motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan

Jember, 10 Juni 2024

Himayatul Husna  
NIM:205102020019

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

Himayatul Husna, 2024: Perlindungan Konsumen Terhadap Pasien Halodoc Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen & Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Pasien, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.

Perjanjian baku merupakan klausula-klausula yang telah dibakukan sebelumnya oleh pelaku usaha, dalam praktiknya seringkali melanggar Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengenai pencantumannya terdapat klausula eksonerasi yakni klausula mengenai pembatasan, pengalihan dan pembebasan tanggung jawab, hal ini tentunya juga terjadi dalam klausula yang dibuat oleh pihak aplikasi Halodoc terdapatnya pengalihan, pembebasan tanggung jawab oleh pihak Halodoc yang dibebankan kepada konsumen maupun pihak ketiga.

Fokus dalam penelitian dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pada klausula baku dalam aplikasi Halodoc ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. 2) Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi pasien sebagai konsumen dalam aplikasi Halodoc Perspektif Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pada klausula baku dalam aplikasi Halodoc ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan 2) Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi pasien sebagai konsumen dalam aplikasi Halodoc perspektif Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

Penelitian ini menerapkan pendekatan Normatif yakni jenis penelitian yang mengkaji dan menganalisis dan telaah terhadap studi dokumen yakni dengan menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan. Adapun analisisnya yakni menggunakan metode analisis yang bersifat kualitatif. Sifat analitis pada penelitian ini yakni preskriptif

Hasil dari penelitian ini yaitu: 1) Berdasarkan pasal 4 dan pasal 7 undang-undang nomor 8 tahun 1999 jika konsumen tidak memperoleh haknya pelaku usaha yaitu halodoc wajib bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian tersebut sehingga apabila terdapat penyalahgunaan yang dilakukan oleh penyedia layanan maupun pihak ketiga manapun. Ganti rugi yang dimaksud sesuai dengan Pasal 19 2) Saat ini, perlindungan terhadap pasien di platform kesehatan masih belum tercakup secara menyeluruh dalam peraturan perundang-undangan. Berkaitan dengan perlindungan hukum yang diberikan kepada pasien yang mengalami kerugian akibat mendapatkan diagnosa penyakit yang salah oleh dokter dapat menyampaikan pengaduan kepada MKDKI sesuai ketentuan Pasal 66 UU Praktik Kedokteran.



## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKAAN .....</b>	<b>15</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Kajian Teori.....	22

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Jenis Penelitian.....	47
B. Pendekatan Penelitian .....	47
C. Sumber Bahan Hukum .....	48
D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum .....	49
E. Analisis Data .....	50
F. Tahap-tahap Penelitian.....	51
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	53
B. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pasien Atas Klausula Baku Dalam Aplikasi Halodoc Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	61
C. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pasien Sebagai Konsumen Dalam Aplikasi Halodoc Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.....	75
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran .....	83
<b>DAFTARPUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Biodata Penulis	

**DAFTAR TABEL**

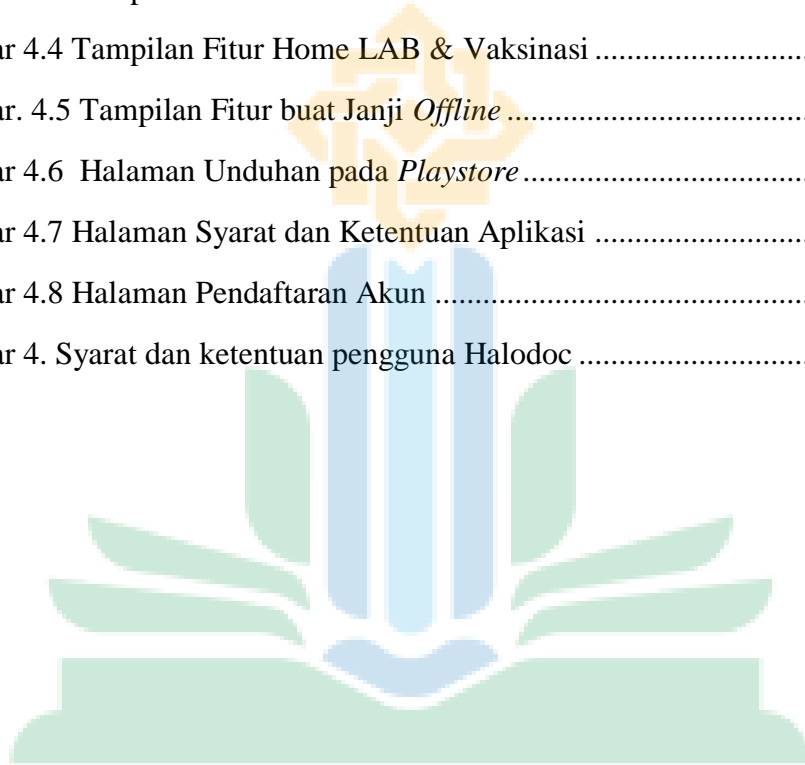
	<b>Hal</b>
Tabel 2.1 Kajian Terdahulu .....	20



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Halodoc .....	54
Gambar 4.2 Tampilan Fitur Chat dengan Dokter .....	55
Gambar 4.3 Tampilan Fitur Toko Kesehatan.....	56
Gmabar 4.4 Tampilan Fitur Home LAB & Vaksinasi .....	57
Gambar. 4.5 Tampilan Fitur buat Janji <i>Offline</i> .....	57
Gambar 4.6 Halaman Unduhan pada <i>Playstore</i> .....	59
Gambar 4.7 Halaman Syarat dan Ketentuan Aplikasi .....	60
Gmabar 4.8 Halaman Pendaftaran Akun .....	61
Gmabar 4. Syarat dan ketentuan pengguna Halodoc .....	71



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Setiap individu terlahir dengan memiliki hak-haknya, termasuk hak atas kesehatan. Kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti lingkungan, budaya, dan ekonomi. Setiap orang yang sakit berhak untuk mendapatkan perawatan yang tepat yang di dapatkan dari tenaga medis misalnya pelayanan dokter kepada pasiennya dan bentuk perawatan tersebut diartikan sebagai suatu pelayanan kesehatan kepada pasien.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, seorang pasien dipandang sebagai konsumen yang menerima layanan dari dokter. Hal ini dilihat sebagai suatu hubungan layanan antar dokter sebagai penyedia layanan dan pasien sebagai konsumen, hal ini telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dimana disebutkan bahwa pasien diartikan sebagai seorang konsumen dalam bidang kesehatan karena mereka umumnya berkonsultasi tentang masalah kesehatan untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan.

Pada masa sekarang perkembangan teknologi sudah berkembang pesat dan mempengaruhi banyak bidang. Kenyataannya masyarakat pada masa sekarang telah banyak yang memakai teknologi berbasis *online* termasuk pada bidang kesehatan. Pada bidang kesehatan pelayanan kesehatan tidak hanya di dilakukan secara langsung atau tatap muka oleh dokter terhadap pasien namun juga bias dilakukan secara *online* yang bisa diakses melalui *website* atau

aplikasi, salah satu layanan kesehatan berbasis *online* yakni dalam aplikasi Halodoc.

Halodoc merupakan sebuah perusahaan rintisan yang berfokus pada penyediaan layanan aplikasi dokter, telah aktif sejak tahun 2016. Tujuan Halodoc adalah untuk mempermudah akses kesehatan dengan memanfaatkan teknologi daring, memungkinkan interaksi langsung dengan dokter pilihan melalui perangkat ponsel. Halodoc memberikan kesempatan kepada penggunanya untuk memilih 2 bentuk layanan yang terdiri dari layanan umum dan layanan khusus, dan layanan yang sering dipakai oleh pengguna adalah layanan umum dimana dalam layanan ini terdiri dari 4 fitur antara lain layanan chat dengan dokter, layanan toko kesehatan, layanan home lab & vaksinasi dan layanan buat janji *offline*.<sup>1</sup>

Dengan kemudahan akses yang semakin meningkat bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan, penting untuk memberikan informasi kepada mereka tentang manfaat dan risiko menggunakan teknologi layanan melalui media *online*. Karena pelayanan yang diterima oleh pengguna bersifat tidak langsung, ada banyak hal yang perlu dipahami oleh pasien atau pengguna layanan kesehatan melalui media *online*.

Sebagai pelaku usaha yang mencari keuntungan, pihak Halodoc membuat suatu ketentuan yang harus dipenuhi oleh para pihak yang terlibat yakni pihak Halodoc dan pengguna selaku konsumen agar hubungan diantara keduanya saling menguntungkan. Hubungan antara pihak Halodoc dan

---

<sup>1</sup> Redaksi Halodoc (On-line), diakses 18 September 2023  
<https://www.halodoc.com/aplikasi-halodoc>

pengguna sebagai konsumen didasarkan pada kesepakatan dengan mematuhi syarat dan ketentuan dalam website Halodoc, dimana syarat dan ketentuan tersebut diartikan sebagai perjanjian yang mengikat kedua belah pihak.<sup>2</sup>

Pengertian perjanjian menurut Abdulkadir yakni persetujuan yang dilakukan antara dua orang atau lebih untuk mengikatkan diri dalam melaksanakan suatu hal yang terkait dengan harta kekayaan.<sup>3</sup> Menurut Subekti suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.<sup>4</sup> Berdasarkan dari pengertian itu maka makna dari adanya perjanjian yakni timbul atau terjadi karena adanya kata sepakat atau persetujuan kedua belah pihak untuk melakukan sesuatu sesuai dengan kehendak diantara pihak. Perjanjian menimbulkan hak serta kewajiban bagi kedua belah pihak.

Hukum perjanjian memberikan kesempatan kepada para pihak untuk merancang dan menentukan isi perjanjian sesuai dengan prinsip kebebasan berkontrak. Namun, dalam praktiknya, seringkali muncul beberapa masalah yang terkait dengan pelaksanaan perjanjian tersebut, salah satunya adalah perjanjian baku yang diatur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Denny Indrayana, *Fiksi Hukum Harus Didukung Sosialisasi Hukum*, Hukum Online tanggal 23 April 2008, diakses 23 Oktober 2023 <https://m.hukumonline.com/berita/baca/hol19115/fikdi-hukum-harus-didukung-sosialisasihukum/>.

<sup>3</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditiya Bakti, 1990), 78

<sup>4</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermesa, Cet Ke 12, 1990), 1

<sup>5</sup> Muhammad Hasan Muaziz, *pengaturan klausula baku dalam hukum perjanjian untuk mencapai keadilan berkontrak*, Jurnal Law Reform, Vol 11 No 1, 2015, 75 <https://www.neliti.com/id/publications/163144/pengaturan-klausula-baku-dalam-hukum-perjanjian-untuk-mencapai-keadilan-berkontr>

Perjanjian baku adalah kesepakatan di mana satu pihak menetapkan semua syaratnya tanpa memberikan ruang bagi pihak lain untuk bernegosiasi atau meminta perubahan. Umumnya, perjanjian baku hanya menuangkan dan menegaskan hak-hak pihak yang lebih kuat dan membatasi kewajiban pihak yang lebih lemah dan mereka terpaksa menerima kondisi tersebut karena posisinya yang lemah.

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan pengertian perjanjian baku namun hanya mencantumkan pengertian klausula baku yang secara khusus merupakan bagian dari perlindungan konsumen dan secara umum dapat dikatakan sebagai suatu perjanjian. Adapun pengertian mengenai klausula baku tertera dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa klausula baku merupakan peraturan dan ketentuan yang sudah disiapkan dan telah ditetapkan sebelumnya oleh penyelenggara usaha tanpa melibatkan pihak lain, Kemudian, disertakan dalam dokumen perjanjian yang mengikat dan harus dipatuhi oleh konsumen.<sup>6</sup>

Selain itu dalam perlindungan konsumen terdapat hak-hak yang harus dilindungi dan dihormati secara umum hal-hal tersebut adalah:<sup>7</sup>

1. Hak keamanan dan keselamatan
2. Hak atas informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar

---

<sup>6</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 10

<sup>7</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Prenada Media Grup 2013),47



Klausula baku sering kali dibuat oleh pihak yang memiliki kekuatan lebih, dalam hal ini pelaku usaha. Hal ini menyebabkan isi klausula baku cenderung merugikan pihak yang menerimanya, yaitu konsumen. Jika konsumen menolak klausula baku tersebut, maka mereka tidak mendapatkan barang atau jasa yang mereka perlukan karena klausula serupa dapat ditemukan di tempat lain. Oleh karena itu, konsumen sering kali terpaksa menyetujui isi klausula baku tersebut meskipun hal tersebut dapat menguntungkan pihak lain dan merugikan diri mereka sendiri.

Halodoc sebagai perusahaan teknologi kesehatan yang menjalankan fungsinya melalui website memberlakukan klausula baku yang terdapat di dalam syarat dan ketentuannya. Di mana dalam salah satu syarat dan ketentuan halodoc dinyatakan bahwa :

“ Layanan halodoc dan semua informasi, konten, bahan, produk (termasuk perangkat lunak) dan layanan lainnya termasuk atau yang tersedia melalui layanan halodoc disediakan oleh halodoc "apa adanya" dan "sebagaimana tersedia" , kecuali secara tertulis dinyatakan lain. Halodoc tidak membuat pernyataan atau jaminan dalam bentuk apapun tersurat maupun tersirat, untuk pengoperasian layanan halodoc, atau informasi, konten, bahan, produk (termasuk *software*) atau layanan lain termasuk di dalam atau disediakan melalui layanan halodoc, kecuali secara tertulis dinyatakan lain. Anda secara tegas menyetujui bahwa penggunaan layanan halodoc merupakan resiko anda sendiri”<sup>8</sup>

Berdasarkan salah satu syarat dan ketentuan dalam website halodoc di atas maka bertentangan dengan pasal 18 ayat 1 huruf a undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang

---

<sup>8</sup> Redaksi Halodoc. diakses pada Tanggal 18 September 2023  
<https://www.halodoc.com/syarat-dan-ketentuan>

membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.<sup>9</sup>

Halodoc adalah perusahaan teknologi yang menghubungkan penyedia layanan dengan konsumen. Hubungan halodoc dengan konsumen adalah hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang terjalin karena adanya perjanjian baku di mana para pihaknya memiliki hak dan kewajiban. Hubungan dokter dengan konsumen dilihat dari aspek hukum adalah hubungan antara subjek hukum dengan subjek hukum. hubungan antara dokter dan konsumen merupakan hubungan hukum yang didasarkan pada transaksi terapeutik hubungannya sangat pribadi karena dilandasi atas kepercayaan. Dari hubungan hukum dalam transaksi terapeutik tersebut timbullah hak dan kewajiban para pihak.<sup>10</sup>

Dokter dengan pasien mempunyai hubungan yang akan menimbulkan perikatan hubungan perikatan ini muncul disebabkan oleh pasien dengan penuh kesadaran menggunakan aplikasi halodoc untuk meminta pertolongan atas penyakit yang dideritanya. Hubungan perikatan ini akan muncul bersumber pada kepercayaan pasien terhadap dokter sehingga pasien bersedia memberikan persetujuan tindakan medis yang biasa disebut dengan *informed consent* yang artinya bahwa pasien memberikan persetujuan untuk dilakukan pelayanan kesehatan terhadap dirinya.

---

<sup>9</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 18 angka 1

<sup>10</sup> Nadya said, hubungan hukum antara pasien dan tenaga medis jurnal untad, Vol 4,2016, <https://media.neliti.com/media/publications/152891-ID-hubungan-hukum-antara-pasien-dan-tenaga.pdf>

Dokter berperan sebagai penyedia layanan dalam platform Halodoc, di mana statusnya hanya dijelaskan sebagai mitra kerja, bukan sebagai karyawan, agen, atau perwakilan resmi Halodoc. Hal ini dinyatakan dalam syarat dan ketentuan Halodoc yakni :

“Pengguna memahami bahwa kerjasama antara halodoc dan penyedia layanan bukan merupakan hubungan karyawan akan tetapi hubungan kerjasama yang dijalin berdasarkan profesionalisme. Halodoc tidak mempekerjakan penyedia layanan dan halodoc tidak bertanggung jawab atas tindakan kecerobohan kelalaian atau kelengahan penyedia layanan dalam memberikan layanan halodoc. Platformer Halodoc merupakan layanan informasi dan komunikasi *online* yang disediakan oleh halodoc”.<sup>11</sup>

Layanan konsultasi kesehatan secara *online* jika terjadi kesalahan diagnosis dan hal tersebut dapat merugikan pasien tentunya harus ada pihak yang bertanggung jawab hal-hal tersebut juga mempengaruhi hubungan antara pasien dengan tenaga kesehatan yang didasarkan pada transaksi *terapiutik* pasien yang ada di dalam pelayanan kesehatan seperti pada layanan konsultasi harus mendapatkan perlindungan hukum. Maka berdasarkan hubungan ketiganya maka penulis akan menganalisis syarat dan ketentuan dalam aplikasi perusahaan teknologi halodoc sebagai perjanjian baku elektronik dengan konsumen.

Oleh karena permasalahan yang telah penulis uraikan, maka penulis tertarik untuk menganalisis masalah dengan judul: **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PASIEN HALODOC PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG**

---

<sup>11</sup> Redaksi Halodoc. diakses pada Tanggal 18 September 2023  
<https://www.halodoc.com/syarat-dan-ketentuan>

**PERLINDUNGAN KONSUMEN & UNDANG-UNDANG NOMOR 29  
TAHUN 2004 TENTANG PRAKTIK KEDOKTERAN”.**

**B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pada klausula baku dalam aplikasi Halodoc ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi pasien sebagai konsumen dalam aplikasi Halodoc ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi pasien atas klausula baku dalam aplikasi Halodoc ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi pasien sebagai konsumen dalam aplikasi Halodoc ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

**D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penilitaian ini dapat berkontribusi apa yang akan diberikan tentang wawasan keilmuan maupun wawasan hukum setelah penelitian selesai. Kegunaan penilitian dapat berupa Kegunaan teoritis dan juga kegunaan praktis, secara keseluruhan. Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian dapat diharapkan menjadikan sebuah kemanfaatan secara umum. Berikut merupakan manfaat secara teoritis maupun praktis.

## 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang hal bentuk perlindungan konsumen yang didapatkan oleh pasien halodoc dilihat dari 2 perspektif undang-undang. Sehingga apabila dikemudian hari terjadi hal yang tidak diinginkan pasien dapat mengetahui hal apa yang harus ia lakukan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna sebagai laporan dan tugas untuk metodologi penelitian hukum. Dapat memperoleh hasil dan penemuan baru dari kegiatan penelitian ini dan menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman baru.

### b. Bagi Universitas/Instansi

Hasil dari penelitian pada skripsi ini sebagai rujukan serta tambahan referensi bagi mahasiswa fakultas syariah khususnya pada prodi.

### c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan informasi kepada masyarakat terutama masyarakat (pasien) yang menggunakan layanan kesehatan secara *online* tentang bentuk perlindungan yang didapatkan dari jasa pelayanan kesehatan online tersebut.

d. Bagi pemerintah

Sebagai dasar untuk kebijakan hukum dalam pengembangan dan peningkatan Perlindungan Hukum dalam konteks layanan kesehatan *online*, termasuk di dalamnya adalah aplikasi Halodoc.

e. Bagi peneliti lainnya

Harapannya, penelitian ini bisa menjadi sumber referensi yang akan membahas tema yang serupa, namun dengan pendekatan yang berbeda.

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah merupakan bagian penting karena menjabarkan poin-poin penelitian pada judul agar tidak timbulnya kesalah pahaman pembaca mengenai makna dari istilah yang dimaksudkan oleh peneliti.<sup>12</sup>

### 1. Perlindungan Konsumen.

Az Nasution menyatakan bahwa perlindungan konsumen meliputi semua prinsip dan regulasi hukum yang mengatur hak dan tanggung jawab konsumen, dengan tujuan melindungi mereka dari masalah yang mungkin timbul dengan pelaku usaha.<sup>13</sup>

Perlindungan konsumen adalah segala tindakan yang dimaksudkan untuk memastikan keselamatan dan keamanan konsumen, dengan tujuan menciptakan kepastian hukum yang ditetapkan oleh pihak berwenang. Ini dapat diartikan sebagai usaha atau peraturan hukum yang menjamin

---

<sup>12</sup>Tim penyusun UIN KHAS Jember, Pedoman penulisan karya ilmiah,(Jember:UINKHASJember Press) , 46

<sup>13</sup> Abdul Atsar, Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Deepublish : CV Budi Utama:2019), 5

kepastian hukum untuk melindungi konsumen dari kerugian yang mungkin dialami.

## 2. Konsumen

Pengertian Konsumen ini telah dijelaskan pada Pasal 1 ayat 2 UUPK bahwasanya konsumen didefinisikan sebagai seseorang yang memanfaatkan barang atau jasa yang tersedia didalam masyarakat demi kepentingan dirinya, orang lain ataupun keluarga dan mahluk hidup lain, dan bukan untuk perdagangan.<sup>14</sup>

Dapat disimpulkan bahwa konsumen dalam konteks umum merujuk kepada individu menggunakan barang atau jasa untuk maksud tertentu.

## 3. Pasien

Pengertian pasien mengartikan bahwa pasien merupakan individu yang menerima layanan kesehatan yang dibutuhkannya, baik itu dilakukan di rumah sakit secara langsung maupun tidak langsung.<sup>15</sup>

Pasien merupakan seseorang yang membutuhkan bantuan jasa kesehatan untuk kesembuhan dirinya atas sesuatu penyakit yang diderita dan berhak mendapatkan bantuan jasa oleh dokter.

## 4. Aplikasi Halodoc

Halodoc merupakan salah satu aplikasi layanan kesehatan secara *online* sebagai terobosan baru yang memanfaatkan teknologi terkini,

---

<sup>14</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (2)

<sup>15</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 1 ayat (4)

dimana didalamnya menawarkan kemudahan untuk melakukan konsultasi kesehatan antara pasien dan dokter. Halodoc menyediakan berbagai layanan untuk pengguna agar dapat melakukan konsultasi dengan dokter.

5. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang ini menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dilakukan agar masyarakat tidak mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, dan sebagainya.

Undang-Undang ini juga mengatur materi mengenai, perlindungan konsumen, pengertian konsumen, pelaku usaha, barang, atau jasa, promosi impor barang, impor jasa, lembaga perlindungan konsumen, klausul baku, badan penyelesaian sengketa konsumen, badan Perlindungan konsumen nasional, menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

6. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.

Dalam UU ini diatur mengenai asas dan tujuan praktik kedokteran, pembentukan Konsil Kedokteran Indonesia, standar pendidikan profesi kedokteran dan kedokteran gigi, pendidikan dan pelatihan kedokteran dan kedokteran gigi, registrasi dokter dan dokter gigi, penyelenggaraan praktik kedokteran, pembentukan Majelis Kehormatan Disiplin Dokter Indonesia, serta pembinaan dan pengawasan praktik kedokteran. Dalam menjalankan



profesinya, dokter dan dokter gigi juga dapat dipidana sesuai ketentuan yang telah diatur dalam UU ini.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Penyusunan sistematika pembahasan ini mencakup penjelasan mengenai urutan penyajian materi skripsi diantaranya :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti menjabarkan mengenai alasan mengapa topik yang diambil itu penting diteliti serta peneliti merinci permasalahan yang akan diteliti dalam fokus permasalahan, pada tujuan penelitian, manfaat penelitian serta definisi istilah dan sistematika pembahasan.

##### **BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN**

Bab ini peneliti memaparkan mengenai teori-teori yang digunakan serta penelitian terdahulu yang berisi mengenai hasil dari penelitian terdahulu yang saling berkaitan dengan topic yang sama atas penelitian yang diangkat oleh peneliti.

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bagian ini, dijelaskan mengenai pendekatan serta jenis penelitian yang peneliti gunakan serta hal lainnya baik lokasi penelitian, subyek dan tata cara pengumpulan data, pengolahan data.

##### **BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

Penyajian data dan analisis, pada bab ini berisi tentang obyek penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan temuan

**BAB V : PENUTUP**

Penutup dalam bab akhir ini berisi kesimpulan dari penelitian serta saran-saran dari peneliti.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini berisi tentang penelitian sebelumnya yang menjadi landasan untuk mengevaluasi keunikan judul penelitian, dengan mengacu pada referensi dari judul-judul sebelumnya yang telah ada. Dalam ini, beberapa penelitian sebelumnya akan dijadikan referensi dalam menyusun penelitian ini, di antaranya sebagai berikut :

1. Skripsi yang disusun Aldi Alfiko yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Layanan Jasa Konsultasi Dokter di Aplikasi Halodoc Ditinjau dari Hukum Positif dan Hukum Islam”. Penelitian ini menerapkan metode penelitian lapangan yang fokus pada kualitas atau aspek yang paling penting dari barang atau layanan, yang mencakup kejadian, fenomena, atau gejala sosial, serta makna yang terkandung di dalamnya yang dapat menjadi pembelajaran berharga untuk pengembangan konsep teori.<sup>16</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada regulasi nasional yang secara khusus mengatur layanan konsultasi *online* melalui aplikasi , sehingga muncul pertanyaan mengenai keabsahan praktik dokter yang menggunakan layanan tersebut. Selain itu layanan yang digunakan memiliki berbagai kendala, seperti keterbatasan waktu, masalah sinyal, dan

---

<sup>16</sup> Aldi Alfiko, *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Layanan Jasa Konsultasi Dokter di Aplikasi Halodoc Ditinjau dari Hukum Positif dan Hukum Islam*. (Skripsi; Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2022)

ketidakjelasan komunikasi, yang berpotensi menyebabkan kesalahan dalam diagnosis penyakit. Konteks Islam menyebutkan perlindungan dalam transaksi aplikasi juga perlu dipertimbangkan untuk menciptakan kenyamanan bagi semua pihak, sehingga tercapai keseimbangan (Tawazun) sebagaimana diajarkan dalam prinsip ekonomi Islam.<sup>17</sup>

2. Skripsi yang disusun oleh Andi Arvian Agung dari Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar pada tahun 2019 yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pinjaman *Online (Peer to Peer Lending)*”. Skripsi ini menggunakan metode penelitian normative dengan menerapkan metode deskriptif. Alasan peneliti mengambil judul tersebut adalah sering terjadinya masalah dalam penggunaan layanan pinjaman online dan mengakibatkan banyaknya kerugian yang dialami oleh konsumen.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada kekurangan dalam regulasi hukum yang mengatur perlindungan konsumen terhadap penggunaan layanan pinjaman *online*, yang akhirnya merugikan konsumen dengan penyebaran data yang tidak diinginkan dan praktik penagihan yang tidak etis.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Aldi Alfiko, *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Layanan Jasa Konsultasi Dokter di Aplikasi Halodoc Ditinjau dari Hukum Positif dan Hukum Islam*. (Skripsi; Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2022)

<sup>18</sup> Andi Arvian Agung, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pinjaman Online (Peer to Peer Lending)*. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019)

3. Skripsi yang ditulis oleh Christine Lin, 2020. “Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen mengenai Klausula Baku dalam Perjanjian *E-Commarce*”.<sup>19</sup>

Penelitian ini menelaah bagaimana upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi *e-commerce* dan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen mengenai pencantuman klausula baku dalam perjanjian *e-commerce* ditinjau dari undangundang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Kesimpulan yang diperoleh oleh penelitian yang dilakukan oleh Christine Lin yakni pencantuman klausula baku pada kontrak elektronik seyogyanya tidaklah dilarang melainkan adanya batasanbatasan yang diberlakukan oleh pemerintah dengan pengawasan badan yang berwenang. Sifat dan isi klausula baku yang dilarang dalam UUPK ditulis pada Pasal 18, biasanya bersifat pengalihan atau penghapusan tanggung jawab pelaku usaha menjadi hal yang harus diterima oleh konsumen itu sendiri sehingga menimbulkan kerugian yang dirasakan langsung oleh konsumen atau dikenal dengan klausula eksonerasi dan pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian.

Aspek yang harus dipertimbangkan dalam implementasi transaksi jual beli dalam *e-commerce* salah satunya ialah aturan mengenai upaya perlindungan konsumen untuk menjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi konsumen akibat adanya klausula baku, konsumen yang dirugikan

---

<sup>19</sup> Christine Lin, *Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen mengenai Klausula Baku dalam Perjanjian E-Commarce*, (Skripsi Universitas Internasional Batam, 2020)

dapat melakukan upaya hukum melalui dua metode penyelesaian yaitu litigasi atau non-litigasi dalam penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha. Adapun upaya hukum sebagai alternatif untuk mencegah kerugian yang dirasakan akibat dari perilaku pelaku usaha.

4. Jurnal yang ditulis oleh Siti Nur Bani pada tahun 2022 dengan judul “ Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Aplikasi *Online* Terhadap Pelayanan Kesehatan”.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini, peneliti mengulas mengenai jenis-jenis perlindungan hukum bagi konsumen dalam aplikasi *online* yang menyediakan layanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normative. Hasilnya bahwa berdasarkan analisis pustaka dan data primer hubungan antara perusahaan aplikasi dan konsumen itu bermula dari konsumen mengunduh aplikasi layanan kesehatan, yang mana konsumen telah menyetujui klausula yang terdapat dalam syarat dan ketentuan yang ada dalam aplikasi, karna itu hubungan hukum yang terbentuk merupakan hubungan antara penyedia layanan dan konsumen.

Kesimpulannya, perusahaan aplikasi bertindak sebagai perantara antara konsumen dan mitra mereka yang menyediakan layanan kesehatan. Ini memungkinkan konsumen untuk menyampaikan keluhan atau permintaan ganti rugi kepada penyedia layanan.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Siti Nurbani, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumn Dalam Aplikasi Online Terhadap Pelayanan Kesehatan. JIHSIP. Vol 1 No.1 (Juni 2022)*

<sup>21</sup> Siti Nurbani, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumn Dalam Aplikasi Online Terhadap Pelayanan Kesehatan. JIHSIP. Vol 1 No.1 (Juni 2022)*

5. Jurnal yang ditulis oleh Kuswardani & Zainal Abidin pada Tahun 2023 dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Kesehatan di Aplikasi Fisdok”. Penelitian ini menggunakan metode empiris. Temuan dari penelitian tersebut menyatakan bahwa layanan kesehatan melalui platform *online* dengan aplikasi FisDok dianggap aman secara hukum. Hal ini didasarkan pada peraturan yang mengatur penyelenggaraan platform kesehatan *online*, seperti Undang-Undang Kesehatan yang menetapkan standar untuk layanan kesehatan. Selain itu, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 memberikan aturan lebih lanjut tentang layanan kesehatan melalui platform *online* (*telemedicine*).<sup>22</sup>

Pasien yang mengalami kerugian akibat kesalahan diagnosis atau pengobatan oleh dokter dapat menyampaikan keluhan kepada Majelis Kehormatan Kedokteran Indonesia untuk mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan Pasal 66 Undang-Undang Praktik Kedokteran apabila kerugian terjadi karena tindakan fisioterapis, pasien memiliki opsi untuk mengajukan tuntutan secara langsung melalui proses pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian di luar pengadilan. Selain itu, pasien juga dapat menyelesaikan permasalahan terkait kerugian yang timbul akibat penggunaan layanan kesehatan, baik melalui proses non-litigasi

---

<sup>22</sup> Kuswardani, Zainal Abidin, *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Kesehatan di Aplikasi Fisdok*. AL-MANHAJ Vol.5 No.1(Juni 2023).<https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/almanhaj/article/download/1803/1124/>

sesuai Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun melalui proses litigasi sesuai Pasal 48.<sup>23</sup>

**Tabel 2.1**

**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Aldi Alfiko (2022)	Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Layanan Jasa Konsultasi Dokter di Aplikasi Halodoc Ditinjau dari Hukum Positif dan Hukum Islam	Kesamaan antara skripsi ini dan penelitian peneliti adalah keduanya membahas mengenai bentuk perlindungan konsumen terhadap aplikasi halodoc	Dalam penelitian sebelumnya, metode yang digunakan adalah penelitian lapangan, sedangkan dalam penelitian ini, metodenya menggunakan normatif empiris. Perbedaan lainnya terletak pada rumusan masalahnya. Serta perbedaan UU yang dipakai
2	Andi Arvian Agung (2019)	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pinjaman <i>Online</i> ( <i>Peer to Peer Lending</i> )	Kesamaan antara skripsi ini dan penelitian peneliti adalah keduanya membahas mengenai bentuk perlindungan konsomen perspektif UUPK dalam aplikasi <i>online</i> .	Pada penelitian terdahulu, peneliti menggunakan aplikasi pinjaman <i>online</i> sebagai objek penelitian, sedangkan pada penelitian peneliti objek yang digunakan adalah aplikasi halodoc dan Alodokter, serta peneliti menggunakan Undang-undang no. 29 tahun 2004 tentang kedokteran sebagai tambahannya
3	Christine Lin (2020)	Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen mengenai Klausula Baku dalam Perjanjian	Kesamaan antara skripsi ini dan penelitian peneliti adalah keduanya membahas mengenai klausula baku	Perbedaan antara skripsi ini dan penelitian sebelumnya adalah bahwa skripsi ini membahas mengenai perlindungan hukum bagi pasien sebagai konsumen

<sup>23</sup> Kuswardani & Zainal Abidin, *Perlindungna Hukum Terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Kesehatan di Aplikasi Fisdok*. AL-MANHAJ Vol.5 No.1(Juni 2023) <https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/almanhaj/article/download/1803/1124/>



		<i>E-Commerce</i> ).	yang ada pada syarat dan ketentuan layanan.	pada aplikasi halodoc yang mana objek nya berbeda dengan penelitian terdahulu
4	Siti Nur Bani (2022)	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Aplikasi <i>Online</i> Terhadap Pelayanan Kesehatan.	Kesamaan antara jurnal ini dan penelitian peneliti adalah keduanya mengulas tentang perlindungan hukum bagi konsumen dalam aplikasi <i>online</i> terkait pelayanan kesehatan	Perbedaan antara jurnal ini dengan penelitian sebelumnya adalah bahwa pada penelitian peneliti mengkaji tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen (pasien) dalam aplikasi <i>online</i> Halodoc, sedangkan penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum bagi konsumen dalam aplikasi <i>online</i> terhadap pelayanan kesehatan dan tidak terfokuskan dalam satu aplikasi, metode yang digunakan juga berbeda karena penelitian ini menggunakan metode normatif empiris.
5	Kuswardani & Zainal Abidin (2023)	Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Kesehatan di Aplikasi Fisdok.	Jurnal ini memiliki kesamaan dengan penelitian peneliti karena keduanya membicarakan tentang cara perlindungan hukum terhadap pasien pada layanan konsultasi kesehatan secara <i>online</i> pada suatu aplikasi layanan kesehatan.	Perbedaan Jurnal ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak di objeknya, penelitian terdahulu menggunakan aplikasi fidsok sebagai objeknya sedangkan penelitian peneliti menggunakan aplikasi halodoc. Perbedaan lainnya penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian yuridis sosiologis, sedangkan penelitian peneliti menggunakan normatif empiris .

## B. Kajian Teori

Dalam kajian teori ini mencakup beberapa penjelasan mengenai teori yang akan menjadi landasan dalam penelitian. Dengan menguraikan secara rinci tentang teori tersebut, peneliti akan lebih memperdalam pemahaman mengenai masalah yang akan dibahas sesuai dengan fokus dalam penelitian ini.<sup>24</sup>

### 1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah rangkaian regulasi dasar yang bertujuan untuk menjaga dan mengatur interaksi antara konsumen dan produsen dalam masyarakat terkait dengan penggunaan dan pemberian barang dan layanan.<sup>25</sup> Pengertian perlindungan konsumen telah diuraikan dalam UUPK, yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen melibatkan segala langkah yang diambil untuk memastikan keberadaan kepastian hukum demi melindungi konsumen. Kepastian hukum tersebut mencakup peningkatan harkat dan martabat konsumen serta penyediaan informasi mengenai barang/jasa kepada konsumen, serta membangun sikap jujur dan tanggung jawab di antara pelaku usaha, konsumen, dan produsen.<sup>26</sup>

Menurut Janus Sidabalok, Perlindungan Konsumen merupakan sebuah sistem hukum yang bertujuan untuk memberikan perlindungan

---

<sup>24</sup> Tim Penyusun, Pedoman Pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (Jember: Uin Kiai Achmad Siddi Jember, 2021), 47

<sup>25</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media 2014), 30

<sup>26</sup> Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung, Ghalia Indonesia, 2008), 8

kepada konsumen dengan tujuan memenuhi kebutuhan mereka. Sistem ini mengatur hak dan kewajiban konsumen, juga hak dan kewajiban pelaku usaha, beserta prosedur yang harus diikuti untuk menjaga hak-hak tersebut dan memenuhi kewajiban yang ada.<sup>27</sup>

Perlindungan konsumen juga bisa dijelaskan sebagai sarana yang menandakan adanya perlindungan yang diberikan kepada konsumen terhadap kerugian yang disebabkan oleh produsen. Artinya, perlindungan konsumen meliputi berbagai upaya untuk memastikan keamanan, kepastian hukum, dan keselamatan bagi konsumen.<sup>28</sup>

Beberapa aspek penting dalam teori perlindungan konsumen memerlukan pembahasan yang mendalam, di antaranya :

#### **a. Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen**

Dalam UUPK pasal 2 dan 5 menyebutkan prinsip dari perlindungan konsumen mencakup beberapa hal yakni :

- a) Prinsip manfaat. Prinsip ini menegaskan bahwa semua upaya dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen harus memberikan manfaat yang besar bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara menyeluruh.
- b) Prinsip keadilan. Prinsip ini bertujuan untuk menegaskan bahwa segala aspek kemanusiaan harus terpenuhi sepenuhnya, sehingga

---

<sup>27</sup> Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis : Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016)., 191-192

<sup>28</sup> Ahmad Bitsmar Ramadhan, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Sosial Di Tinjau Dari Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Skripsi, Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022)

bagi konsumen maupun pelaku usaha. dapat mengambil langkah-langkah preventif untuk memastikan pemenuhan hak dan kewajiban mereka dengan adil.

- c) Prinsip keseimbangan. Dalam prinsip ini diharapkan adanya keseimbangan/keselarasan antara pelaku usaha, kepentingan konsumen serta pemerintah.
- d) Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen. Prinsip ini bertujuan untuk menghasilkan lingkungan yang aman dan perlindungan keselamatan bagi konsumen saat mereka menggunakan, mengonsumsi, atau memanfaatkan barang dan jasa.
- e) Prinsip kepastian hukum. Prinsip ini bertujuan untuk menjamin kepatuhan terhadap hukum baik oleh pelaku usaha maupun konsumen, menerapkan perlindungan konsumen dengan adil, dan untuk memastikan peningkatan kepastian hukum oleh Negara.<sup>29</sup>

#### **b. Subjek Hukum Perlindungan Konsumen**

Subjek hukum Perlindungan Konsumen terbagi menjadi 2 yakni :

##### 1) Konsumen

Konsumen merujuk kepada individu-individu yang menggunakan barang atau jasa untuk kepentingan pribadi atau kepentingan orang lain. Definisi konsumen juga dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (2) UUPK, yang menyebutkan bahwa konsumen adalah individu-individu dalam suatu komunitas yang

---

<sup>29</sup> Abdul Halim Barakatuallah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Bandung, Nusa Media, 2016),7.

menggunakan barang atau jasa untuk kebutuhan pribadi, keluarga, atau orang lain, dan barang atau jasa tersebut tidak dimaksudkan untuk diperdagangkan.<sup>30</sup>

Adapun pengertian konsumen menurut Zulham terbagi menjadi 3 golongan yakni:

a. Konsumen Komersial (*commercial consumer*).

Konsumen ini dapat dimaknai sebagai individu yang menerima barang atau jasa dengan maksud untuk memproduksi barang dengan memperoleh keuntungan sebagai tujuannya.

b. Konsumen antara (*intermediate consumer*).

Merupakan individu yang menerima barang atau jasa dengan maksud untuk menjualnya kembali demi memperoleh keuntungan.

c. Konsumen akhir.

Konsumen akhir merupakan seseorang yang menerima dan menggunakan barang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri, atau bahkan kebutuhan orang lain.<sup>31</sup>

2) Pelaku Usaha

Pelaku Usaha merupakan individu atau badan usaha, yang berbadan hukum ataupun bukan badan hukum, baik secara

<sup>30</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang- Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 1 ayat (2)

<sup>31</sup> Zulham , *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Prenada Media Grup 2013),17-18

independen maupun dalam kerjasama dengan pihak lain, yang melakukan kegiatan usahanya untuk berbagai bidang ekonomi.<sup>32</sup>

Jadi pelaku usaha dapat disimpulkan sebagai perseorangan atau badan hukum atau bukan yang mengelola barang atau jasa untuk dipergunakan atau diperjual belikan kepada pengguna atau pemakai barang.

### 3) Barang/Jasa

Barang atau jasa merupakan produk yang dipasarkan oleh produsen atau pelaku usaha kepada konsumen. Ragam jenis barang atau jasa sangat beragam, sesuai dengan variasi kebutuhan konsumen mulai dari kebutuhan esensial hingga yang bersifat tambahan.<sup>33</sup>

### **c. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perlindungan Konsumen**

Setiap pihak dalam perlindungan konsumen memiliki hak serta kewajiban satu sama lainnya yang harus dipenuhi. Hak merupakan suatu kuasa atau wewenang yang didapatkan dari hukum dan dilindungi oleh hukum, sedangkan kewajiban merupakan sesuatu hal yang harus dilaksanakan atau dipatuhi. Ini dapat diinterpretasikan sebagai sesuatu yang layak atau patut diterima. Menurut Presiden John

<sup>32</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia Undang- Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>33</sup> Burhanudin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsmen dan Sertifikasi Halal* (Malang: UIN Maliki Press, 2011), 15-20

F. Kennedy, terdapat empat hak dasar konsumen, yang dikenal sebagai *the four consumer basic rights* yang diartikan sebagai:<sup>34</sup>

- a) *The right to safety* (Hak atas Keamanan)
- b) *The right to choose* (Hak untuk Memilih)
- c) *The right to be informed* (Hak Mendapatkan Informasi)
- d) *The right to be heard* (Hak untuk Didengar Pendapatnya)

Hak konsumen lainnya juga diatur didalam UUPK yang menyebutkan beberapa hak yang dimiliki oleh seorang konsumen diantaranya yakni :

“Pasal 14 Undang-undang No 8 Tahun 1999 pasal 4 menyebutkan hak konsumen :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya”.<sup>35</sup>

<sup>34</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Prenada Media Grup 2013),47-48

<sup>35</sup> Sekretariat Republik Negara Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 4

Selain hak yang dimiliki oleh konsumen, seorang konsumen juga memiliki tanggung jawab atau kewajiban yang harus dipenuhi yakni dalam UUPK yang mencakup beberapa tanggung jawab, sebagaimana yang tertera dalam undang-undang tersebut, yaitu :

- a) Mentaati petunjuk informasi dan prosedur penggunaan barang atau jasa guna menjaga keselamatan serta keamanan dan berkomitmen untuk melakukan pembelian barang jasa dengan niat baik.
- b) Melakukan pembayaran sesuai dengan nilai pertukaran yang telah disetujui.
- c) Melakukan transaksi pembayaran yang telah sesuai atas nilai pertukaran yang telah disepakati.
- d) Turut berpartisipasi dalam proses penyelesaian hukum untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen sesuai dengan prosedur yang berlaku.<sup>36</sup>

Adapun hak dari pelaku usaha diatur dalam UUPK :

- a) Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari perilaku konsumen yang tidak jujur.
- c) Hak untuk membela diri secara layak dalam menyelesaikan masalah hukum konsumen.

---

<sup>36</sup> Sekretariat Republik Negara Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 5



- d) Hak untuk dapat memulihkan nama baik apabila pelaku usaha tidak terbukti memberikan kerugian kepada konsumen.<sup>37</sup>

Di samping memiliki hak, pelaku usaha juga memiliki beberapa kewajiban sebagaimana telah ditetapkan dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

“Pasal 7 Undang-undang No 8 Tahun 1999 pasal 4 menyebutkan hak konsumen :

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.<sup>38</sup>

#### **d. Asas Perlindungan Konsumen**

Terdapat beberapa asas-asas dalam perlindungan konsumen yakni diantaranya :

<sup>37</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2012), 47.

<sup>38</sup> Sekretariat Republik Negara Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 7

1) Asas Manfaat.

Prinsip ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa perlindungan yang diberikan kepada konsumen dan pelaku usaha dapat memberikan manfaat yang optimal.

2) Asas Keadilan

Prinsip ini bertujuan untuk memastikan keterlibatan penuh dari seluruh warga dan memberikan kesempatan yang adil bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak-hak mereka dan memenuhi kewajiban dengan seadil-adilnya.

3) Asas Keseimbangan

Asas ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan

Prinsip ini ditujukan untuk menjamin keselamatan dan keamanan konsumen saat menggunakan, mengenakan, atau memanfaatkan barang atau jasa.

5) Asas Kepastian Hukum

Tujuan dari asas ini yakni memastikan pelaku usaha serta konsumen dapat mematuhi hukum dan mendapatkan perlakuan yang sama dalam perlindungan konsumen dan dijamin kepastian hukumnya oleh negara.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Dr. Abdul Atsar & Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Sleman : CV Budi Utama 2019). 28

### e. Klausula baku dalam perlindungan Konsumen

Klausula baku adalah peraturan atau ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pelaku usaha, yang kemudian dimasukkan ke dalam dokumen atau perjanjian yang mengikat dan harus dipatuhi oleh konsumen.<sup>40</sup>

Dalam hukum perjanjian, yang dimaksud dengan klausula baku adalah klausula yang berada di dalam suatu perjanjian baku, yang di mana bentuk dari perjanjian tersebut telah ditetapkan oleh satu pihak saja, sementara pihak yang lain hanya menandatangani sebagai tanda dari persetujuan. Tujuan dibuatnya perjanjian baku untuk memberikan kemudahan bagi para pihak dalam perjanjian.

Klausula baku biasanya disusun oleh pihak yang memiliki kekuatan atau keunggulan, seringkali oleh pelaku usaha. Isinya seringkali merugikan konsumen karena dibuat oleh satu pihak secara sepihak. Konsekuensinya, jika konsumen menolak klausula tersebut,

mereka mungkin tidak bisa mendapatkan atau menggunakan barang/jasa yang dibutuhkan. Karena hal ini, konsumen sering kali terpaksa menyetujui isi klausula tersebut.

Pemerintah Indonesia melalui UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) membentuk pengaturan mengenai keberadaan klausula baku dengan pengertian

---

<sup>40</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Prenada Media Grup 2013),67

sebagaimana diatur dalam ketentuan umum Pasal 1 angka 10, yang memuat aturan bahwa

“Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Berdasarkan rumusan pengertian dari klausula baku tersebut di atas, tampak penekanannya tertuju pada prosedur pembuatannya yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, dan bukan isinya. Berkaitan dengan hal tersebut, prosedur pembuatan yang dimaksud harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 BW, yaitu Kesepakatan mereka untuk mengikatkan dirinya kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

Dalam perkembangannya, klausula baku atau klausula yang berada dalam perjanjian baku, memegang peranan penting dalam dunia usaha dan perdagangan modern. Perjanjian baku dibuat oleh pelaku usaha untuk mengadakan berbagai jenis transaksi khusus, yang mana isinya ditetapkan agar dapat digunakan lagi dalam perjanjian mengenai produk barang dan/atau jasa serupa dengan pihak-pihak lain tanpa harus melakukan perundingan berkepanjangan mengenai syarat-syarat yang senantiasa muncul. Maksud dari tindakan tersebut dilakukan

untuk mempersingkat waktu negosiasi. Hal ini sangat berguna jika dikaitkan dengan prinsip bahwa waktu adalah uang.<sup>41</sup>

Penggunaan klausula baku dalam suatu perjanjian tidaklah dilarang, melainkan diberi batasan-batasan di dalam penggunaannya. Batasan tersebut berlaku ketika sifat dan isi klausula baku memuat ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK. Adapun klausula baku yang memuat batasan dalam Pasal 18 UUPK disebut dengan istilah klausula eksonerasi.

Klausula baku ini telah dijelaskan dalam UUPK pada pasal 18 ayat (1) sebagai berikut :

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a) menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
- b) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen
- c) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
- d) menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran
- e) mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen
- f) memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa
- g) menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya

---

<sup>41</sup> Ahmadi Miru, Sutaman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 114

- h) menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran”.<sup>42</sup>

## 2. Pasien

Menurut definisi dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, seorang pasien adalah individu yang meminta konsultasi mengenai kesehatannya dengan maksud untuk menerima layanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit. Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasien diartikan sebagai seseorang yang mengkonsultasikan kondisi kesehatannya dengan tujuan untuk memperoleh perawatan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.<sup>43</sup>

Pasien adalah individu yang sedang dalam proses perawatan medis, seperti yang didefinisikan dalam KBBI. Ini mencakup orang yang sedang sakit dan sedang menerima perawatan dari tenaga medis, atau dapat dijelaskan sebagai seseorang yang menderita penyakit tertentu. Hak-hak pasien harus dijamin setelah mereka memenuhi kewajiban pembayaran untuk layanan kesehatan yang mereka terima.

Menurut Joko Wiyono, dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien memiliki sejumlah hak yang harus dihormati. Hak-hak ini termasuk hak-hak personal yang melekat pada setiap individu yang menjadi pasien,

<sup>42</sup> Sekretariat Republik Negara Indonesia Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 18 ayat (1)

<sup>43</sup> Sekretariat Republik Negara Indonesia, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasal 1 ayat 10

seperti hak untuk terhindar dari praktik pelayanan kesehatan yang tidak bertanggung jawab. Pasien juga berhak atas keamanan dan keselamatan selama menerima layanan kesehatan dari tenaga medis. Dengan adanya hak-hak ini, konsumen akan merasa dilindungi dari potensi penyalahgunaan profesi dan situasi yang mungkin membahayakan keselamatannya.<sup>44</sup>

### 3. Pelayanan Kesehatan

#### a. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Kementerian Kesehatan telah menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan melibatkan usaha dari individu atau kelompok dalam suatu struktur organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, termasuk pencegahan, pengobatan, dan pemulihan pasien.

Upaya Kesehatan merupakan rangkaian tindakan yang dilakukan secara terpadu, terkoordinasi, dan berkelanjutan oleh pemerintah dan masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ini mencakup langkah-langkah pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan, dan rehabilitasi.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Rinna Dwi Lestari, *Perlindungan Hukum Bagi pasien dalam Telemedecine*, Jurnal Cakrawala Informasi, Vol.1 No.2 (Desember 2021) , diakses pada tanggal 25 Oktober <https://itbsemarang.ac.id/sijies/index.php/jci/article/download/150/116/https://itbsemarang.ac.id/sijies/index.php/jci/article/download/150/116/> .

<sup>45</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pasal 1 ayat (1)

## b. Ruang Lingkup Pelayanan Kesehatan

### 1) *Terapeutik*

Menurut kode etik kedokteran Indonesia yang termuat dalam keputusan Menteri Kesehatan RI, *terapeutik* dijelaskan sebagai hubungan antara dokter dan pasien yang terjadi dalam suasana kepercayaan timbal balik, serta selalu dipengaruhi oleh berbagai emosi seperti harapan dan kekhawatiran manusia.<sup>46</sup>

*Terapeutik* ini juga bisa diartikan sebagai suatu kesepakatan antara dokter dengan pasiennya di mana pasien memberi wewenang terhadap dokter untuk memberikan layanan kesehatan kepadanya berdasarkan atas pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya. Dengan hubungan hukum yang sudah terjadi pada transaksi terapeutik itu maka timbullah tanggung jawab serta hak antar setiap pihak yang harus dipebuhi.<sup>47</sup>

Kontrak *terapeutik* memiliki interpretasi yang berbeda menurut undang-undang, namun secara prinsip, hubungan hukumnya adalah serupa, yaitu hubungan antara pasien dan tenaga medis. Menurut Undang-undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009, pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak adalah pasien dan tenaga kesehatan, sedangkan Undang-undang Praktik Kedokteran

---

<sup>46</sup> Keputusan Menteri Kesehatan R.I. Nomor: 434/MEN.KES/X/1983 Tentang Berlakunya Kode Etika Kedokteran Indonesia Bagi para Dokter di Indonesia

<sup>47</sup> Anny Isfandyrie, *Tanggung Jawab Hukum dan Sanksi bagi Dokter* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2006), 57



menegaskan bahwa yang dimaksud dengan pihak-pihak adalah dokter dan pasien.<sup>48</sup>

Di dalam transaksi *terapeutik* ini terdapat beberapa pihak yakni yang pertama adalah pasien selaku pihak yang menerima layanan yang sudah dewasa dan telah mendapatkan persetujuan dari orang tua ataupun keluarganya, pihak yang kedua adalah dokter yang memberikan jasa terhadap pasien. Masing-masing pihak tersebut harus memiliki kemampuan yang memadai maksudnya dokter harus memiliki kecakapan yang memadai sedangkan pasien harus menjadi orang yang dewasa serta sadar jika tidak maka pasien tersebut harus didampingi oleh walinya atau yang bertanggung jawab atasnya.<sup>49</sup>

## 2) *Telemedicine* sebagai layanan kesehatan

*Telemedicine* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bersama dengan pengetahuan medis untuk menyediakan layanan kesehatan seperti konsultasi, diagnosis, dan tindakan medis, tanpa terikat oleh lokasi fisik atau dapat dilakukan dari jarak jauh. Untuk beroperasi dengan efektif, sistem ini memerlukan teknologi komunikasi yang dapat mentransfer data, seperti video, suara, dan gambar secara interaktif dan real-time dengan mengintegrasikannya ke dalam teknologi konferensi video.

---

<sup>48</sup> Aldi Alfiko, *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Layanan Jasa Konsultasi Dokter di Aplikasi Halodoc Ditinjau dari Hukum Positif dan Hukum Islam* (Skripsi; Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2022), 48

<sup>49</sup> Amri Amri, *Bunga Rampai Hukum Kesehatan* (Jakarta : Widya Medik 1997), 15

Salah satu teknologi pendukung telemedicine adalah teknologi pemrosesan citra yang digunakan untuk menganalisis gambar medis.<sup>50</sup>

*Telemedicine* bertujuan untuk mencapai distribusi layanan kesehatan yang merata di seluruh populasi negara, meningkatkan mutu pelayanan khususnya di wilayah terpencil, serta mengurangi biaya dibandingkan dengan metode tradisional. Selain itu, telemedicine juga bertujuan untuk mengurangi jumlah rujukan ke dokter atau fasilitas kesehatan di perkotaan besar dan menyediakan pendidikan medis, serta memberikan layanan darurat. Manfaat *telemedicine* juga dapat diperluas untuk mencakup daerah yang terkena bencana serta bagi wisatawan asing yang berada di daerah wisata.

Soegijardjo Soegijoko juga mengungkapkan ide serupa, yaitu bahwa *telemedicine* menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk elektronika, telekomunikasi, komputer, dan informatika, untuk mengirimkan informasi medis dengan tujuan meningkatkan pelayanan klinis seperti diagnosis, terapi, dan juga untuk keperluan pendidikan. Tele berasal dari bahasa Yunani yang artinya jauh atau pada jarak tertentu, sehingga *telemedicine* dapat

---

<sup>50</sup> Sri Kusumadewi, *Informatika Kesehatan* (Yogyakarta: Graha Ilmu dan Rumah Produksi Informatika, 2009), 41.

dijelaskan sebagai penyediaan layanan medis meskipun terdapat jarak geografis yang memisahkan.<sup>51</sup>

*Telemedicine* dalam pelaksanaannya diterapkan dalam dua konsep yakni *telemedicine* dalam bentuk *real-time* dapat sederhana seperti menggunakan telepon atau melibatkan penggunaan robot bedah. Dalam situasi ini, kedua belah pihak harus hadir secara bersamaan, sehingga diperlukan sarana komunikasi yang dapat menyediakan interaksi langsung, agar memungkinkan untuk mendapatkan penanganan kesehatan dari salah satu pihak.

Sebagai contoh lain dari *telemedicine* dalam waktu nyata adalah menggunakan perangkat kesehatan yang terkoneksi dengan komputer, memungkinkan pemeriksaan kesehatan yang dapat diinteraksi. Di sisi lain, pendekatan *store-and-forward* melibatkan pengumpulan data medis dan pengiriman data kepada dokter untuk dievaluasi pada waktu yang telah ditentukan secara *offline*, di mana pada tahap ini tidak memerlukan kehadiran kedua belah pihak secara bersamaan.<sup>52</sup>

### c. Pihak-Pihak dalam Pelayanan Kesehatan

Adapun pihak-pihak dalam suatu pelayann kesehatan adalah sebagai berikut :

---

<sup>51</sup> Soegijardjo Soegijoko, *Aspek Hukum Telemedicine* (Ambon: Universitas Pattimura, dalam Arman Anwar, 2014), 4.

<sup>52</sup> Soegijardjo Soegijoko, *Aspek Hukum Telemedicine* (Ambon: Universitas Pattimura dalam Arman Anar, 2014), 4

a) Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah sebuah lembaga yang memberikan pelayanan medis kepada masyarakat. Ini adalah sebuah institusi kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara menyeluruh kepada individu masyarakat.

Asosiasi Rumah Sakit Amerika mendefinisikan rumah sakit sebagai lembaga yang utamanya berkonsentrasi pada penyediaan layanan kepada pasien. Pelayanan ini mencakup diagnosis dan terapi untuk berbagai kondisi kesehatan, baik yang memerlukan tindakan bedah maupun non-bedah.<sup>53</sup>

Siregar menggambarkan rumah sakit sebagai sebuah entitas kompleks yang menggabungkan ilmu khusus dan proses yang rumit, dioperasikan oleh sejumlah personel yang sudah berpengalaman dalam menangani segala bentuk masalah medis. Semua elemen ini bekerja bersama-sama dengan tujuan yang sama, yaitu pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang optimal.<sup>54</sup>

b) Pasien

Pasien adalah orang yang memerlukan perawatan medis, baik itu di lingkungan rumah sakit ataupun fasilitas kesehatan lainnya. Di rumah sakit, pasien dibagi menjadi dua kategori, sesuai dengan Pasal 1 ayat 1 yakni terdiri dari :

<sup>53</sup> Alexandra Indriyanti Dewi, *Etika dan Hukum Kesehatan* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2008), 31-32

<sup>54</sup> Ikhsan dan Arfan, *Manajemen Rumah Sakit* (Bandung: Graha Ilmu, 2010), 7

- 1) Pasien Opname. Pasien ini dijelaskan sebagai pasien yang mendapat perawatan kesehatan di rumah sakit, dan disebut sebagai pasien rawat inap
- 2) Pasien rawat jalan. Pasien ini adalah pasien yang menerima layanan kesehatan tanpa perlu dirawat di rumah sakit.

c) Dokter

Yang dimaksud dokter adalah seorang yang sudah profesional mengenai kesehatan yang kemudian memberikan layanan medis terhadap pasien yang sedang membutuhkan perawatan. Pengertian dokter juga dijelaskan dalam undang-undang praktik kedokteran yang menyatakan bahwasanya dokter merupakan seorang yang melakukan tugasnya atas dasar pengetahuan ilmiah serta keterampilan yang dimilikinya melalui pendidikan yang bertujuan untuk melayani masyarakat. Dokter diharapkan untuk memiliki pemahaman yang baik tentang semua peraturan hukum yang relevan dalam praktiknya, termasuk memahami hak dan kewajiban yang terkait dengan profesi dokter.<sup>55</sup>

Seorang dokter mempunyai kewajiban hukum yang utama diantaranya yakni, Tanggung jawab meliputi mendiagnosis penyakit, memberikan informasi yang cukup kepada pasien dalam bahasa yang dapat dipahami oleh mereka, tanpa memperhatikan

---

<sup>55</sup> Anny Isfandyarie, *Tanggung Jawab Hukum dan Sanksi bagi Dokter* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2006), 3

apakah diminta atau tidak, dan mendapatkan persetujuan dari pasien terhadap prosedur medis yang akan dilakukan setelah memberikan informasi yang memadai dan dapat dipahami oleh pasien.

d) Perawat

Menurut definisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, seorang perawat adalah seorang profesional kesehatan yang bertugas memberikan perawatan kepada klien atau pasien. Profesi keperawatan merupakan bagian integral dari layanan kesehatan yang didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan keperawatan.<sup>56</sup>

Perawat adalah individu yang memiliki keterampilan, kompetensi, dan tanggung jawab dalam memberikan perawatan kesehatan di berbagai tingkatan layanan. Wardhono menyatakan bahwa perawat adalah seseorang yang telah menyelesaikan pendidikan dan diberi kewenangan untuk menjalankan tugasnya.

#### 4. Penyelenggaraan Praktik Kedokteran

Penyelenggaraan praktik kedokteran sesuai dengan hukum kedokteran diatur dalam pasal 36 dan pasal 37, yang mengamanatkan bahwa setiap dokter atau dokter gigi yang berpraktik di Indonesia harus memiliki lisensi atau izin praktik. Izin tersebut diterbitkan oleh pejabat kesehatan yang berwenang di kabupaten atau kota tempat

---

<sup>56</sup> Mimin Emi. Suhaemi, *Etika Keperawatan Aplikasi Pada Praktik , Kedokteran EGC* (Jakarta,Penerbit Buku Kedokteran EGC 2004),4.

dokter tersebut berpraktik. Izin praktik hanya dapat diberikan di maksimal tiga lokasi, artinya satu izin hanya berlaku untuk satu tempat praktik.<sup>57</sup>

Pasal 38 juga menguraikan kriteria yang harus dipenuhi oleh dokter sebelum mereka diizinkan untuk berpraktik. Ini mencakup persyaratan bahwa dokter harus memegang dokumen registrasi dokter atau dokter gigi yang valid dan masih berlaku, memiliki tempat praktik serta telah mendapatkan rekomendasi dari organisasi profesi.

### 1) Hak dan kewajiban dokter dan pasien

Kewajiban dokter juga telah dijelaskan dalam Pasal 51 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, yaitu sebagai berikut :

“Dokter atau dokter gigi dalam melaksanakan peraktik kedokteran memiliki kewajiban :

- 1) Memberikan pelayanan medis sesuai dengan standar profesi dan standar prodesur oprasional serta kebutuhan medis pasien.
- 2) Merujuk pasien ke dokter atau dokter gigi lainnya yang memiliki keahlian atau kemampuan yang lebih baik, apabila tidak mampu melakukan suatu pemeriksaan atau pengobatan.
- 3) Merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang pasien, bahkan juga setelah pasien itu meninggal.
- 4) Melakukan pertolongan darurat atas dasar perikemanusiaan, kecuali bila ia yakin ada orang lain yang bertugas dan mampu melakukannya, dan
- 5) Menambah ilmu pengetahuan dan mengikuti perkembangan ilmu kedokteran atau dokter gigi”.<sup>58</sup>

<sup>57</sup> Sekretariat Republik Negara Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasal 36-37

<sup>58</sup> Sekretariat Republik Negara Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasal 51

Selain memiliki hak seorang dokter juga memiliki kewajiban/tanggung jawab yang harus dipeuhi kepada pasiennya yakni:

- a. Memperoleh perlindungan hukum saat menjalankan tugas sesuai dengan standar profesional dan prosedur operasional yang telah ditetapkan.
- b. Menyediakan pelayanan medis sesuai dengan standar profesional dan prosedur operasional yang telah ditetapkan.
- c. Menerima informasi yang lengkap dan jujur dari pasien atau keluarganya.
- d. Menerima kompensasi atas pelayanan yang diberikan.<sup>59</sup>

Selain dokter pasien juga memiliki hak yang juga harus dipenuhi oleh dokter hak tersebut telah tertuang dalam pasal 52 undang-undang praktik kedokteran diantaranya:

“Pasien dalam menerima pelayanan pada praktik kedokteran memiliki hak :

- a) Mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang Tindakan medis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (3)
- b) Meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain.
- c) Mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis.
- d) Menolak Tindakan medis, dan
- e) Mendapatkan isi rekaman medis”.<sup>60</sup>

Selain memiliki hak pasien juga memiliki kewajiban/tanggungjawab yang juga harus dipeuhi diantaranya:

<sup>59</sup>Sekretariat Republik Negara Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasal 52

<sup>60</sup>Sekretariat Republik Negara Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasal 52



- a. Dalam menerima pelayanan pasien bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang lengkap dan jujur atas kondisi kesehatannya, mulai dari riwayat penyakit yang pernah diderita ataupun keluhan yang dirasakan tanpa ada hal yang disembunyikan.
- b. Patuh terhadap saran atau instruksi dari dokter atau dokter gigi, yang berarti pasien harus mengikuti aturan-aturan, termasuk saran dan instruksi yang diberikan oleh dokter untuk membantu proses penyembuhan.<sup>61</sup>

## 2) Kewenangan Dokter

Kewenangan dokter juga diatur dalam Pasal 35 Undang-Undang No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran yang menyatakan:

“Dokter atau dokter gigi yang telah memiliki surat tanda registrasi mempunyai wewenang melakukan praktik kedokteran sesuai dengan pendidikan kompetensi yang dimiliki, yang terdiri atas :

- a) Mewawancarai pasien
- b) Memeriksa fisik dan mental pasien
- c) Menentukan pemeriksaan penunjang
- d) Menegakkan diagnosis
- e) Menentukan penatalaksanaan dan pengobatan pasien
- f) Melakukan Tindakan kedokteran atau kedokteran gigi
- g) Menulis resep obat dan alat kesehatan
- h) Menerbitkan surat keterangan dokter atau dokter gigi
- i) Menyimpan obat dalam jumlah dan jenis yang diizinkan dan
- j) Meracik dan menyerahkan obat kepada pasien, bagi yang praktik di daerah terpencil yang tidak ada apotek”.<sup>62</sup>

<sup>61</sup> Sekretariat Republik Negara Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasal 35

<sup>62</sup> Sekretariat Republik Negara Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasal

SIP merupakan dokumen secara tertulis yang didapatkan oleh dokter melalui pemerintah karena telah berhasil memenuhi syarat-syarat tertentu guna menjalankan praktik kedokterannya. Dokter yang berpraktik diharuskan memiliki surat izin di mana surat tersebut mempunyai dua konsep yakni :<sup>63</sup>

- a) (*formeele bevoegdheid*). Izin yang dimaksud ini adalah izin pemberian wewenang secara formil.
- b) (*materieele bevoegdheid*). Izin yang dimaksud ini adalah izin pemberian wewenang secara materil.

Surat Izin Praktik (SIP) merupakan bukti legalitas dan kewenangan dokter untuk menjalankan praktik kedokteran. Pasal 37 Undang-Undang No 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Lamanya Surat Izin Praktik Dokter diatur sesuai dengan Pasal 38 (2) dari Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004, yaitu selama dokumen registrasi dokter atau dokter gigi masih valid dan lokasi praktek tetap sesuai dengan yang tercatat dalam surat izin praktik.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Hargianti Dini Iswandari, *Aspek Hukum Penyelenggaraan Praktik Kedokteran: Suatu Tinjauan Berdasarkan Undang-Undang No. 9/2004 tentang Praktik Kedokteran*, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol.9, No.2. Univesitas Soegiopranoto, Semarang,. 2006, 53. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2023 <https://media.neliti.com/media/publications/22476-ID-aspek-hukum-penyelenggaraan-praktik-kedokteran-suatu-tinjauan-berdasarkan-undang.pdf> .

<sup>64</sup> Sekretariat Republik Negara Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasal 38 ayat (2)

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan penelitian hukum Yuridis Normatif, yang menurut Muhaimin didefinisikan sebagai suatu jenis penelitian yang mengkaji dan menganalisis dan telaah terhadap studi dokumen yakni dengan menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, teori hukum dan pendapat para ahli.<sup>65</sup>

#### B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan persepektif penelitian yang memilih kerangka pembahasan untuk menjelaskan isi penelitian ilmiah.<sup>66</sup>

Terdapat beberapa pendekatan yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian ini diantaranya :

1. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan ini digunakan ketika peneliti tidak dapat mengandalkan pada peraturan hukum yang ada, karena belum ada atau tidak ada aturan hukum yang relevan dengan masalah yang dihadapi penulis. Dalam menerapkan pendekatan konseptual ini, peneliti harus memperhatikan prinsip-prinsip hukum yang dijelaskan dalam pandangan para akademisi dan doktrin-doktrin hukum. Pemahaman terhadap pandangan dan doktrin tersebut menjadi landasan bagi

---

<sup>65</sup> Muhaimin, *Metode penelitian Hukum* (Mataram: University Press, 2020), 117

<sup>66</sup> Muhaimin, *Metode penelitian Hukum* (Mataram: University Press, 2020), 117

peneliti dalam membentuk argumen hukum untuk menghadapi berbagai isu yang timbul.<sup>67</sup>

## 2. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*).

Pendekatan ini melibatkan analisis semua undang-undang dan peraturan yang terkait dengan isu hukum yang sedang dibahas. Pentingnya perhatian terfokus pada struktur norma dalam tata urutan dan hierarki peraturan perundang-undangan saat menggunakan pendekatan ini.<sup>68</sup> Dalam penelitian ini peneliti berusaha menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap pasien dalam aplikasi kesehatan online melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan undang-undang lainnya.

### C. Sumber Bahan Hukum

Bagian ini akan menyajikan informasi tentang jenis data dan asal data yang telah dikumpulkan.<sup>69</sup> Pada penelitian yuridis normatif, untuk memecahkan suatu permasalahan atau isu-isu hukum dibutuhkan sumber yang jelas. Oleh karena itu, peneliti mengelompokkan sumber penelitian dan bahan hukum yang digunakan diantaranya :

1. Bahan Hukum Primer. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan risalah resmi, putusan

---

<sup>67</sup> H Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, (Pasuruan, Qiara Media, 2021),61

<sup>68</sup> H Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Pasuruan, Qiara Media, 2021), 58-59

<sup>69</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember* (Jember: UIN Kiai Achmad Siddiq Jember, 2021),95

pengadilan dan dokumen resmi negara, adapun bahan hukum primer yang digunakan pada penelitian ini yakni :

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
  - b. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.
2. Bahan Hukum Sekunder, merupakan bahan hukum yang terdiri atas buku hukum, jurnal hukum yang berisi prinsip-prinsip dasar, pandangan para ahli hukum, hasil penelitian hukum ensiklopedia hukum serta pendapat ahli yang memberikan penjelasan yang informative atau mendukung bahan hukum yang penting.<sup>70</sup>
  3. Bahan Non-Hukum. Bahan non hukum dalam penelitian ini peneliti menggunakan bahan non hukum berupa buku-buku Ekonomi sosiologi dan penelitian dan jurnal-jurnal atau situs internet (situs resmi) lainnya yang berhubungan dengan topik pada penelitian-peneliti.

#### **D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Teknik pengumpulan bahan hukum merupakan langkah strategis dalam penelitian Karena tujuan utama penelitian adalah mengumpulkan bahan hukum setelah isu hukum ditetapkan peneliti selanjutnya akan melakukan penelusuran untuk mencari bahan hukum yang relevan terhadap isu hukum yang dihadapi peneliti akan mencari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang dihadapi

---

<sup>70</sup> Muhaimin, *Metode penelitian Hukum* (Mataram: University Press, 2020), 61

mengumpulkan buku, jurnal, kamus dan literatur lain yang terkait dengan pembahasan peneliti dengan menggunakan metode bola salju dan kemudian diklasifikasi menurut sumber dan hierarkinya dengan menggunakan sistem kartu seperti kartu catatan atau buku catatan harian untuk selanjutnya dikaji secara komprehensif.<sup>71</sup>

#### **E. Analisis Data**

Analisis data merupakan langkah peneliti untuk mengelola data dan dievaluasi dengan menggunakan teori-teori yang telah peneliti pilih sebelumnya pada kerangka teori maupun studi pustaka diatas.<sup>72</sup>

Bahan hukum yang telah dikumpulkan dan dikelompokkan kemudian ditelaah dengan menggunakan pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan untuk memperoleh gambaran atau jawaban terhadap permasalahan yang menjadi fokus kajian dalam penelitian peneliti, pengolahan bahan hukum dalam penelitian hukum normatif dengan melakukan sistematisasi terhadap bahan hukum dengan cara melakukan seleksi bahan hukum kemudian melakukan klasifikasi menurut penggolongan bahan hukum dan menyusun bahan hukum sehingga memperoleh hasil penelitian secara sistematis dan secara logis yaitu adanya hubungan dan keterkaitan antara bahan hukum yang satu dengan bahan hukum yang lain untuk mendapatkan gambaran umum jawaban dari hasil penelitian.

---

<sup>71</sup> Muhaimin, *Metode penelitian Hukum* (Mataram: University Press, 2020),64

<sup>72</sup> Muhaimin, *Metode penelitian Hukum* (Mataram: University Press, 2020),126

Adapun analisisnya yakni menggunakan metode analisis yang bersifat kualitatif di mana berarti dengan cara melakukan interpretasi atau penafsiran terhadap bahan-bahan hukum yang telah diolah dengan tujuan untuk menafsirkan hukum. Sifat analitis pada penelitian ini yakni preskriptif yaitu memberikan argumentasi atas hasil penelitian yang dilakukan argumentasi dilakukan untuk memberikan preskripsi atau memberikan penilaian mengenai benar atau salah atau apa yang seyogianya atau seharusnya menurut hukum terhadap fakta atau peristiwa hukum yang terjadi.<sup>73</sup>

#### **F. Tahap-Tahap Penelitian**

Tahap-tahap dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mendapatkan hasil penelitian yang sistematis. Langkah penelitian ini sebagai Langkah untuk mempermudah proses penelitian. Dalam melakukan penelitian hukum yuridis normatif, dilakukan beberapa tahapan yakni sebagai berikut :

1. Indetifikasi fakta hukum dan menyingkirkan hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yanghendak diteliti
2. Pengumpulan bahan hukum dan non hukum
3. Mininjau isu-isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan hukum yang dikumpulkan
4. Membuat kesimpulan berupa argumen dalam menjawab isu hukum

---

<sup>73</sup> Muhaimin, *Metode penlitian Hukum* (Mataram: University Press, 2020), 71

5. Mengeluarkan preskripsi berdasarkan argumen yang dikembangkan dalam kesimpulan

Tahapan-tahapan dalam menganalisa bahan hukum tersebut tidak dapat dipisahkan keberadaannya karena merupakan bagian-bagian dari tahapan-tahapan dari menganalisis suatu isu hukum tersebut yang merupakan suatu bentuk kesatuan yang saling berkaitan yang mana dalam melakukan analisa dari suatu permasalahan atau fakta hukumnya ada baru dilanjutkan dengan mengumpulkan bahan hukum yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dalam suatu penelitian setelah itu melakukan tahapan selanjutnya hingga selesai dengan tahapan-tahapan di atas sehingga penelitian suatu permasalahan yang terdapat suatu isi hukum tersebut dapat berjalan dengan lancar dan memiliki sistematika yang jelas



## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Aplikasi Halodoc

Halodoc didirikan oleh Jonathan Sudharta dibawah kepemilikan PT Media Dokter Unvestama yang berada di indonesia dan bergerak di sektor layanan kesehatan, yang didirikan dari tahun 2016. Tujuan utama pendirian perusahaan ini adalah untuk menyederhanakan layanan kesehatan dan mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. PT Media Dokter Investama fokus pada telekonsultasi melalui produk MHealth Tech, yaitu teknologi layanan kesehatan online yang dapat diakses oleh pengguna perangkat smartphone Android dan iOS.<sup>74</sup>

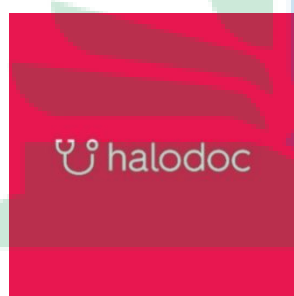
Aplikasi halodoc telah dibuat sejak tahun 2016 yang bertujuan untuk menggabungkan pengguna serta dokter maupun pihak lainnya untuk memanfaatkan teknologi informasi melalui aplikasi kesehatan. Aplikasi ini memfasilitasi seseorang untuk berkomunikasi secara langsung dengan dokter spesialis, Pengguna juga dapat melakukan pemeriksaan di laboratorium menggunakan *handphone* secara *online* dan melakukan pembelian obat, dimanapun mereka berada selama terhubung dengan internet.

---

<sup>74</sup> Redaksi Halodoc, Diakses pada tanggal 21 Januari 2024, <https://www.halodoc.com/syarat-dan-ketentuan>

Sejak tahun 2016, Halodoc telah meningkatkan literasi kesehatan di Indonesia melalui Komunikasi, Edukasi, dan Informasi (KIE) layanan kesehatan yang mudah digunakan. Ekosistem kami yang berkembang menawarkan serangkaian layanan kesehatan yang nyaman, termasuk Home Lab untuk tes kesehatan perawatan di rumah; Asuransi Saya untuk akses tanpa batas terhadap manfaat layanan rawat jalan tanpa uang tunai; Ngobrol dengan telekonsultasi Dokter dengan 20.000+ dokter dan petugas kesehatan berlisensi; serta Health Store untuk akses pembelian obat-obatan, suplemen, dan berbagai produk kesehatan dari 4.900+ apotek mitra terpercaya.<sup>75</sup>

## 2. Logo Aplikasi Halodoc



Gambar 4.1 Logo Halodoc

## 3. Visi Misi Aplikasi Halodoc

### a. Visi

Visi halodoc adalah *Simplifying healthcare* , yakni upaya mempermudah akses Kesehatan untuk masyarakat Indonesia.

---

<sup>75</sup> Situs Halodoc, Diakses pada hari rabu, tanggal 21 Januari 2024, pukul 00.30), <https://www.halodoc.com/media>

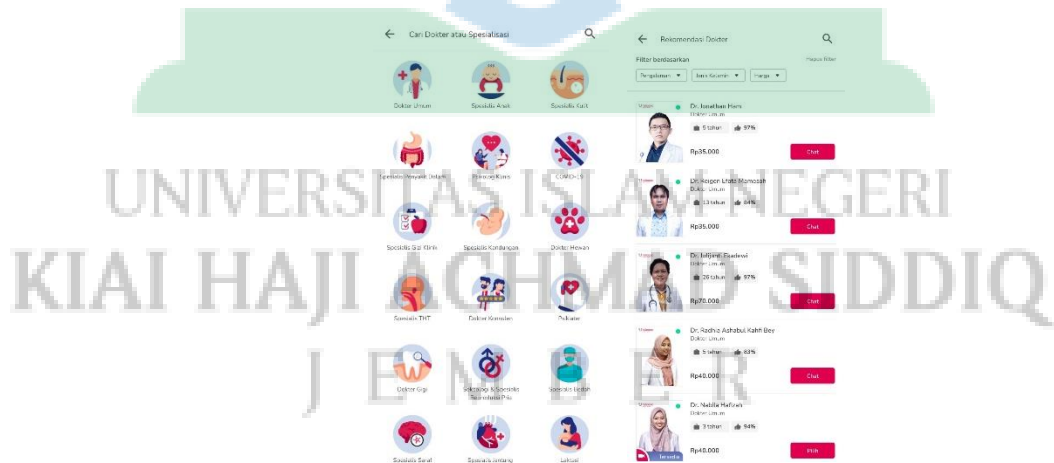
## b. Misi

Misi Halodoc adalah merancang akses yang mudah terkait kesehatan agar bisa membantu pasien yang memerlukan.

## 4. Fitur Aplikasi Halodoc

Terdapat banyak fitur layanan dalam aplikasi Halodoc yang dapat diakses oleh para penggunanya, namun ada 4 fitur utama dari yang biasanya sering digunakan oleh pengguna, aplikasi ini memberikan layanan kepada penggunanya selama 24 jam, diantaranya:

- a. Fitur utama dalam aplikasi Halodoc adalah layanan chat dengan dokter yang memungkinkan pengguna untuk pengguna dapat berkomunikasi dengan dokter melalui obrolan chat dan memilih dokter yang memiliki spesialisasi sesuai dengan kebutuhan mereka.

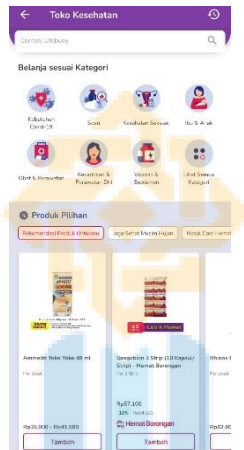


**Gambar 4.2. Tampilan fitur Chat dengan Dokter**

Di fitur ini, pengguna cukup memilih dokter yang diinginkan, membayar biaya konsultasi terlebih dahulu, dan setelah

pembayaran selesai, mereka bisa segera berkonsultasi dengan dokter yang telah dipilih melalui obrolan via chat whatsapp.

b. Toko Kesehatan

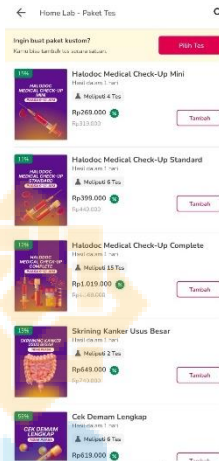


**Gambar 4.3 Tampilan fitur Toko Kesehatan**

Dalam fitur ini, pengguna diberi kesempatan untuk membeli obat tanpa harus mengunjungi langsung apotek. Obat yang dipesan akan diantarkan ke alamat yang ditentukan oleh pengguna melalui layanan *Go-Send* yang dimiliki oleh Gojek. Untuk pengeluaran atas pembelian obat jumlahnya tergantung pada

jenis obat yang dibeli serta tambahan biaya lain guna pengiriman obat sesuai jarak tempuh dari tempat tinggal pengguna.

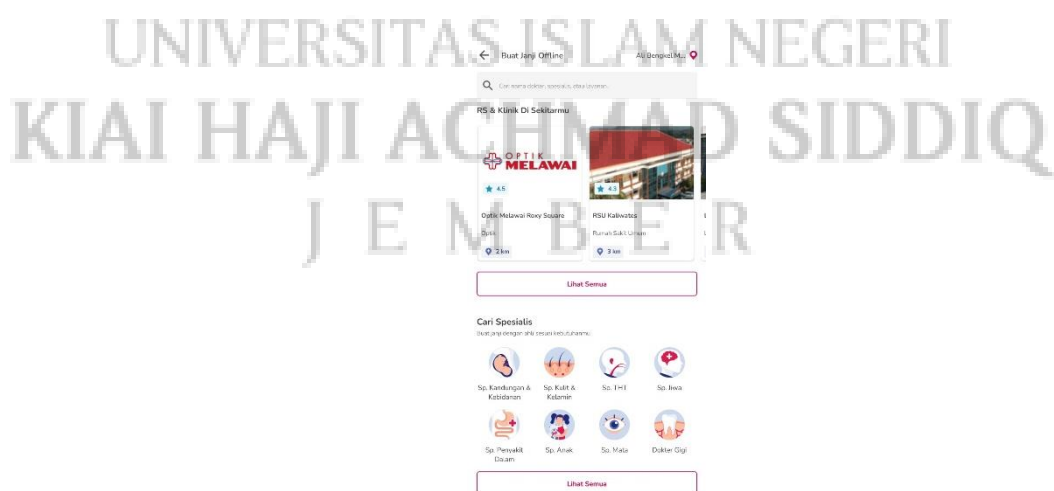
### c. Home Lab dan Vaksinasi



**Gambar 4.4 Tampilan fitur Home Lab dan Vaksinasi**

Pada layanan ini pengguna mendapatkan fasilitas untuk melakukan tes kesehatan di tempat tinggal pengguna yang akan didatangkan langsung oleh dokter. Biaya layanan ini bervariasi tergantung pada paket tes yang dipilih oleh pengguna, yang disesuaikan dengan jenis tes yang mereka pilih.

### d. Buat Janji *Offline*



**Gambar 4.5 Tampilan fitur Buat Janji *Offline***

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk tidak mengantri di rumah sakit karena pengguna dapat membuat janji dengan dokter terlebih dahulu. Hal ini sangat bermanfaat bagi mereka yang memerlukan pertemuan langsung dengan dokter. Cara untuk membuat janji yakni pengguna memilih rumah sakit yang ingin mereka kunjungi kemudian mendaftarkan dirinya dan menentukan perawatan jenis apa yang akan mereka pilih setelah memilih kemudian pengguna diarahkan untuk memilih dokter dan menentukan tanggal dan waktu konsultasi terakhir pengguna melengkapi data-data yang mereka butuhkan.

Setelah pengguna mendaftar maka pihak dari aplikasi akan mengirimkan permohonan kepada rumah sakit yang dituju apabila permohonan tersebut disetujui maka pengguna akan mendapatkan informasi melalui WhatsApp/SMS. Setelah itu pengguna diminta untuk mendatangi lokasi 30 menit sebelum waktu yang telah ditentukan dengan menunjukkan kode verifikasi atas kehadirannya.

Untuk biaya layanan di setiap fitur itu berbeda-beda tergantung kepada rumah sakit yang dituju oleh pengguna.

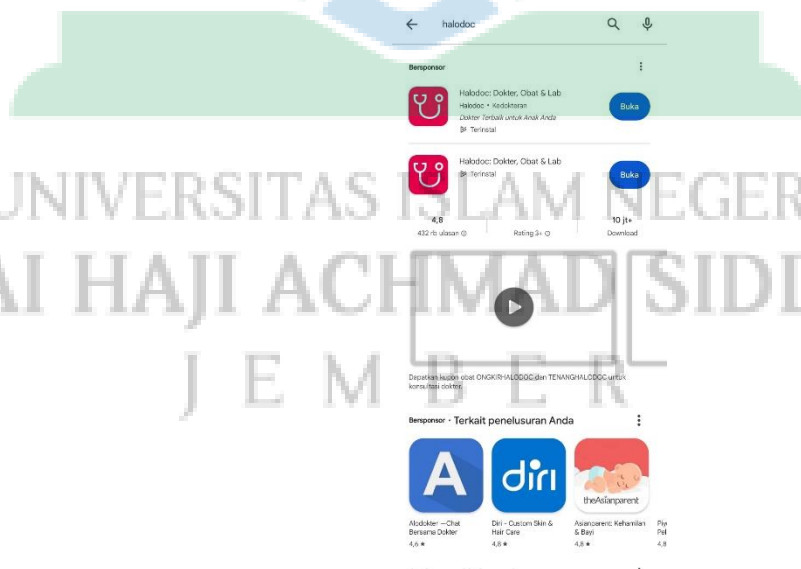
Dalam sebuah platform pasti terdapat kekurangan dan kelebihan, kebanyakan pengguna dalam aplikasi *online* salah satunya pada aplikasi layanan kesehatan seperti halodoc ini mereka tidak membaca dan tidak memahami ketentuan yang ada di aplikasi halodoc. Ketika dalam proses pendaftaran mereka hanya mengklik

kata setuju tanpa tahu isi dari perjanjian didalam aplikasi, yang tentunya hal itu akan merugikan pasien selaku konsumen dalam layanan kesehatan jika dikemudian hari terdapat kerugian yang menimpanya.

## 5. Mekanisimpe Penggunaan Aplikasi Halodoc

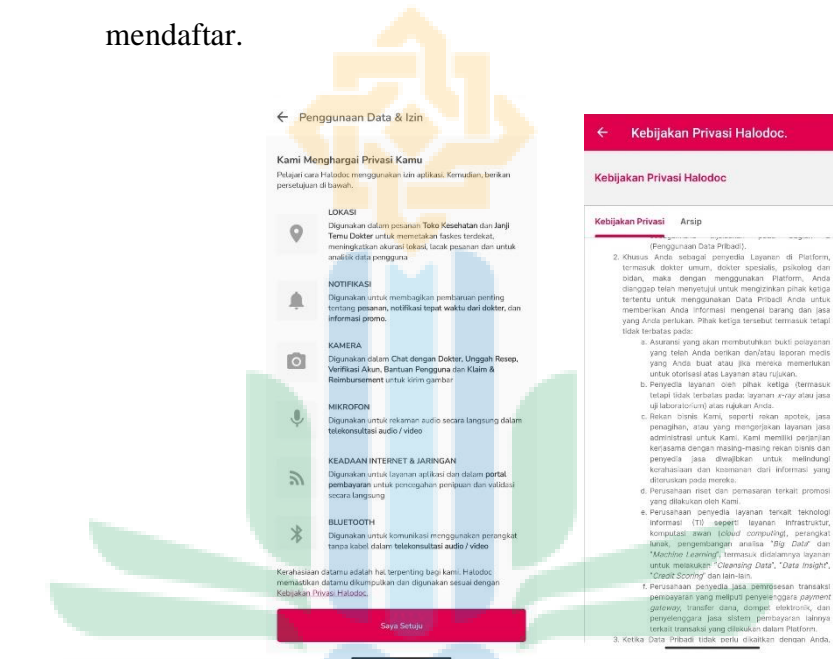
Ketika hendak menggunakan aplikasi halodoc dan ingin berkonsultasi dengan dokter via aplikasi, terdapat beberapa langkah-langkah yang diperlukan untuk dapat menggunakan aplikasi tersebut. Langkah-langkah tersebut relative mudah dilakukan, berikut diantara caranya yakni :

- a. Tahap awal yang perlu dilakukan adalah mengunduh aplikasi Halodoc yang tersedia di *Play Store* atau *App Store*. Dan apabila berhasil mengunduh, maka aplikasi itu sudah siap digunakan.



**Gambar 4.6** Halaman Unduhan pada *Play Store*

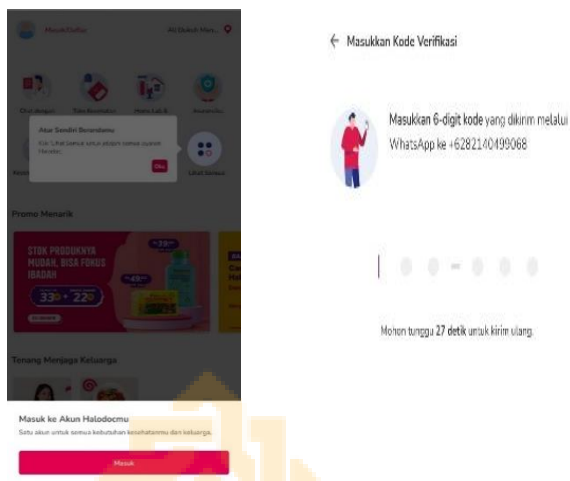
- b. Sebelum mendaftar akun, pengguna akan diminta untuk melihat dan membaca halaman syarat dan ketentuan aplikasi yang harus dipahami terlebih dahulu dengan harapan agar pengguna dapat memahami ketentuan dari aplikasi sebelum melanjutkan untuk mendaftar.



Gambar 4.7 Halaman Syarat dan Ketentuan Aplikasi

- c. Kemudian, pengguna akan diminta untuk mendaftar dengan menekan tombol masuk/daftar dan mendapatkan kode OTP dari nomer aktif yang pengguna gunakan, yang akan digunakan untuk memverifikasi akun yang didaftarkan.





**Gambar 4.8 Halaman Pendaftaran Akun**

- d. Setelah mendapatkan kode OTP melalui nomer tersebut, pengguna diarahkan untuk memasukkan 6 angka kode OTP , maka kemudian pengguna dapat menggunakan aplikasi.

## **B. Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Klausula Baku Dalam Aplikasi Halodoc Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah suatu usaha untuk menjamin kepastian hukum, baik dalam ranah hukum publik maupun privat. Hal ini telah diuraikan dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan sebuah rangkaian tindakan yang menjamin adanya kepastian hukum guna melindungi hak-hak dari konsumen. Dengan keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diharapkan agar konsumen merasa dilindungi. Artinya, undang-undang tersebut menjamin

perlindungan bagi konsumen dari segala kemungkinan pelanggaran terhadap hak-hak mereka.<sup>76</sup>

Perlindungan konsumen yang akan peneliti bahas yakni mengenai bentuk perlindungan konsumen terhadap pasien halodoc atas klausula baku yang ada dalam aplikasi halodoc. Perjanjian dalam aplikasi Halodoc menggunakan bentuk perjanjian dimana semua syarat atau klausulnya ditetapkan oleh satu pihak secara sepihak. Meskipun UUPK tidak secara khusus mendefinisikan perjanjian baku, namun hanya menyebutkan tentang klausula baku sebagai bagian dari perlindungan konsumen, secara umum dapat dianggap sebagai bentuk perjanjian.<sup>77</sup>

Sebelumnya peneliti akan terlebih dahulu membahas mengenai hubungan hukum dari setiap pihak yang terlibat dalam aplikasi halodoc. Hubungan hukum merupakan hubungan antara dua atau lebih subjek hukum di mana dalam hubungan hukum ini terdapat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak.

Hukum sebagai himpunan peraturan yang mengatur hubungan sosial memberikan suatu hak kepada subjek hukum untuk berbuat sesuatu atau menuntut suatu yang diwajibkan oleh hal itu dan terlaksananya kewenangan atau hak dan kewajiban tersebut dijamin oleh hukum hubungan hukum dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi yakni pada

---

<sup>76</sup> Amelia Fransiska, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak dengan Sistem Pembayaran COD* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022)

<sup>77</sup> Hasadungan Simanihuruk, *Tinjauan Penerapan Klausula Baku Pada Perjanjian Usaha Jasa Laundry Central Purwokerto Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Fakultas Hukum Kementerian dan Kependudukan (Universitas Jendral Soedirman. Purwokerto, 2013)

aplikasi halodocs ini terbagi menjadi hubungan antara perusahaan aplikasi dengan mitranya (dokter, apotek,dll) dan dengan pengguna selaku konsumen pada bidang kesehatan.

- 1) Hubungan hukum perusahaan aplikasi dengan mitra (Apotek, Rumah sakit, dokter)

Dalam aplikasi halodoc pihak dokter serta mitra lainnya tidak memiliki hubungan kerja dengan perusahaan aplikasi Karena perusahaan aplikasi itu hanya berstatus sebagai pelaku usaha penghubung di mana hubungan antara dokter dengan mitra lainnya hanya sebatas hubungan kemitraan saja dan pernyataan tersebut telah dicantumkan dalam ketentuan aplikasi halodoc yakni :

”Pengguna memahami bahwa kerjasama antara halodoc dan penyedia layanan bukan merupakan hubungan karyawan akan tetapi hubungan kerjasama yang dijalin berdasarkan profesionalisme. Halodoc tidak mempekerjakan penyedia layanan dan halodoc tidak bertanggung jawab atas tindakan kecerobohan kelalaian atau kelengahan penyedia layanan dalam memberikan layanan halodoc”.<sup>78</sup>

Menurut Pasal 1 angka 15 Undang - Undang Nomor 13

Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, hubungan kerja sebagai hubungan antara pengusaha dengan pekerja atau buruh berdasarkan perjanjian kerja mempunyai unsur pekerjaan, upah, dan perintah.<sup>79</sup> Unsur pekerja yang dimaksud adalah pekerjaan yang sudah diberikan oleh perusahaan. Sedangkan unsur upah yang dimaksud adalah kompensasi berupa uang tertentu, dimana dalam

<sup>78</sup> Situs Online Halodoc <https://www.halodoc.com/syarat-dan-ketentuan>

<sup>79</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

aplikasi halodoc perusahaan aplikasi tidak memberikan gaji kepada dokter atau mitra lainnya, melainkan konsumen yang memberikan upah yang kemudian akan dibagi dua dengan perusahaan. Unsur perintah yang dimaksud adalah perintah dari konsumen kepada dokter untuk berkonsultasi

Berdasarkan pernyataan tersebut maka perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan pada aplikasi halodoc dengan dokter serta mitra lainnya tidak memenuhi unsur untuk memiliki hubungan kerja, melainkan hanya hubungan kemitraan saja. Sehingga para dokter serta mitra lainnya yang berstatus sebagai mitra juga tidak dapat menuntut hak-hak yang biasa diterima pada pekerja umumnya.

## 2) Hubungan konsumen dengan perusahaan Aplikasi Halodoc

Hubungan hukum yang terjalin antara pengguna dengan perusahaan aplikasi bisa kita lihat dalam syarat dan ketentuan yang ada yakni :

“Anda mengerti dan setuju bahwa Ketentuan Penggunaan ini merupakan perjanjian dalam bentuk elektronik dan tindakan Anda menekan tombol ‘daftar’ saat pembukaan akun atau tombol ‘masuk’ saat akan mengakses akun Anda merupakan persetujuan aktif Anda untuk mengikatkan diri dalam perjanjian dengan Kami sehingga keberlakuan Ketentuan Penggunaan ini dan Pemberitahuan Privasi adalah sah dan mengikat secara hukum dan terus berlaku sepanjang penggunaan Aplikasi Halodoc dan Layanan Halodoc oleh Anda”.<sup>80</sup>

<sup>80</sup> Situs Online Halodoc <https://www.halodoc.com/syarat-dan-ketentuan>

Hubungan perusahaan aplikasi dengan pengguna sebagai konsumen hanya sebatas hubungan perjanjian elektronik terkait tata cara dan ketentuan-ketentuan penggunaan aplikasi.

### 3) Hubungan Dokter dengan Konsumen

Hubungan hukum yang terjalin antara pengguna selaku konsumen dengan dokter atau mitra lainnya bisa kita lihat dalam syarat dan ketentuan yang ada yakni :

”Platform halodoc berfungsi sebagai sarana untuk menghubungkan pengguna penyedia layanan dengan penyedia sebagaimana yang ditentukan oleh halodoc dari waktu ke waktu untuk menghindari keraguan Halodoc adalah perusahaan teknologi bukan perusahaan penyedia layanan kesehatan dan halodoc tidak menyediakan layanan kesehatan”.<sup>81</sup>

Dari penjelasan itu bisa disimpulkan bahwa perusahaan aplikasi itu merupakan perusahaan teknologi bukan perusahaan pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan di mana hubungan hukum antara dokter atau mitra lainnya dengan penggunaan aplikasi merupakan hubungan hukum antara penyedia jasa dengan konsumen kewajiban dari dokter maupun mitra lainnya sebagai penyedia jasa adalah menyediakan jasa yang diperlukan oleh konsumen sesuai dengan kebutuhannya serta menjalankan kewajiban lainnya.

Adapun kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa itu telah tertuang dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa :

---

<sup>81</sup> Situs Online Halodoc <https://www.halodoc.com/syarat-dan-ketentuan>

“Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta membberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminaatif
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.<sup>82</sup>

Dengan demikian dokter selaku pemberi jasa kepada konsumen wajib memenuhi hak-hak yang dimiliki oleh konsumen sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni :

“Pasal 14 Undang-undang No 8 Tahun 1999 pasal 4 menyebutkan hak konsumen :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

---

<sup>82</sup> Sekretariat Republik Negara Indonesia Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 7

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya”.<sup>83</sup>

Maka dari uraian diatas telah jelas hubungan antara ketiganya, selanjutnya sebelum peneliti menggambarkan pencantuman klausula baku pengalihan tanggung jawab pelaku usaha peneliti akan terlebih dahulu menggambarkan rumusan klausula eksonerasi dalam suatu perjanjian, dengan menguraikan isi ketentuan yang berlaku mengenai batasan pencantuman klausula baku. Sebagaimana diketahui bahwa penggunaan klausula baku dalam suatu perjanjian pada dasarnya tidak dilarang, yang dilarang adalah apabila terdapat klausula yang memberatkan salah satu pihak.

Klausula eksonerasi, atau yang dikenal sebagai examination clause, adalah sebuah ketentuan yang dirancang untuk membatasi atau bahkan menghilangkan sepenuhnya tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh pelaku usaha. Tujuan dari penambahan klausula ini adalah untuk mengalihkan atau mengurangi tanggung jawab yang seharusnya dipikul oleh pelaku usaha terhadap risiko dan kesalahan kepada konsumen.<sup>84</sup>

---

<sup>83</sup> Sekretariat Republik Negara Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 4

<sup>84</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 141

Klausula eksonerasi bisa dimasukkan ke dalam perjanjian baik secara individual maupun massal. Dalam konteks individual, perjanjian tersebut melibatkan hanya pihak pemberi dan penerima. Sementara dalam konteks massal, perjanjian tersebut melibatkan pemberi dan beberapa penerima perjanjian lainnya. Penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku menghasilkan pembebasan pihak yang lebih kuat dari tuntutan atau tanggung jawab hukum terhadap pihak yang lebih lemah, dengan cara menghapuskan atau memindahkan kewajiban tersebut. Ini berarti pihak yang lebih kuat dalam perjanjian akan dibebaskan dari tanggung jawab yang seharusnya menjadi beban bagi mereka.

Penggunaan klausula baku dalam suatu perjanjian menimbulkan kebebasan untuk melakukan perjanjian serta pemberian kesepakatan terhadap perjanjian baku tidak dilakukan sebebaskan dengan perjanjian yang dilakukan secara langsung dengan melibatkan para pihak dalam menegosiasikan klausula dari suatu perjanjian.<sup>85</sup> Dalam hal yang demikian, Pemerintah Indonesia memberikan kepastian hukum dalam rangka melindungi hak-hak konsumen yang berpotensi dirugikan yang tertuang dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a) menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha

---

<sup>85</sup> Ahmadi Miru, Sutaman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 19



- b) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen
- c) menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
- d) menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran
- e) mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen
- f) memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa
- g) menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya
- h) menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran”.<sup>86</sup>

Keberagaman pengaturan terkait larangan pencantuman klausula eksonerasi yang telah diuraikan di atas, seharusnya berdampak pada keseimbangan kedudukan antara Pelaku Usaha dan Konsumen sebagaimana semangat pengaturan perlindungan kepada Konsumen.

Klausula baku yang digunakan dalam penelitian ini adalah klausula yang tercantum sebagai berikut

“Anda mengerti dan setuju bahwa Ketentuan Penggunaan ini merupakan perjanjian dalam bentuk elektronik dan tindakan Anda menekan tombol ‘daftar’ saat pembukaan akun atau tombol ‘masuk’ saat akan mengakses akun Anda merupakan persetujuan aktif Anda untuk mengikatkan diri dalam perjanjian dengan Kami sehingga keberlakuan Ketentuan Penggunaan ini dan Pemberitahuan Privasi adalah sah dan mengikat secara hukum dan

---

<sup>86</sup> Sekretariat Republik Negara Indonesia Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 18 ayat (1)

terus berlaku sepanjang penggunaan Aplikasi Halodoc dan Layanan Halodoc oleh Anda”.

Dalam ketentuan pada syarat ketentuan pengguna Halodoc Para pihak dianggap telah sepakat ketika pihak konsumen telah mendaftarkan akunnya dan telah menggunakan aplikasi itu. Perjanjian yang dilakukan menjadi sah serta mengikat.

Menurut Ahmad Miru Klausula baku boleh digunakan di dalam sebuah perjanjian, namun dengan catatan bahwa klausula baku tersebut tidak boleh bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Klausula baku yang tercantum dalam syarat dan ketentuan Halodoc tersebut dapat menjadi sebuah konflik, apabila pihak konsumen tidak cermat dalam membaca syarat dan ketentuan yang telah dilampirkan dalam halaman aplikasi Halodoc tersebut.<sup>87</sup>

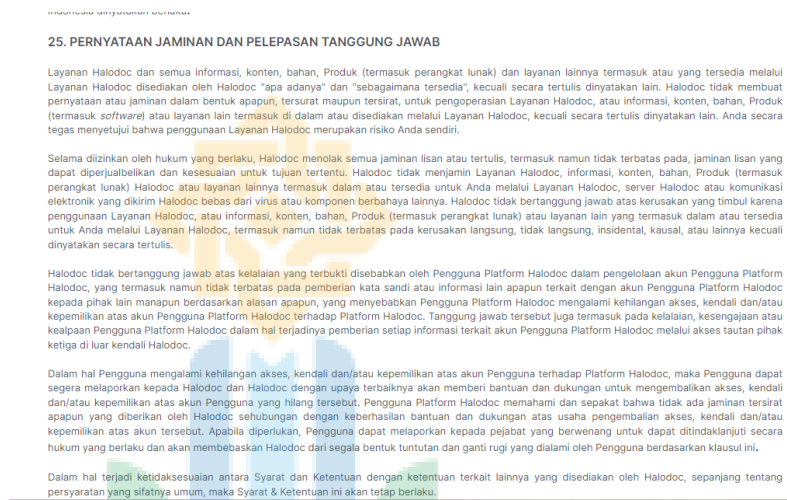
Beberapa klausula eksonerasi ditemukan dalam syarat dan ketentuan yang dibuat oleh Aplikasi Halodoc, yaitu beberapa diantaranya berisi klausula baku yang membatasi maupun menghapus kewajiban tertentu pembuat perjanjian, mengurangi serta menghapuskan tanggung jawab pelaku usaha selaku pembuat klausula baku, dan mengabaikan kewajiban membayar ganti rugi. Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi

---

<sup>87</sup> Ahmadi Miru, Sutaman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta

seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.<sup>88</sup>

Klausula yang dimaksud yakni sebagai berikut



**Gambar 4.9 Syarat dan ketentuan pengguna Halodoc**

Pencantuman klausula baku pada syarat dan ketentuan Halodoc tersebut menimbulkan sebuah akibat hukum, dengan adanya pengalihan tanggung jawab yang dilakukan Halodoc dan pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh Halodoc ini telah bertentangan dengan Pasal 18 ayat

(1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen. Hal tersebut terkait dengan pelanggaran pelaku usaha mencantumkan klausula baku pengalihan tanggung jawab pelaku usaha .

Kemudian dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menegaskan bahwa

larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen

setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

<sup>88</sup> Zakiyah. 2017, *Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Al'Adl Volume IX (No. 3) <https://media.neliti.com/media/publications/225080-klausula-eksonerasi-dalam-perspektif-per-e8a744e0.pdf>

Dimana dalam klausula tersebut , terdapat beberapa pembatasan, pengalihan, dan pembebasan tanggung jawab pihak Halodoc yang dibebankan kepada konsumen dan pihak ketiga yakni dokter dan mitra lainnya. Serta pencantuman klausula tersebut dapat merugikan konsumen dengan konsumen akan kehilangan salah satu hak nya yakni sesuai dengan Pasal 14 huruf (a) Undang-undang No 8 Tahun 1999 yakni Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

Dalam mengadakan suatu perjanjian, tentulah harus memenuhi syarat sah perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara, yang berbunyi: Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat: 1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya 2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian 3. Mengenai suatu hal tertentu 4. Suatu sebab yang halal.<sup>89</sup>

Persyaratan-persyaratan tersebut berkenaan dengan subjek dan objek perjanjian. Persyaratan yang pertama dan kedua berkenaan dengan subjek perjanjian atau syarat subjektif. Persyaratan yang ketiga dan keempat berkenaan dengan objek perjanjian atau syarat objektif. Apabila salah satu unsur dari keempat unsur tersebut tidak terpenuhi, dapat menyebabkan cacat dalam perjanjian, dan perjanjian tersebut diancam dengan kebatalan, baik dalam bentuk dapat dibatalkan yang artinya perjanjian itu ada tetapi dapat dimintakan pembatalan oleh salah satu pihak, jika terdapat pelanggaran dalam unsur subjektif. Maupun batal demi

---

<sup>89</sup> Dauri, Retias Dewi Jayanti, and Nadya Waliyyatunnisa. 2020, *Akibat Hukum Terhadap Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku*. Jurnal Humani (Hukum Dan Masyarakat Madani) Universitas Semarang Vol. 1, No. 1

hukum, dengan kata lain batal sejak semula dan dianggap tidak pernah ada perjanjian, dalam hal tidak terpenuhinya unsur objektif.<sup>90</sup>

Apabila merujuk pada klausula baku dalam syarat dan ketentuan Halodoc yang bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka menurut penulis klausula baku yang tercantum dalam syarat dan ketentuan Halodoc tersebut tidak memenuhi syarat keempat yaitu suatu sebab yang halal. karena Suatu sebab yang halal, merupakan suatu kewajiban atau batasan yang diperkenankan berdasarkan hukum atau peraturan yang berlaku. Pihak pelaku usaha harus bertindak sesuai dengan ketentuan dan prinsip hukum yang berlaku. Klausula-klausula yang sebelumnya telah dibuat oleh pelaku usaha tidak boleh melanggar hak-hak konsumen ataupun melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dengan demikian klausula dalam laman Halodoc dianggap batal demi hukum.

Setelah dilihat dari uraian diatas, berdasarkan Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, konsumen memiliki hak mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan/ memakai barang/jasa dalam aplikasi Halodoc, jika konsumen tidak memperoleh hak tersebut maka pelaku

---

<sup>90</sup> Dauri, Retias Dewi Jayanti, and Nadya Waliyyatunnisa. 2020, *Akibat Hukum Terhadap Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku*. Jurnal Humani (Hukum Dan Masyarakat Madani) Universitas Semarang Vol. 1, (No. 1

usaha yang berhak untuk dimintai pertanggungjawabannya apabila konsumen mengalami kerugian atas kelalaian serta kesalahan mendiagnosis adalah dokter serta mitra lainnya sebagai pemberi jasa, karna pihak aplikasi hanya sebagai penghubung, bukan pemberi jasa/layanan.

Bentuk perlindungan atau pertanggung jawaban pelaku usaha sebagai penyedia jasa telah diatur dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni :

“Tanggung jawab pelaku usaha dalam pasal 19 yakni

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”.<sup>91</sup>

Jika pelaku usaha menolak memberikan kompensasi kepada konsumen, maka konsumen berhak untuk menggunakan mekanisme hukum dengan mengajukan gugatan ke lembaga penyelesaian sengketa

---

<sup>91</sup> Sekretariat Republik Negara Indonesia Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 19

konsumen atau ke pengadilan. Hal ini telah diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni :

“Pelaku usaha yang menolak, tidak memberikan tanggapan, atau tidak memenuhi kompensasi atas tuntutan konsumen seperti yang diatur dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat ke badan penyelesaian sengketa konsumen atau diajukan ke pengadilan di wilayah tempat tinggal konsumen”.

Diperkuat dengan adanya jaminan hak terhadap konsumen yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni meminta ganti rugi dalam hal terjadinya ketidaknyamanan maupun kerugian yang diderita dari digunakannya barang/jasa oleh konsumen.<sup>92</sup>

### **C. Perlindungan Hukum Bagi Pasien Sebagai Konsumen dalam Aplikasi Halodoc Perspektif UU No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran**

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran sering disebut sebagai peraturan hukum yang mengatur praktik kedokteran dan aspek-aspek kesehatan. Tujuan keberadaan undang-undang ini adalah untuk :

- a. Memberikan perlindungan kepada pasien
- b. Mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan medis yang diberikan oleh dokter dan dokter gigi

---

<sup>92</sup> Sekretariat Republik Negara Indonesia Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 4

- c. Memberikan kepastian hukum kepada masyarakat, dokter, dan dokter gigi.

Pelayanan medis yang dilakukan secara virtual disebut sebagai pelayanan medis berbasis online. Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan regulasi untuk tenaga kesehatan, terkhusus nya dokter ketika menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dimana surat edaran tersebut membahas tentang layanan telemedicine, wewenang dokter, dan penggunaan resep elektronik saat pandemic covid berlangsung.<sup>93</sup>

Dalam Surat Edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.01/Menkes/303/2020 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* menyatakan bahwa dokter dapat melakukan penegakkan diagnosis, bahkan sampai meresepkan obat. Pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter kepada pasien tanpa melalui tatap muka hanya audiovisual, tanpa pemeriksaan fisik secara langsung.<sup>94</sup>

Keberadaan undang-undang mengenai praktik kedokteran memang membahas mengenai pelayanan jarak jauh yang digunakan oleh seorang dokter, namun didalam Undan-Undang tersebut tidak spesifik membahas

---

<sup>93</sup> Surat Edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.01/Menkes/303/2020 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).

<sup>94</sup> Surat Edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.01/Menkes/303/2020 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pema



mengenai layanan kesehatan secara *online* dalam sebuah platform/aplikasi akan tetapi pada Undang-undang tersebut hanya membahas mengenai *telehealth* dan *telemedicine*

*Telehealth* adalah sistem yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan layanan kesehatan jarak jauh kepada pasien yang melibatkan tenaga medis atau dokter. Sedangkan, *Telemedicine* adalah penyediaan layanan medis dengan sistem jarak jauh yang digunakan oleh dokter dengan memakai teknologi yakni melalui perangkat elektronik, nantinya pengguna dengan dokter akan saling bertukar informasi mengenai keadaannya dan dokter akan memberikan diagnosis atas suatu penyakit yang diderita oleh pengguna maupun pengobatan bahkan pencegahan penyakit bagi penyedia layanan kesehatan guna meningkatkan kesehatan individu dan masyarakat<sup>95</sup>

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019, dalam pasal 1 ayat (1), mendefinisikan *telemedicine* sebagai layanan jarak jauh yang diberikan oleh tenaga kesehatan profesional melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Layanan ini meliputi pertukaran informasi tentang diagnosis, pencegahan penyakit dan, dengan tujuan meningkatkan kesehatan individu dalam masyarakat.<sup>96</sup> Dalam peraturan menteri tersebut dijelaskan bahwa pelayanan *telemedicine* berasal dari lembaga rumah sakit, termasuk rumah sakit pusat, rumah sakit daerah, dan rumah sakit

---

<sup>95</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran

<sup>96</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan

swasta. Hal ini diatur dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 bahwa pelayanan telemedicine dilakukan oleh tenaga medis kesehatan yang telah mempunyai surat praktik di Fasyankes penyelenggara.<sup>97</sup>

Dapat disimpulkan dari Peraturan Menteri diatas bahwa layanan teknologi informasi tersebut harus terasosiasi dengan rumah sakit. Pasal 7 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 menjadi rujukan yang menyatakan bahwa:

Yang dimaksud Fasyankes dalam pasal 5 yakni mempunyai tugas sebagai berikut :

“Fasyankes Pemberi Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 memiliki tugas :

- a. Menetapkan sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan telemedicine
- b. Menetapkan standar prosedur operasional Pelayanan *Telemedicine* melalui keputusan kepala/direktur rumah sakit;
- c. Mendokumentasikan Pelayanan *Telemedicine* dalam rekam medis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Merespon setiap keluhan/usul/kritik atas Pelayanan *Telemedicine* dari Fasyankes Peminta Konsultasi”.<sup>98</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat kita simpulkan bahwa Telemedecine hanya bisa dilaksanakan oleh dokter apabila telah bekerjasama dengan Fasyankes. dan Platform/aplikasi digital layanan konsultasi online dengan dokter termasuk dalam aplikasi Halodoc bukan

<sup>97</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, pasal 2

<sup>98</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, pasal 7

bagian dari Fasyankes karna aplikasi tersebut didirikan oleh perusahaan dan hanya bekerjasama dengan mitra yakni dokter, pelayanan yang diberikan oleh dokter melalui jarak jauh dapat dikatakan sebagai bagian dari Fasyankes jika aplikasi tersebut telah terdaftar, melakukan pendaftaran, dan mematuhi semua ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan.

Risiko pemberian pelayanan kesehatan melalui *telemedicine* mempunyai risiko yang lebih besar dibandingkan dengan pelayanan kesehatan melalui tatap muka atau secara langsung, misalnya dalam hal diagnosis dokter akan lebih baik dan lebih tepat jika dilakukan secara langsung antara dokter dan pasien. Kesalahan diagnosis oleh dokter dapat berdampak pada kesehatan pasien, oleh karena itu pasien harus mendapatkan perlindungan hukum dalam penggunaan *telemedicine*.

Mengenai bentuk perlindungan terhadap pasien dalam sebuah platform hingga sekarang, masih terdapat kekurangan dalam peraturan yang mengatur perlindungan pasien dalam sebuah platform karna dalam Undang-Undang praktik kedokteran hanya membahas mengenai Telemedecine yang hanya bisa dilaksanakan oleh dokter apabila telah bekerjasama dengan Fasyankes. sedangkan Platform/aplikasi digital layanan konsultasi *online* dengan dokter termasuk dalam aplikasi Halodoc bukan bagian dari Fasyankes karna aplikasi tersebut didirikan oleh perusahaan dan hanya bekerjasama dengan mitra yakni dokter.

Namun berkaitan dengan perlindungan hukum yang diberikan kepada pasien yang mengalami kerugian akibat mendapatkan diagnosa penyakit yang salah oleh dokter dapat menyampaikan pengaduan kepada MKDKI sesuai ketentuan Pasal 66 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Dan bila fisioterapi dapat langsung melakukan gugatan perbuatan melawan hukum, penyelesaian melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.

Sebagaimana dimaksud yakni :

“Pengaduan pada pasal 66 dimaksud

- (1) Setiap orang yang mengetahui atau kepentingannya dirugikan atas tindakan dokter atau dokter gigi dalam menjalankan praktik kedokteran dapat mengadukan secara tertulis kepada Ketua Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia.
- (2) Pengaduan sekurang-kurangnya harus memuat :
  - a. identitas pengadu
  - b. nama dan alamat tempat praktik dokter atau dokter gigi dan waktu tindakan dilakukandan
  - c. alasan pengaduan.
- (3) Pngaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghilangkan hak setiap orang untuk melaporkan adanya dugaan tindak pidana kepada pihak yang berwenang dan/atau menggugat kerugian perdata ke pengadilan”.<sup>99</sup>

Maka dengan itu konsumen yang merasa dirugikan atas tindakan penyedia jasa yakni dokter dapat meminta pertanggungjawabannya kepada dokter sesuai dengan pasal 66 Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, yakni konsumen dapat mengajukan tuntutan atau aduannya secara tertulis kepada Ketua Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI).

---

<sup>99</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, Pasal 66

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Perlindungan Konsumen atas klausula baku berdasarkan penelitian terhadap syarat dan ketentuan aplikasi halodoc sebagai klausula baku dalam pasal 18 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum, sehingga pelanggaran terhadap pasal 18 ayat 1 membatalkan seluruh perjanjian baku tidak hanya klausula eksponerasinya berdasarkan penjelasannya terbukti bahwa mengandung klausula eksponerasinya sehingga perjanjian baku antara halodoc dengan konsumen menjadi batal dihukum.

Berdasarkan pasal 4 dan pasal 7 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berkaitan dengan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha konsumen berhak untuk memperoleh kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa dalam aplikasi halodocs jika Konsumen tidak memperoleh hak tersebut pelaku usaha yaitu halodoc wajib bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian tersebut sehingga apabila terdapat penyalahgunaan yang dilakukan oleh penyedia layanan maupun pihak ketiga manapun yang dapat merugikan konsumen dalam hal ini terbukti bahwa konsumen tidak

mendapat kenyamanan dan keselamatan dalam menggunakan aplikasi Halodoc sehingga halodoc bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi yang telah diatur dalam pasal 19 UUPK. Namun apabila menolak atau bahkan tidak merespon tuntutan dari konsumen maka konsumen memiliki untuk mengajukan gugatannya melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau lembaga peradilan di wilayah tempat kediaman konsumen.

2. Mengenai bentuk perlindungan terhadap pasien dalam sebuah platform hingga sekarang, masih terdapat kekurangan dalam peraturan yang mengatur perlindungan pasien dalam sebuah platform karna dalam Undang-Undang praktik kedokteran hanya membahas mengenai Telemedecine yang hanya bisa dilaksanakan oleh dokter apabila telah bekerjasama dengan Fasyankes. sedangkan Platform/aplikasi digital layanan konsultasi online dengan dokter termasuk dalam aplikasi Halodoc bukan bagian dari Fasyankes karna aplikasi tersebut didirikan oleh perusahaan dan hanya bekerjasama dengan mitra yakni dokter.

Berkaitan dengan perlindungan hukum yang diberikan kepada pasien yang mengalami kerugian akibat mendapatkan diagnosa penyakit yang salah oleh dokter dapat menyampaikan pengaduan kepada MKDKI sesuai ketentuan Pasal 66 UU Praktik Kedokteran. Dan bila fisioterapi dapat langsung melakukan gugatan perbuatan melawan hukum, penyelesaian melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.

## B. SARAN

1. Tujuan utama dalam perlindungan konsumen adalah untuk menjamin bahwa konsumen merasa aman dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka. Oleh karena itu, setiap pelaku usaha, termasuk Halodoc, harus menyesuaikan klausula-klausula baku dalam syarat dan ketentuan aplikasi mereka sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) poin a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini bertujuan agar perjanjian baku tidak berpotensi merugikan konsumen. Halodoc sebaiknya tidak mencantumkan klausula-klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dan Halodoc perlu mengubah frasa "Halodoc tidak bertanggung jawab" menjadi "Halodoc bertanggung jawab" atau menghapus ketentuan-ketentuan yang melanggar Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dari 18 klausula baku dalam aplikasi Halodoc.
2. Perlu adanya regulasi secara spesifik yang mengatur tentang layanan praktik konsultasi *online* khususnya melalui satu aplikasi teknologi yang menghubungkan penyedia layanan dengan penyedia jasa guna kepada konsumen agar dapat memberikan kepastian dan payung hukum yang sah bagi para pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

### 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, 8
- Asyhadie Zaeni, *Hukum Bisnis : Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016
- Atsar Abdul, Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish : CV Budi Utama:2019.
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media 2014.
- Burhanudin S, *Peemikiran Hukum Perlindungan Konsmen dan Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Indriyanti Alexandra Dewi, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2008
- Isfandyrie Anny, *Tanggung Jawab Hukum dan Sanksi bagi Dokter*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2006
- Kusumadewi Sri, *Informatika Kesehatan*, Yogyakarta: Graha Ilmu dan Rumah Produksi Informatika, 2009.
- Mimin Emi. Suhaemi, *Etika Keperawatan Aplikasi Pada Praktik*, Kedokteran EGC, Jakarta, Penerbit Buku Kedokteran EGC 2004.
- Miruk Achmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Muhaimin, *Metode penelitian Hukum*, Mataram: University Press, 2020.
- Soegijoko Soegijardjo, *Aspek Hukum Telemedicine* Ambon: Universitas Pattimura, dalam Arman Anwar, 2014.
- Solikin Nur, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Pasuruan, Qiara Media, 2021.



Tim penyusun UIN KHAS Jember, Pedoman penulisan karya ilmiah, Jember:UINKHASJember Press

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

### **Jurnal**

Tiyas Rani Budiyanti, Penggalih Mahardika Herlambang, *Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online*, *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia* Vol 1, No 01 (April 2021) : 2-3 <https://jurnal-mhki.or.id/jhki>

Siti Nurbani, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Aplikasi Online Terhadap Pelayanan Kesehatan*. *JHSIP*. Vol 1 No.1 (Juni 2022)

Zainal Abidin Kuswardani, *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Kesehatan di Aplikasi Fisdok*, *AL-MANHAJ* Vol.5 No.1(Juni 2023).<https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/almanhaj/article/download/1803/1124/>

Dwi Rinna Lestari, *Perlindungan Hukum Bagi pasien dalam Telemedecine*, *Jurnal Cakrawala Informasi*, Vol.1 No.2 (Desember 2021) , diakses pada tanggal 25 Oktober <https://itbsemarang.ac.id/sijies/index.php/jci/article/download/150/116/> .

Dini Hargianti Iswandari, *Aspek Hukum Penyelenggaraan Praktik Kedokteran: Suatu Tinjauan Berdasarkan Undang-Undang No. 9/2004 tentang Praktik Kedokteran*, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol.9, No.2. Universitas Soegiopranoto,Semarang,. 2006, 53. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2023 <https://media.neliti.com/media/publications/22476-ID-aspek-hukum-penyelenggaraan-praktik-kedokteran-suatu-tinjauan-berdasarkan-undang.pdf>

### **Skripsi**

Alfiko Aldi, *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Layanan Jasa Konsultasi Dokter di Aplikasi Halodoc Ditinjau dari Hukum Positif dan Hukum Islam*, Skripsi:Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2022

Arvian Andi Agung, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pinjaman Online Peer to Peer Lending*).Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019

Bitsmar Ahmad Ramadhan, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Sosial Di Tinjau Dari Perspektif Undang-Undang Nomor 8*

*Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Skripsi, Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.

Fransiska Amelia, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak dengan Sistem Pembayaran COD*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022

Khadafi Muhammad, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Kasus E-Commerce Melalui Media Sosial Instagram)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016

Simanihuruk Hasadungan, *Tinjauan Penerapan Klausula Baku Pada Perjanjian Usaha Jasa Laundry Central Purwokerto Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Fakultas Hukum Kementrian dan Kependudukan, Universitas Jendral Soedirman. Purwokerto, 2013.

### **Undang-Undang**

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Sekretariat Republik Negara Indonesia, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran

Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Keputusan Menteri Kesehatan R.I. Nomor: 434/MEN.KES/X/1983 Tentang Berlakunya Kode Etika Kedokteran Indonesia Bagi para Dokter di Indonesia.

Surat Edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.01/Menkes/303/2020 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).

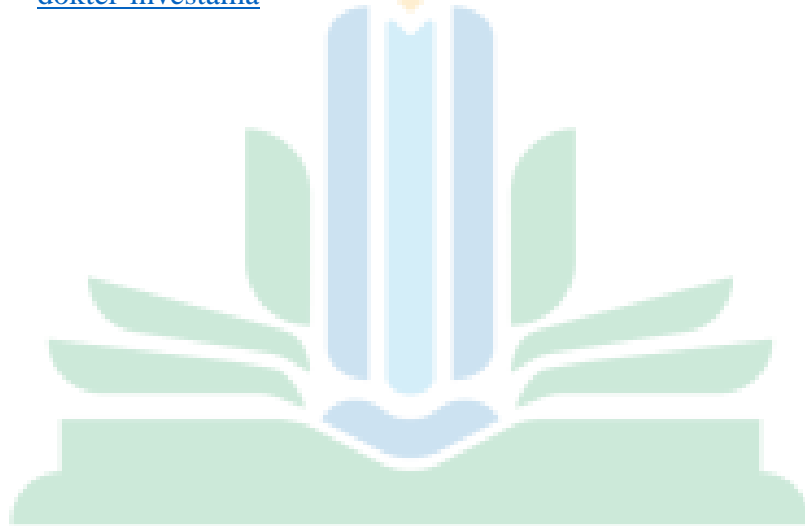
Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan

**Internet**

Redaksi Halodoc (On-line), diakses 18 September 2023  
<https://www.halodoc.com/aplikasi-halodoc>

Indrayana Denny, *Fiksi Hukum Harus Didukung Sosialisasi Hukum*, Hukum Online tanggal 23 April 2008, diakses 23 Oktober 2023  
<https://m.hukumonline.com/berita/baca/hol19115/fikdi-hukum-harus-didukung-sosialisasihukum/>,

Bisnis Lentera, *Profil PT Media Dokter Investama*, Diakses pada hari rabu, tanggal 21 Januari 2024, <https://www.lenterabisnis.com/profil-pt-media-dokter-investama>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Lampiran 1. Pernyataan Keaslian Tulisan

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Himayatul Husna  
NIM : 205102020019  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syariah  
Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka.

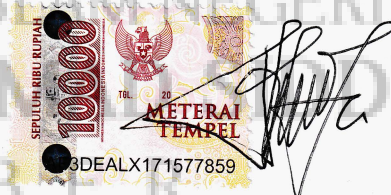
Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain, saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 05 Maret 2024

Saya yang menyatakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



**Himayatul Husna**  
NIM:205102020019

## BIODATA PENUIS



### A. Data Diri

Nama : Himayatul Husna  
Nim : 205102020019  
Tempat/Tgl. Lahir : Bondowoso, 15 Desember 2002  
Alamat : Desa Sukodono, Kecamatan Pujer, Kabupaten  
Bondowoso  
Email : [himayahusna15@gmail.com](mailto:himayahusna15@gmail.com)  
Fakultas : Syariah  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

### B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Sukowono 1 : 2008-2014
2. MTs Nurul Jadid : 2014-2017
3. Man 1 Probolinggo : 2017-2020
4. UIN Khas Jember : 2020-2024