

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pesat dalam teknologi informasi telah mengubah banyak aspek kehidupan manusia. Dahulu, interaksi antara pembeli dan penjual umumnya berlangsung secara langsung di pasar. Namun, dengan kemunculan teknologi informasi, interaksi langsung antara pembeli dan penjual kini tidak lagi menjadi suatu keharusan. Penjual dapat memasarkan produk mereka melalui platform *online*, sementara pembeli tidak perlu mendatangi toko. Cukup dengan mengakses aplikasi yang tersedia, pembeli bisa memilih barang, melakukan pembayaran, dan menunggu pengiriman ke alamat yang ditentukan.

Tidak hanya konsep jual-beli yang berubah, tetapi konsep pelayanan kesehatan juga berubah. Dahulu, masyarakat yang sakit harus mendatangi rumah sakit, puskesmas, klinik, atau tempat praktek dokter untuk berkonsultasi dan mendapatkan pengobatan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dalam era pelayanan kesehatan modern, layanan kesehatan *online* telah menjadi semakin lazim dan diminati oleh berbagai lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil *survey* Kementerian Kesehatan, didapati bahwa sekitar 57% masyarakat Indonesia telah menggunakan aplikasi kesehatan.¹ Layanan kesehatan *online* lebih *flexible* karena memungkinkan pasien untuk mengakses

¹ Kementerian Kesehatan, Transformasi Kesehatan Digital: Aksesibilitas dan Afordabilitas, <https://rc.kemkes.go.id/transformasi-kesehatan-digital-aksesibilitas-dan-afordabilitas-0b87bf>, diakses 24 Oktober 2024.

konsultasi medis tanpa harus secara fisik mengunjungi fasilitas kesehatan. Cukup dengan menggunakan ponsel dan membuka aplikasi layanan kesehatan, pasien dapat berkonsultasi mengenai masalah kesehatannya di tempat yang diinginkan dan tanpa batasan waktu, sehingga akses terhadap layanan kesehatan menjadi lebih mudah dan praktis.

Pandemi COVID-19 turut mendorong perkembangan signifikan dalam industri teknologi kesehatan. Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan mendorong banyak orang untuk beralih ke solusi berbasis teknologi. Hal ini sejalan dengan survei minat konsumen dalam penggunaan layanan *telehealth* atau *telemedicine* yang pada tahun 2020 telah mencapai angka 76%.² Angka tersebut mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap inovasi pelayanan kesehatan *online* yang memberikan kemudahan untuk tetap terhubung dengan layanan kesehatan secara fleksibel.

Meskipun kemajuan teknologi di bidang kesehatan *online* menawarkan kemudahan dan efisiensi, namun tantangan terkait perlindungan konsumen tetap menjadi isu yang signifikan. Pasien, sebagai konsumen, berpotensi menghadapi risiko yang lebih besar saat melakukan konsultasi *online*, terutama dalam hal ketepatan diagnosis dan keamanan layanan.³

² Eva Kusumahati, Ilham Ramadhan, Dea Anita Ariani Kurniasih, 2022, “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Melalui Salah Satu Aplikasi Kesehatan di Salah Satu Apotek di Kota Bandung”, *Jurnal Kesehatan*, Vol2/No-1/Desember/2022, Jurnal Universitas Bakti Tunas Husada, hlm. 251.

³ Ariana Dwi Lestari, 2021, “Perlindungan Hukum bagi Pasien dalam Telemedicine”, *Jurnal Kesehatan*, Vol1/No-2/Desember/2021, Jurnal Cakrawala Informasi, hlm. 53.

Kurangnya komunikasi tatap muka dan terbatasnya akses untuk melakukan pemeriksaan fisik secara menyeluruh dapat mengurangi ketepatan diagnosis yang dibuat oleh dokter. Kesalahan diagnosis dapat menyebabkan pengobatan yang tidak tepat, yang berisiko memperburuk kondisi pasien atau menimbulkan efek samping yang tidak diinginkan. Dalam pelayanan kesehatan online, risiko ini lebih tinggi karena dokter hanya mengandalkan informasi yang disampaikan pasien tanpa pemeriksaan fisik langsung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *Gloucester Royal Hospital* di Inggris menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan *online* memiliki beberapa kekurangan yang mempengaruhi kualitas komunikasi antara dokter dan pasien. Ketidadaan isyarat non-verbal, seperti ekspresi wajah atau gerakan tubuh, membuat dokter lebih sulit melakukan penilaian klinis secara akurat. Pelayanan kesehatan *online* juga lebih menantang bagi pasien yang membutuhkan penerjemah, anak-anak, atau mereka yang memiliki gangguan pendengaran atau kognitif. Hal ini meningkatkan risiko kesalahan dalam diagnosis dan pengobatan dibandingkan dengan metode konsultasi tradisional.⁴

Di Indonesia, terdapat sekitar 485 kasus kesalahan diagnosis yang berujung malpraktik, dengan 95,8% diantaranya melibatkan dokter.⁵ Kesalahan diagnosis yang berdampak besar dapat memicu tindakan hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melindungi pasien sebagai konsumen

⁴ Rebecca L Crook, Hina Iftikhar, Steven Moore, Phillipa Lowdon, Pedram Modarres, Simon Message, 2022, “A comparison of in-person versus telephone consultations for outpatient hospital care”, *Future Healthcare Jurnal*, Vol9/No-2/Juli/2022, *Healthcare Jurnal UK*, hlm. 156.

⁵ Inge Dhamanti, Taufik Rachman, Mia Amiati, 2024, “Analisis Kasus Malapraktik di Rumah Sakit di Indonesia”, *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, Vol13/No-2/Juni/2024, *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI)*, hlm. 103.

layanan kesehatan, memberikan pasien sebagai konsumen hak untuk mendapat kompensasi dan ganti rugi jika jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak semestinya sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 ayat (8) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasien yang merasa dirugikan berhak mengajukan pengaduan kepada Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia sesuai dengan yang telah diatur dalam Pasal 66 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Namun, jika ditinjau lebih lanjut pada Pasal 36, berdasarkan pembahasan dari Pasal 37 ayat (1) “Surat izin praktik sebagaimana dimaksud a pasal 36 dikeluarkan oleh pejabat kesehatan yang berwenang di kabupaten/kota tempat praktik kedokteran atau kedokteran gigi dilaksanakan”, Pasal 37 ayat (2) “Surat izin praktik dokter atau dokter gigi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya diberikan untuk paling banyak 3 (tiga) tempat”, dan Pasal 37 ayat (3) “Satu surat izin praktik hanya berlaku untuk 1 (satu) tempat praktik”, terdapat ketidakjelasan mengenai penerapan perjanjian kontrak terapeutik yang dilakukan melalui internet. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum, karena regulasi ini tidak secara eksplisit mencakup praktik medis yang dilakukan secara *online*.⁶

Dalam sebagian besar kasus, pasien yang mengalami kerugian akibat kelalaian diagnosis tidak sepenuhnya menyadari hak-hak mereka sebagai konsumen dalam sektor pelayanan kesehatan. Ketidaktahuan ini memungkinkan

⁶Yussy Adelina Mannas dan Siska Elvandari, 2022, *Aspek Hukum Telemedicine di Indonesia*, Rajawali Pers, Depok, hlm. 35.

pasien untuk tidak mengambil tindakan, meskipun dampak dari kesalahan tersebut telah nyata dirasakan. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Yani terkait tingkat pengetahuan pasien tentang hak dan kewajiban pasien atas informasi medis menunjukkan bahwa sekitar 46,7% pasien memiliki pengetahuan yang kurang tentang hak atas informasi medis. Selain itu, 53,3% memiliki pemahaman yang kurang tentang hak untuk memberikan persetujuan, dan 76,7% memiliki pengetahuan yang terbatas tentang hak atas kerahasiaan medis.⁷

Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, mengatur layanan kesehatan *online* seperti *telemedicine*, telekonsultasi, *telehealth*, serta pengelolaan data dan informasi kesehatan secara *online*. Namun, regulasi ini lebih berfokus pada pengaturan tentang bagaimana pelayanan kesehatan *online* seharusnya beroperasi tanpa memberikan perlindungan hukum spesifik bagi pasien, dimana regulasi ini hanya mengatur hak dan kewajiban tenaga medis sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 721 sampai dengan Pasal 736 tanpa memberikan pengaturan yang spesifik terkait bentuk pertanggungjawaban tenaga medis yang dalam hal ini merupakan dokter.

Tenaga medis atau dokter yang memberikan layanan kesehatan secara *online* telah mendapatkan perlindungan secara hukum sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

⁷ Swanny Triakjanti W, Musaadah, 2015, "Hubungan Pengetahuan Tentang Hak dan Kewajiban Pasien Dengan Perilaku Kooperatif Selama Tindakan Keperawatan di RS dr. Rehatta Kelet Provinsi Jawa Tengah", *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, Vol1/No-1/Maret/2015, Jurnal STIKES Semarang. hlm. 2.

Perlindungan hukum ini mencakup hak untuk memperoleh kepastian hukum selama menjalankan praktik keprofesian, khususnya ketika pelayanan dilakukan sesuai standar profesi, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional. Dalam Pasal 721 huruf b, secara eksplisit dinyatakan bahwa tenaga medis dan tenaga kesehatan berhak “memperoleh perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional.”

Pasal 722 Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa perlindungan hukum bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, menjamin kebebasan dari tekanan atau ancaman, serta memastikan tenaga medis bekerja sesuai dengan kewenangan dan kompetensinya. Bentuk perlindungan hukum tersebut dijabarkan dalam Pasal 723 Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang mencakup penetapan standar operasional, penyediaan bantuan hukum oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau fasilitas pelayanan kesehatan, serta penyediaan fasilitas konsultasi hukum. Meskipun demikian, hingga saat ini belum terdapat penjabaran secara eksplisit mengenai batasan atau ruang lingkup pasien dengan kondisi seperti apa yang tidak dapat diperiksa melalui layanan kesehatan *online* (telemedisin). Dalam Pasal 563 ayat (2) huruf a, memang disebutkan bahwa standar klinis harus memuat “ruang lingkup jenis pelayanan Telemedisin yang dapat dilakukan,” namun rincian terkait kondisi klinis pasien yang tidak layak dilayani secara daring masih menunggu penetapan lebih lanjut oleh Menteri.

Pasal 560 Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, tidak mencantumkan spesifikasi teknis yang rinci mengenai teknologi yang harus digunakan penyedia layanan *telemedicine* untuk memastikan keamanan data pasien. Selain itu, regulasi ini hanya mengatur terkait bagaimana pemerintah pusat dan daerah melakukan pengawasan terhadap sistem informasi kesehatan untuk menunjang efektivitas dan wewenang tenaga pengawas secara umum untuk keperluan inventaris dan tindak pengamanan sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 991 dan Pasal 1151, sehingga kurang mencakup mekanisme pengawasan yang efektif dan independen guna menjamin kepatuhan penyedia layanan *telemedicine* dalam melindungi data pribadi. Akibatnya, tidak tersedia ruang yang konkret bagi pasien *telemedicine* untuk menuntut pertanggungjawaban tenaga medis terkait potensi kerugian yang dialami oleh pasien terkait kesalahan diagnosis, keamanan data pribadi, dan rekam medis dalam layanan yang diberikan.⁸

Oleh karena itu, sangat diperlukan penelitian terkait perlindungan hukum bagi pasien dalam layanan kesehatan *online*, dengan fokus pada pasien sebagai konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun undang-undang ini tidak secara eksplisit menyebut pasien sebagai subjek, tetapi dalam konteks pelayanan kesehatan *online*, pasien bertindak sebagai konsumen yang memanfaatkan jasa layanan kesehatan yang diberikan oleh dokter dan oleh karena itu, pasien berhak atas perlindungan

⁸ Nurul Wahdah, Menyempurnakan Layanan Kesehatan Daring di Indonesia, <https://www.antaranews.com/berita/4254515/menyempurnakan-layanan-kesehatan-daring-di-indonesia>, diakses 7 November 2024.

yang sama sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasien berhak mendapatkan layanan yang aman dan sesuai standar medis, memperoleh informasi yang jelas mengenai diagnosis dan pengobatan, serta memilih layanan kesehatan yang diinginkan.

Dalam layanan kesehatan *online*, pasien pada dasarnya “membeli” jasa medis dari dokter sebagai pelaku usaha atau “produsen” sehingga hak-hak konsumen yang diatur dalam undang-undang harus secara tegas diakui dan diterapkan dalam konteks ini.⁹ Perlindungan ini sangat penting mengingat risiko yang dihadapi pasien, seperti kesalahan diagnosis akibat keterbatasan pemeriksaan fisik langsung.

Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen turut memberikan perlindungan bagi pasien sebagai konsumen, namun tidak secara eksplisit mengatur hak dan tanggung jawab dokter serta pasien dalam konteks layanan kesehatan *online*, sehingga dalam penerapannya terdapat berbagai tantangan seperti pelanggaran privasi, dan kerugian lainnya yang dihadapi pasien terkait ketepatan diagnosis.¹⁰

Pelaksanaan konsultasi *online* yang tidak didukung oleh kerangka hukum yang jelas dapat beresiko besar terhadap hak-hak pasien. Oleh karena itu, sangat penting untuk menetapkan batasan dalam pelaksanaan konsultasi *online*. Batasan

⁹ Henny Saida Flora, 2023, “Perlindungan Hak Pasien Sebagai Konsumen dalam Pelayanan Kesehatan dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum*, Vol3/No-2/Maret/2023, Jurnal Universitas Katolik Santo Thomas Medan. hlm. 158.

¹⁰ Farahdila Saputri, M. Rizky Fadhilah, Dina Armi, M. Ranga Syahputra, Tasya Aulia Sharapova, Suci Amalia Fitri, Nirwana, Farid Afdhal Yuzzar, Fajriawati, 2024, “Perlindungan Hukum bagi Pasien Dalam Konsultasi dengan Dokter Melalui Media Sosial”, *Jurnal of Education Religion Humanities and Multidiciplinary*, Vol2/No-1/Juni/2024, Jurnal JERUMI Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. hlm. 538.

ini diperlukan untuk menjelaskan dan mempertegas peran serta tanggung jawab dokter dalam konteks konsultasi digital, guna memastikan hak pasien dihormati dan tidak terlanggar. Wewenang dokter dalam konsultasi tatap muka jelas berbeda dari wewenang yang dimiliki dalam konsultasi *online*. Dalam hal ini, sejumlah kelemahan yang terkait dengan konsultasi *online*, terutama dalam proses diagnosis dan penulisan resep, harus diperhatikan dengan serius. Penetapan batasan ini akan membantu memastikan bahwa pasien mendapatkan layanan medis yang lebih aman dan bertanggung jawab.¹¹

Dengan mempertimbangkan kompleksitas dan tantangan yang dihadapi dalam layanan kesehatan *online*, penelitian terkait perlindungan konsumen terhadap pasien dalam layanan kesehatan *online* menjadi sangat relevan untuk mengidentifikasi dan memahami kekosongan hukum yang ada. Penelitian ini penting untuk mengevaluasi dimana regulasi yang ada kurang mencakup hal-hal spesifik dan bagaimana hal itu berdampak pada perlindungan hak pasien.

¹¹ I Made Alit Sukertayasa, A.A Gde Putra Arjawa, 2023, "Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online", *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, Vol3/No-2/Oktober/2023, Jurnal Universitas Mahendradatta. hlm. 85.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan *online* oleh dokter dengan perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kerangka hukum yang mengatur perlindungan pasien sebagai konsumen dalam layanan kesehatan *online*, khususnya berdasarkan perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Meskipun layanan kesehatan *online* memudahkan akses, masih banyak kekosongan hukum terkait hak dan tanggung jawab dokter serta pasien dalam pelayanan kesehatan *online*. Hal ini meningkatkan risiko kesalahan diagnosis dan kebingungan pasien mengenai hak-hak mereka.¹²

Penelitian ini berfokus pada tantangan hukum, kekosongan regulasi, dan rendahnya kesadaran pasien, serta memberikan rekomendasi untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam layanan kesehatan *online*, melalui regulasi yang lebih jelas dan komprehensif.

¹² Diana Darmayanti Putong, 2023, "Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Layanan Kesehatan Secara Online", *Jurnal Hukum to-ra*, Vol9/No-1/Oktober/2023, Jurnal Universitas Negeri Manado, hlm. 104.

D. Manfaat Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memperkaya literatur tentang perlindungan konsumen dalam layanan kesehatan *online*, dengan memperjelas tantangan hukum dan kekosongan regulasi terkait tanggung jawab dokter dan hak pasien.

Secara praktis, penelitian ini akan memberikan panduan bagi pemerintah dan penyedia layanan telekonsultasi untuk menyusun regulasi yang lebih jelas dan terintegrasi, serta bagi masyarakat terlebih khusus pasien agar supaya sadar akan hak-haknya.

E. Keaslian Penelitian :

Penelitian ini merupakan karya asli penulis dan tidak merupakan hasil plagiasi dari penelitian sebelumnya. Peneliti telah melakukan telaah terhadap beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan atau kemiripan dengan topik yang diangkat, yaitu:

- a. Siti Marisha Juliama, 2021
 - i. Judul Penelitian : Perlindungan hukum Terhadap Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan Berbasis Internet
 - ii. Tahun : 2021
 - iii. Institusi Universitas Sriwijaya

- iv. Rumusan Masalah : Bagaimana Dasar Hukum atas aplikasi, para pihak (pasien, dokter, dan mitra aplikasi), dan masyarakat dalam pelayanan Kesehatan berbasis Internet di Indonesia
- v. Hasil Penelitian : Hasil penelitian ini membahas dasar hukum yang mengatur aplikasi layanan kesehatan, hubungan hukum antara pasien, dokter, dan mitra aplikasi, tanggung jawab masing-masing pihak, dan perlindungan hukum bagi masyarakat dalam konteks pelayanan kesehatan digital. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang aspek hukum dalam pelayanan kesehatan digital di Indonesia.
- vi. Letak Perbedaan : Penelitian yang terdahulu meneliti aspek hukum secara umum terkait aplikasi pelayanan kesehatan berbasis internet, mencakup dasar hukum, hubungan antara para pihak (pasien, dokter, dan mitra aplikasi), serta perlindungan hukum bagi masyarakat. Sementara itu, penelitian ini lebih spesifik berfokus pada perlindungan hukum bagi pasien serta tanggung jawab dokter dilihat dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, penelitian yang terdahulu bersifat umum dan komprehensif, sedangkan penelitian ini berfokus pada isu spesifik yang berkaitan dengan hak pasien dan tanggung jawab dokter.

b. Aldi Alfiko, 2022

- i. Judul Penelitian : Perlindungan Hukum Terhadap Pasien dalam Layanan Jasa Konsultasi Dokter di Aplikasi *Halodoc* Ditinjau dari Hukum Islam dan Hukum Positif

- ii. Tahun : 2022
 - iii. Institusi Universitas Islam Negeri Raden Intan
 - iv. Rumusan Masalah : Bagaimana sistem layanan jasa konsultasi Dokter dalam Aplikasi *Halodoc* dan bagaimana perlindungan hukum terhadap pasien dalam jasa konsultasi Dokter dalam Aplikasi *Halodoc* ditinjau dari Hukum Islam dan Hukum Positif
 - v. Hasil Penelitian : Hasil penelitian terkait sistem layanan jasa konsultasi dokter dalam aplikasi *Halodoc* mencakup analisis tentang bagaimana aplikasi tersebut menjalankan layanan konsultasi serta mekanisme yang diterapkan dan mengeksplorasi perlindungan hukum yang diberikan kepada pasien dalam konteks jasa konsultasi dokter di *Halodoc*, dengan tinjauan dari perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif, untuk memahami sejauh mana kedua sistem hukum tersebut memberikan perlindungan dan keadilan bagi pasien.
 - vi. Letak Perbedaan : Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini terletak pada fokus dan pendekatannya. Penelitian sebelumnya berfokus pada sistem layanan jasa konsultasi dokter dalam aplikasi *Halodoc* serta perlindungan hukum terhadap pasien dari perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif. Sementara itu, penelitian ini lebih spesifik pada perlindungan hukum bagi pasien serta tanggung jawab dokter dalam layanan kesehatan *online* dilihat dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Gallant Akmal Triana, 2024

- i. Judul Penelitian : Perlindungan Hukum Terhadap Praktik Dokter dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan *Online (Telemedicine)*
- ii. Tahun : 2024
- iii. Institusi Universitas Pasundan
- iv. Rumusan Masalah : Bagaimana perlindungan hukum bagi dokter serta regulasi dan kebijakan yang ada saat ini yang mengatur praktik dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan *online*
- v. Hasil Penelitian : Hasil penelitian ini terkait perlindungan hukum bagi dokter dalam praktik kesehatan *online* dan regulasi serta kebijakan yang mengaturnya, bentuk-bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada dokter, termasuk tanggung jawab dan hak-hak yang dilindungi. Penelitian ini juga mengulas regulasi dan kebijakan terkini yang mengatur praktik kesehatan *online*, memberikan wawasan tentang kerangka hukum yang ada dan implikasi praktisnya bagi dokter dalam menjalankan praktik secara digital.
- vi. Letak Perbedaan : Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini terletak pada fokus dan tujuan analisis yang dilakukan. Penelitian sebelumnya mengkaji perlindungan hukum bagi dokter serta regulasi dan kebijakan yang mengatur praktik dokter dalam pelayanan kesehatan *online*, dengan penekanan pada aspek perlindungan dan tanggung jawab hukum dokter. Sebaliknya, penelitian ini secara spesifik meneliti perlindungan pasien dan tanggung jawab dokter dalam konteks pelayanan kesehatan

online, dengan perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

F. Batasan Konsep

Berdasarkan judul yang telah dirumuskan, batasan konsep dalam penulisan ini adalah:

1. Perlindungan Hukum menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah upaya untuk melindungi hak-hak konsumen, yang dalam hal ini merupakan pasien dalam layanan kesehatan *online*, meliputi hak atas pelayanan yang aman dan nyaman, tanpa diskriminasi, informasi yang jelas dan hak untuk mengajukan keluhan.
2. Kekosongan Hukum merujuk pada kurangnya regulasi yang spesifik mengatur tanggung jawab dokter dan hak-hak pasien dalam pelayanan kesehatan *online*, yang berpotensi merugikan pasien.
3. Pelayanan konsultasi *online* adalah interaksi medis antara pasien dan dokter melalui media digital, yang membutuhkan perlindungan hukum yang jelas bagi pasien.
4. Tanggung Jawab Dokter adalah kewajiban medis yang harus dipenuhi dalam pelayanan kesehatan *online*, termasuk akurasi diagnosis dan etika profesional sesuai dengan regulasi yang ada.

Batasan konsep ini memberikan kerangka untuk memahami perlindungan hukum bagi pasien dalam layanan kesehatan *online*.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipilih oleh penulis ialah penelitian hukum normatif, yang merupakan penelitian dengan fokus pada norma hukum yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan *online* oleh dokter.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah bahan yang bersumber atau diperoleh dari Undang-Undang, buku, ataupun pendapat-pendapat hukum. Bahan Hukum terdiri dari:

a. Bahan Hukum Primer

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 2) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran
- 3) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
- 5) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 6) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi
- 7) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 8) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang digunakan berupa pendapat hukum ataupun pendapat bukan hukum yang diperoleh dari buku, jurnal, atau artikel tertentu yang relevan dengan penelitian ini.

3. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studi kepustakaan, yaitu dengan pengumpulan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan studi kepustakaan untuk mencermati bahan hukum tersebut.

4. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini merupakan proses memberikan interpretasi, penilaian, dan pandangan terhadap data yang diperoleh, dengan berlandaskan pada aturan hukum, pendapat ahli, atau teori hukum untuk menjawab permasalahan terkait perlindungan hukum bagi pasien dalam pelayanan kesehatan *online* oleh dokter, berdasarkan perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam analisis data meliputi adanya kekosongan hukum di Indonesia terkait perlindungan bagi Pasien dalam pelayanan kesehatan *online*.

Analisis data dilakukan terhadap:

- 1) Bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan, sesuai dengan lima tugas ilmu hukum normatif/dogmatik: deskripsi hukum positif, sistematisasi hukum positif, analisis hukum positif, interpretasi hukum positif, dan penilaian hukum positif.

- 2) Bahan hukum sekunder, berupa pendapat ahli hukum yang dianalisis untuk menemukan perbedaan atau persamaan pandangan hukum.
- 3) Perbandingan bahan hukum primer dan sekunder dilakukan untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya kesenjangan hukum.

Penarikan kesimpulan dalam penelitian hukum normatif ini menggunakan metode berpikir deduktif, di mana prosesnya bergantung pada perlindungan hukum bagi pasien dalam layanan kesehatan *online* dari perspektif hukum perlindungan konsumen.

