

BAB III

PENUTUP

A. Simpulan

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan *online* memiliki hak untuk memperoleh kompensasi atau ganti rugi jika terjadi kerugian akibat layanan yang tidak sesuai, seperti kesalahan diagnosis. Dokter, sebagai penyedia layanan, memikul tanggung jawab utama, sementara platform aplikasi hanya berperan sebagai perantara. Pasien dapat menyelesaikan sengketa melalui mediasi dan arbitrase yang difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau mengajukan gugatan ke pengadilan negeri jika upaya penyelesaian non-litigasi tidak berhasil.

Meskipun demikian, terdapat perdebatan di kalangan ahli hukum mengenai apakah dasar penyelesaian sengketa layanan kesehatan *online* sebaiknya didasarkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pemerintah perlu segera merumuskan Undang-Undang yang lebih jelas terkait layanan kesehatan *online*, yang tidak hanya mendukung pengembangan layanan kesehatan berbasis teknologi di Indonesia, tetapi juga memberikan payung hukum yang adil dan komprehensif bagi kedua pihak, yaitu pasien dan tenaga medis. Hal ini penting agar hak-hak kedua belah pihak, baik dalam aspek perlindungan pasien maupun tanggung jawab dokter, dapat dijamin dengan seimbang dan memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat.

B. Saran

Saran untuk Pemerintah, Perusahaan atau Platform Penyedia Layanan Kesehatan *Online*, Dokter, dan Pasien terkait Perlindungan bagi pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan *online* oleh dokter :

- 1) Bagi pemerintah, diperlukan rancangan peraturan yang lebih spesifik dan komprehensif terkait perlindungan hukum bagi pasien dan dokter dalam konteks pelayanan kesehatan *online*. Peraturan tersebut harus mengatur dengan jelas perlindungan data pribadi pasien, standarisasi layanan kesehatan yang layak, dan pengelolaan rekam medis yang sah dan aman. Selain itu, diperlukan pengawasan independen yang efektif terhadap penyedia layanan kesehatan *online* untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang berlaku. Pemerintah juga harus memberikan edukasi yang lebih luas kepada masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan *online*, agar pasien memiliki pengetahuan yang cukup untuk membela hak-haknya dan menghindari ketidakpastian hukum.
- 2) Bagi perusahaan atau platform penyedia layanan kesehatan *online*, harus ditingkatkan transparansi dalam memberikan informasi kepada pasien terkait layanan yang mereka tawarkan, termasuk biaya, prosedur, dan risiko yang terlibat. Penyedia layanan juga harus memastikan bahwa mereka mematuhi standar keamanan yang ketat dalam mengelola data pasien, untuk menghindari kebocoran informasi pribadi. Selain itu, penyedia layanan kesehatan *online* harus menyiapkan sistem pengawasan internal yang dapat mengidentifikasi dan

menangani keluhan pasien dengan cepat, serta memastikan pertanggungjawaban yang jelas jika terjadi kesalahan atau kerugian yang ditimbulkan. Penyedia layanan juga diharapkan untuk terus berkoordinasi dengan regulator guna memastikan bahwa praktik mereka sesuai dengan regulasi yang ada.

- 3) Saran untuk dokter, diperlukan peningkatan pemahaman dan keterampilan dalam mengelola layanan kesehatan secara digital, termasuk menjaga kerahasiaan data pasien dan mematuhi standar keamanan informasi yang berlaku. Dokter diharapkan untuk selalu memberikan informasi yang jelas, transparan, dan lengkap kepada pasien mengenai prosedur, biaya, risiko, serta pengelolaan data pribadi. Hal ini penting untuk menciptakan rasa aman dan kepercayaan pada pasien.
- 4) Bagi pasien sebagai konsumen pelayanan kesehatan *online*, pasien perlu lebih proaktif dalam memahami hak-hak hukum yang mereka miliki. Pasien disarankan untuk selalu mencari informasi yang jelas dan transparan tentang layanan yang akan digunakan, termasuk biaya, prosedur, serta risiko yang mungkin timbul. Selain itu, penting bagi pasien untuk memastikan bahwa penyedia layanan kesehatan *online* yang dipilih mematuhi standar keamanan dan perlindungan data pribadi yang sesuai, serta memiliki sistem pengaduan yang jelas jika terjadi masalah. Pasien juga disarankan untuk mencatat segala informasi terkait konsultasi atau perawatan yang diterima, termasuk hasil komunikasi dengan dokter atau tenaga medis, serta keputusan yang diambil

selama proses perawatan. Dalam hal terjadi kerugian atau ketidakpuasan terhadap layanan, pasien harus merasa diberdayakan untuk mengajukan keluhan atau klaim sesuai prosedur yang ada dan tidak ragu untuk mencari bantuan hukum jika diperlukan. Dengan meningkatkan pemahaman dan kewaspadaan, pasien dapat lebih terlindungi dalam menggunakan layanan kesehatan *online* dan memastikan hak-hak mereka sebagai konsumen dihormati.

Dengan adanya kolaborasi dan implementasi saran-saran ini, diharapkan perlindungan hukum bagi pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan *online* dapat ditingkatkan, sehingga menciptakan layanan digital yang tidak hanya aman dan terpercaya, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan pasien secara menyeluruh dengan standar profesionalisme yang tinggi.