



Perlindungan Hukum Bagi Pasien Konsultasi Online yang Menggunakan Jasa Dokter dan Layanan Kesehatan Online

Eza Ridha Hafizah*, Lutfi Andi, M. Rafif, Carles Yudha, M. Widaad, Kiki Amaliah

Fakultas Hukum, Universitas Bengkulu

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah lanskap sektor kesehatan, terutama melalui layanan kesehatan online yang menawarkan kemudahan akses dan efisiensi bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi aspek hukum yang mengatur perlindungan pasien dalam konsultasi dokter online, serta menilai efektivitas regulasi yang ada. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode hukum normatif, yang melibatkan analisis terhadap berbagai sumber hukum tertulis, termasuk peraturan perundang-undangan, buku, dan jurnal ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan kesehatan online memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas, masih terdapat kekurangan dalam regulasi yang mengatur praktik ini, yang dapat menyebabkan ketidakpastian hukum bagi pasien dan penyedia layanan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya kerangka hukum yang jelas dan komprehensif untuk melindungi hak-hak pasien sebagai konsumen, serta memberikan kepastian hukum bagi dokter dan penyedia layanan kesehatan. Selain itu, edukasi mengenai hak-hak pasien dan pemahaman profesionalitas dokter juga dianggap penting untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan berlandaskan kepercayaan. Dengan kerjasama antara pemerintah, penyedia layanan kesehatan, dan masyarakat, diharapkan industri kesehatan di Indonesia dapat berkembang dengan baik dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci: Kewajiban, Medis, Pasien, Praktek

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2330>

*Correspondence: Eza Ridha Hafizah

Email: ezahafiza17@gmail.com

Received: 14-04-2025

Accepted: 20-05-2025

Published: 06-06-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The advancement of information and communication technology has transformed the landscape of the healthcare sector, particularly through online health services that offer patients ease of access and efficiency. This study aims to explore the legal aspects governing patient protection in online doctor consultations and to assess the effectiveness of existing regulations. The research employs a normative legal research method, involving the analysis of various written legal sources, including legislation, books, and scholarly journals. The findings indicate that while online health services have significant potential to enhance accessibility, there are still shortcomings in the regulations governing these practices, which may lead to legal uncertainties for both patients and service providers. This study recommends the need for a clear and comprehensive legal framework to protect patients' rights as consumers while providing legal certainty for doctors and healthcare service providers. Additionally, education regarding patients' rights and an understanding of professional ethics among doctors are deemed essential for fostering mutually beneficial and trust-based relationships. With collaboration among the government, healthcare service providers, and the community, it is hoped that the healthcare industry in Indonesia can develop effectively and deliver quality services.

Keywords: Medical, Liability, Patient, Practice

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor kesehatan. Konsultasi online dengan dokter dan layanan kesehatan digital kini menjadi pilihan utama bagi banyak pasien, terutama di era digital saat ini. Kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kenyamanan yang ditawarkan oleh layanan ini semakin meningkatkan popularitasnya. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan platform digital untuk memperoleh informasi kesehatan, mendapatkan diagnosis, hingga menjalani terapi secara jarak jauh.

Pengembangan bidang kesehatan merupakan komponen vital dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang menjadi tanggung jawab pemerintah, sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945. Amanat ini meliputi aspek perlindungan seluruh bangsa dan teritorial Indonesia, peningkatan kesejahteraan umum, pengembangan kecerdasan bangsa, serta partisipasi dalam menciptakan tatanan dunia yang berlandaskan kemerdekaan, perdamaian berkelanjutan, dan keadilan sosial.

Sistem pelayanan kesehatan melibatkan dua entitas utama: praktisi medis sebagai pemberi layanan dan pasien sebagai penerima layanan. Interaksi kedua pihak ini membentuk transaksi terapeutik, suatu hubungan resiprokal yang dibangun melalui proses komunikasi. Terminologi terapeutik merujuk pada aspek penyembuhan, sementara dalam perspektif hukum, transaksi terapeutik didefinisikan sebagai relasi hukum antara praktisi medis dan pasien dalam konteks pelayanan medis profesional, yang didasarkan pada kompetensi dan keahlian medis. Pelayanan yang diberikan merupakan bentuk bantuan yang berlandaskan kepercayaan pasien kepada tenaga medis.

Dalam paradigma pelayanan kesehatan, pasien dapat dikategorikan sebagai konsumen jasa medis. Layanan Dokter Online berfungsi sebagai media penyediaan dan implementasi upaya kesehatan yang mencakup konsultasi untuk proses penyembuhan dan pemulihan pasien. Interaksi dalam layanan kesehatan digital antara dokter dan pasien dapat dikonstruksikan sebagai hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, sejalan dengan ketentuan UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Analisis menunjukkan bahwa pasien berperan sebagai konsumen dalam konteks layanan kesehatan, di mana mereka mencari konsultasi medis untuk memperoleh penanganan yang diperlukan. Hal ini merefleksikan hubungan perikatan antara praktisi medis dan pasien dalam bentuk kontrak terapeutik, dengan dokter berkomitmen memberikan upaya maksimal untuk kesembuhan pasien. Interpretasi ini diperkuat oleh Keputusan Menkes RI No. 756/Menkes/SK/VI/2004 tentang persiapan liberalisasi perdagangan dan jasa kesehatan, yang menegaskan aplikabilitas UU Perlindungan Konsumen dalam sektor kesehatan.

Perlindungan konsumen merupakan aspek dari hukum yang mencakup prinsip-prinsip atau kaidah-kaidah yang bertujuan untuk mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Untuk memastikan terlaksananya perlindungan konsumen, pemerintah merumuskan perlindungan tersebut dalam bentuk produk hukum. Hal ini sangat penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mematuhi ketentuan yang ada, serta hukum juga menyediakan sanksi yang tegas bagi pelanggaran.

Dalam konteks perlindungan hukum, baik pelaku usaha, dalam hal ini dokter, maupun konsumen, yaitu pasien, harus berpegang pada prinsip keseimbangan yang merupakan bagian dari asas keadilan. Keseimbangan ini mencerminkan keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, termasuk konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Meskipun kepentingan pemerintah tidak terlihat secara langsung dalam transaksi antara pelaku usaha dan konsumen, pemerintah berperan mewakili kepentingan publik melalui berbagai pembatasan yang diatur dalam kebijakan dan peraturan perundang-undangan (Ahmadi Miru, 2017).

Saat ini, kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi di sektor kesehatan telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, didukung oleh fasilitas kesehatan yang semakin modern. Perkembangan ini juga berdampak pada layanan profesional di bidang kesehatan yang terus berkembang seiring waktu. Berbagai metode perawatan baru diperkenalkan, yang pada gilirannya meningkatkan risiko terjadinya kesalahan. Dalam banyak kasus yang berkaitan dengan kesehatan, sering kali ditemukan situasi yang merugikan pasien. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika profesi kesehatan menjadi topik hangat yang diperbincangkan di kalangan intelektual, masyarakat umum, serta para pengamat kesehatan.

Namun, dengan meningkatnya penggunaan layanan kesehatan online, muncul berbagai tantangan dan risiko yang perlu diperhatikan. Salah satu isu utama yang menjadi perhatian adalah perlindungan hukum bagi pasien yang menggunakan jasa konsultasi online. Dalam konteks ini, banyak pertanyaan terkait tanggung jawab dokter, privasi data pasien, dan kualitas layanan yang diberikan. Di Indonesia, regulasi yang mengatur konsultasi kesehatan online masih dalam tahap perkembangan. Belum adanya kerangka hukum yang jelas dapat mengakibatkan ketidakpastian hukum bagi pasien dan penyedia layanan. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi aspek hukum yang mengatur perlindungan pasien dalam konsultasi online, serta menilai efektivitas regulasi yang ada saat ini (Zaeni Asyhadie, 2017).

Perkembangan layanan kesehatan berbasis digital telah memunculkan berbagai tantangan baru dalam aspek regulasi, terutama karena belum adanya kerangka hukum yang komprehensif untuk mengatur praktik pelayanan kesehatan secara virtual. Meskipun Undang-Undang Praktik Kedokteran No. 29 Tahun 2004 telah mencantumkan definisi pasien yang mencakup konsultasi secara tidak langsung dalam Pasal 1 angka 10, namun terminologi tersebut masih memerlukan elaborasi lebih lanjut terkait mekanisme dan bentuk pelayanannya. Kesenjangan antara kemajuan teknologi dan regulasi yang ada dapat menciptakan celah hukum yang berpotensi disalahgunakan apabila tidak segera diantisipasi dengan regulasi yang memadai.

Sebagai respon terhadap digitalisasi layanan, pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang kemudian direvisi melalui UU No. 19 Tahun 2016. Platform konsultasi kesehatan digital wajib mematuhi ketentuan dalam UU ITE, termasuk mengembangkan sistem yang andal dan menjamin keamanan data pengguna. Namun, dibutuhkan regulasi khusus yang lebih komprehensif untuk mengatur aspek-aspek spesifik dalam pelayanan kesehatan digital. Transformasi layanan kesehatan dari konvensional ke digital memerlukan payung hukum yang melindungi seluruh pemangku kepentingan, mulai dari tenaga medis, penyelenggara

platform, hingga pasien sebagai pengguna layanan. Mengingat masih terdapat ambiguitas dan kekosongan hukum dalam pelayanan kesehatan digital, perlu dilakukan kajian mendalam terhadap bentuk perlindungan hukum yang dapat mengakomodasi kepentingan konsumen tanpa mengesampingkan hak penyedia layanan. Dengan demikian, interpretasi terhadap peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan hukum pelayanan kesehatan digital menjadi sangat krusial.

Metode Penelitian

Metode penelitian hukum normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji berbagai sumber hukum tertulis, mulai dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal ilmiah, artikel, hingga karya tulis lainnya yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang sedang diteliti. Pendekatan ini berfokus pada analisis bahan hukum dengan menggunakan penalaran dan logika hukum untuk menghasilkan argumentasi atau konsep baru dalam penyelesaian masalah hukum.

Dalam metode penelitian hukum normatif, analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan preskriptif. Peneliti melakukan pengkajian terhadap bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan dengan cara mendeskripsikan fakta-fakta hukum, kemudian mencari hubungan antar konsep hukum, melakukan interpretasi, dan akhirnya memberikan penilaian berdasarkan doktrin-doktrin hukum yang ada. Hasil analisis ini kemudian disajikan dalam bentuk argumentasi hukum yang sistematis dan logis untuk menjawab permasalahan penelitian (Marzuki, 2011).

Hasil dan Pembahasan

Dasar dan Pengaturan Pelayanan Kesehatan Online

Di Indonesia, pelayanan kesehatan tidak hanya disediakan oleh dokter, tetapi juga oleh rumah sakit. Banyak orang menganggap rumah sakit sebagai tempat utama untuk mendapatkan layanan kesehatan. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (UURS) mendefinisikan rumah sakit sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Pasal 1 angka 1 UURS). Ini menunjukkan bahwa rumah sakit berperan sebagai sebuah organisasi, bukan hanya sebagai lokasi fisik. Ada dua bentuk hukum yang mengatur rumah sakit, yaitu sebagai unit pelaksanaan teknis (Pasal 7 ayat (3) dan (4) UURS jo. Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 38/PUU-XI/2013). Bentuk badan hukum ini diterapkan pada rumah sakit swasta. Dengan demikian, rumah sakit sebagai badan hukum memiliki hak dan kewajiban, termasuk hak untuk menjalin perikatan hukum dengan pihak lain, seperti pasien atau pengguna jasa medis lainnya (Budi Setiawan Santoso, 2015).

Layanan kesehatan dapat dipandang sebagai jasa yang dapat diperdagangkan, sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan telah menjadi komoditas yang dipengaruhi oleh dinamika nilai pasar antara penyedia jasa dan konsumen. Undang-undang ini berlaku tidak hanya untuk dokter praktik mandiri, tetapi juga untuk dokter yang bekerja di rumah sakit. Leenen mengklasifikasikan dokter menjadi dua kategori: dokter praktik mandiri dan dokter yang terikat dalam hubungan kerja. Untuk dokter praktik mandiri, kesepakatan yang diatur dalam Pasal 39

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dapat dipahami sebagai bentuk kontrak. Namun, penerapan konsep yang sama dalam hubungan antara dokter yang bekerja di rumah sakit dan pasien lebih kompleks.

Konsultasi dokter melalui platform online merupakan inovasi yang semakin diminati oleh masyarakat, meskipun memiliki dampak positif dan negatif. Di satu sisi, konsultasi online memungkinkan pasien untuk dengan cepat mengajukan pertanyaan kepada dokter melalui ponsel mengenai masalah kesehatan mereka. Namun, di sisi lain, terdapat tantangan dalam menilai kondisi pasien secara akurat dan batasan yang dihadapi dokter dalam memberikan saran kesehatan.

Kehadiran platform konsultasi kesehatan online menawarkan banyak keuntungan. Proses konsultasi menjadi lebih mudah, dengan respons cepat dari dokter melalui fitur obrolan dan penjelasan yang jelas. Ketika saran dokter diikuti, sering kali hasilnya positif, dan konsultasi online ini mempercepat waktu respons terhadap masalah kesehatan. Jika pasien hanya ingin bertanya tentang kesehatan secara umum, konsultasi online adalah pilihan yang tepat. Namun, untuk masalah kesehatan yang mendesak, pasien sebaiknya pergi ke klinik atau rumah sakit terdekat. Oleh karena itu, penulis berpendapat bahwa untuk masalah kesehatan yang serius, konsultasi langsung di klinik atau rumah sakit lebih disarankan agar diagnosis yang diberikan lebih akurat. Konsultasi dokter online dapat berfungsi sebagai pendapat kedua bagi pasien yang merasa ragu atau ingin mempertimbangkan alternatif lain terhadap saran dokter yang telah diberikan.

Dasar hukum untuk pelaksanaan layanan kesehatan secara online mencakup elemen-elemen hukum perjanjian, yang meliputi kesepakatan antara dokter dan penyedia layanan, antara dokter dan pasien, serta antara pasien dan penyedia layanan. R. Subekti menjelaskan bahwa perjanjian adalah situasi di mana seseorang berjanji kepada orang lain, atau di mana dua pihak saling berkomitmen untuk melakukan sesuatu. R. Wirjono Prodjo menambahkan bahwa perjanjian merupakan tindakan hukum yang berkaitan dengan harta benda antara dua pihak, di mana satu pihak berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, sementara pihak lainnya berhak untuk menuntut pelaksanaan janji tersebut. Jika dokter, pasien, atau penyedia sistem konsultasi online sepakat dalam suatu perjanjian, maka akan timbul akibat hukum. J. Satrio menyatakan bahwa perjanjian umumnya mengikat para pihak seperti undang-undang, sesuai dengan asas Pacta Sunt Servanda yang diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang terlibat. Dengan demikian, jika pasien memilih untuk melakukan konsultasi dengan menekan tombol 'mulai chat', maka dokter dan pasien telah terikat dalam suatu perjanjian.

Hubungan antara pasien atau pengguna dengan penyedia sistem layanan online merupakan hubungan hukum. Penyedia sistem berperan sebagai penghubung antara dokter dan pasien. Oleh karena itu, pasien diwajibkan untuk mendaftar akun, yang mencakup penyampaian informasi yang akurat dan terkini, seperti nama lengkap, alamat, nomor telepon, tanggal lahir, dan alamat email. Penyedia sistem juga dapat meminta informasi tambahan, seperti dokumen pendukung, serta memverifikasi rincian bank atau metode pembayaran yang dimiliki oleh pengguna atau pasien. Pengguna dilarang untuk membagikan informasi akun pribadi mereka kepada pihak lain untuk mencegah

penyalahgunaan. Setiap pasien atau pengguna yang melakukan konsultasi atau memilih program atau fitur yang diinginkan bertanggung jawab sepenuhnya atas keputusan tersebut (M. Jusuf Hanafiah dan Amri Amir, 1999).

Pada dasarnya, posisi pasien dalam perawatan medis didasarkan pada prinsip otonomi pasien, yang berarti pasien memiliki hak untuk membuat keputusan terkait program perawatan medis, termasuk memilih dokter yang diinginkan. Otonomi ini harus berkaitan dengan kemampuan individu pasien dalam mengambil keputusan medis. Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran ("UU 29/2004"), pasien didefinisikan sebagai "... setiap orang yang melakukan konsultasi mengenai masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung dari dokter atau dokter gigi."

Selanjutnya, praktik pelayanan kesehatan secara online melibatkan keterkaitan antara berbagai pihak dalam pelaksanaan layanan. Menurut Sofwan Dahlan, hubungan antara dokter dan pasien awalnya didasarkan pada model hubungan terapeutik dan hubungan kekeluargaan yang berlandaskan kepercayaan. Bahder J. Nasution menjelaskan bahwa perjanjian terapeutik adalah transaksi yang bertujuan untuk menentukan atau mencari terapi yang paling tepat bagi pasien oleh dokter yang berkompeten. Jusuf Hanafiah dan Amri Amir menambahkan bahwa persetujuan terapeutik antara pasien dan dokter tidak hanya terbatas pada bidang pengobatan, tetapi juga mencakup aspek diagnostik, preventif, rehabilitatif, dan promotif.

Perusahaan digital muncul sebagai respons terhadap kesulitan yang dirasakan oleh pasar, di mana bisnis yang ada sebelumnya belum mampu memenuhi kebutuhan tersebut. Jonathan Sudharta, CEO dan Co-Founder Halodoc, menyatakan bahwa jika diperlukan, dokter memiliki kemampuan untuk merujuk pasien ke rumah sakit, dan rujukan tersebut dapat diberikan langsung melalui platform Halodoc. Namun, banyak pasien yang merasa cukup dengan konsultasi dokter tanpa perlu adanya rujukan, dan hanya mendapatkan rekomendasi obat (Bahder Jhohan Nasution, 2005).

Dengan demikian, perkembangan layanan kesehatan online memberikan kemudahan akses bagi pasien untuk mendapatkan informasi dan konsultasi medis. Namun, penting bagi pasien untuk memahami batasan dari layanan ini dan mengetahui kapan harus mencari perawatan langsung di fasilitas kesehatan. Konsultasi online dapat menjadi alternatif yang baik untuk pertanyaan kesehatan umum, tetapi untuk masalah yang lebih serius, interaksi langsung dengan dokter di klinik atau rumah sakit tetap menjadi pilihan yang lebih aman dan efektif.

Secara keseluruhan, layanan kesehatan online menawarkan potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam pelayanan kesehatan, tetapi juga memerlukan perhatian terhadap aspek hukum dan etika yang menyertainya. Dengan adanya regulasi yang jelas dan pemahaman yang baik dari semua pihak yang terlibat, diharapkan layanan kesehatan online dapat berfungsi dengan baik dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Bentuk Perlindungan Hukum Pasien Pengguna Layanan Kesehatan Online

Era transformasi digital telah menghadirkan perubahan fundamental dalam berbagai sektor kehidupan, mendorong masyarakat menuju era globalisasi yang menuntut

akses informasi secara cepat, efektif, dan akurat, khususnya dalam domain kesehatan. Sebagai kebutuhan fundamental manusia, sektor kesehatan menghadapi tuntutan yang semakin kompleks seiring dengan munculnya berbagai penyakit baru akibat pergeseran pola hidup modern. Teknologi digital menawarkan solusi potensial bagi negara-negara berkembang untuk menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas. Dalam implementasinya, penyedia layanan konsultasi kesehatan digital berkolaborasi dengan tenaga medis profesional, namun tetap menekankan bahwa konsultasi virtual bukan pengganti dari pemeriksaan fisik langsung.

Regulasi hubungan antara praktisi medis, pasien, dan penyedia platform kesehatan digital berada di bawah naungan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam ekosistem ini, terjadi transaksi elektronik yang melibatkan penyediaan obat-obatan, dengan klasifikasi pihak yang terlibat sebagai pelaku usaha dan konsumen. Namun, kategorisasi ini menjadi kompleks ketika konsumen juga berperan sebagai pelaku usaha, terutama jika produk atau jasa yang diperoleh dimanfaatkan untuk kegiatan produksi atau perdagangan.

Layanan digital di Indonesia diatur dalam kerangka UU ITE No. 11/2008 yang telah diamendemen melalui UU No. 19/2016. Perkembangan platform kesehatan digital telah menciptakan model baru dalam interaksi dokter-pasien, meskipun platform tersebut berfungsi sebagai fasilitator dan bukan penyedia layanan kesehatan secara langsung. Regulasi dari Kemenkominfo mewajibkan pelaku usaha e-kesehatan untuk terdaftar sebagai penyelenggara sistem elektronik.

Relasi hukum antara dokter dan pasien memiliki potensi konflik yang dapat berkembang menjadi sengketa medis. Untuk memitigasi risiko tersebut, pemahaman mendalam tentang konstruksi hubungan hukum dokter-pasien menjadi esensial, mencakup aspek transaksi terapeutik dan ketentuan hukum yang berlaku. Tantangan dalam aksesibilitas layanan kesehatan masih terlihat dalam bentuk kesenjangan informasi antara kelompok masyarakat berbeda, termasuk dalam konteks layanan kesehatan digital yang masih relatif baru.

Hak-hak pasien diatur dan dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam sebuah wawancara, Varian Asman, S.Ked, mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Mataram, menyatakan bahwa pasien berperan sebagai konsumen yang menerima layanan dari dokter. Namun, banyak dokter yang tidak setuju dengan pengkategorian profesi kedokteran dalam kerangka UU Perlindungan Konsumen. Ia menekankan pentingnya bagi pasien untuk memiliki pemahaman yang baik dan kritis mengenai hak-hak mereka, serta untuk menghargai profesionalisme dokter agar tidak terjebak dalam sikap mendikte. Meskipun pasien dapat dilihat sebagai konsumen, penting untuk memperhatikan hak-hak pasien yang umumnya tercantum dalam hak-hak konsumen. Keseimbangan perlindungan antara konsumen dan produsen dapat dicapai dengan memperkuat perlindungan bagi konsumen, mengingat bahwa posisi produsen sering kali lebih dominan.

Dalam konteks hukum perdata, hubungan antara dokter dan pasien berakar pada interaksi antara subjek hukum, di mana dokter atau tenaga kesehatan memberikan pelayanan kesehatan dalam transaksi terapeutik atau perjanjian penyembuhan. Transaksi terapeutik ini merupakan bentuk hubungan hukum yang bersifat *inspanningsverbinten*, di mana dokter berusaha semaksimal mungkin untuk menyembuhkan pasien. Hubungan

hukum ini tidak mengikat salah satu pihak untuk mencapai hasil tertentu, sehingga tidak bersifat resultaatsverbintenis. Selain itu, antara dokter dan pasien yang meminta konsultasi atau pengobatan, terdapat perjanjian untuk melaksanakan beberapa jasa.

Sektor kesehatan Indonesia masih terus berproses menuju pematangan, dengan berbagai aspek yang membutuhkan penyempurnaan, khususnya dalam ranah regulasi. Kerangka hukum berfungsi ganda: melindungi kepentingan publik sekaligus memberikan panduan operasional yang jelas bagi penyedia layanan. Sektor kesehatan membutuhkan pengaturan yang lebih komprehensif, terutama dalam pengelolaan rekam medis, mengingat dampaknya yang signifikan terhadap berbagai segmen industri kesehatan seperti perasuransian, industri farmasi, institusi rumah sakit, dan layanan radiologi. Saat ini, regulasi rekam medis masih terbatas pada Permenkes No. 269/2008 dan UU No. 69/2004. Realitas menunjukkan bahwa posisi konsumen masih relatif rentan dibandingkan produsen, sehingga pemberdayaan konsumen menjadi prioritas untuk mencegah kerugian sepihak.

Dalam konteks penegakan hukum, gugatan berperan sebagai instrumen untuk memperoleh hak melalui jalur pengadilan ketika terjadi pelanggaran kewajiban oleh pihak tertentu. Gugatan juga berfungsi sebagai mekanisme untuk mencapai keseimbangan dan keadilan dalam pelaksanaan hak dan kewajiban yang telah disepakati. Meskipun gugatan bukanlah pilihan yang diharapkan, namun menjadi opsi hukum yang tersedia bagi pihak yang merasa haknya terabaikan. Hubungan hukum antar pihak menjadi fondasi dari gugatan perdata, terlepas dari tidak adanya antisipasi konflik di awal hubungan.

Dalam perspektif psikologis, relasi hukum umumnya dibangun atas dasar kepercayaan dan kebersamaan, mencerminkan naluri manusia untuk saling mendukung. Perikatan terbentuk dari kebutuhan alamiah akan interaksi antar pihak, yang dalam perspektif ekonomi dikenal sebagai mekanisme supply and demand. Perikatan merupakan manifestasi dari interaksi natural dalam kehidupan bermasyarakat, di mana setiap individu membutuhkan bantuan pihak lain, baik dalam bentuk jasa maupun produk. Hubungan profesional antara dokter dan pasien merepresentasikan interaksi yang wajar dalam konteks sosial. Selama kedua pihak menjalankan kewajiban sesuai kesepakatan, risiko hukum dapat diminimalisir.

Dengan demikian, penting untuk menciptakan kerangka hukum yang jelas dan komprehensif dalam industri kesehatan, terutama dalam konteks layanan kesehatan online. Hal ini tidak hanya akan melindungi hak-hak pasien sebagai konsumen, tetapi juga memberikan kepastian hukum bagi dokter dan penyedia layanan kesehatan. Regulasi yang baik akan membantu menciptakan kepercayaan antara pasien dan penyedia layanan, serta mendorong pertumbuhan industri kesehatan yang lebih sehat dan berkelanjutan di Indonesia.

Penting juga untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai pasien dan konsumen. Edukasi mengenai hak-hak ini dapat membantu pasien untuk lebih kritis dan cerdas dalam memilih layanan kesehatan yang mereka butuhkan. Selain itu, penyedia layanan kesehatan juga perlu dilatih untuk memahami dan menghormati hak-hak pasien, sehingga tercipta hubungan yang saling menguntungkan dan berlandaskan kepercayaan.

Akhirnya, dengan adanya kerjasama antara pemerintah, penyedia layanan kesehatan, dan masyarakat, diharapkan industri kesehatan di Indonesia dapat berkembang dengan baik, memberikan pelayanan yang berkualitas, dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan yang lebih baik. Regulasi yang jelas, perlindungan konsumen yang kuat, dan kesadaran masyarakat yang tinggi akan menciptakan ekosistem kesehatan yang lebih baik dan lebih berkelanjutan di masa depan.

Kesimpulan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam sektor kesehatan, terutama melalui layanan kesehatan online. Konsultasi dokter secara daring menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kenyamanan bagi pasien, namun juga menghadirkan tantangan terkait perlindungan hukum dan kualitas layanan. Dalam konteks ini, penting untuk memahami hubungan hukum antara dokter, pasien, dan penyedia layanan kesehatan, serta perlindungan yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Meskipun layanan kesehatan online memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi, masih terdapat kekurangan dalam regulasi yang mengatur praktik ini. Ketidakjelasan hukum dapat menyebabkan ketidakpastian bagi pasien dan penyedia layanan. Oleh karena itu, diperlukan kerangka hukum yang jelas dan komprehensif untuk melindungi hak-hak pasien sebagai konsumen, serta memberikan kepastian hukum bagi dokter dan penyedia layanan.

Pentingnya edukasi mengenai hak-hak pasien dan pemahaman profesionalitas dokter juga tidak dapat diabaikan. Kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai pasien akan membantu menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan berlandaskan kepercayaan. Dengan kerjasama antara pemerintah, penyedia layanan kesehatan, dan masyarakat, diharapkan industri kesehatan di Indonesia dapat berkembang dengan baik, memberikan pelayanan yang berkualitas, dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan yang lebih baik.

Secara keseluruhan, regulasi yang jelas, perlindungan konsumen yang kuat, dan kesadaran masyarakat yang tinggi akan menciptakan ekosistem kesehatan yang lebih baik dan berkelanjutan di masa depan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Anjari, N., & Aji, C. P. (2021). Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap layanan kesehatan berbasis digital di Indonesia. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 5(2), 217-236. <https://doi.org/10.25072/jwy.v5i2.436>
- Asyhadie, Z. (2017). *Aspek-aspek hukum kesehatan di Indonesia*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Budi Setiawan Santoso. (2015). *Perkembangan dan masa depan telemedika di Indonesia*. Yogyakarta.

- Dewi, S. (2020). Perlindungan hukum bagi pengguna jasa telemedicine di Indonesia. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 3(1), 1-18. <https://doi.org/10.33086/jhki.v3i1.1524>
- Farizi, F. P., Bagus, I. M., & Manuaba, P. (2021). Perlindungan hukum terhadap pasien pada aplikasi kesehatan. *Jurnal Analogi Hukum*, 3(1), 46-50. <https://doi.org/10.22225/ah.3.1.2949.46-50>
- Haleem, A., Javaid, M., Singh, R. P., & Suman, R. (2021). Telemedicine for healthcare: Capabilities, features, barriers, and applications. *Sensors International*, 2(1), 100117. <https://doi.org/10.1016/j.sintl.2021.100117>
- Hanafiah, M. J., & Amir, A. (1999). *Etika kedokteran dan hukum kesehatan*. BGG.
- Miru, A. (2017). *Prinsip-prinsip perlindungan bagi konsumen di Indonesia*. Rajawali Pers.
- Nasution, B. J. (2005). *Hukum kesehatan pertanggungjawaban dokter*. PT Rineka Cipta.
- Nuraeni, D., Asyhadie, Z., & Sahnun, H. (2021). Perlindungan hukum pasien dalam pelayanan kesehatan online. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 7(2), 672-683. <https://doi.org/10.23887/jkh.v7i2.38624>
- Peter Mahmud Marzuki. (2011). *Penelitian hukum* (Cetakan VI). Prenada Media Group.
- Pujiyono, E. (2017). Keadilan dalam perawatan medis (Penerapan prinsip otonomi pasien: Teori hukum & praktik di pengadilan). *PT Citra Aditya Bakti*.
- Putra, A. A., & Sitompul, J. (2020). Perlindungan hukum pasien pada layanan konsultasi kesehatan digital. *Soepra: Jurnal Hukum Kesehatan*, 6(2), 236-248. <https://doi.org/10.24167/shk.v6i2.2791>
- Riswandi, B. A., Purwaningsih, E., & Saebani, A. (2021). Transformasi digital pada pelayanan kesehatan dan aspek hukumnya. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 21(3), 391-404. <https://doi.org/10.30641/dejure.2021.V21.391-404>
- Rizky Karo Karo, & Pasaribu, D. (2018). Aspek hukum konsultasi dokter melalui media online di Indonesia. *Tadulako Master Law Journal*, 1(1).
- Rusyad, Z. (2018). *Hukum perlindungan pasien: Konsep perlindungan hukum terhadap pasien dalam pemenuhan kesehatan oleh dokter dan rumah sakit*. Setara Press.
- Sabrina, M., & Purnawan, A. (2022). Perlindungan hukum konsumen terhadap praktik telemedicine di Indonesia. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 4(1), 111-126. <https://doi.org/10.14710/jphi.v4i1.111-126>
- Sugiharto, S., Rumokoy, N. K., & Mandey, S. H. (2020). Tanggung jawab hukum dokter dalam pelayanan telemedicine menurut Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004

tentang praktik kedokteran. *Lex Et Societatis*, 8(3), 28-35.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexetsocietatis/article/view/30105>

Widia, F. (2021). Perlindungan hukum pasien dalam konsultasi dokter online. *Journal of Law and Policy Transformation*, 6(2), 296-307. <https://doi.org/10.30645/jlpt.v6i2.138>