

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PENGGUNA JASA LAYANAN KESEHATAN ONLINE

Oleh:

Muhammad Hutomo¹, Kurniawan², Lalu Wira Pria Suhartana³

¹Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Mataram ,
email: Muhammad_hutomo.222@gmail.com

²Fakultas Hukum Universitas Mataram,
Email: kurniawanfh@unram.ac.id

³Fakultas Hukum Universitas Mataram,
Email: wirapriafh@unram.ac.id

Abstrak

Perkembangan layanan kesehatan berbasis digital di Tanah Air kini semakin marak. Hal ini menjadi kemajuan yang positif di bidang kesehatan karena akses yang lebih mudah bagi pasien terhadap informasi kesehatan. Konsultasi dokter melalui media online merupakan hal baru, penelitian ini menitikberatkan pada penyelenggaraan konsultasi dokter melalui media online di Indonesia dimana mereka tunduk dan wajib mematuhi UU IT, UU Kesehatan, UU Praktik Kedokteran dan undang-undang terkait lainnya dan peraturan. Dan juga terkait dengan perlindungan pasien dalam hal ini sebagai konsumen pelayanan kesehatan secara online dengan tidak mengabaikan perlindungan dari pelaku usaha yang juga memberikan pelayanan berdasarkan konsep kontrak terapeutik. Dan terkait kewajiban pemilik aplikasi dengan dokter rekanan bagi pasien yang dirugikan oleh pengguna jasa perlu diperhatikan. Dengan harapan bentuk pelayanan kesehatan online ini akan diberikan relevansi tersendiri dalam menjalankan praktek operasinya.

Kata Kunci: Medis, Praktek, kewajiban, konsumen

1. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum yang harus diwujudkan oleh pemerintah sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarakan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan kesehatan secara umum diketahui adanya pemberi pelayanan dalam hal ini dokter dan yang menerima pelayanan atau melakukan upaya kesehatan dalam hal ini adalah pasien. Sudah sejak dahulu dikenal dengan adanya hubungan kepercayaan yang disebut dengan transaksi terapeutik. Transaksi merupakan hubungan timbal balik yang dihasilkan melalui komunikasi sedangkan terapeutik diartikan sebagai sesuatu yang mengandung unsur atau pengobatan, secara yuridis transaksi terapeutik diartikan sebagai hubungan hukum antara dokter dan pasien dalam pelayanan medis secara professional didasarkan kompetensi yang sesuai dengan keahlian dan keterampilan tertentu di bidang kedokteran, pelayanan yang diberikan bersifat pemberian pertolongan atau bantuan yang didasarkan kepercayaan pasien terhadap dokter.

Pada dasarnya pasien memiliki kedudukan sebagai konsumen yang mendapatkan pelayanan jasa dari dokter, Praktik Dokter Online merupakan

sebuah Sarana pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat Konsultasi penyembuhan dan pemulihan pasien, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Dokter Online kepada pasien juga dapat dipandang sebagai pelayanan yang diberikan antara pelaku usaha (Dokter) dengan pasien (konsumen). Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam artikel ini menjelaskan, bahwa pasien juga termasuk sebagai konsumen, tepatnya sebagai konsumen di bidang kesehatan, karena pada umumnya pasien adalah orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh layanan kesehatan yang dibutuhkan, hal ini sesuai dengan adanya hubungan perikatan antara pihak Dokter dengan pasien yang dikenal dengan kontrak terapeutik, yaitu pihak dokter berupaya secara maksimal untuk menyembuhkan pasien, hal ini juga diperkuat dengan adanya putusan Menteri Kesehatan RI No.756/Menkes/SK/VI/2004 tentang persiapan liberalisasi perdagangan dan jasa di bidang kesehatan, maka dengan demikian Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat juga diberlakukan pada bidang kesehatan.

Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaedah-kaedah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu

produk hukum, hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya, dan hukum memiliki sanksi yang tegas.

Dewasa ini kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan, telah berkembang dengan pesat dan didukung oleh sarana kesehatan yang semakin canggih. Perkembangan ini turut mempengaruhi jasa profesional di bidang kesehatan yang dari waktu ke waktu semakin berkembang pula, berbagai cara perawatan dikembangkan sehingga akibatnya juga bertambah besar, dan kemungkinan untuk melakukan kesalahan semakin besar pula, dalam banyak hal yang berhubungan dengan masalah kesehatan sering ditemui kasus-kasus yang merugikan pasien, oleh sebab itu tidak mengherankan apabila profesi kesehatan ramai diperbincangkan baik dikalangan intelektual maupun masyarakat awam dan kalangan pemerhati kesehatan.

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Namun sebaliknya, perlu diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen/pelaku usaha, tidak boleh justru mematikan usaha produsen/pelaku usaha, karena keberadaan produsen merupakan suatu esensial dalam perekonomian negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada Konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada produsen/pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen tidak justru membalik kedudukan konsumen dari kedudukan yang lemah menjadi lebih kuat, dan sebaliknya produsen/Pelaku usaha menjadi yang lemah.

Dalam kaitan dengan perlindungan hukum baik pihak pelaku usaha dalam hal ini adalah Dokter dan konsumen dalam hal ini adalah Pasien, mengacu pada asas keseimbangan yang dikelempokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Kepentingan pemerintah dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi secara langsung menyertai pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pemerintah dalam rangka mewaliki kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung di antara para pihak tetapi melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang di tuangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.

Keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen menampakkan fungsi hukum sebagai sarana pengendalian hidup bermasyarakat dengan menyeimbangkan kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat atau dengan kata lain sebagai sarana kontrol sosial. Kehadiran media-

media layanan kesehatan online yang banyak tersedia di perangkat gadget android seperti aplikasi Alodokter, SehatQ, Halodoc, dan lain sebagainya menjadikan perkembangan konsultasi dan pelayanan kesehatan menjadi lebih luas cakupannya dimana dalam pengoperasiannya menggunakan media internet yang dalam perkembangannya terbilang baru dan masih jarang diketahui masyarakat, hal ini menjadikan bentuk-bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab para pihak menjadi perlu diperhatikan mengingat bentuk kerugian dan wanprestasi yang dapat ditimbulkannya.

Pada akhirnya hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang dilakukan secara tidak langsung atau melalui transaksi Online dalam melindungi kedua belah pihak tentu saja akan menimbulkan masalah-masalah yang terbilang baru dan bentuk pelayanan kesehatan secara online belum ada kejelasan mengenai ketentuan tersebut sebelumnya. Pada Undang-Undang No. 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, dijelaskan pengertian pasien sendiri dalam Pasal 1 angka 10 adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi, makna secara tidak langsung disini tidak dijelaskan bagaimana bentuk dan metode pelayanannya. Perkembangan teknologi yang pesat tersebut membuat hukum berjalan tertatih-tertatih di belakang jika Pemerintah tidak cepat memberikan perlindungan, perkembangan teknologi akan disalah gunakan oleh banyak pihak. Namun, pada tahun 2008, Pemerintah Indonesia melalui Instansi yang terkait dan berwenang telah mengantisipasi hal tersebut dengan menerbitkan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Konsultasi dokter melalui media online seharusnya tunduk pada UU ITE. Para penyedia jasa konsultasi melalui sistem elektronik wajib mematuhi UU ITE. Penyedia jasa tersebut harus merancang sistem yang baik, dan aman serta dapat menjaga kerahasiaan data. Pelayanan kesehatan melalui online ini sebaiknya diatur lebih lanjut dalam peraturan khusus. Terobosan konsultasi dari konservatif ke online atau daring wajib dilindungi oleh hukum, baik perlindungan bagi dokter, penyelenggara sistem dan terlebih penting bagi pasien atau konsumen pengguna media online. Adanya kekaburan dan kekosongan hukum mengenai hal tersebut dan perlu adanya penguraian lebih lanjut mengenai bentuk perlindungan yang dapat diberikan kepada konsumen tanpa merugikan pihak pelaku usaha maupun sebaliknya, dirasa perlu untuk dilakukan interpretasi atas peraturan perundangan-undangan yang menjadi dasar

dilakukannya suatu proses pelayanan kesehatan secara online tersebut.

2. METODE PENELITIAN.

Jenis penelitian pada artikel ini adalah Normatif, dimana penyusun melakukan penelitian/studi kepustakaan untuk menemukan jawaban dari permasalahan yang ada. Metode pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*), kegiatan meneliti peraturan perundang-undangan, asas-asas, maupun norma-norma hukum yang hidup dalam masyarakat, terutama yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen pengguna jasa layanan kesehatan terhadap praktik layanan kesehatan online yang berasal dari undang-undang, buku-buku, dokumen-dokumen dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen pengguna jasa layanan kesehatan terhadap praktik layanan kesehatan online dan Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) mengkaji konsep-konsep dan pandangan para ahli yang berhubungan dengan perlindungan hukum konsumen pengguna jasa layanan kesehatan terhadap praktik layanan kesehatan online.

Analisis Sumber Bahan Hukum pada penelitian ini ditemukan adanya kekaburan norma hukum, Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian hukum normatif adalah analisis kualitatif, yakni analisis data dengan cara menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtutan, logis, tidak tumpang tindih dan efektif, sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis. Dengan kata lain analisis kualitatif adalah cara menganalisis data yang bersumber dari bahan hukum berdasarkan kepada konsep, teori peraturan perundang-undangan, doktrin, prinsip hukum, pendapat para pakar atau pandangan peneliti sendiri.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaturan Pelayanan Kesehatan Serta Dasar Pelayanan Kesehatan Secara Online

a. Sejarah Perkembangan Pelayanan Kesehatan Online di Indonesia.

Konsultasi dokter melalui media online ini adalah hal baru, banyak diminati orang dan memiliki dampak negatif ataupun positif. Dampak positifnya ialah orang dapat dengan cepat bertanya kepada dokter melalui HP tentang masalah kesehatannya. Namun, dampak negatifnya adalah bagaimana cara dokter mengetahui dengan benar kondisi tubuh pasien tersebut lalu Apakah batasan yang dimiliki dokter dalam memberikan pendapat mengenai masalah kesehatan tersebut.

kehadiran konsula sebagai platform penyedia layanan kesehatan telah memberikan cukup banyak manfaat. Konsultasi kesehatan menjadi sangat mudah, respons dokter di dalam fitur chat (percakapan) sangat cepat dan penjelasan

nya juga jelas, ketika saran dokter dipraktikan, ada dampak positifnya dan juga bahwa konsultasi dokter secara online adalah sebuah terobosan untuk mem persingkat waktu, dan penting untuk mendapat respon cepat atas suatu masalah kesehatan. Apabila pasien hanya mau bertanya sekitar kesehatan secara umum, maka konsultasi online menjadi pilihan terbaik. Sementara itu bila pasien dalam keadaan mendesak untuk segera dilakukan tindakan tertentu maka jelas harus datang ke klinik atau rumah sakit terdekat atau dimana pasien tersebut berobat. Oleh karena itu, menurut hemat penulis, jika pasien mengalami masalah kesehatan yang cukup serius, sebaiknya konsultasi langsung ke klinik atau rumah sakit agar diagnosanya lebih tepat dan akurat. Konsultasi dokter online dapat dijadikan second opinion jika pasien/pengguna ragu atau hanya menginginkan pilihan lain terhadap saran dokter yang telah diberikan.

b. Dasar Yuridis Acuan Pelaksanaan Kesehatan secara Online

1) Aspek Hukum Perjanjian dalam Konsultasi Dokter Melalui Media Online

Kegiatan konsultasi dokter melalui media online memerlukan unsur-unsur hukum perjanjian. Perjanjian antara dokter dengan penyedia layanan, perjanjian antara dokter dengan pasien, perjanjian antara pasien dengan penyedia layanan. Oleh karena itu, Penulis akan memaparkan aspek-aspek hukum perjanjian. Menurut R. Subekti, suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain, atau dimana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Menurut R. Wirjono Prodjo dikoro, suatu perjanjian adalah suatu perbuatan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu. Jika, seorang dokter, pasien, atau penyedia sistem konsultasi online telah sepakat dalam suatu perjanjian, maka akan menimbulkan akibat hukum. Menurut J.Satrio pada umumnya, suatu perjanjian akan menimbulkan akibat hukum yakni, perjanjian mengikat para pihak sebagai Undang-Undang atau Asas Pacta Sunt Servanda sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1338 Kuh.Perdata, 'semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku undangundang bagi mereka yang membuatnya.' Jika pasien telah memilih untuk melakukan konsultasi dengan memilih tombol 'mulai chat' maka dokter dan pasien telah terikat dalam perjanjian.

2) Kesepakatan Penyelenggaraan Praktik Kedokteran Melalui Aplikasi Online Antara Pasien/Pengguna dengan Penyedia Sistem Layanan Online

Hubungan antara pasien/penggunaan dengan penyedia sistem layanan online adalah hubungan hukum. Penyedia system adalah

penghubung konsultasi dokter dengan pasien/pengguna. Oleh karena itu pasien/pengguna wajib melakukan pendaftaran akun. Pendaftaran akun diberikan dalam bentuk pemberian informasi yang akurat, terkini dan lengkap, misalnya namun tidak terbatas pada nama, alamat, nomor telepon, tanggal lahir, alamat email. Penyedia system juga dapat meminta pemberian informasi berupa tambahan dokumen, memverifikasi detail bank atau fasilitas pembayaran yang dimiliki pengguna/pasien. Pengguna/pasien dilarang untuk memberitahukan akun pribadi tersebut kepada orang lain guna menghindari penyalahgunaan akun. Pasien/pengguna yang melakukan konsultasi atau memilih program/fitur yang diinginkan sepenuhnya bertanggung jawab secara pribadi atas pilihannya tersebut.

3) Kedudukan hukum pasien sebagai konsumen pengguna jasa layanan kesehatan online

Pada dasarnya kedudukan pasien dalam perawatan medis berdasarkan atas otonomi pasien, yaitu dimana Otonomi pasien adalah kemampuan pasien untuk memutuskan program perawatan medis, seperti memilih dokter tertentu dan seterusnya. Otonomi pasien harus berhubungan dengan kemampuan seorang individu pasien. Kemampuan dimaksud adalah kemampuan dalam membuat keputusan medis. Otonomi pasien tidak hanya bertujuan untuk mengkritisi motivasi awal pada diri seorang pasien, tetapi juga mengubah motivasi mereka apa bila mereka berkeinginan untuk mengubah motivasi awal tersebut. Selanjutnya dalam kaitannya dengan konsumen, perlu diperhatikan beberapa hal yaitu, Berdasarkan Pasal 1 angka 4 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit ("UU 44/2009"), pasien adalah "... setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit."

Lalu berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran ("UU 29/2004"), pasien adalah "... setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi."

Adapun definisi konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ("UU Perlindungan Konsumen") yaitu, setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dari bunyi pasal-pasal di atas dapat kita tarik kesimpulan bahwa pasien adalah konsumen pemakai jasa layanan kesehatan. Sebagai pemakai jasa layanan kesehatan, pasien juga disebut sebagai konsumen

sehingga dalam hal ini berlaku juga ketentuan UUPK.

c. Peranan Undang-Undang dan bentuk praktik pelayanan kesehatan secara Online

Di Indonesia pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan oleh dokter tetapi juga oleh rumah sakit. Selama ini rumah sakit dipersepsikan banyak orang sebagai tempat pelayanan kesehatan. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (selanjutnya disingkat UURS) telah mendefinisikan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Pasal 1 angka 1 UURS). Hal ini berarti rumah sakit tidak berperan sebagai tempat, tetapi kedudukan hukumnya sebagai organisasi. Bentuk hukum rumah sakit ada dua, yaitu rumah sakit sebagai unit pelaksanaan teknis [Pasal 7 ayat (3) dan (4) UURS jo. Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 38/PUU-XI/2013]. Bentuk badan hukum diberlakukan untuk rumah sakit-rumah sakit swasta. Bertolak pada hal tersebut, rumah sakit sebagai badan hukum adalah subjek hukum yang mempunyai hak dan kewajiban. Dengan demikian, rumah sakit juga mempunyai hak untuk mengadakan perikatan hukum dengan subjek lain, seperti pasien atau pengguna jasa medis lainnya.

Jasa di bidang pelayanan kesehatan merupakan jasa yang dapat masuk dalam kategori diperdagangkan. Hal ini sesuai dengan Pasal 4 ayat (2) huruf a Undang-undang Nomor 7 tahun 2014 tentang perdagangan. Oleh sebab itu, pelayanan kesehatan telah menjadi komoditas komersial dan tunduk pada nilai-nilai pasar yang berkembang antara penyedia jasa dan pihak yang Dipertimbangkan juga oleh undang-undang ini berlaku tidak semata pada dokter partikelir, tetapi juga pada dokter yang berstatus dalam hubungan kerja seperti dokter yang berkerja di rumah sakit. Leenen membedakan dokter dalam dua jenis, yaitu dokter partikelir dan dokter dalam hubungan kerja. Pada dokter partikelir, hal yang beralasan jika makna kesepakatan pada pasal 39 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran dikategorikan sebagai perwujudan hubungan kontrak. Akan tetapi, konstruksi yang sama tidak mudah diterapkan pada hubungan dokter dalam hubungan kerja dengan pasien yang perawatan medisnya dilakukan di rumah sakit.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia (selanjutnya disingkat KUH Perdata) tidak mengatur secara khusus perihal perjanjian antara pengguna jasa medis dan penyedia jasa medis. Hal ini berbeda dengan Belanda yang telah mengatur secara khusus kontrak perawatan medis di dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdatanya, yaitu Article 7:446 N.B.W. Demikian pula Uni Eropa yang mengatur kontrak perawatan medis pada PELSC, Chapter 7 Article 7:101 sampai dengan Article 7:111. Tidak adanya pengaturan definisi hubungan kontraktual dan

ruang lingkup prestasi dalam hubungan kontrak perawatan medis akan menciptakan ketidakjelasan hubungan hukum para pihak juga hak dan kewajiban yang terkandung di dalamnya. Hal ini berdampak pada multitafsir pemahaman seseorang terkait hubungan kontraktual dalam kontrak perawatan medis. Oleh karena itu, masyarakat tidak akan mengetahui secara jelas karakteristik hubungan kontraktual dalam perawatan medis. Pada akhirnya, hal ini dapat mempengaruhi penerapan prinsip otonomi di Indonesia.

Selanjutnya mengenai bentuk praktik pelayanan kesehatan secara online dapat diawali dengan keterkaitan para pihak dalam pelaksanaan praktik pelayanan. Menurut Sofwan Dahlan, hubungan antara dokter dan pasien awalnya menganut model hubungan terapeutik dan hubungan kekeluargaan atas dasar kepercayaan. Menurut Bahder J Nasution, perjanjian terapeutik adalah suatu transaksi untuk menentukan atau upaya mencari terapi yang paling tepat bagi pasien oleh dokter yang ahli. Menurut Jusuf Hanafiah dan Amri Amir, persetujuan terapeutik antar pasien dengan dokter bukan di bidang pengobatan saja namun lebih luas, mencakup bidang diagnostik, preventif, rehabilitatif, ataupun promotif. Pada dasarnya, perusahaan digital itu ada karena adanya kesulitan dirasakan pasar, dan incumbent bisnis belum bisa penuhi. Jadi, kalau ada kesulitan yang dirasakan masyarakat, untuk meyakinkan itu tidak susah, tinggal bagaimana kami berkomunikasi dengan masyarakat. Jonathan Sudharta CEO & Co-Founder Halodoc juga mengatakan, Kalau memang dibutuhkan, dokter memiliki kemampuan untuk langsung merujuk pasien ke rumah sakit. Adapun, rujukannya bisa diberikan langsung dari Halodoc. Akan tetapi, banyak juga pasien yang cukup konsultasi dengan dokter, tanpa perlu adanya rujukan, dan hanya diberi rekomendasi obat.

Sementara itu regulasi terbaru yang berkaitan teknologi dan layanan kesehatan adalah aturan menteri kesehatan tentang penyelenggaraan telemedicine antar fasilitas pelayanan kesehatan yang tertuang pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2019. Aturan menteri tersebut mendefinisikan telemedicine sebagai pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, meliputi pertukaran informasi diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat. Teknologi telemedika dapat membantu penderita penyakit serta lembaga kesehatan untuk saling berbagi informasi dengan mudah dan cepat. Dewasa ini kemajuan dunia Information and Communication Technology (ICT) yang berbasis komputer telah berkembang dan menjadi bagian yang tidak

terpisahkan dari dunia kesehatan Penggunaan teknologi pada dunia kesehatan seperti sistem pelaporan dan dokumentasi, registrasi, pembayaran, sistem pelayanan kesehatan langsung seperti monitoring pasien dan pemberian obat, menjadi lebih mudah, cepat dan akurat dengan adanya perkembangan teknologi yang ada.

Salah satu Sistem Telemedika adalah sistem m-Health (Mobile e-Health), Sistem ehealth jenis ini mengutamakan penggunaan jaringan telepon selular, yang di banyak negara makin berkembang pesat, dengan jumlah pengguna yang terus meningkat, serta biaya yang makin terjangkau. Peningkatan jumlah dan jenis aplikasi telepon selular di sisi teknologi, dapat memberikan berbagai jenis inovasi untuk pengembangan aplikasi pelayanan kesehatan masyarakat. Kunci utama pengembangan system mhealth ini adalah: pemahaman yang baik tentang pelayanan kesehatan berikut permasalahannya, fasilitas (features) teknologi dan infrastruktur jaringan yang tersedia, kerjasama sinergis berbagai pihak, serta inovasi yang dikembangkan secara konsisten dan berkelanjutan. Berbagai jenis aplikasi yang telah dikembangkan berbagai pihak misalnya: portable & ambulatory ECG, EEG, temperatur; berbagai aplikasi berbasis SMS, system pencatatan & pelaporan dan monitoring. Selain itu, juga berbagai jenis aplikasi sistem m-Health untuk pengelolaan kesehatan ibu dan anak, serta Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat (SIPKM).

Saat ini penggunaan telemedika tentunya sangat membantu dan memiliki tren tersendiri. Adapun Telehealth bentuk pengembangan (perluasan) dari telemedika yang menjadi salah satu tren tersebut. Berdasarkan asosiasi telemedika Amerika, Telehealth merupakan penggunaan informasi medis yang diubah dari satu situs ke bentuk lainnya melalui alat komunikasi elektronik untuk memperbaiki pasien. Contoh dari aplikasi Telehealth adalah aplikasi ODL (Observation of Daily Living), aplikasi store dan forward, aplikasi realtime, dan aplikasi remote patient monitoring. Untuk mengetahui kesehatan dari seorang pasien dapat dilakukan observasi mudah dengan melakukan observasi kegiatan rutin sehari-hari dari pasien. Aplikasi ODL mendukung kegiatan observasi tersebut. Sehingga setiap pasien memiliki data kesehatan secara personal (Personal Health Record). Dalam aplikasi store and forward, lebih banyak menggunakan media seperti, gambar, audio, dan video. Observasi kehidupan sehari-hari dan data klinik pasien akan diambil dan disimpan di dalam komputer atau mobile device si pasien. Nantinya data tersebut akan ditransmisikan secara aman ke lokasi pihak spesialis yang akan mempelajari data tersebut. Aplikasi Real-Time mungkin yang menjadi tren saat ini. Aplikasi ini memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah secara langsung menggunakan audio dan video dalam komunikasi tersebut. Video call dan

teleconference merupakan beberapa bentuk dari aplikasi real-time ini.

2. Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Praktik Klinik Online

a. Hubungan Hukum Para Pihak Yang Terkait Dalam Praktik Pelayanan Kesehatan Online.

1) Keterkaitan Dokter Sebagai Mitra Pelaku Usaha Dalam Pelayanan Kesehatan Online Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Layanan

Perkembangan teknologi informasi yang semakin meningkat membuat dampak yang cukup besar dalam seluruh aspek kehidupan dan membawa manusia saat ini masuk ke dalam era globalisasi, dimana pada era ini manusia memerlukan informasi yang terbaru dengan cepat, praktis, efisien dan akurat serta dapat diandalkan, salah satunya adalah pada bidang kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap manusia. Semakin banyak dan beragamnya penyakit yang diderita manusia yang berkaitan dengan perubahan gaya hidup yang dipengaruhi oleh kemajuan jaman, menyebabkan kebutuhan manusia akan pelayanan kesehatan semakin meningkat. Teknologi informasi dan komunikasi memiliki potensi yang besar untuk menghadapi masalah yang dimiliki oleh negara berkembang maupun negara yang sedang berkembang dengan menyediakan akses cepat, cost effective, dan perawatan kesehatan yang berkualitas. Untuk memberikan pelayanan berkualitas dan bertanggung jawab, para penyedia layanan konsultasi dokter secara online bekerja sama dengan para dokter untuk melayani konsultasi pengguna. Kendati demikian, posisi konsultasi yang dilakukan tidak untuk menggantikan pemeriksaan dokter yang dilakukan secara langsung.

Berkaitan dengan hubungan antara dokter, pasien, dan pihak perusahaan penyedia layanan kesehatan online, tidak terlepas dari peran Undang-undang perlindungan konsumen yang dimana pihak perusahaan Bersama mitra dokternya menjual obat-obatan tertentu yang bisa dikirim melewati media transaksi elektronik, Dalam hal terjadi pengalihan barang dari satu pihak ke pihak lain, maka secara garis besar pihak-pihak yang terlibat dapat dikelompokkan dalam dua kelompok. Dalam literatur ekonomi kelompok pertama disebut sebagai pengusaha (dalam hukum perlindungan konsumen umumnya disebut produsen, pen.), sedang kelompok kedua disebut sebagai konsumen. Walaupun demikian, apabila dicermati, maka kelompok kedua sub (1) pada dasarnya adalah pengusaha juga karena barang/jasa yang mereka peroleh ditujukan untuk membuat barang/jasa lain dan/atau untuk diperdagangkan. Kecuali bilamana barang yang dimaksud adalah barang yang dipergunakan sebagai alat produksi bukan sebagai bahan baku.

2) Legalitas pendirian usaha jasa dokter online.

Bentuk Usaha Jasa Berbasis Digital Sistem elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ("UU ITE") sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ("UU 19/2016"). Selain itu, Platform Penghubung dengan Pelayanan Kesehatan seperti yang kita ketahui kini juga berkembang platform digital layanan konsultasi yang memiliki konsep konsultasi online dengan para dokter. Namun berdasarkan penelusuran kami, platform digital itu bukan merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan, melainkan hanya sebuah platform yang merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas layanan kesehatan. Dikutip dari laman Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam artikel Layanan Kesehatan dan Kemajuan Teknologi Digital, pelaku bisnis e-Kesehatan memang diharuskan tercatat sebagai penyelenggara sistem elektronik di Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Website maupun aplikasi yang menawarkan ragam layanan dalam bidang kesehatan, salah satunya, konsultasi online dengan para dokter telah menjamur, masyarakat harus tetap berhati-hati dalam menggunakan layanan tersebut. Hal ini mengingat tidak semua website maupun aplikasi merupakan fasyankes, melainkan sekadar platform atau penyelenggara sistem elektronik yang menghubungkan pasien selaku konsumen dengan penyedia layanan kesehatan.

3) Pemenuhan hak pasien sebagai konsumen jasa layanan kesehatan online

Munculnya hak dan kewajiban sebagai akibat hubungan hukum antara dokter dan pasien berpotensi memicu terjadinya sengketa antara dokter dengan pasien atau sengketa medik. Dalam upaya menghindari atau mengurangi sengketa medik yang terjadi, maka perlu dipahami mengenai konstruksi hubungan hukum antara dokter dengan pasien. Dari hubungan hukum inilah yang akan melahirkan perbuatan hukum dan menimbulkan adanya akibat hukum. Dalam suatu akibat hukum, hal yang tidak dapat dipisahkan adalah mengenai siapa yang bertanggung jawab, sejauh apa tanggung jawab dapat diberikan. Dalam tulisan ini diuraikan bahwa hubungan dokter dan pasien ini jika dikonstruksikan maka dapat dibagi berdasarkan dua hal, yaitu transaksi terapeutik dan undang-undang. Diskriminasi masih terjadi dalam pelayanan medis. Masyarakat kelas bawah sering kesulitan memperoleh informasi seputar hak-hak mereka sebagai pasien. Sebaliknya, masyarakat yang berkecukupan secara materi tidak menemui kesulitan seperti itu. Tidak luput juga dalam kiatan pelayanan kesehatan secara online yang terbilang baru.

Hak-hak pasien dilindungi oleh UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hasil wawancara dengan salah satu mahasiswa calon dokter muda Fakultas Kedokteran Universitas Mataram, Varian Asman, S.Ked, mengatakan bahwa Pada dasarnya, pasien memiliki kedudukan sebagai konsumen yang mendapatkan pelayanan jasa dari dokter. Masalahnya, kalangan dokter cenderung tidak sepakat jika profesi kedokteran dimasukkan ke dalam rezim UU Perlindungan Konsumen. Ia juga menyampaikan bahwa hak-hak pasien sudah dijamin oleh undang-undang. Oleh karenanya, ia mengatakan seorang pasien itu harus cerdas dan kritis supaya dapat memahami hak-hak mereka, Untuk itu, pasien harus menjadi pasien yang cerdas dan kritis, namun di sisi lain pasien juga harus memahami profesionalitas dokter sehingga dokter jangan didikte. Akan tetapi pasien jelas dapat di katakan sebagai konsumen dengan memperhatikan hak pasien yang secara umum tertuang di dalam hak daripada konsumen itu sendiri, Keseimbangan perlindungan konsumen dengan produsen atau pelaku usaha, dapat dicapai dengan meningkatkan perlindungan terhadap konsumen, karena posisi produsen yang selama ini lebih kuat dari pada konsumen. Oleh karena itu, pembahasan di bawah ini hanya ditekankan pada beberapa upaya peningkatan perlindungan konsumen.

b. Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa.

Pemanfaatan informasi kesehatan dari internet dalam pelayanan kesehatan terus meningkat dan dapat dikatakan sebagai revolusi bagi pasien. Aktivitas yang biasa dilakukan pasien dalam penggunaan internet antara lain untuk (1) memutuskan cara mengobati penyakit, (2) menanyakan hal-hal baru atau meminta pendapat kedua dari dokter lain, (3) membuat keputusan untuk berkunjung ke dokter, dan (4) mencari cara merawat diri sendiri. Sehingga penggunaan internet dapat menimbulkan model consumerist yang membuat hubungan pasien dan dokter menjadi lebih efektif. Dokter akan menghadapi pertanyaan-pertanyaan dari pasien terkait informasi yang mereka peroleh dari internet seperti ketika pasien mempertimbangkan untuk berkonsultasi dengan dokter tentang kondisi kesehatan, beberapa pasien mungkin akan melakukan banyak riset sebelum melakukan kunjungan medis karena pasien akan merasa lebih percaya diri dalam menangani kondisi medisnya. Akan tetapi, dokter yang terbiasa dengan peran otoriter atau selalu dituruti mungkin akan kesulitan menyesuaikan diri dengan model consumerist ini dan pasien yang mengerti informasi akan dipandang sebagai tantangan terhadap kewenangan medis yang "tradisional".

Sejalan dengan hal tersebut, hubungan dokter-pasien dalam hukum perdata berpangkal pada hubungan antar subyek hukum, yaitu dokter atau tenaga kesehatan sebagai pihak yang

menerima pelayanan kesehatan dalam transaksi terapeutik atau yang terikat dalam perjanjian penyembuhan yang merupakan transaksi untuk mencari atau menentukan terapi atau tindakan medis yang paling tepat bagi pasien oleh dokter. Transaksi trapeutik sebagai perjanjian penyembuhan yang merupakan bentuk hubungan hukum yang bersifat inspanningsverbinten, yakni seorang dokter berusaha atau berdaya upaya secara maksimal untuk menyembuhkan penderita. Secara tegas dapat dipahami bahwa hubungan hukum ini bukan suatu pengikatan diri oleh salah satu pihak terhadap pihak yang lainnya untuk suatu pencapaian hasil yang konkrit atau dapat secara riil dipastikan, jadi tidak bersifat resultaatsverbinten semata. Di samping itu, antara dokter dan seorang penderita yang meminta consult atau pengobatan tersebut timbul suatu perjanjian untuk melaksanakan beberapa jasa.

Gugatan berdasarkan wanprestasi dapat diajukan oleh pasien yang merasa dirugikan apabila tenaga kesehatan telah berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan pelayanan kesehatan tetapi kemudian justru sebaliknya, padahal ia tidak dalam kondisi memaksa. Akibat dari adanya gugatan yang berdasarkan wanprestasi ini adalah timbulnya kewajiban bagi tenaga kesehatan untuk memberikan ganti kerugian. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 58 ayat (1) Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yang menyebutkan bahwa 'setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya'. Pada ayat (3) disebutkan bahwa 'ketentuan mengenai tata cara pengajuan tuntutan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Peraturan tersebut di antaranya mengacu pada ketentuan Buku III bab I bagian IV KUH Perdata mengenai ganti rugi karena adanya wanprestasi.

c. Bentuk Tanggung Jawab Pemberi Jasa Layanan Kesehatan Online Dalam Aspek Merugikan Pasien/Konsumen.

Industri healthcare di Indonesia masih jauh dari kata dewasa. Banyak yang harus dibenahi dalam proses menjadi dewasa, termasuk dari segi payung hukum. Selain untuk melindungi masyarakat atau pengguna, regulasi juga berperan dalam memberikan batasan-batasan yang jelas bagi penyedia layanan. Healthcare di Indonesia membutuhkan regulasi yang pasti, terutama yang mengatur tentang rekam medis. Adanya regulasi rekam medis akan memberikan dampak langsung ke beberapa lini bisnis kesehatan seperti asuransi, farmasi, rumah sakit, radiologi, dan lain sebagainya. Sejauh ini regulasi rekam medis hanya ada di Permenkes 269 tahun 2008 dan Undang-undang no 69 tahun 2004. Apabila diperhatikan kondisi konsumen di Indonesia dewasa ini, maka

tampak bahwa posisi konsumen masih sangat lemah dibanding dengan posisi produsen, sehingga perlu adanya pemberdayaan konsumen agar posisinya tidak selalu pada pihak yang dirugikan.

Pemberdayaan konsumen dapat dilakukan melalui penerapan hukum perlindungan konsumen yang memadai, di mana hukum perlindungan konsumen ini menjadi relevan pada tiga tahap transaksi konsumen, yaitu prapembelian, saat pembelian, dan purna pembelian. Pemberdayaan konsumen ini harus diakui bahwa bukan pekerjaan yang mudah, namun harus tetap diusahakan agar kondisinya tidak semakin buruk, bahkan diusahakan dapat berimbang dengan posisi produsen yang selama ini jauh lebih unggul daripada konsumen. Mengingat posisi kedua belah pihak yang saling membutuhkan, maka sebenarnya konsumen memiliki potensi untuk menempati posisi yang seimbang dengan produsen, karena kemajuan usaha produsen sangat tergantung pada konsumen. Apalagi jika konsumen bersatu untuk mengangkat posisinya ke posisi yang mampu bersaing bahkan mengungguli produsen.

Gugatan, pada satu sisi adalah, pelaksanaan hak dari seseorang melalui pengadilan untuk mendapatkan kewajiban untuk orang lain yang belum ditunaikan kepadanya. Pada sisi lain, gugatan adalah pintu darurat untuk mendapatkan keadilan dan keseimbangan antara hak dan kewajiban yang telah diikatkan. Oleh sebab itu pada dasarnya gugatan tidak dikehendaki oleh para pihak, sekalipun dalam keadaan terpaksa, tetapi gugatan menjadi saluran hukum bagi pihak yang merasa keadilannya diabaikan oleh pihak lain. Hubungan hukum antara para pihak menjadi dasar adanya gugatan perdata, sekalipun pada awalnya tidak ada satu pihak pun yang merasa teranca dengan hubungan itu. Secara psikologis, para pihak yang berhubungan hukum pada awalnya justru senang dan penuh dengan rasa kekeluargaan, karena adanya rasa saling tolong menolong yang menjadi naluri manusia. Dalam bidang apapun, dasar dari adanya perikatan adalah karena kodrat "saling membutuhkan" antara satu pihak dengan pihak lain, yang dalam ilmu ekonomi disebut dengan supply dan demand. Perikatan yang timbul pada dasarnya adalah hubungan "wajar" sehari-hari yang dilakukan orang pada umumnya, disebabkan seseorang membutuhkan orang lain, baik dalam bidang jasa maupun benda. Hubungan antara dokter dengan pasiennya pun demikian, merupakan hubungan yang wajar dan dilakukan oleh banyak orang sehari-hari. Jadi tidak ada ancaman hukum sedikitpun antara keduanya, selama para pihak bertindak dengan wajar menunaikan kewajiban masing-masing.

4. KESIMPULAN

Penyelenggaraan konsultasi dokter melalui media online di Indonesia tunduk dan wajib mematuhi UU ITE, UU Kesehatan, UU Praktik

Kedokteran dan peraturan perundang-undangan yang terkait lainnya. Penyedia layanan konsultasi dokter melalui media online wajib menjaga kerahasiaan dokumen/data pasien/pengguna, dan wajib menjaga keamanan data agar terhindar dari kebocoran data yang akan disalahgunakan oleh orang-orang yang tidak memiliki hak. Bahwasanya pasien berkewajiban memberikan keluhan yang sebenarnya kepada dokter sehingga dokter dapat memberikan saran yang tepat bagi keluhan tersebut. Pasien juga berhak memilih dokter yang memiliki kemampuan, keahlian terhadap keahlian yang dimiliki dan berhak mendapatkan informasi yang jelas terkait masalah kesehatannya. Sedangkan dokter memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum atas segala tindakan atau saran yang ia berikan kepada pasien karena saran yang diberikan bersumber dari keluhan yang pasien utarakan. Konsultasi dokter melalui media online memiliki dampak positif dan negatif di Indonesia. Dampak positifnya adalah pasien/pengguna dapat dengan cepat berkonsultasi tentang masalah kesehatannya dengan dokter yang tepat baik dokter umum ataupun dokter spesialis, dapat mencari pendapat kedua/*second opinion*.

Perlunya keadilan sosial dalam hal keadilan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat di Indonesia sebagai hal yang sangat penting dalam pengembangan bangsa secara terus-menerus. Penggunaan telemedika yaitu praktik pelayanan kesehatan dengan menggunakan perangkat komunikasi audio, visual, dan data untuk kepentingan perawatan, diagnosis, konsultasi, pengobatan, pertukaran data medis serta diskusi ilmiah jarak jauh, akan cocok untuk memenuhi hal tersebut. Bagaimanapun, diperlukan usaha-usaha strategis untuk mengimplementasikan aplikasi teknologi telemedika dimana dibutuhkan hubungan antara para pekerja kesehatan, penyedia jasa telekomunikasi dan pemerintah. Perlindungan konsumen kepada pasien juga mencakup hak pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional yang telah ditentukan pemerintah. Hak lain pada pasien yang dijamin oleh undang-undang adalah mendapatkan layanan yang efektif dan efisien sehingga terhindar dari kerugian fisik, emosional dan materi. Pasien juga berhak memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginan mereka, namun dengan tetap harus mengikuti peraturan yang berlaku. Di lain sisi, selain mendapatkan perlindungan atas haknya, pasien juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan selama dirinya dirawat di instansi pelayanan kesehatan. Misalnya, pasien wajib memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya, mematuhi nasihat dan petunjuk dari dokter, mematuhi ketentuan yang berlaku di mana dia berobat, dan memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Asyhadie, Zaeni, (2017), *Aspek-Aspek Hukum Kesehatan Di Indonesia*, PT. RajaGrafindo Persada, Depok.
- Budi Setiawan Santoso,(2015) “Perkembangan Dan Masa Depan Telemedika Di Indonesia”, Yogyakarta.
- Dahlan, Sofwan,(2003), *Hukum Kesehatan*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gerald J. Train, (1996), *Consumer Law Its Development And Present State In The USA, Elips Project*, Ujungpandang.
- Irma Melyani Puspitasari, Lily I.Octovia, Ira Dewi Jani, Soegijardjo Soegijoko.(2010), An m-Health System with Integrated e-Prescription, Tuberculosis Management and Family Planning Promotion for Primary Health Care Level in Indonesia, ‘SHOPS & m-Health Alliance Online Conference’.
- J. Satrio., (1992), *Hukum Perjanjian*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Komalawati, Veronica, (2002), *Peranan Informed Consent dalam Transaksi Terapeutik*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- M. Jusuf Hanafiah dan Amri Amir, (1999), *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*, BGG, Jakarta.
- Miru, Ahmadi, (2017), *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Depok.
- Miru, Ahmadi, (2017), *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen Di Indonesia*, PT RajaGrafindo Persada, Depok.
- Nasution, Bahder Jhohan, (2005), *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Nugraha, Susanti adi, (2008), *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, PT Kencana, Jakarta.
- Pujiyono, Eko, (2017), *Keadilan Dalam Perawatan Medis (Penerapan Prinsip Otonomi Pasien: Teori Hukum & Praktik di Pengadilan)*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- R. Subekti, (2001), *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermedia, Jakarta.
- Rizky Karo Karo & Debora Pasaribu, (2018) “Aspek Hukum Konsultasi Dokter Melalui Media Online Di Indonesia,” *Tadulako Master Law Journal*, vol. 1, no. 1.
- Rusyad, Zahir, (2018), *Hukum Perlindungan Pasien “Konsep Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pemenuhan Kesehatan Oleh Dokter Dan Rumah Sakit”*, Setara Press, Malang.

Internet:

- <https://teknologi.bisnis.com/read/20181010/266/847709/jonathan-sudharta-halodoc-tak-gantikan-rumah-sakit>, di akses tanggal 10 juni 2020
- <https://dailysocial.id/post/membangun-percaya-pada-layanan-konsultasi-dokter-online-di-indonesia>, di akses tanggal 11 Juni 2020
- <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5db2b3d5e618b/aturan-tentang-konsultasi-dokter-jarak-jauh-itelemedicine-i>, di akses tanggal 11 juni 2020
- <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5db2b3d5e618b/aturan-tentang-konsultasi-dokter-jarak-jauh-itelemedicine-i>, di akses tanggal 11 juni 2020
- <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/citahukum/article/view/8274>, di akses tanggal 12 juni 2020
- <https://www.mutupelayanankesehatan.net/index.php/component/content/article/22/805>, di akses tanggal 12 Juni 2020
- <https://dailysocial.id/post/membangun-percaya-pada-layanan-konsultasi-dokter-online-di-indonesia>, di akses tanggal 12 Juni 2020