

**PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN
TELEMEDICINE : ANALISIS IMPLEMENTASI DAN
EFEKTIFITAS PERATURAN HUKUM DI INDONESIA**

TESIS

Oleh

**CLAUDIA SOPHIA ATRIA
(2102190138)**



**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**

**PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN TELEMEDICINE :
ANALISIS IMPLEMENTASI DAN EFEKTIFITAS PERATURAN HUKUM DI
INDONESIA**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Magister Hukum (M.H) pada Program Studi Hukum Program Magister
Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia

Oleh

CLAUDIA SOPHIA ATRIA

(2102190138)



**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan;

Nama : Claudia Sophia Atria

NIM : 2102190138

Program Studi : Magister Hukum

Fakultas : Program Pascasarjana

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Karya Tulis Tugas Akhir Yang Berjudul **“Perlindungan Hak Konsumen Dalam Layanan Telemedicine : Analisis Implementasi Dan Efektifitas Peraturan Hukum Di Indonesia ”** Adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 30 Januari 2025



Claudia Sophia Atria



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING
PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN TELEMEDICINE : ANALISIS
IMPLEMENTASI DAN EFEKTIFITAS PERATURAN HUKUM DI INDONESIA

Nama : Claudia Sophia Atria
NIM : 2102190138
Program Studi : Magister Hukum
Peminatan : Hukum Bisnis

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Magister Hukum pada Program Studi Magister Hukum, Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta 30 Januari 2025
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.
NIDN: 0020096802

Dr. Paltiada Saragi, S.H., M.H.
NIDN: 0305097105

Ketua Program Studi Magister Hukum



Dr. Paltiada Saragi, S.H., M.H.
NIDN: 0305097105

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. dr. Bernadetha Nadeak, M. Pd., PA
NIDN: 0320116402



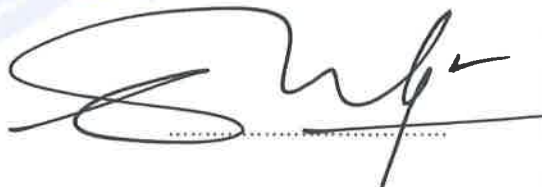
**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA**

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Pada tanggal 30 Januari 2025 telah diselenggarakan Sidang Tesis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Magister Hukum Program Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Claudia Sophia Atria
NIM : 2102190138
Program Studi : Magister Hukum
Fakultas : Program Pascasarjana

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “Perlindungan Hak Konsumen Dalam Layanan Telemedicine : Analisis Implementasi Dan Efektifitas Peraturan Hukum Di Indonesia” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji Sebagai	Tanda Tangan
1. Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.	Ketua	
2. Dr. Paltiada Saragi, S.H., M.H.	Anggota	
3. Dr. Andrew Betlehn, S.H, S.Kom, M.M, M.H.	Anggota	



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA PROGRAM PASCASARJANA

Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Claudia Sophia Atria
NIM : 2102190138
Program Studi : Magister Hukum
Fakultas : Program Pascasarjana
Jenis Tugas Akhir : Tesis
Judul : Perlindungan Hak Konsumen Dalam Layanan
Telemedicine : Analisis Implementasi Dan Efektifitas
Peraturan Hukum Di Indonesia

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non Eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta, 30 Januari 2025



Claudia Sophia Atria

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, kasih, dan karuniaNya maka penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Hukum pada Magister Hukum Universitas Kristen Indonesia program Pascasarjana. Peneliti menyadari bahwa tanpa izin dari Tuhan serta bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama keluarga dan pihak lainnya maka tentunya peneliti akan menemukan kesulitan dalam menyelesaikan tesis ini, pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih secara khusus kepada Tuhan yang telah memberikan rahmatNya dalam menyelesaikan tesis ini serta semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil kepada peneliti diantaranya kepada :

1. Bapak Prof Dr. Dhaniswara K. Harjono, SH., MH., M.B.A., selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik Universitas Kristen Indonesia, sekaligus sebagai Pembimbing I dan Penguji.
3. Ibu Prof. Dr. dr. Bernadetha Nadeak, M.Pd., PA, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Dr. Paltiada Saragi, S.H., M.H., selaku Ketua program studi Hukum Program Magister Universitas Kristen Indonesia, sekaligus Pembimbing II dan Penguji.
5. Bapak Dr. Andrew Betlehn, S.H, S.kom, M.M, M.H. selaku Dosen Penguji Tesis.

6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan pengajaran dibidang keilmuan kepada penulis selama ini beserta seluruh staff Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia.
7. Rekan-rekan kelas pelaut serta rekan-rekan mahasiswa Magister Hukum Universitas Kristen Indonesia.
8. Papa dan mama, orang tua terkasih yang selalu ada mendampingi dan mendoakan anak, tidak pernah terlupakan selalu memberikan semangat dan tidak pantang menyerah terhadap suatu hal, dan tidak pernah kenal lelah dalam mendidik, menyayangi, mendukung, memberi semangat dan mendoakan peneliti untuk mengejar kemuliaan Ilmu yang bermanfaat.
9. Kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang mendukung penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

Pada akhirnya peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu selama masa perkuliahan dan penyusunan tesis dan peneliti berharap agar semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi perkembangan Ilmu hukum di Indonesia.

Jakarta, 30 Januari 2025

Claudia Sophia Atria

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kegunaan Penelitian.....	16
E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep	16
F. Metode Penelitian	21

G. Orisinalitas Penelitian	26
H. Sistematika Penulisan	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	30
A. Konsep Perlindungan Konsumen.....	30
B. Telemedicine: Definisi, Manfaat, dan Tantangan.....	35
C. Regulasi Hukum Terkait Layanan Telemedicine di Indonesia.....	41
D. Penelitian Terdahulu	47
E. Kerangka Pemikiran.....	52
BAB III IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN TELEMEDICINE DI INDONESIA	59
A. Kondisi Implementasi Layanan Telemedicine di Indonesia	63
B. Analisis Terhadap Perlindungan Hak Konsumen.....	72
C. Studi Kasus Implementasi Perlindungan Hak Konsumen	79
D. Kendala dan Tantangan Implementasi	86
BAB IV EFEKTIVITAS PERATURAN HUKUM DALAM MELINDUNGI HAK KONSUMEN TELEMEDICINE	94
A. Evaluasi Peraturan Hukum yang Berlaku	94
B. Penilaian Efektivitas Regulasi	100

C. Perbandingan dengan Regulasi Internasional	107
D. Rekomendasi Penguatan Regulasi	114
BAB V PENUTUP	122
A. Kesimpulan	122
B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	125



ABSTRAK

Judul Tesis: PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN
TELEMEDICINE : ANALISIS IMPLEMENTASI DAN EFEKTIFITAS
PERATURAN HUKUM DI INDONESIA

Perlindungan konsumen dalam layanan telemedicine di Indonesia menjadi isu yang semakin krusial mengingat pesatnya perkembangan teknologi dalam bidang kesehatan digital. Telemedicine menawarkan kemudahan akses layanan kesehatan, namun di sisi lain juga menyimpan risiko yang signifikan terkait dengan privasi data, hak-hak konsumen yang tidak jelas serta tantangan dalam interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Layanan telemedicine seringkali dihadapkan pada masalah yang terkait dengan kebijakan dan regulasi yang belum sepenuhnya mampu menjamin perlindungan yang memadai bagi konsumen.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah evaluasi kebijakan, dengan pendekatan analisis terhadap regulasi yang ada dan wawancara dengan para ahli hukum di bidang perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga membandingkan regulasi telemedicine di Indonesia dengan negara-negara lain untuk melihat bagaimana pendekatan yang diterapkan di luar negeri dapat memberikan perspektif baru dalam perbaikan perlindungan konsumen di Indonesia. Penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun sejumlah regulasi telah diundangkan, implementasinya sering kali tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Keterbatasan dalam pengawasan terhadap praktik telemedicine dan kesenjangan antara regulasi dengan pelaksanaannya di lapangan mengakibatkan pelanggaran hak konsumen, terutama terkait dengan aspek keamanan data dan mekanisme pengaduan yang tidak memadai.

Temuan-temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat banyak tantangan dalam memastikan perlindungan konsumen yang efektif dalam layanan telemedicine. Salah satu masalah utama adalah kurangnya transparansi dalam proses pengaduan, serta ketidakmampuan regulasi untuk mengatur secara rinci hak-hak konsumen terkait dengan penggunaan platform telemedicine. Sebagai rekomendasi, penelitian ini mengusulkan beberapa langkah untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam layanan telemedicine. Pertama, perlu adanya peningkatan literasi konsumen terkait hak-hak mereka, terutama terkait privasi data dan penggunaan platform telemedicine. Kedua, penguatan regulasi yang lebih tegas dan rinci mengenai hak konsumen dan kewajiban penyedia layanan kesehatan digital. Terakhir, dibutuhkan mekanisme pengawasan yang lebih ketat dan terstruktur untuk memastikan implementasi regulasi berjalan efektif.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Telemedicine, Peraturan Hukum di Indonesia

ABSTRACT

***Thesis Title: PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN TELEMEDICINE SERVICES:
ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION AND EFFECTIVENESS OF
LEGAL REGULATIONS IN INDONESIA***

Consumer protection in telemedicine services in Indonesia has become an increasingly critical issue due to the rapid development of technology in the digital health sector. While telemedicine offers increased access to healthcare, it also presents significant risks related to data privacy, unclear consumer rights, and challenges in the interactions between patients and healthcare providers. Telemedicine services are often confronted with problems concerning policies and regulations that have not yet fully ensured adequate protection for consumers.

The methodology employed in this study is policy evaluation, with an approach that includes the analysis of relevant regulations and interviews with legal experts in consumer protection law. In addition, the research compares telemedicine regulations in Indonesia with those in other countries to provide a new perspective on potential improvements for consumer protection in Indonesia. This study finds that despite the existence of regulations, their implementation often does not align with legal provisions. Limitations in supervision and gaps between regulations and on-the-ground practices have resulted in violations of consumer rights, particularly concerning data security and inadequate complaint mechanisms.

Key findings of this study indicate that significant challenges remain in ensuring effective consumer protection in telemedicine services. One major issue is the lack of transparency in the complaint process and the inability of regulations to comprehensively address consumer rights related to the use of telemedicine platforms. Furthermore, weak oversight from the government and other stakeholders has been identified as a barrier to proper implementation. In conclusion, the study recommends several steps to improve consumer protection in telemedicine services. First, there needs to be an enhancement in consumer literacy regarding their rights, particularly related to data privacy and the use of telemedicine platforms. Second, strengthening more comprehensive and precise regulations regarding consumer rights and the responsibilities of digital healthcare providers is necessary. Lastly, a stricter and more structured monitoring mechanism is required to ensure effective regulation implementation.

Keywords: Consumer Protection, Telemedicine, Legal Regulation in Indonesia.