

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi telemedicine di Indonesia mengalami perkembangan pesat terutama sejak pandemi COVID-19.¹ Hal ini ditandai dengan meningkatnya penggunaan layanan kesehatan berbasis digital seperti telekonsultasi, teleradiologi, dan teleelektrokardiografi di berbagai wilayah.² Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan telah memperluas jangkauan layanan telemedicine, tidak hanya di wilayah perkotaan tetapi juga mulai merambah ke daerah-daerah seperti Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Bali. Inisiatif ini bertujuan untuk memudahkan akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang sebelumnya sulit mendapatkan layanan medis yang memadai.³

Transformasi digital kesehatan menjadi fokus utama dalam strategi pemerintah untuk mewujudkan layanan kesehatan yang lebih inklusif dan terjangkau bagi seluruh masyarakat. Program seperti Peduli Lindungi menjadi contoh konkret dari digitalisasi layanan kesehatan yang awalnya hanya digunakan untuk pelaporan, kini telah beralih menjadi layanan yang dapat diakses oleh masyarakat luas. Transformasi ini diharapkan dapat menjadi platform yang mendukung lahirnya

¹ Sophianingrum, T R A. (2023, June 7). Preferensi Masyarakat Terhadap Penggunaan Telemedicine Sebagai Pendukung Sarana Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di DKI Jakarta.

² Budiyantri, R T., Suryawati, C., Murni, M., & Hanifah, M. (2022, January 1). Policy Recommendation for Telemedicine Services after Covid-19 Pandemic. EDP Sciences, 54, 00019-00019. <https://doi.org/10.1051/bioconf/20225400019>

³ Wiweko, B., Zesario, A., & Agung, P G. (2016, October 1). Overview the development of tele health and mobile health application in Indonesia. <https://doi.org/10.1109/icacsis.2016.7872714>

startup-startup baru di bidang teknologi kesehatan, atau HealthTech, yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan 270 juta masyarakat Indonesia.

Selain itu, untuk mendukung implementasi telemedicine, Kementerian Kesehatan telah meluncurkan berbagai fasilitas seperti platform telemedicine "Temenin" yang menyediakan layanan teleradiologi, teleultrasonografi, dan telekonsultasi klinis.⁴ Layanan ini memungkinkan fasilitas kesehatan yang tidak memiliki tenaga spesialis untuk mendapatkan konsultasi dari dokter-dokter ahli secara jarak jauh. Hal ini menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di daerah terpencil.

Dengan perkembangan telemedicine yang pesat, perlindungan konsumen menjadi isu yang semakin krusial. Konsumen layanan telemedicine sering kali dihadapkan pada risiko-risiko seperti keamanan data medis, ketidakjelasan hak-hak mereka dalam layanan digital ini, serta potensi kesalahan diagnosis akibat keterbatasan interaksi langsung dengan dokter. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang jelas dan kuat untuk melindungi hak-hak konsumen, mulai dari aspek privasi data hingga transparansi dalam pemberian layanan. Di Indonesia, perlindungan konsumen dalam layanan kesehatan sudah diatur melalui berbagai regulasi, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan beberapa peraturan yang lebih spesifik seperti Peraturan Menteri Kesehatan. Namun, implementasinya dalam konteks telemedicine masih membutuhkan evaluasi lebih lanjut. Konsumen perlu diberi informasi yang cukup tentang hak-

⁴ Oh, T H., Lim, H S., & Besar, R. (2006, December 1). TELEMEDICINE IN MALAYSIA AND INDONESIA: THE IMPORTANCE, OPPORTUNITIES AND CHALLENGES. World Scientific, 06(04), 337-348. <https://doi.org/10.1142/s0219519406002059>

hak mereka serta mekanisme pengaduan jika terjadi masalah dalam layanan yang diterima.

Regulasi mengenai telemedicine di Indonesia sudah mulai terbentuk dengan adanya Peraturan Menteri Kesehatan No. 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Peraturan ini memberikan kerangka hukum bagi layanan telemedicine, termasuk ketentuan tentang praktik telemedicine dan kewajiban fasilitas kesehatan untuk teregistrasi di Kementerian Kesehatan. Selain itu, ada juga Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan yang mengatur tentang penyelenggaraan sistem informasi kesehatan, termasuk dalam konteks digitalisasi layanan.⁵

Permenkes No. 20 Tahun 2019 menetapkan beberapa persyaratan utama untuk penyelenggaraan telemedicine. Fasilitas pelayanan kesehatan yang ingin memberikan layanan telemedicine wajib memiliki izin operasional yang sah, sumber daya manusia yang kompeten, peralatan teknologi informasi yang memadai, serta sistem keamanan data yang terjamin. Selain itu, fasilitas kesehatan harus teregistrasi di Kementerian Kesehatan dan memenuhi standar akreditasi yang ditetapkan. Tenaga kesehatan yang terlibat juga harus memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP) yang masih berlaku.

Beberapa contoh penyelenggaraan telemedicine yang telah berjalan di Indonesia antara lain konsultasi dokter online melalui platform seperti Halodoc,

⁵ Haryadi, D., & Solikhah, S. (2013, September 9). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul. Ahmad Dahlan University, 7(2). <https://doi.org/10.12928/kesmas.v7i2.1013>

Alodokter, dan SehatQ. Rumah sakit besar juga telah mengembangkan layanan telemedicine mereka sendiri, seperti RSUP Dr. Sardjito dengan Sardjito Care dan RS Universitas Indonesia dengan RSUI Digital. Layanan ini mencakup konsultasi jarak jauh, pembacaan hasil laboratorium, hingga penerbitan resep elektronik yang dapat ditebus di apotek yang bermitra.

Pertanggungjawaban dalam layanan telemedicine diatur secara ketat dimana tenaga kesehatan tetap bertanggung jawab penuh atas tindakan medis yang diberikan sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional. Fasilitas kesehatan bertanggung jawab atas keamanan data pasien dan kelancaran sistem teknologi informasi. Jika terjadi kesalahan atau kelalaian, mekanisme pertanggungjawaban mengikuti regulasi yang berlaku termasuk sanksi administratif hingga pencabutan izin. Kementerian Kesehatan melakukan pengawasan melalui beberapa mekanisme kontrol. Pertama, melalui sistem registrasi dan perizinan yang ketat. Kedua, monitoring berkala terhadap kualitas layanan dan kepatuhan terhadap standar. Ketiga, evaluasi laporan berkala yang wajib diserahkan oleh penyelenggara telemedicine. Kemenkes juga membentuk tim khusus untuk mengawasi implementasi telemedicine dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait layanan yang diberikan.

Dalam perkembangannya, regulasi telemedicine seharusnya terus disempurnakan untuk mengakomodasi kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dan Kementerian Kesehatan idealnya bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan untuk memastikan layanan telemedicine dapat diakses secara luas namun tetap aman dan berkualitas. Pengembangan infrastruktur digital,

peningkatan kompetensi SDM, dan penguatan sistem pengawasan menjadi fokus utama dalam mendukung pertumbuhan layanan kesehatan digital di Indonesia.

Meskipun sudah ada peraturan yang mendukung, masih terdapat kesenjangan antara regulasi yang ada dengan praktik di lapangan. Banyak fasilitas kesehatan yang belum sepenuhnya mematuhi regulasi tersebut, terutama di daerah-daerah terpencil yang masih minim akses teknologi dan infrastruktur pendukung. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut dari pemerintah untuk memastikan implementasi regulasi yang ada serta penegakan hukum yang tegas terhadap pelanggaran yang terjadi.

Konsumen yang menggunakan layanan telemedicine sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti kesulitan akses teknologi, kurangnya literasi digital, dan ketidakpastian mengenai kualitas layanan yang diterima.⁶ Salah satu masalah utama adalah privasi data medis konsumen. Banyak konsumen yang merasa khawatir bahwa data pribadi mereka, seperti hasil diagnosis atau catatan medis, dapat disalahgunakan atau disebarluaskan tanpa izin.⁶ Selain itu, masih ada ketidakpastian mengenai mekanisme tanggung jawab jika terjadi kesalahan medis dalam telemedicine. Konsumen sering kali tidak mengetahui bagaimana cara mengajukan keluhan atau mendapatkan ganti rugi jika terjadi malpraktik atau layanan yang tidak sesuai harapan. Regulasi yang ada juga belum sepenuhnya menjelaskan tanggung jawab penyedia layanan telemedicine dalam hal ini,

⁶ Dewi A, Dewanto, I, & Setyana, R.T (2022 February 13), Analisis Kesiapan Penerapan Aplikasi Klik @ Akreditasi Klinik Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Swasta, 6(1), 510-510. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i1.6447> Suari, K R A., & Sarjana, I M. (2023, April 25). Menjaga Privasi di Era Digital: Perlindungan Data Pribadi di Indonesia. , 6(1), 132-142. <https://doi.org/10.38043/jah.v6i1.4484>

sehingga konsumen berada dalam posisi yang rentan.

Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam layanan telemedicine tidak hanya perlu difokuskan pada penyediaan regulasi, tetapi juga pada edukasi dan peningkatan literasi digital masyarakat agar mereka dapat menggunakan layanan ini dengan aman dan nyaman. Pemerintah dan penyedia layanan juga perlu bekerja sama untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai hak-hak mereka serta cara melindungi diri mereka saat menggunakan layanan telemedicine.

Bahwa sebagaimana dalam uraian di atas, mengenai identifikasi masalah ada disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka dalam layanan telemedicine. Pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka dalam layanan telemedicine masih sangat terbatas⁷ Salah satu faktor penyebabnya adalah rendahnya literasi digital dan kesehatan yang dimiliki oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Banyak konsumen yang belum memahami bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur telemedicine, hak privasi data medis, dan hak untuk mendapatkan layanan yang aman dan berkualitas.⁸ Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun telemedicine telah berkembang pesat, masyarakat sering kali tidak diberikan edukasi yang memadai mengenai cara menggunakan teknologi ini secara aman dan hak-hak mereka dalam konteks

⁷ Pulungan, A. (2023, January 10). Manfaat Dan Kaidah Etik Digitalisasi Pelayanan Kesehatan. *University of Indonesia*, 10(3), 194-6. <https://doi.org/10.23886/ejki.10.260.194>.

⁸ Budiyantri, R T., Suryawati, C., Murni, M., & Hanifah, M. (2022, January 1). Policy Recommendation for Telemedicine Services after Covid-19 Pandemic. *EDP Sciences*, 54, 00019-00019. <https://doi.org/10.1051/bioconf/20225400019>

layanan kesehatan digital.

Konsumen juga sering kali tidak menyadari bahwa mereka berhak untuk mengetahui siapa yang mengakses data medis mereka dan untuk tujuan apa. Kebutuhan akan transparansi ini menjadi penting, terutama karena data medis merupakan informasi yang sangat sensitif. Kurangnya pemahaman ini dapat membuat konsumen merasa ragu untuk menggunakan layanan telemedicine, yang pada gilirannya dapat menghambat adopsi teknologi ini secara luas di masyarakat.

Selain itu, ketidaktahuan konsumen mengenai hak-hak mereka juga bisa dimanfaatkan oleh penyedia layanan yang tidak bertanggung jawab. Ada kasus di mana konsumen tidak mendapatkan informasi yang lengkap mengenai biaya layanan telemedicine, atau bahkan tidak mendapatkan layanan yang dijanjikan setelah melakukan pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam layanan telemedicine harus diperkuat, dan salah satu langkah awal yang harus diambil adalah meningkatkan pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka.⁹

Perlindungan privasi data juga merupakan salah satu hak konsumen yang sering kali diabaikan. Dalam banyak kasus, data medis konsumen dapat diakses tanpa izin atau digunakan untuk tujuan lain selain perawatan kesehatan. Situasi ini diperparah dengan kurangnya pemahaman konsumen mengenai bagaimana data mereka dapat disalahgunakan, serta kurangnya regulasi yang memastikan bahwa penyedia layanan bertanggung jawab untuk melindungi data tersebut. Studi

⁹ Pulungan, A. (2023, January 10). Manfaat Dan Kaidah Etik Digitalisasi Pelayanan Kesehatan. University of Indonesia, 10(3), 194-6. <https://doi.org/10.23886/ejki.10.260.194-6>

menunjukkan bahwa konsumen yang memiliki pemahaman lebih baik tentang hak-hak mereka cenderung lebih percaya pada layanan telemedicine dan lebih mungkin untuk menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk memberikan edukasi yang komprehensif mengenai hak-hak konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan informasi, hak privasi, dan hak untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan aman.

Terdapat juga kesenjangan informasi antara konsumen dan penyedia layanan. Banyak konsumen yang tidak mengetahui bagaimana cara mengajukan keluhan atau melaporkan masalah yang mereka hadapi dalam menggunakan layanan telemedicine. Hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi yang tersedia mengenai mekanisme pengaduan yang efektif dan saluran komunikasi yang dapat diakses oleh konsumen.¹⁰ Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, penyedia layanan, dan organisasi konsumen. Edukasi mengenai hak-hak konsumen harus menjadi bagian dari kampanye kesadaran publik tentang telemedicine. Selain itu, regulasi yang lebih ketat harus diterapkan untuk memastikan bahwa penyedia layanan memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada konsumen.¹¹

Perlunya pendidikan tentang hak-hak konsumen juga diperkuat oleh fakta bahwa banyak masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital yang rendah. Ini berarti bahwa mereka mungkin tidak tahu bagaimana cara melindungi diri mereka sendiri dalam lingkungan digital, atau bagaimana memanfaatkan

¹⁰ Jannati, A S R. Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dalam Pelayanan Telemedicine Di Indonesia, 29 Agustus 2022

¹¹ Sulaiman, E., Handayani, T., & Mulyana, A. (2022, January 29). Juridical Study of Telemedicine Consulting Services in Indonesia. Soegijapranata Catholic University,

teknologi untuk mendapatkan layanan kesehatan yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, upaya edukasi ini harus mencakup tidak hanya hak-hak konsumen, tetapi juga cara-cara untuk menggunakan teknologi dengan aman dan efektif. Tingkat literasi digital yang rendah juga berarti bahwa banyak konsumen tidak mengetahui tentang potensi risiko yang terkait dengan telemedicine, seperti penipuan, pencurian identitas, atau kebocoran data medis. Ini dapat menyebabkan ketidakpercayaan terhadap layanan telemedicine, yang pada gilirannya dapat menghambat adopsi teknologi ini. Oleh karena itu, pendidikan mengenai risiko dan hak-hak konsumen harus menjadi prioritas.

Faktor kedua yaitu ketidaksesuaian antara praktik telemedicine dengan peraturan hukum yang ada. Meskipun regulasi terkait telemedicine sudah ada, praktik di lapangan sering kali tidak sesuai dengan apa yang diatur dalam peraturan hukum. Salah satu contohnya adalah penggunaan data medis konsumen tanpa persetujuan yang jelas. Peraturan Menteri Kesehatan No. 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan menyatakan bahwa data medis harus dijaga kerahasiaannya dan hanya boleh diakses oleh pihak yang berwenang.¹² Namun, dalam praktiknya, banyak penyedia layanan telemedicine yang tidak memiliki sistem keamanan data yang memadai. Ketidaksesuaian ini juga terlihat dalam hal standar layanan yang diberikan. Peraturan mengharuskan penyedia layanan telemedicine untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan setara dengan layanan tatap muka. Namun, banyak

¹² Damayanti, V., & Suhenda, A. (2023, May 31). Analisis Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Pasien Diabetes Melitus Di Puskesmas Cijeungjing Kabupaten Ciamis Tahun 2020.

konsumen yang melaporkan bahwa mereka tidak mendapatkan layanan yang berkualitas, seperti waktu konsultasi yang terbatas atau kurangnya tindak lanjut setelah konsultasi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan praktik di lapangan.

Masalah lainnya adalah kurangnya pengawasan dan penegakan hukum terhadap penyedia layanan yang melanggar peraturan. Banyak konsumen yang merasa kesulitan untuk melaporkan pelanggaran yang mereka alami karena tidak ada mekanisme pengaduan yang jelas dan mudah diakses. Selain itu, sanksi yang diberikan kepada penyedia layanan yang melanggar sering kali tidak cukup untuk memberikan efek jera. Regulasi juga sering kali tidak mampu mengikuti perkembangan teknologi yang cepat. Sebagai contoh, penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam telemedicine masih belum diatur secara jelas dalam peraturan yang ada.¹³ Ini menciptakan ketidakpastian hukum bagi penyedia layanan dan konsumen. Konsumen tidak tahu apakah mereka dilindungi oleh hukum jika terjadi kesalahan diagnosis yang disebabkan oleh AI, sementara penyedia layanan tidak tahu bagaimana mereka harus mengatur penggunaan teknologi ini dalam praktik mereka.¹⁴

Ada juga masalah dengan standar keamanan data. Meskipun regulasi sudah mewajibkan penyedia layanan untuk menjaga kerahasiaan data medis, banyak penyedia yang tidak memiliki sistem keamanan yang cukup kuat untuk

¹³ Literature Review: Pengukuran Kesiapan Tenaga Kesehatan Dalam Menerima Telehealth atau Telemedicine antara Negara Maju dan Negara Berkembang, Abigael, N F & Ermawaty E, 24 September 2020.

¹⁴ Pranadita, N. (2020, January 1). The Use of Artificial Intelligence to Reveal Negative Impact of a Products Legally as an Understood Side

melindungi data dari ancaman cyber. Ini menjadi perhatian khusus mengingat semakin banyaknya serangan cyber yang menargetkan data kesehatan. Regulasi yang ada juga tidak selalu diterapkan dengan konsisten di seluruh wilayah Indonesia. Beberapa daerah mungkin memiliki akses yang lebih baik ke layanan telemedicine dan lebih mampu memenuhi persyaratan regulasi, sementara daerah lain, terutama di daerah terpencil, mungkin tidak memiliki infrastruktur yang diperlukan untuk mematuhi regulasi yang ada. Ini menciptakan ketidaksetaraan dalam akses dan kualitas layanan yang diterima Konsumen.¹⁵

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan revisi regulasi yang lebih komprehensif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Pemerintah juga perlu meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum terhadap penyedia layanan telemedicine yang tidak mematuhi regulasi. Selain itu, perlu ada upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka dan bagaimana cara melindungi diri mereka dalam lingkungan telemedicine. Perlu juga dipertimbangkan untuk mengembangkan kerangka regulasi yang lebih fleksibel dan dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi. Misalnya, regulasi yang memungkinkan penggunaan teknologi baru seperti AI dalam telemedicine, asalkan teknologi tersebut memenuhi standar keamanan dan kualitas tertentu. Ini akan membantu memastikan bahwa regulasi tetap relevan dan dapat melindungi konsumen dalam situasi yang terus berubah.

¹⁵ Telemedicine In Malayasia And Indonesia, The Importance, Opportunities and Challenges, World Scientific, Oh, TH Lim HS & Besar R (1 Desember 2006)

Penyusunan regulasi yang lebih baik dan pengawasan yang lebih ketat juga harus didukung oleh infrastruktur yang memadai. Tanpa infrastruktur yang baik, regulasi yang ada akan sulit diterapkan, terutama di daerah-daerah yang masih minim akses teknologi. Oleh karena itu, investasi dalam infrastruktur teknologi dan pelatihan bagi tenaga kesehatan sangat penting untuk mendukung implementasi regulasi telemedicine yang efektif.¹⁶ Pada akhirnya, ketidaksesuaian antara praktik telemedicine dengan regulasi hukum yang ada harus segera diatasi untuk melindungi konsumen dan memastikan bahwa mereka dapat mendapatkan layanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan sesuai dengan standar hukum yang berlaku.

Bahwa berdasarkan uraian yang Penulis uraian sebagaimana dalam Latar Belakang dalam penelitian tesis ini, maka penulis memilih judul penelitian **“PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN TELEMEDICINE: ANALISIS IMPLEMENTASI DAN EFEKTIFITAS PERATURAN HUKUM DI INDONESIA”**

B. Rumusan Masalah

Bahwa mengacu pada latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi perlindungan hak konsumen dalam layanan telemedicine di Indonesia?
2. Apakah sudah efektif peraturan hukum yang ada dalam melindungi

¹⁶ Literature Review: Pengukuran Kesiapan, Abigail N F & Ermawaty 24 September 2020

hak konsumen di layanan telemedicine di Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada dua tujuan utama yang berkaitan dengan perlindungan hak konsumen dalam layanan telemedicine di Indonesia, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi perlindungan hak konsumen dalam layanan telemedicine, dan kedua, untuk mengevaluasi efektivitas peraturan hukum yang berlaku dalam melindungi konsumen;
2. Tujuan dalam Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana regulasi yang ada dapat memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dalam konteks layanan kesehatan digital yang semakin berkembang pesat di Indonesia.

Layanan telemedicine, yang didefinisikan sebagai pemberian layanan kesehatan jarak jauh melalui teknologi komunikasi, telah menjadi solusi inovatif untuk mengatasi hambatan akses terhadap pelayanan kesehatan, terutama di masa pandemi COVID-19. Meskipun demikian, perkembangan pesat ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, khususnya dalam hal perlindungan hak konsumen. Banyak konsumen yang masih kurang memahami hak-hak mereka, seperti hak atas privasi data medis, hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, dan hak atas keamanan layanan yang diterima. Oleh karena itu, analisis terhadap

implementasi perlindungan hak konsumen menjadi sangat relevan.¹⁷ Selain itu, efektivitas regulasi yang ada juga menjadi isu penting dalam konteks telemedicine. Meskipun sudah ada beberapa peraturan yang mengatur tentang penyelenggaraan layanan telemedicine, seperti Peraturan Menteri Kesehatan No. 20 Tahun 2019 dan berbagai peraturan terkait lainnya, masih banyak kasus ketidaksesuaian antara praktik di lapangan dan regulasi yang ada. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana regulasi tersebut efektif dalam memberikan perlindungan yang diperlukan bagi konsumen. Dengan mengevaluasi efektivitas peraturan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi peningkatan regulasi dan penerapannya.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan mengenai bagaimana regulasi yang ada diterapkan di berbagai daerah di Indonesia, terutama di daerah-daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan akses terhadap teknologi. Banyak daerah yang masih belum sepenuhnya menerapkan regulasi yang ada karena keterbatasan akses teknologi dan kurangnya sosialisasi mengenai hak-hak konsumen. Evaluasi terhadap efektivitas regulasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam implementasi perlindungan hak konsumen di seluruh wilayah Indonesia.¹⁸

Selain itu, dengan menganalisis implementasi perlindungan hak konsumen, penelitian ini juga akan melihat sejauh mana konsumen telah

¹⁷ Brotosusilo, A. (2017, June 7). Hak-Hak Produsen dalam Hukum Perlindungan Konsumen. Badan Penerbit FHUI

¹⁸ Novita, Y D., & Santoso, B. (2021, January 30). Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital.

dilibatkan dalam proses penyusunan kebijakan dan regulasi terkait telemedicine. Partisipasi konsumen sangat penting untuk memastikan bahwa regulasi yang ada dapat benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Melalui pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai bagaimana kebijakan yang lebih inklusif dan partisipatif dapat meningkatkan perlindungan konsumen dalam layanan telemedicine. Secara keseluruhan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai situasi perlindungan hak konsumen dalam layanan telemedicine di Indonesia, serta memberikan rekomendasi yang berbasis bukti untuk meningkatkan efektivitas regulasi yang ada. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi pembuat kebijakan, penyedia layanan, dan konsumen telemedicine di Indonesia. Yang pada akhirnya tujuan penelitian dapat disimpulkan menjadi:

1. Menganalisis implementasi perlindungan hak konsumen dalam layanan telemedicine di Indonesia, dimana penelitian ini akan mengkaji bagaimana hak-hak konsumen dilindungi dalam praktik telemedicine, termasuk perlindungan privasi, keamanan data, dan akses informasi;
2. Mengevaluasi efektivitas peraturan hukum yang berlaku terhadap perlindungan konsumen dalam telemedicine. Penelitian ini akan mengevaluasi apakah regulasi yang ada sudah efektif dalam melindungi hak-hak konsumen dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan regulasi tersebut.

Dengan berfokus pada dua tujuan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan perlindungan konsumen dalam layanan telemedicine di Indonesia.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis, memberikan kontribusi pada kajian hukum perlindungan konsumen dalam konteks telemedicine;
2. Kegunaan Praktis: memberikan rekomendasi bagi pemerintah dan penyedia layanan telemedicine untuk meningkatkan perlindungan konsumen

E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep

Dalam penelitian dengan topik “Perlindungan Hak Konsumen dalam Layanan Telemedicine: Analisis Implementasi dan Efektivitas Peraturan Hukum di Indonesia”, ada dua teori hukum yang relevan untuk digunakan yaitu: Teori Kepastian Hukum dan Teori Perlindungan Hukum

1. Teori Kepastian Hukum

Teori Kepastian Hukum merupakan salah satu fondasi dalam sistem hukum modern yang berusaha memastikan bahwa hukum dapat memberikan kejelasan, ketertiban, dan keadilan bagi masyarakat. Dalam konteks telemedicine, teori ini menekankan pentingnya adanya regulasi yang jelas dan dapat diandalkan untuk melindungi hak-hak konsumen. Kepastian hukum menjadi sangat penting ketika teknologi telemedicine berkembang pesat karena tanpa regulasi yang jelas,

konsumen dapat menjadi korban penyalahgunaan, seperti pelanggaran privasi data atau layanan yang tidak sesuai standar medis.

Kepastian hukum memerlukan peraturan yang diterapkan secara konsisten dan adil. Peraturan seperti Peraturan Menteri Kesehatan No. 20 Tahun 2019 tentang Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Kesehatan di Indonesia, memberikan kerangka hukum yang jelas bagi pelaksanaan telemedicine, namun dalam praktiknya masih banyak terjadi ketidaksesuaian antara aturan dan penerapannya. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap implementasi regulasi ini untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi secara memadai. Teori ini juga menyoroti pentingnya harmonisasi antara berbagai regulasi yang ada. Misalnya, ketidaksesuaian antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi terkait telemedicine dapat menimbulkan ketidakpastian hukum yang merugikan konsumen. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan konsumen terhadap layanan telemedicine, yang pada akhirnya menghambat perkembangan teknologi ini.\

Selain itu, teori kepastian hukum menekankan pentingnya penegakan hukum yang efektif. Meskipun regulasi sudah ada, tanpa penegakan yang konsisten dan tegas, perlindungan hukum bagi konsumen tidak dapat terwujud. Ini menunjukkan bahwa keberadaan regulasi saja tidak cukup; diperlukan pula mekanisme penegakan yang kuat untuk memastikan bahwa penyedia layanan mematuhi aturan yang

ada. Dalam praktiknya, teori kepastian hukum juga menuntut adanya transparansi dari penyedia layanan telemedicine. Konsumen harus diberi informasi yang jelas tentang hak-hak mereka, seperti hak untuk mendapatkan layanan yang berkualitas, hak atas privasi data, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi jika terjadi kesalahan atau kelalaian dalam pemberian layanan.

Teori kepastian hukum relevan dalam konteks telemedicine karena perkembangan teknologi yang pesat dapat menyebabkan kekosongan hukum atau ketidakjelasan regulasi. Ketika regulasi tidak mampu mengikuti perkembangan teknologi, konsumen menjadi rentan terhadap berbagai risiko yang mungkin timbul. Implementasi teori ini dapat dilakukan melalui revisi regulasi yang ada, penyusunan regulasi baru yang lebih komprehensif, serta peningkatan literasi hukum bagi konsumen dan penyedia layanan. Dengan demikian, hukum dapat memberikan kepastian dan perlindungan yang diharapkan.

2. Teori Perlindungan Konsumen

Teori Perlindungan Konsumen menekankan pentingnya perlindungan terhadap konsumen dari praktik-praktik bisnis yang merugikan.¹⁹ Dalam konteks telemedicine, teori ini menuntut adanya regulasi yang mampu melindungi konsumen dari risiko

¹⁹ Jaka Yudha Asmara, Sugeng Heru Siswanto, *Hukum Perlindungan Konsumen Perjanjian Jual Beli Mystery Box Pada Marketplace*, Literasi Nusantara Abadi, 2022, hlm. 25

seperti penipuan, pelanggaran privasi, atau pelayanan yang tidak sesuai standar medis. Perlindungan ini mencakup aspek-aspek seperti hak atas informasi, hak untuk memilih, dan hak atas keamanan.

Teori ini juga menekankan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai layanan yang mereka terima. Hal ini mencakup informasi tentang siapa yang memberikan layanan, bagaimana layanan tersebut diberikan, dan risiko apa saja yang mungkin timbul dari penggunaan layanan telemedicine. Dalam praktiknya, banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-hak ini, yang dapat menyebabkan mereka menjadi korban praktik yang tidak adil. Selain itu, teori perlindungan konsumen juga menuntut adanya mekanisme pengaduan yang efektif. Konsumen harus memiliki akses yang mudah untuk mengajukan keluhan jika mereka merasa dirugikan oleh layanan yang mereka terima. Penyelesaian sengketa konsumen harus cepat, adil, dan murah. Hal ini penting bagi semua pihak, terutama konsumen, yang sering berada dalam posisi lemah dibandingkan dengan pelaku usaha dalam proses produksi dan distribusi barang atau jasa.²⁰ Dalam konteks telemedicine, ini bisa berupa keluhan mengenai privasi data, ketidakpuasan terhadap layanan medis, atau masalah teknis lainnya.

²⁰ Hulman Panjaitan, *Perlindungan Hukum Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021, hlm. 19

Regulasi yang ada saat ini, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan landasan hukum yang kuat untuk melindungi hak-hak konsumen. Namun, implementasi regulasi ini dalam konteks telemedicine masih perlu dievaluasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa konsumen benar-benar mendapatkan perlindungan yang layak. Teori ini juga mencakup perlindungan terhadap data pribadi konsumen. Dalam layanan telemedicine, data medis konsumen harus dilindungi dengan standar keamanan yang tinggi untuk mencegah penyalahgunaan. Hal ini penting karena data medis adalah informasi yang sangat sensitif dan dapat digunakan untuk tujuan yang merugikan jika jatuh ke tangan yang salah.

Dalam konteks global, teori perlindungan konsumen juga relevan dengan berbagai prinsip perlindungan data seperti yang diatur dalam General Data Protection Regulation (GDPR) di Uni Eropa. Meskipun Indonesia belum memiliki regulasi yang setara dengan GDPR, penting bagi pembuat kebijakan untuk mempertimbangkan prinsip-prinsip ini dalam menyusun regulasi terkait telemedicine.²¹

Dengan menggunakan teori perlindungan konsumen, penelitian ini dapat mengevaluasi sejauh mana regulasi yang ada

²¹ Kaplan B. Ethics, Guidelines, Standards, and Policy: Telemedicine, COVID-19, and Broadening the Ethical Scope. *Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics*.

mampu memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen telemedicine di Indonesia. Penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi untuk memperkuat regulasi yang ada agar lebih efektif dalam melindungi hak-hak konsumen. Secara keseluruhan, teori kepastian hukum dan teori perlindungan konsumen dapat digunakan secara sinergis untuk menganalisis dan mengevaluasi implementasi regulasi telemedicine di Indonesia. Kedua teori ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi secara memadai dalam konteks layanan kesehatan digital yang terus berkembang.

F. Metode Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto metode adalah proses, prinsip-prinsip dan tata cara memecahkan suatu masalah, sedangkan penelitian adalah pemeriksaan secara hati-hati, tekun dan tuntas terhadap suatu gejala untuk menambah pengetahuan manusia, maka penelitian ini dapat diartikan sebagai proses, prinsip-prinsip dan tata cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam melakukan penelitian.²²

Menurut W.J.S Poerwadarminta, bahwa “Penelitian adalah pemeriksaan yang teliti, penyelidikan, meneliti, memeriksa, menyelidiki dan seagainya dengan cermat, misalnya memperhartikan dan mempelajari perkembangan bahwa indonesia.”²³ Sedangkan menurut Maria S.W Sumardjo penelitian

²² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UII Press, Jakarta, 1986, hlm. 6.

²³ *Ibid*, hlm. 9.

merupakan proses penemuan kebenaran yang dijabarkan dalam bentuk kegiatan yang sistematis dan berencana dengan dilandasi oleh metode ilmiah.²⁴

Adapun metode penelitian ilmu hukum yang merupakan bidang kajian dalam penulisan tesis ini, diuraikan mengenai penalaran, dalil-dalil postulat dan proporsi-proporsi yang menjadi latar belakang dari setiap langkah-langkah dalam proses yang lazim ditempuh dalam kegiatan penelitian hukum, kemudian memberikan sebuah alternatif-alternatif tersebut serta membandingkan dengan unsur-unsur penting di dalam rangkaian penelitian hukum.²⁵

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah adalah yuridis normatif, yang berarti bahwa penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder saja. Penelitian ini adalah disebut juga penelitian hukum kepustakaan.²⁶

Dalam penyusunan tesis ini, penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif yang berupa penelitian dengan pengkajian terhadap beberapa aturan-aturan hukum sekaligus konsep dan landasan teori yang terkait dalam rangka menjawab isi dari permasalahan dan konsep yang diutarakan dalam kajian tentang Perlindungan Hak Konsumen Dalam Layanan Telemedicine: Analisis Implementasi Dan Efektifitas Peraturan Hukum Di Indonesia

2. Pendekatan Penelitian

Terhadap permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini,

²⁴ WJS Purwodarminto, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1986, hlm. 1093.

²⁵ S.W. Sumarjono, *Pedoman Pembuatan Usulan Penelitian: Sebuah Panduan*, Gramdia Pusataka Utama, Jakarta Tahun 1997, hlm. 42.

²⁶ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm.2.

menggunakan pendekatan sebagai berikut:

- a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statue approach*) yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani, dalam metode pendekatan perundang-undangan penelitian ini perlu memahami hirarki dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan;
- b. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) adalah pendekatannya dalam penelitian hukum yang memberikan sudut pandang/analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dilihat dari aspek konsep-konsep hukum yang melatarbelakanginya;
- c. Pendekatan analitis (*Analytical approach*) adalah analisis terhadap bahan hukum untuk mengetahui makna yang dikandung oleh istilah-istilah yang digunakan dalam peraturan perundang-undangan secara konseptual, sekaligus mengetahui penerapannya dalam praktik-praktik dan keputusan-keputusan hukum²⁷

3. Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis, secara khusus merupakan penelitian yang bersifat umum dan bertujuan untuk mendeskripsikan secara lengkap permasalahan hukum yang dikaji dalam penulisan tesis ini, yaitu permasalahan hukum yang berkaitan dengan

²⁷ Johny Ibrahim, *Teori Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Cet. Ketiga, Bayumedia Publikasihing, Malang, 2007, hlm. 300.

ajudikasi terhadap Perlindungan Hak Konsumen Dalam Layanan Telemedicine serta efektifitas dalam Penerapan Peraturan Hukumnya. Dan menyajikannya secara sistematis agar lebih mudah dipahami dan disimpulkan

4. Data dan Sumber Data

Karena penelitian ini merupakan penelitian hukum, maka sumber utama datanya berupa dokumen-dokumen hukum seperti buku/monogram, artikel, brosur / pamflet, dan dokumen non hukum seperti blog dan dokumen dari internet.²⁸ Pengumpulan dokumen hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan metode dokumenter. Metode dokumenter merupakan sarana untuk memperoleh dokumen hukum yang diperoleh dari teks.²⁹ Dokumen hukum ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Bahan-bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat.³⁰ yang terdiri dari:
 - 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
 - 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
 - 4) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar

²⁸ Soerjono Sokanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta, 1981, hlm. 28.

²⁹ Metode Dokumentasi disebut juga dengan istilah teknik documenter atau studi documenter, Ade Saptomo, *Metode dan Jalan Dalam Bidang Ilmu Sosial*, Kopertis Wilayah X, Padang, 2004, hlm 6-8.

³⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif-Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2006, hlm. 13

Fasilitas Pelayanan Kesehatan;

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum primer, seperti makalah kajian hukum akademik, dan bahan-bahan yang berasal dari teks-teks yang berkaitan erat dengan pokok bahasan, seperti surat kabar, majalah, seminar dan makalah simposium, serta karya ilmiah para ahli hukum/penegak hukum yang diuraikan melalui internet.

c. Bahan Hukum Tersier atau Badan Hukum Penunjang, pada dasarnya mencakup:

3. Sebuah sumber yang berisi nasihat tentang sumber hukum primer dan sekunder, lebih dikenal sebagai referensi hukum dan bidang hukum. Contohnya termasuk abstrak dalam hukum, referensi pengadilan, ensiklopedia hukum, indeks jurnal hukum dan kamus hukum;
4. Bahan hukum primer, sekunder, dan tersier di luar bidang hukum, seperti sosiologi, ilmu politik, dan filsafat, yang digunakan oleh penelitian hukum untuk melengkapi atau memvalidasi data penelitian.³¹

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan bahan-bahan hukum dilakukan dengan cara mengidentifikasi dan menginventarisasi aturan hukum positif, meneliti

³¹ *Op. Cit*, hlm. 33.

bahan pustaka (Buku, jurnal ilmiah, laporan hasil penelitian) dan sumber-sumber bahan hukum lainnya yang relevan dengan permasalahan hukum yang dikaji. Bahan-bahan hukum yang sudah terkumpul, selanjutnya klasifikasi, diseleksi dan dipastikan tidak bertentangan dengan satu sama lainnya, untuk memudahkan analisis dan kontruksi.³²

6. Pengolahan Data

Pengolahan dokumen hukum yang diperoleh dalam proses penelitian dokumen, peraturan hukum dan pasal diuraikan serta disajikan dalam bentuk teks yang sistematis untuk menjawab permasalahan penelitian ini. Metode pengolahan dokumen hukum dilakukan metode dekutif, yaitu menarik kesimpulan dari suatu masalah umum ke masalah khusus yang dihadapi.

G. Orisinalitas Penelitian

Penulis tertarik mengambil topik penelitian ini oleh karena penelitian sejenis dan permasalahan yang diteliti masih jarang. Penelitian sebelumnya melakukan pendekatan yang berbeda dan menganalisa dari Kajian Hukum Islam oleh Aldi Alfiko dengan Judul Penulisan Skripsi yaitu Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Layanan Jasa Konsultasi Dokter Di Aplikasi Halodoc Ditinjau Dari Hukum Islam, perbedaan yang mendasar penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah Penulis lebih menekankan kajian kepada implementasi efektifitas terhadap peraturan hukum di Indonesia.

³² Salim, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 19.

H. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam lima bab yang masing-masing membahas aspek- aspek penting dari penelitian mengenai perlindungan hak konsumen dalam layanan telemedicine di Indonesia. Bab pertama merupakan Pendahuluan yang menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab kedua adalah Tinjauan Pustaka yang mengkaji literatur dan teori-teori terkait perlindungan konsumen dan telemedicine. Bab ketiga berfokus pada implementasi perlindungan hak konsumen dalam layanan telemedicine, sementara Bab keempat mengevaluasi efektivitas peraturan hukum yang ada. Bab kelima adalah Penutup yang berisi kesimpulan dan rekomendasi penelitian.

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan melalui sistematika sebagai berikut:

BAB I Dikemukakan tentang Pendahuluan dalam bab ini berisikan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Manfaat Penelitian, Landasan Teori dan Konseptual, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II Dikemukakan Tinjauan Pustaka, Membahas Tentang Telemedicine dan Perlindungan Konsumen, yang akan menjadi dasar untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian (research gap) yang ingin diisi oleh penelitian ini. Selain itu, bab ini juga menjelaskan kerangka teori yang digunakan untuk menganalisis data, serta

kerangka pemikiran yang menghubungkan berbagai konsep utama dalam penelitian ini. Dengan demikian, Bab 2 memberikan landasan teoretis yang kuat bagi analisis yang dilakukan dalam bab-bab berikutnya.

BAB III Bab ini berfokus pada bagaimana perlindungan konsumen diterapkan dalam praktik layanan telemedicine di Indonesia. Pembahasan ini mencakup bagaimana hak-hak konsumen, seperti hak atas informasi yang jelas dan hak atas privasi, dilindungi atau diabaikan dalam praktik sehari-hari. Selain itu, bab ini juga mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi oleh penyedia layanan dalam menerapkan perlindungan konsumen, seperti kurangnya kesadaran hukum di kalangan penyedia layanan dan konsumen. Temuan ini akan menjadi dasar untuk rekomendasi kebijakan yang lebih efektif di bab selanjutnya.

BAB IV Dikemukakan tentang mengevaluasi efektivitas peraturan hukum yang ada dalam melindungi konsumen layanan telemedicine. mengkaji peraturan-peraturan seperti Peraturan Menteri Kesehatan No. 20 Tahun 2019, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan regulasi terkait lainnya. Bab ini juga membandingkan regulasi di Indonesia dengan regulasi telemedicine di negara lain, seperti Amerika Serikat dan Uni Eropa, untuk melihat bagaimana Indonesia dapat belajar dari pengalaman negara lain dalam melindungi konsumen telemedicine. Hasil dari evaluasi ini akan memberikan

gambaran apakah regulasi yang ada sudah cukup atau perlu diperbaiki lebih lanjut.

BAB V Bab ini berisi tentang kesimpulan dari temuan penelitian yang dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya. mencakup rangkuman tentang implementasi perlindungan hak konsumen dan efektivitas regulasi hukum yang ada. Bab ini ditutup dengan saran untuk penelitian lebih lanjut yang dapat memperdalam pemahaman tentang perlindungan konsumen dalam konteks layanan kesehatan digital di Indonesia.

