

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Perlindungan Konsumen

1. Definisi dan Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah konsep hukum yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dari praktik-praktik bisnis yang merugikan, baik secara ekonomi maupun sosial.³³ Definisi perlindungan konsumen mencakup berbagai aspek, mulai dari hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas tentang produk atau jasa, hingga hak untuk mendapatkan ganti rugi jika mengalami kerugian akibat penggunaan produk atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau harapan. Dalam konteks ini, perlindungan konsumen berperan penting untuk menjaga keseimbangan antara kekuatan konsumen dan pelaku usaha, sehingga konsumen tidak menjadi pihak yang dirugikan dalam transaksi ekonomi.³⁴

Teori perlindungan konsumen berkembang dari konsep dasar hak asasi manusia, yang menyatakan bahwa setiap individu berhak untuk diperlakukan secara adil dan mendapatkan keamanan dalam

³³ Putri, A M Y. (2022, February 8). Pelindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Antara Pemilik Usaha Dan Karyawan Umkm Bronsu/Bronsugar. , 7(1), 101-111. <https://doi.org/10.30996/jhp17.v7i1.6194>

³⁴ Tauhiddah, T., Azheri, B., & Mannas, Y A. (2020, January 30). Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps)). , 5(1), 94 -105. <https://doi.org/10.30596/dll.v5i1.3472>

konsumsi barang dan jasa.³⁵

Beberapa teori utama yang mendasari perlindungan konsumen antara lain adalah teori tanggung jawab produsen, yang menekankan bahwa produsen atau penyedia jasa bertanggung jawab atas keamanan dan kualitas produk yang mereka hasilkan. Selain itu, ada juga teori kontrak sosial, yang menekankan bahwa ada kontrak implisit antara konsumen dan pelaku usaha, di mana pelaku usaha harus memastikan bahwa produk atau jasa yang mereka tawarkan memenuhi standar yang dijanjikan.³⁶

Dalam praktiknya, perlindungan konsumen juga didasarkan pada teori keadilan, yang menuntut agar konsumen dilindungi dari praktik-praktik bisnis yang tidak adil, seperti penipuan atau misrepresentasi.³⁷ Teori ini menekankan bahwa konsumen memiliki hak untuk mengetahui dengan jelas apa yang mereka beli dan menerima produk atau jasa yang sesuai dengan deskripsi dan harga yang ditawarkan. Hal ini menjadi dasar bagi banyak regulasi yang mengatur label produk, iklan, dan informasi yang diberikan kepada.³⁸

³⁵ Purba, A Z U. (1992, August 24). *Perlindungan Konsumen: Sendi-Sendi Pokok Pengaturan*. Badan Penerbit FHUI, 22(4), 393-393. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol22.no4.386>

³⁶ Brotosusilo, A. (2017, June 7). *Hak-Hak Produsen dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Badan Penerbit FHUI, 22(5), 423-423. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol22.no5.1011>

³⁷ Panggabean, H S., Lubis, S., & Ependi, R. (2022, May 25). *PENGUATAN AKIDAH DAN PERLUNYA MAKANAN HALAL DALAM PENGAMALAN BERAGAMA PADA MASYARAKAT MUSLIM DESA LAU GUMBA KECAMATAN BERASTAGI KABUPATEN KARO.* , 6(1), 179-179. https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v6i1.1707

³⁸ Supraptiningsih, U. (2019, September 28). *PENTINGNYA PENCANTUMAN LABEL PANGAN PADA PRODUK-PRODUK PANGAN/CAMILAN UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN*. *State College of Islamic Studies Pamekasan (STAIN Pamekasan)*, 1(2), 199 -211. <https://doi.org/10.19105/al-lhkam.v1i2.2563>

Perlindungan konsumen tidak hanya penting bagi individu tetapi juga bagi perekonomian secara keseluruhan. Dengan adanya regulasi yang kuat, konsumen akan lebih percaya untuk melakukan transaksi ekonomi, yang pada gilirannya akan mendorong pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, banyak negara, termasuk Indonesia, memiliki regulasi yang dirancang khusus untuk melindungi konsumen dan memastikan bahwa pasar beroperasi dengan adil dan transparan. Regulasi ini biasanya mencakup hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (UU No. 8 Tahun 1999).

Selain itu, teori perlindungan konsumen juga berkembang seiring dengan perubahan zaman dan teknologi. Misalnya, dengan berkembangnya e-commerce dan layanan digital, muncul kebutuhan untuk memperbarui regulasi agar dapat melindungi konsumen dalam transaksi digital.³⁹ Hal ini mencakup perlindungan terhadap data pribadi, keamanan transaksi online, dan hak konsumen untuk mengembalikan barang yang dibeli secara online jika tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Di banyak negara, termasuk Indonesia, regulasi baru sedang dikembangkan untuk menghadapi tantangan-tantangan ini.⁴⁰

³⁹ Purba, A Z U. (1992, August 24). Perlindungan Konsumen: Sendi-Sendi Pokok Pengaturan. *Badan Penerbit FHUI*, 22(4), 393-393. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol22.no4.386>

⁴⁰ Halim, E F. (2022, August 2). Perlindungan Hukum Data Pribadi Pembeli di Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) di Indonesia [Legal Protection of Buyer's Personal Data in E- Commerce in Indonesia]. , 2(1), 1-1. <https://doi.org/10.19166/vj.v2i1.5190>

2. Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia merupakan dasar hukum yang memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Undang-undang ini mengatur berbagai hak konsumen yang harus dihormati oleh pelaku usaha, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya (UU No. 8 Tahun 1999).

Hak konsumen untuk mendapatkan informasi adalah salah satu hak yang paling fundamental. Konsumen berhak mengetahui secara lengkap dan akurat tentang produk atau jasa yang akan mereka beli, termasuk komposisi, manfaat, risiko, dan harga.⁴¹ Informasi yang tidak jelas atau menyesatkan dapat menyebabkan konsumen membuat keputusan yang tidak tepat, yang berpotensi merugikan mereka secara finansial maupun kesehatan. Oleh karena itu, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar dan transparan untuk setiap produk atau jasa yang mereka tawarkan.⁴²

⁴¹ Wardo, W., & Samsuri, S. (2020, July 14). Sertifikasi Halal dan Implikasinya Bagi Bisnis Produk Halal di Indonesia. Universitas Muhammadiyah Magelang, 2(1), 98-98. <https://doi.org/10.31000/almaal.v2i1.2803>

⁴² Sutrisna, P B., & Astiti, D P. (2015, October 1). Gambaran Kepercayaan Konsumen Dalam

Selain itu, konsumen juga berhak untuk mendapatkan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif. Hal ini berarti bahwa pelaku usaha tidak boleh melakukan diskriminasi terhadap konsumen berdasarkan ras, agama, gender, atau status sosial. Setiap konsumen harus diperlakukan sama dalam mendapatkan akses terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Pelanggaran terhadap hak ini dapat dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang (UU No. 8 Tahun 1999).

Hak untuk mendapatkan ganti rugi adalah hak lain yang diatur dalam undang-undang ini. Jika konsumen mengalami kerugian karena barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, mereka berhak untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha.⁴³ Ganti rugi ini bisa berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau kompensasi lainnya yang setara dengan kerugian yang diderita. Mekanisme ini bertujuan untuk memberikan keadilan bagi konsumen dan memastikan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas produk atau jasa yang mereka tawarkan (UU No. 8 Tahun 1999).⁴⁴

Undang-undang ini juga mengatur tentang kewajiban pelaku usaha untuk menjamin keamanan dan keselamatan produk yang

Berbelanja Online Di Fjb Kaskus. , 2(2). <https://doi.org/10.24843/jpu.2015.v02.i02.p12>

⁴³ Safitri, W., & Izziyana, W V. (2020, October 30). Perlindungan Hukum Konsumen E- Commerce Dalam Jasa Layanan Pengangkutan Barang. , 5(1), 30-37. <https://doi.org/10.52429/rn.v5i1.15>

⁴⁴ Idham, I. (1995, February 1). Ganti Rugi dan Tanggung Gugat Produk. Badan Penerbit FHUI, 25(1), 30-30. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol25.no1.466>

mereka tawarkan.⁴⁵ Pelaku usaha harus memastikan bahwa produk yang mereka jual aman untuk digunakan dan tidak menimbulkan risiko bagi konsumen.⁴⁶ Jika terjadi kecelakaan atau kerugian akibat penggunaan produk yang tidak aman, pelaku usaha bisa dikenai sanksi dan diwajibkan untuk memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan (UU No. 8 Tahun 1999).

Dengan adanya undang-undang ini, diharapkan konsumen di Indonesia dapat lebih terlindungi dalam melakukan aktivitas konsumsi mereka. Namun, implementasi undang-undang ini masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya kesadaran konsumen akan hak-hak mereka dan masih banyaknya pelaku usaha yang tidak mematuhi regulasi yang ada. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dari pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen di Indonesia.

B. Telemedicine: Definisi, Manfaat, dan Tantangan

1. Pengertian dan Perkembangan Telemedicine

Telemedicine adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kesehatan dari jarak jauh. Konsep ini memungkinkan interaksi antara dokter dan pasien melalui

⁴⁵ Tauhiddah, T., Azheri, B., & Mannas, Y A. (2020, January 30). Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps)). , 5(1), 94 -105. <https://doi.org/10.30596/dll.v5i1.3472>

⁴⁶ Wardo, W., & Samsuri, S. (2020, July 14). Sertifikasi Halal dan Implikasinya Bagi Bisnis Produk Halal di Indonesia. Universitas Muhammdiyah Magelang, 2(1), 98-98. <https://doi.org/10.31000/almaal.v2i1.2803>

media digital seperti video call, telepon, atau platform komunikasi lainnya, sehingga pasien tidak perlu datang ke fasilitas kesehatan secara langsung.⁴⁷ Menurut American Telemedicine Association, telemedicine mencakup semua interaksi kesehatan yang melibatkan komunikasi elektronik, mulai dari konsultasi medis hingga pemantauan kondisi kesehatan pasien dari jarak jauh (AMA, 2024).⁴⁸ Perkembangan telemedicine telah mengalami lonjakan signifikan terutama selama pandemi COVID-19. Banyak negara, termasuk Indonesia, mempercepat adopsi layanan ini untuk menjaga akses pelayanan kesehatan meskipun ada pembatasan fisik. Sebelum pandemi, telemedicine lebih banyak diterapkan untuk mengatasi kesenjangan layanan kesehatan di daerah terpencil. Namun, pandemi mengubah paradigma ini, sehingga telemedicine kini menjadi bagian integral dari sistem kesehatan global dan nasional (JMIR, 2020).

Secara historis, penggunaan telemedicine di Amerika Serikat dapat ditelusuri kembali ke tahun 1960-an, saat NASA menggunakan teknologi telekomunikasi untuk memantau kesehatan astronot selama misi luar angkasa.⁴⁹ Sejak itu, teknologi ini terus berkembang dan

⁴⁷ Azuri, K M., & Andayani, L H. (2022, December 22). Pengaruh edukasi tentang teledentistry terhadap peningkatan pengetahuan mahasiswa fakultas kedokteran gigi (Laporan Penelitian). , 4(2). <https://doi.org/10.25105/jkgt.v4i2.15554>

⁴⁸ Octavius, G S., & Hwei, L R Y. (2021, December 1). Clinical Usefulness of Telehealth: A Literature Review from the Perspective of Medical Specializations. , 48(12), 735 -740. <https://doi.org/10.55175/cdk.v48i12.174>

⁴⁹ Kichloo, A., Albosta, M., Dettloff, K., Wani, F., El-amir, Z., Singh, J P., Aljadah, M., Chakinala, R C., Kanugula, A K., Solanki, S., & Chugh, S. (2020, August 1). Telemedicine, the current COVID-19 pandemic and the future: a narrative review and perspectives moving forward in the USA. *BMJ*, 8(3), e000530-e000530. <https://doi.org/10.1136/fmch-2020-000530>

diadopsi oleh berbagai lembaga kesehatan untuk meningkatkan akses terhadap layanan medis, terutama di daerah yang sulit dijangkau (JMIR, 2020).

Di Indonesia, telemedicine mulai diperkenalkan secara lebih luas pada awal 2000-an. Namun, penetrasinya masih terbatas hingga pandemi memaksa pemerintah dan penyedia layanan kesehatan untuk mengembangkan sistem telemedicine secara lebih serius. Peraturan Menteri Kesehatan No. 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan menjadi landasan hukum utama untuk mengatur penerapan telemedicine di Indonesia (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Perkembangan teknologi, seperti aplikasi mobile dan platform digital, juga telah memfasilitasi pertumbuhan telemedicine. Aplikasi seperti Halodoc, Alodokter, dan SehatQ kini banyak digunakan masyarakat untuk mendapatkan konsultasi medis tanpa harus datang ke klinik atau rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa telemedicine tidak hanya menjadi solusi sementara, tetapi telah menjadi bagian dari ekosistem kesehatan yang lebih luas (AMA, 2024).⁵⁰

2. Manfaat dan Tantangan Penerapan Telemedicine di Indonesia

Telemedicine memiliki banyak manfaat, terutama dalam

⁵⁰ Kurniawan, F., Sauria, N., Lisnawati, L., & Andriyani, A. (2022, November 30). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Efektifitas Pelaksanaan Telemedicine. , 2(2), 74 -74. <https://doi.org/10.52365/jond.v2i2.515>

konteks aksesibilitas dan efisiensi. Salah satu manfaat utamanya adalah kenyamanan bagi pasien, yang tidak perlu lagi bepergian jauh untuk mendapatkan layanan medis. Ini sangat membantu pasien yang tinggal di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan fisik sehingga sulit untuk mengunjungi fasilitas kesehatan secara langsung. Selain itu, telemedicine juga dapat mengurangi risiko penularan penyakit menular seperti COVID-19 karena pasien dapat berkonsultasi dari rumah (Johns Hopkins Medicine, 2024).

Manfaat lain dari telemedicine adalah efisiensi biaya. Baik pasien maupun penyedia layanan dapat menghemat waktu dan biaya transportasi. Dalam beberapa kasus, telemedicine juga memungkinkan penggunaan sumber daya kesehatan yang lebih efisien, seperti waktu dokter dan fasilitas medis, sehingga beban kerja bisa lebih terdistribusi dengan baik. Telemedicine juga memungkinkan penyedia layanan untuk melayani lebih banyak pasien dalam waktu yang lebih singkat, yang secara signifikan meningkatkan efisiensi sistem kesehatan (Cleveland Clinic, 2024).

Namun, penerapan telemedicine di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan.⁵¹ Salah satunya adalah masalah infrastruktur teknologi. Akses internet yang belum merata di seluruh Indonesia menjadi kendala utama bagi masyarakat yang tinggal di

⁵¹ Abigael, N F., & Ernawaty, E. (2020, September 24). Literature Review: Pengukuran Kesiapan Tenaga Kesehatan dalam Menerima Telehealth atau Telemedicine antara Negara Maju dan Negara Berkembang. *Poltekkes Tanjungkarang*, 11(2), 302-302. <https://doi.org/10.26630/jk.v11i2.2000>

daerah terpencil untuk memanfaatkan layanan ini. Selain itu, kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi hambatan tersendiri, karena tidak semua orang dapat menggunakan teknologi telemedicine dengan efektif (AMA, 2024).

Aspek hukum juga menjadi tantangan dalam penerapan telemedicine. Meskipun sudah ada regulasi yang mengatur tentang telemedicine, implementasinya di lapangan masih belum optimal. Beberapa isu seperti perizinan praktik medis antarprovinsi, keamanan data pasien, dan standar pelayanan medis menjadi perhatian utama. Tanpa regulasi yang jelas dan penegakan hukum yang kuat, potensi penyalahgunaan telemedicine oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dapat meningkat (Cleveland Clinic, 2024).

Tantangan lain adalah penerimaan dari tenaga medis itu sendiri. Beberapa tenaga medis masih enggan untuk beralih ke telemedicine karena merasa kualitas interaksi dengan pasien tidak sebaik ketika bertemu langsung. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan kepercayaan terhadap layanan telemedicine (AMA, 2024).

3. Kebijakan Pemerintah Terkait Telemedicine

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mendukung perkembangan telemedicine. Salah satu kebijakan penting adalah Peraturan Menteri Kesehatan No. 20 Tahun 2019 yang

memberikan kerangka hukum bagi penyelenggaraan telemedicine antar fasilitas kesehatan.⁵² Peraturan ini mencakup ketentuan mengenai perizinan, standar pelayanan, dan keamanan data pasien. Regulasi ini menjadi landasan bagi pengembangan telemedicine di Indonesia, meskipun masih diperlukan penyempurnaan lebih lanjut untuk mengakomodasi perkembangan teknologi yang cepat.

Selain itu, pemerintah juga telah memperkenalkan beberapa inisiatif untuk mendukung telemedicine selama pandemi COVID-19, seperti perluasan akses internet di daerah terpencil dan pelatihan digital bagi tenaga medis. Inisiatif ini diharapkan dapat meningkatkan adopsi telemedicine dan memastikan bahwa layanan ini dapat diakses oleh lebih banyak orang di seluruh Indonesia.⁵³

Pemerintah juga berupaya untuk memperbaiki regulasi terkait perizinan praktik medis antarprovinsi. Saat ini, dokter yang ingin memberikan layanan telemedicine harus memiliki izin praktik di provinsi tempat pasien berada. Hal ini menjadi kendala bagi dokter yang ingin memberikan layanan lintas provinsi. Oleh karena itu, pemerintah sedang mengeksplorasi kemungkinan untuk memperkenalkan peraturan yang memungkinkan izin praktik yang lebih fleksibel. Dalam jangka panjang, pemerintah juga berencana

⁵² Simatupang, J R., Ardiansah, A., & Fahmi, S. (2023, March 4). Efektivitas Penggunaan Media Telemedicine Berdasarkan Hukum Indonesia Dan Malaysia. , 18(1), 15-32. <https://doi.org/10.33059/jhsk.v18i1.7183>

⁵³ Budiyanti, 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>

untuk mengintegrasikan telemedicine dengan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan demikian, layanan telemedicine dapat menjadi bagian dari layanan yang ditanggung oleh BPJS Kesehatan, sehingga lebih banyak masyarakat dapat mengakses layanan ini tanpa harus khawatir dengan biaya.⁵⁴

Secara keseluruhan, meskipun kebijakan pemerintah sudah mulai mendukung perkembangan telemedicine, masih banyak pekerjaan yang perlu dilakukan untuk memastikan bahwa telemedicine dapat diterapkan secara efektif dan merata di seluruh Indonesia.⁵⁵ Tantangan-tantangan seperti infrastruktur, regulasi, dan penerimaan masyarakat harus diatasi untuk mewujudkan potensi penuh telemedicine sebagai solusi kesehatan yang modern dan efisien.

C. Regulasi Hukum Terkait Layanan Telemedicine di Indonesia

1. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan merupakan landasan hukum utama yang mengatur tentang hak dan kewajiban di bidang kesehatan di Indonesia. UU ini menegaskan bahwa kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus dipenuhi oleh negara melalui penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan

⁵⁴ Fitriyani, K A. (2018, May 11). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Bpjs Kesehatan Dalam Prosedur Pembedahan Yang Biaya Pengobatannya Melebihi Tarif Ina CBGs. , 11(1), 85-85. <https://doi.org/10.14710/nts.v11i1.23127>

⁵⁵ Setiawan, A R., Syamsudin, A., & Ruhayat, D I. (2018, October 1). Telemedicine Design for Rural Areas as a Framework of e-Health Implementation. <https://doi.org/10.1109/icictr.2018.8706860>

terjangkau. UU No. 36/2009 memberikan kerangka kerja bagi penyelenggaraan layanan kesehatan yang mencakup berbagai aspek, termasuk upaya kesehatan, standar pelayanan, serta hak dan kewajiban pasien dan tenaga kesehatan.

Dalam konteks telemedicine, UU No. 36/2009 menyediakan landasan hukum umum bagi pengembangan layanan kesehatan jarak jauh. Meskipun UU ini tidak secara spesifik menyebutkan telemedicine, berbagai pasal yang mengatur tentang standar pelayanan kesehatan, perlindungan pasien, dan kewajiban tenaga kesehatan dapat diterapkan dalam konteks telemedicine. Pasal 5 UU No. 36/2009, misalnya, menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh layanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau. Ini berarti layanan telemedicine harus memenuhi standar yang sama dengan layanan kesehatan konvensional.⁵⁶

Pasal 23 UU No. 36/2009 juga menegaskan bahwa tenaga kesehatan wajib memberikan informasi yang lengkap dan jujur kepada pasien mengenai diagnosis, tata cara tindakan medis, serta risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi. Ketentuan ini sangat relevan dalam layanan telemedicine, di mana komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien dilakukan secara tidak langsung. Oleh karena itu, transparansi informasi menjadi sangat penting untuk memastikan

⁵⁶ Awangga, A. (2023, June 16). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Rawat Inap Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. , 6(1), 69-80. <https://doi.org/10.56301/csj.v6i1.813>

bahwa pasien dapat membuat keputusan yang tepat mengenai perawatan yang diterima.

UU No. 36/2009 juga mengatur tentang tanggung jawab pemerintah dalam penyediaan layanan kesehatan. Pasal 46 menyatakan bahwa pemerintah berkewajiban untuk menyediakan fasilitas dan sarana kesehatan yang memadai, termasuk dalam konteks penyelenggaraan layanan kesehatan digital seperti telemedicine. Ini berarti pemerintah harus memastikan bahwa infrastruktur teknologi informasi yang mendukung telemedicine tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat luas.

Lebih lanjut, UU ini juga mengatur tentang hak pasien untuk mendapatkan privasi dan perlindungan atas data medis mereka, sebagaimana diatur dalam Pasal 57. Ketentuan ini sangat penting dalam layanan telemedicine, di mana data medis pasien sering kali dikirimkan melalui jaringan digital yang rentan terhadap kebocoran dan penyalahgunaan. Oleh karena itu, penyedia layanan telemedicine harus memastikan bahwa data pasien dilindungi dengan standar keamanan yang tinggi.

2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 20 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 20 Tahun 2019 merupakan regulasi khusus yang mengatur penyelenggaraan layanan

telemedicine antar fasilitas kesehatan di Indonesia. Peraturan ini dirancang untuk memperjelas tata cara penyelenggaraan telemedicine, termasuk persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi oleh fasilitas kesehatan. Tujuan utama dari peraturan ini adalah untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan di daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh tenaga kesehatan spesialis.

Permenkes No. 20/2019 mengatur bahwa layanan telemedicine hanya boleh dilakukan antar fasilitas kesehatan yang sudah terakreditasi dan terdaftar di Kementerian Kesehatan. Ini berarti telemedicine tidak dapat dilakukan secara langsung oleh tenaga kesehatan individual kepada pasien tanpa melalui fasilitas kesehatan resmi. Peraturan ini juga menetapkan standar operasional untuk pelaksanaan telemedicine, termasuk persyaratan teknis seperti perangkat yang digunakan, protokol komunikasi, dan dokumentasi medis yang harus disimpan.

Selain itu, Permenkes ini mengatur tentang kewajiban fasilitas kesehatan untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pasien selama proses telemedicine berlangsung. Data medis yang ditransmisikan melalui telemedicine harus dienkripsi dan hanya dapat diakses oleh pihak-pihak yang berwenang. Ini penting untuk mencegah kebocoran data dan memastikan bahwa privasi pasien tetap terjaga. Penyedia layanan juga wajib melaporkan setiap insiden keamanan data yang terjadi kepada Kementerian Kesehatan.

Peraturan ini juga mengatur tentang kewajiban fasilitas kesehatan untuk memberikan informasi yang lengkap kepada pasien mengenai prosedur telemedicine, termasuk manfaat, risiko, dan batasan dari layanan yang diberikan. Pasien harus diberikan kesempatan untuk memberikan persetujuan secara tertulis sebelum layanan telemedicine dilaksanakan. Ketentuan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pasien memiliki pemahaman yang jelas tentang layanan yang akan diterima dan dapat membuat keputusan yang tepat mengenai kesehatan mereka.

Namun, Permenkes No. 20/2019 masih memiliki beberapa keterbatasan, terutama karena hanya mengatur layanan telemedicine antar fasilitas kesehatan. Layanan telemedicine yang langsung kepada konsumen (direct-to-consumer) masih belum diatur secara spesifik, sehingga menciptakan kekosongan hukum yang perlu diisi dengan regulasi tambahan. Selain itu, standar teknis yang ditetapkan oleh peraturan ini masih belum mencakup semua aspek keamanan dan kualitas layanan yang diperlukan dalam telemedicine.

3. Relevansi Peraturan Ini terhadap Perlindungan Konsumen

Baik UU No. 36 Tahun 2009 maupun Permenkes No. 20 Tahun 2019 memiliki relevansi yang kuat terhadap perlindungan konsumen dalam konteks telemedicine. Kedua regulasi ini memberikan kerangka kerja untuk memastikan bahwa layanan telemedicine yang diberikan kepada konsumen memenuhi standar keamanan dan kualitas yang

sama dengan layanan kesehatan konvensional. Namun, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen.

Salah satu tantangan utama adalah kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dalam layanan telemedicine. Banyak konsumen yang belum memahami bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang layanan yang mereka terima, termasuk hak untuk menolak layanan jika tidak sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, diperlukan edukasi yang lebih intensif untuk meningkatkan pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka.

Selain itu, regulasi yang ada masih perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan model layanan baru dalam telemedicine. Misalnya, model layanan direct-to-consumer yang semakin populer membutuhkan regulasi khusus yang mengatur tanggung jawab penyedia layanan terhadap konsumen secara langsung, termasuk aspek privasi data dan keamanan layanan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa konsumen telemedicine mendapatkan perlindungan yang sama seperti dalam layanan kesehatan konvensional.

Perlindungan data juga menjadi isu penting dalam layanan telemedicine. Meskipun Permenkes No. 20/2019 sudah mengatur tentang kewajiban fasilitas kesehatan untuk menjaga kerahasiaan data pasien, masih diperlukan regulasi yang lebih ketat untuk memastikan

bahwa data medis yang dikirimkan melalui jaringan digital benar-benar aman dan tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Ini termasuk pengaturan tentang penyimpanan data, enkripsi, dan pemantauan keamanan sistem.

Dengan perkembangan teknologi dan peningkatan penggunaan telemedicine, regulasi yang ada perlu terus dievaluasi dan diperbarui untuk mengikuti perubahan kebutuhan konsumen dan penyedia layanan. Pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat harus bekerja sama untuk memastikan bahwa regulasi yang ada dapat memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dan mendukung pengembangan layanan telemedicine yang aman dan berkualitas di Indonesia.

D. Penelitian Terdahulu

1. Studi-studi Sebelumnya yang Membahas Perlindungan Konsumen dalam Layanan Telemedicine

Perlindungan konsumen dalam layanan telemedicine telah menjadi topik penelitian yang berkembang, terutama dengan meningkatnya adopsi layanan ini selama pandemi COVID-19. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa salah satu tantangan utama dalam telemedicine adalah masalah privasi dan keamanan data pasien. Misalnya, penelitian oleh *Cleveland Clinic Journal of Medicine* (2024) menunjukkan bahwa meskipun telemedicine dapat meningkatkan akses dan kualitas perawatan kesehatan, ada

kekhawatiran tentang bagaimana informasi pasien dilindungi selama konsultasi jarak jauh. Studi ini menyoroti pentingnya regulasi yang ketat untuk memastikan bahwa privasi pasien tidak dikompromikan selama penggunaan teknologi telemedicine.

Selain itu, penelitian yang diterbitkan oleh PLOS ONE (2024) menyoroti dampak telekonsultasi medis pada komunikasi antara dokter umum dan pasien selama pandemi COVID-19. Penelitian ini menemukan bahwa telemedicine dapat menggantikan sebagian besar kunjungan fisik, terutama untuk konsultasi mendesak dan non-bedah. Namun, ada kekhawatiran tentang bagaimana layanan ini mempengaruhi kepuasan pasien, terutama terkait dengan kualitas komunikasi antara pasien dan penyedia layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun telemedicine menawarkan banyak manfaat, masih ada tantangan signifikan dalam memastikan bahwa komunikasi dan hubungan terapeutik tetap efektif dalam konteks jarak jauh.

American Academy of Pediatrics (2024) juga membahas pentingnya telehealth dalam meningkatkan akses ke perawatan pediatrik, terutama di daerah-daerah yang kekurangan dokter spesialis. Namun, penelitian ini juga menekankan bahwa telemedicine harus mematuhi standar kualitas yang sama dengan perawatan langsung. Ini berarti bahwa penyedia layanan harus memastikan bahwa evaluasi dan manajemen pasien dilakukan dengan cermat,

bahkan jika interaksi tersebut dilakukan secara virtual. Ini menjadi tantangan, terutama ketika infrastruktur teknologi tidak memadai atau akses internet terbatas di daerah-daerah tertentu.

Tantangan privasi dan keamanan data pasien juga menjadi fokus utama dalam penelitian yang diterbitkan oleh AHIMA (2024). Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor risiko utama yang terkait dengan privasi dan keamanan dalam layanan telemedicine, termasuk faktor lingkungan, teknologi, dan operasional. Misalnya, penelitian ini menunjukkan bahwa banyak pasien yang menggunakan telemedicine tidak memiliki akses ke ruang pribadi yang memadai untuk konsultasi, sehingga dapat meningkatkan risiko kebocoran informasi medis. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk memberikan panduan kepada pasien tentang cara menjaga privasi selama konsultasi telemedicine.

Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun telemedicine memiliki potensi besar untuk meningkatkan akses dan kualitas perawatan kesehatan, ada tantangan signifikan yang harus diatasi, terutama terkait dengan perlindungan konsumen. Kekhawatiran utama meliputi keamanan data pasien, kepuasan dan komunikasi pasien, serta kepatuhan terhadap standar kualitas yang sama dengan perawatan langsung. Oleh karena itu, diperlukan kerangka regulasi yang kuat dan adaptif untuk mendukung pengembangan telemedicine sambil memastikan bahwa hak-hak

konsumen tetap terlindungi.

2. Identifikasi Gap Penelitian yang Menjadi Dasar untuk Penelitian Ini

Meskipun banyak penelitian telah membahas tantangan dan manfaat telemedicine, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang perlu dijawab, terutama dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia. Salah satu kesenjangan utama adalah kurangnya studi yang secara spesifik mengevaluasi efektivitas regulasi telemedicine di Indonesia dalam melindungi hak-hak konsumen. Sebagian besar penelitian berfokus pada aspek teknis dan klinis dari telemedicine, sementara sedikit yang mengeksplorasi bagaimana regulasi yang ada diterapkan dan sejauh mana regulasi tersebut melindungi konsumen dari risiko seperti kebocoran data dan pelayanan medis yang tidak memadai.

Selain itu, ada juga kesenjangan dalam pemahaman tentang persepsi konsumen terhadap telemedicine. Meskipun beberapa studi telah mengevaluasi kepuasan pasien di negara-negara maju, sangat sedikit yang melihat bagaimana konsumen di Indonesia, terutama di daerah-daerah terpencil, merasakan penggunaan telemedicine. Faktor-faktor seperti tingkat literasi digital, akses teknologi, dan kepercayaan terhadap layanan kesehatan digital mungkin berbeda secara signifikan antara Indonesia dan negara-negara lain, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami konteks lokal ini.

Kesenjangan lain yang perlu diatasi adalah kurangnya penelitian

tentang bagaimana layanan telemedicine dapat diintegrasikan dengan sistem kesehatan nasional yang sudah ada. Banyak penelitian hanya melihat telemedicine sebagai layanan tambahan yang berdiri sendiri, tanpa mempertimbangkan bagaimana layanan ini dapat digunakan untuk mendukung dan melengkapi sistem kesehatan yang sudah ada. Misalnya, bagaimana telemedicine dapat digunakan untuk mengurangi beban pada fasilitas kesehatan primer di daerah-daerah yang kekurangan dokter? Atau bagaimana data dari konsultasi telemedicine dapat diintegrasikan ke dalam rekam medis elektronik nasional? Pertanyaan-pertanyaan ini penting untuk dijawab agar telemedicine dapat berfungsi secara optimal dalam konteks sistem kesehatan yang lebih luas.

Penelitian ini juga perlu mengeksplorasi bagaimana regulasi telemedicine dapat disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang cepat. Misalnya, dengan semakin populernya penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam diagnosis dan manajemen pasien, regulasi yang ada perlu diperbarui untuk mengatur penggunaan teknologi ini dalam konteks telemedicine. Tanpa regulasi yang jelas, ada risiko bahwa teknologi baru ini dapat disalahgunakan atau tidak digunakan dengan cara yang sesuai dengan standar medis yang berlaku.

Selain itu, masih ada sedikit penelitian yang mengeksplorasi dampak dari model bisnis baru dalam telemedicine terhadap perlindungan konsumen. Misalnya, beberapa penyedia layanan

telemedicine mulai menawarkan layanan berlangganan atau paket yang mencakup berbagai jenis layanan medis. Model bisnis ini mungkin memiliki implikasi yang berbeda terhadap hak-hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang biaya dan layanan yang termasuk dalam paket. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana model bisnis ini mempengaruhi perlindungan konsumen.

Dari analisis kesenjangan penelitian ini, jelas bahwa masih banyak aspek yang perlu dieksplorasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa telemedicine dapat memberikan manfaat maksimal bagi konsumen di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi beberapa kesenjangan ini dengan mengevaluasi implementasi dan efektivitas regulasi yang ada, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan kebijakan di masa depan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi pada literatur akademis, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang signifikan bagi pengembangan telemedicine di Indonesia.

E. Kerangka Pemikiran

1. Hubungan antara Perlindungan Konsumen, Telemedicine, dan Regulasi Hukum

Perlindungan konsumen, telemedicine, dan regulasi hukum adalah tiga komponen yang saling terkait dan penting dalam memastikan layanan kesehatan digital berjalan secara aman dan

efektif. Perlindungan konsumen dalam konteks telemedicine berkaitan erat dengan hak-hak konsumen untuk mendapatkan layanan yang berkualitas, aman, dan sesuai dengan standar medis yang berlaku. Di sisi lain, telemedicine, sebagai inovasi dalam layanan kesehatan, menawarkan akses yang lebih luas dan mudah ke layanan medis, terutama di daerah-daerah terpencil atau selama situasi darurat seperti pandemi COVID-19.

Regulasi hukum memainkan peran kunci dalam mengatur hubungan antara penyedia layanan telemedicine dan konsumen. Tanpa regulasi yang jelas dan tegas, ada risiko bahwa hak-hak konsumen tidak akan terlindungi dengan baik, dan penyedia layanan mungkin tidak mematuhi standar yang diperlukan untuk memberikan layanan medis yang aman dan efektif. Oleh karena itu, regulasi hukum diperlukan untuk menetapkan kerangka kerja yang memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam layanan telemedicine, termasuk dokter, pasien, dan penyedia platform teknologi, memahami dan mematuhi kewajiban serta hak mereka.

Pentingnya hubungan ini dapat dilihat dari berbagai aspek. Pertama, perlindungan konsumen mencakup hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang layanan yang diterima. Dalam telemedicine, hal ini

mencakup informasi tentang prosedur yang dilakukan, teknologi yang digunakan, serta risiko dan manfaat yang terkait dengan konsultasi jarak jauh. Tanpa regulasi yang mengatur kewajiban penyedia layanan untuk memberikan informasi ini, konsumen mungkin tidak sepenuhnya memahami layanan yang mereka terima, yang dapat berdampak negatif pada keputusan mereka untuk menggunakan telemedicine.

Kedua, telemedicine juga menimbulkan tantangan baru terkait dengan privasi dan keamanan data. Dalam konteks ini, perlindungan konsumen berarti memastikan bahwa data pribadi dan medis yang dikirimkan melalui platform telemedicine dilindungi dari akses yang tidak sah. Regulasi hukum diperlukan untuk menetapkan standar keamanan data yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan, serta untuk menentukan tanggung jawab jika terjadi kebocoran data atau pelanggaran privasi lainnya.

Ketiga, regulasi hukum juga mengatur aspek-aspek operasional dari layanan telemedicine, seperti persyaratan lisensi bagi tenaga medis yang memberikan layanan, persyaratan teknis untuk platform teknologi yang digunakan, serta prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa jika terjadi masalah antara konsumen dan penyedia layanan. Tanpa regulasi ini, ada risiko bahwa layanan telemedicine tidak akan memenuhi standar yang diperlukan untuk menjaga keselamatan dan kualitas layanan.

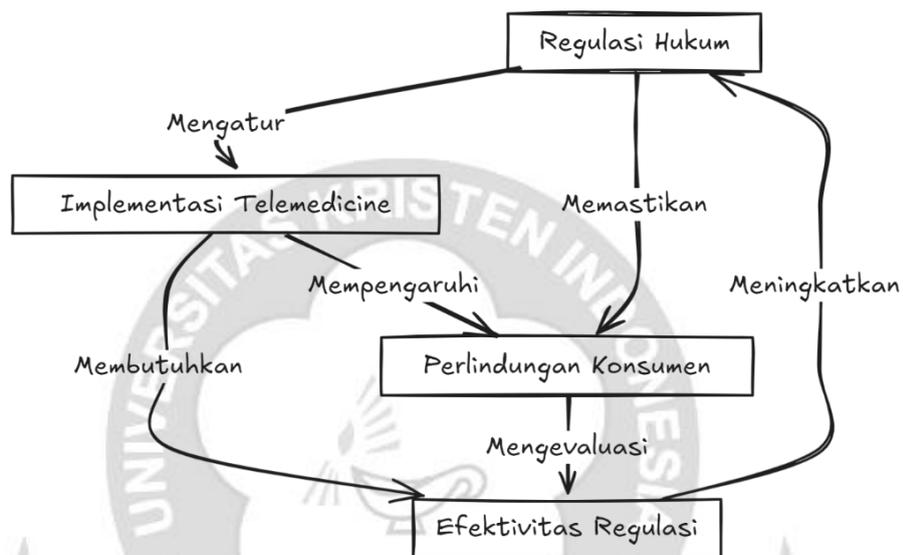
Dalam kerangka pemikiran ini, hubungan antara perlindungan konsumen, telemedicine, dan regulasi hukum dapat digambarkan sebagai sebuah sistem yang saling mendukung. Perlindungan konsumen adalah tujuan akhir yang ingin dicapai, sementara telemedicine adalah alat untuk mencapai tujuan tersebut, dan regulasi hukum adalah mekanisme yang memastikan bahwa alat ini digunakan dengan cara yang benar dan aman. Dengan kerangka kerja yang kuat, telemedicine dapat memberikan manfaat besar bagi konsumen tanpa mengorbankan keamanan dan kualitas layanan.

2. Diagram Kerangka Pemikiran yang Menunjukkan Alur Logika Penelitian

Diagram kerangka pemikiran merupakan representasi visual yang menunjukkan bagaimana variabel-variabel dalam penelitian ini saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain. Dalam konteks penelitian ini, diagram tersebut akan menunjukkan hubungan antara variabel perlindungan konsumen, implementasi layanan telemedicine, dan efektivitas regulasi hukum.

Pada bagian awal diagram, terdapat tiga elemen utama: perlindungan konsumen, telemedicine, dan regulasi hukum. Perlindungan konsumen ditunjukkan sebagai tujuan akhir yang ingin dicapai, yaitu memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dengan baik dalam setiap interaksi mereka dengan layanan telemedicine. Telemedicine diwakili sebagai alat atau metode untuk

menyediakan layanan kesehatan yang lebih mudah diakses dan efisien. Sementara itu, regulasi hukum ditunjukkan sebagai mekanisme yang mengatur bagaimana telemedicine harus diimplementasikan untuk mencapai perlindungan konsumen yang optimal.



Gambar 1. Kerangka Pikir

Dalam diagram ini, terdapat beberapa alur yang menunjukkan interaksi antara elemen-elemen tersebut. Pertama, alur dari regulasi hukum ke telemedicine menunjukkan bahwa regulasi menetapkan standar dan aturan yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan telemedicine. Standar ini mencakup aspek teknis, seperti keamanan data dan lisensi tenaga medis, serta aspek operasional, seperti prosedur pengaduan dan tanggung jawab hukum. Kedua, alur dari telemedicine ke perlindungan konsumen menunjukkan bahwa implementasi layanan telemedicine yang sesuai dengan standar regulasi dapat

memberikan perlindungan konsumen yang lebih baik, misalnya dengan memberikan akses yang aman dan berkualitas ke layanan kesehatan.

Diagram ini juga mencakup alur umpan balik (feedback loop) dari perlindungan konsumen ke regulasi hukum. Umpan balik ini menunjukkan bahwa pengalaman konsumen dan kasus-kasus yang terjadi dalam layanan telemedicine dapat digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki regulasi yang ada. Misalnya, jika ditemukan banyak kasus pelanggaran privasi data, maka regulasi tentang keamanan data dalam telemedicine perlu diperketat. Dengan demikian, regulasi hukum dapat terus diperbarui berdasarkan kebutuhan dan tantangan yang muncul dari implementasi telemedicine.

Diagram ini dapat membantu pemahaman tentang bagaimana semua elemen ini saling berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain. Pemahaman ini penting untuk merumuskan kebijakan dan regulasi yang efektif, serta untuk memastikan bahwa telemedicine dapat memberikan manfaat maksimal bagi konsumen tanpa mengorbankan hak-hak mereka. Diagram ini juga dapat digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi efektivitas regulasi yang ada dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Secara keseluruhan, kerangka pemikiran ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen, telemedicine, dan regulasi hukum

harus bekerja secara sinergis untuk mencapai hasil yang optimal. Tanpa regulasi yang efektif, telemedicine dapat menimbulkan risiko bagi konsumen, sementara tanpa telemedicine, akses ke layanan kesehatan mungkin terbatas. Oleh karena itu, regulasi hukum yang baik adalah kunci untuk memastikan bahwa telemedicine dapat memberikan manfaat besar bagi konsumen dengan cara yang aman dan teratur.

