

**PERLINDUNGAN HUKUM PASIEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KESEHATAN DALAM KONSULTASI  
DOKTER MELALUI APLIKASI HALODOC  
DI YOGYAKARTA**

**Skripsi**



**Disusun Oleh:**

**Bagas Idrussalam**

**NIM. 20200610236**

**Fakultas Hukum**

**Program Studi Hukum**

**Rumpun Hukum Dagang**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM PASIEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KESEHATAN DALAM KONSULTASI  
DOKTER MELALUI APLIKASI HALODOC  
DI YOGYAKARTA**

**Skripsi**



**Disusun Oleh:**

**Bagas Idrussalam**

**NIM. 20200610236**

**Fakultas Hukum**

**Program Studi Hukum**

**Rumpun Hukum Dagang**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**2024**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bagas Idrussalam

NIM : 20200610236

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Konsultasi Dokter Melalui Aplikasi Halodoc Di Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 8 Juni 2024



**Bagas Idrussalam**  
**NIM. 20200610236**

## HALAMAN MOTTO

“ Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar ”

(Qs. Ar-Ruum: 60)



# UMY

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah rabbil'alam*

Dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, ku persembahkan untuk mereka yang sangat saya cintai:

1. Allah SWT
2. Orangtua
3. Kakak



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM KONSULTASI DOKTER MELALUI APLIKASI HALODOC DI YOGYAKARTA”**. Penulisan Hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanoto, M.P., IPM., ASEAN., Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Prof. Iwan Satriawan, S.H., MCL., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Prof. Dr. Mukti Fajar Nur Dewata, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak ilmu, waktu, motivasi dan semangat bagi saya untuk cepat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
5. Sosok hebat dan panutanku, ayahanda Wardi. Beliau memang tidak sempat menamatkan dan merasakan bangku sekolah karena suatu halangan. Namun dengan semangatnya beliau mampu mendidik, menuntun, dan memberikan

segala fasilitas untuk istri dan kedua putranya hingga dapat merasakan bangku perkuliahan. Terimakasih atas pengorbanan nya.

6. Pintu surgaku, Ibunda tuginem, S.Pd . terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk dukungan serta doa yang terus mengiringi perjalanan penulis sampai sejauh ini. Terimakasih juga atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat yang tak tergantikan. Terimakasih sudah menjadi tempatku untuk pulang yang paling nyaman, bu.
7. Kakak, Azwar Mahrus, S.E. yang sudah berkenan menjadi teman diskusi penulis.
8. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan.
9. Nona cantik yang di tahun 2024 genap 8 tahun kebersamai penulis dalam langkah dan begitu juga dengan rintanganya. Terimakasih atas kesempatan dan doa baik yang terus dilangitkan.
10. Kepada sahabat karib, Aldo Obi Asa, Arjunanda Yunus, dan Revydo Satria yang mungkin dengan tidak sadar merekalah yang membuat penulis merasa didengarkan, terima kasih, semoga persahabatan ini tetap terjaga kelak.
11. Teman-teman di Keluarga Mawar, Anggun Bella, Farhan Tatag, Raihan Faras dan Yusril yang setia menemani penulis, dan selalu membantu dalam segala hal.
12. Rekan rekan yang senantiasa memberikan bantuan dan motivasi, Hanya doa yang dapat penulis ucapkan kepada Allah SWT, semoga segala bantuan yang diberikan mendapat balasan yang terbaik dari-Nya.
13. Teman-teman Fakultas Hukum UMY semua yang telah hadir di bagian dari perjalanan ini, terimakasih atas pelajaran pengalaman dan candaan yang telah diberikan kepada saya sehingga saya sangat menikmati dalam menjalani kuliah ini.
14. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah bersedia membimbing serta mengajari ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga selama masa perkuliahan yang ditempuh.
15. Terimakasih untuk seluruh Staf dan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat untuk adik-adik Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 7 Juni 2024



Bagas Idrussalam  
NIM. 20200610236





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAM PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum.....	10
B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Kesehatan.....	18
C. Tinjauan Umum Tentang Kesehatan.....	30
D. Peraturan dan Regulasi Terkait Dengan Aplikasi Berbasis Layanan Kesehatan di Indonesia .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
A. Jenis Penelitian .....	40
B. Jenis Data.....	41
C. Teknik Pengambilan Data .....	43
D. Responden .....	43
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	44
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>45</b>
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Layanan Kesehatan Konsultasi Dokter Melalui Aplikasi Hallodoc Di Yogyakarta.....	45
B. Upaya Hukum Bagi Pasien yang Merasa di Rugikan Atas Pelayanan Kesehatan Konsultasi Dokter Melalui Aplikasi Hallodoc .....	60
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>68</b>
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>74</b>