

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan sebuah aspek penting yang menjadi perhatian khalayak umum. Kesehatan juga merupakan sebuah hak asasi manusia dimana semua orang mempunyai haknya masing-masing. Dapat disadari, tanpa adanya kesehatan, pastinya seseorang yang tidak mempunyai kesehatan dengan sendirinya akan berkurang hak atas hidupnya. Seseorang yang sedang sakit akan mengalami kesulitan dan tidak menikmati haknya untuk berinteraksi dengan orang lain. Oleh karena itu pembangunan kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum yang harus diwujudkan oleh pemerintah sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.¹

Undang-undang yang mengatur kesehatan diatur dalam Pasal 34 ayat (3) hukum kesehatan, yang menyatakan bahwa “*Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak*”.² Ditegaskan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan bahkan setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber

¹ M Hutomo dan L W P Suhartana, “Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna Jasa Layanan Kesehatan Online”, *Jurnal Education*, Vol. 8, No. 3, (2020), hlm. 967–975.

² Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen IV, LN. No. 14 Tahun 2006, Ps. 34 ayat (3).

daya di bidang kesehatan. Demikian juga setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Namun, pada kenyataannya pelayanan kesehatan di Indonesia masih belum optimal, karena masih banyak fasilitas kesehatan dasar yang belum memenuhi standar pelayanan. Selain itu, pelayanan kesehatan di beberapa daerah masih sulit untuk dijangkau

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang mengoptimalkan dan mengupayakan segala cara agar memenuhi hak bagi seseorang yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Namun kembali lagi bahwa tidak semua orang dapat merasakan pelayanan yang baik dan optimal. Mengingat masih banyak di daerah-daerah tertentu yang masih belum mendapatkan fasilitas kesehatan secara layak. Dengan hal ini, seiring dengan perkembangan arus teknologi yang pesat membawa dampak positif dan negative. Pada era digital saat ini, kemudahan dalam mengakses berbagai hal dan informasi semakin mudah untuk didapatkan. Pemakaian teknologi saat ini sangat membantu perkembangan manusia, sehingga memunculkan nilai-nilai baru dalam kehidupan bermasyarakat.³ Dalam arus perkembangan teknologi yang begitu deras membuat seakan tidak ada batasan lagi antara satu orang dengan orang lainnya untuk berkomunikasi atau menyebarkan informasi melalui jejaring sosial internet. Kemunculan berbagai media sosial menjadi fenomena tersendiri yang semakin mendapatkan tempat di tengah masyarakat

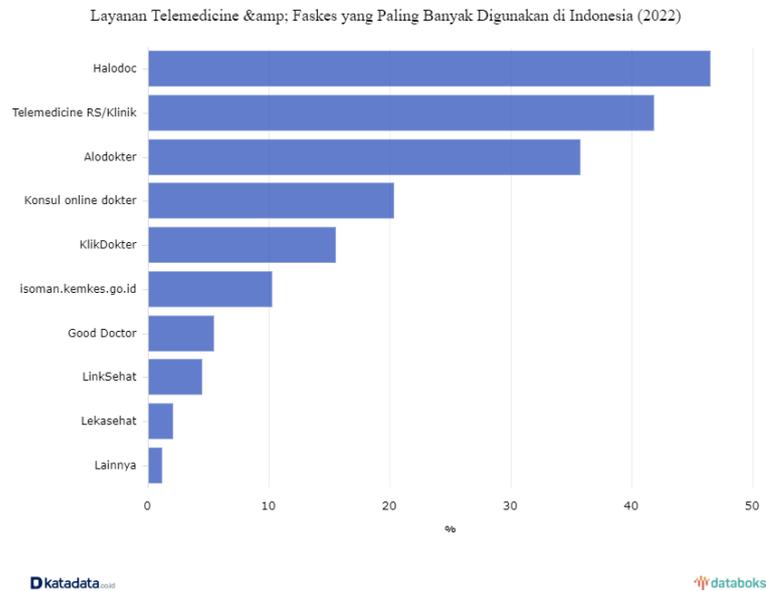
³ Rinna Dwi Lestari, "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dalam Telemedicine", *Jurnal Cakrawala Informasi*, Vol. 1, No. 2, (2021), hlm. 51–65.

seperti whatsapp, line, facebook dan twitter.⁴ Seperti halnya dengan bidang kesehatan yang kian hari semakin berkembang dengan berbagai inovasi seperti dalam pelayanan, konsultasi, maupun pengobatan. Media sosial juga berperan penting menjadi wadah banyak individu untuk mencari informasi kesehatan, berdiskusi tentang kesehatan dan saling bertukar pengalaman yang tentunya semua orang dapat mengakses dan bahkan melakukan konsultasi medis dengan profesional di bidang kesehatan.

Praktik dalam pelayanan kesehatan biasanya dilakukan dengan tatap muka antara dokter dengan pasien. Namun dengan perkembangan teknologi hal itu dapat dimudahkan, dari yang dengan tatap muka langsung menjadi dapat tidak dilakukan dengan tatap muka. Perkembangan teknologi layanan kesehatan berbasis digital di Indonesia semakin banyak tersebar di masyarakat. Hal ini menjadi salah satu kemajuan yang positif dalam bidang kesehatan, karena akses yang lebih mudah menyebabkan seseorang menggunakan dan mengakses klinik online. Banyak layanan aplikasi-aplikasi konsultasi dokter yang sudah dikembangkan, seperti halodoc, alodokter, klikdokter, dan masih banyak lagi. Teknologi informasi yang terdapat dalam layanan aplikasi juga dapat digunakan untuk mengirimkan data pasien, dokter dapat memonitoring pasien secara online, dan sebagainya.⁵

⁴ Ni Luh, Dina Yuliana, dan Nyoman Bagiastra, “Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Yang Menderita Kerugian Akibat Salah Diagnosis Dalam Platform Layanan Kesehatan Online”, *Jurnal Kertha Wicara*, Vol. 10, No. 8, (2021), hlm. 645–653.

⁵ Kuswardani dan Zainal Abidin, “Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Kesehatan Di Aplikasi Fisdok”, *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, Vol. 5, No. 1, (2023), hlm. 101–112.



Sumber: databoks.katadata.co.id

Dengan adanya layanan kesehatan online menurut Edwin Aristiawan dalam berita liputan 6 (2023) menjelaskan bahwa dengan pelayanan kesehatan online dapat mengurangi waktu tunggu antrian, serta dapat membantu mengurangi potensi penularan penyakit, sehingga menciptakan lingkungan yang lebih aman dan higienis di fasilitas kesehatan. Tidak hanya itu, fasilitas kesehatan tidak perlu lagi menyediakan lahan parkir dan sumber daya manusia khusus untuk mengatur antrian.

Perkembangan layanan berbasis kesehatan terutama di Indonesia sudah mengalami peningkatan yang signifikan, aplikasi kesehatan yang sudah terdapat didalam tabel di atas juga menjelaskan tidak sedikit pengguna yang sudah mengunduh atau menggunakan aplikasi seperti halodoc dan lain

sebagainya. Aplikasi halodoc sendiri berfungsi sebagai aplikasi kesehatan yang didalamnya tersemat banyak fitur yang dapat dimanfaatkan oleh penggunanya yang dapat digunakan untuk keperluan layanan kesehatan. Diantara fitur yang dapat mempermudah penggunanya adalah fitur chatting atau pengguna dapat berkomunikasi dengan dokter terpercaya yang sudah terdapat didalam aplikasi halodoc. Pengguna dapat berkonsultasi dengan dokter spesialis pilihannya yang tentunya sudah berpengalaman dalam bidangnya. Tidak hanya itu, halodoc juga menyediakan banyak fitur pilihan yang dapat membantu pengguna yang dirasa dapat memudahkan seperti membeli obat, pemeriksaan laboratorium, perlindungan kesehatan, dan visit rumah sakit. Pengguna tau pasien halodoc dapat mengakses kapan dan dimanapun dengan terhubung internet aplikasi halodoc dapat menjangkau seluruh Indonesia bahkan di luar negara.

Diharapkan berbagai inovasi dalam perkembangan teknologi informasi dapat dimanfaatkan dan diimplementasikan dengan baik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien bagi masyarakat, dengan tetap memperhatikan rambu-rambu hukum dan hubungan antara dokter, pasien, dan para penyelenggara pelayanan kesehatan lainnya.⁶ Namun tentunya masih saja terdapat kelemahan yang terjadi di lapangan. Perlindungan dari sisi pasien merupakan hal yang sangat rentan menjadi pihak yang dirugikan. Mengingat layanan kesehatan berbasis online hanyalah sebagai penghubung antara dokter dengan pasien. Hak pasien adalah mendapatkan ganti rugi apabila

⁶ Lestari, Rinna Dwi. "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dalam Telemedicine." *Jurnal Cakrawala Informasi* 1, no. 2 (2021): 51–65.

pelayanan yang diterima tidak sebagaimana mestinya. Masyarakat sebagai konsumen dapat menyampaikan keluhannya kepada pihak rumah sakit sebagai upaya perbaikan internal rumah sakit dalam pelayanannya atau kepada lembaga yang memberi perhatian kepada konsumen kesehatan. Sebagai dasar hukum dari gugatan pasien atau konsumen/penerima jasa pelayanan kesehatan terhadap dokter/tenaga kesehatan dan rumah sakit terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdara.⁷

Dalam dunia kesehatan, rekam medis atau *Medical record* sendiri merupakan kunci utama bagi dokter dalam mendiagnosa dan menentukan kondisi kesehatan sang pasien, maka dari itu bilamana data tersebut tidak memiliki perlindungan yang menjamin kerahasiaan pasien, dapat dipastikan bahwa mutlak kerugian hanya berada pada pihak pasien. Namun sangat disayangkan karena sebagian besar para pasien masih tidak memiliki kepedulian mengenai eksistensi *medical record*, karena beranggapan bahwa hanya poin kesembuhan saja yang penting dalam hal berobat kepada dokter. Walaupun demikian sangatlah mutlak untuk memberikan perlindungan terhadap *medical record* tiap pasien tanpa terkecuali, mengingat *medical record* juga menjadi aspek yang sangat penting bilamana pasien akan melakukan peralihan dari berbagai layanan kesehatan.⁸

Privasi dan data pribadi menjadi sebuah hal yang penting karena pengguna dalam jaringan tidak akan melakukan sebuah transaksi digital apabila

⁷ Asram A T Jadda, "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan", *Madani Legal Review*, Vol. 1, No. 1, (2017), hlm. 1–28.

⁸ Al Machrus dan Budiarsih, "Perlindungan Hukum Pasien Telemedicine Atas Kesalahan Dokter", *SOSIALITA*, Vol. 1, No. 1, (2022), hlm. 1-11.

merasa keamanan akan privasi dan data pribadinya terancam. Salah satu perlindungan privasi dan data pribadi tersebut berkenaan bagaimana data pribadi tersebut akan diproses termasuk data sensitif dari pengguna yang apabila disebarkan ke pihak yang tidak bertanggung jawab akan berpotensi menimbulkan kerugian finansial, bahkan mengancam keamanan dan keselamatan pemilikinya.

Pasal 57 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan jo. Pasal 17 huruf h angka 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang pada intinya mengatur bahwa setiap orang berhak atas rahasia kondisi kesehatan pribadinya yang telah dikemukakan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan dan setiap badan publik wajib membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali, salah satunya, mengenai riwayat, kondisi dan perawatan, pengobatan kesehatan fisik, dan psikis seseorang, karena bila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengungkapkan rahasia pribadi.⁹ Oleh karena urgensi dan tingginya risiko kebocoran data aplikasi kesehatan khususnya aplikasi telemedicine, pemerintah akhirnya meresmikan Rancangan Undang Undang Perlindungan Data Pribadi menjadi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi). Undang-Undang inilah yang kemudian menjadi acuan baru dalam perkembangan pengaturan

⁹ Rosadi Dewi Sukmadilaga Andrea, "Upaya Hukum Terhadap Pelanggaran Implementasi Internet Of Things (Iot) Di Bidang Pelayanan Kesehatan Menurut Ketentuan Perlindungan Data Pribadi", *Suara Keadilan*, Vol. 21, No. 2, (2020), hlm. 30-45.

perlindungan data pribadi di Indonesia termasuk dalam halnya data pribadi pasien telemedicine. Dalam praktiknya, maka perlindungan hukum data pasien selama menjalani pelayanan kesehatan telemedicine merujuk kepada Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi tersebut.¹⁰ Maka dari itu aspek hukum dalam mendapatkan penanganan pelayanan kesehatan Tertuang dalam Pasal 28H ayat (1) Undang – Undang Dasar 1945. Dimana kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia yang dijamin hak nya secara konstitusional dan Kesehatan adalah faktor penentu bagi kesejahteraan sosial.¹¹

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum apa yang didapat konsumen pengguna layanan kesehatan dalam konsultasi dokter melalui aplikasi halodoc?
2. Upaya hukum apa yang dapat ditempuh bagi pasien yang bermasalah terhadap pelayanan kesehatan dalam konsultasi dokter melalui aplikasi halodoc?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan yaitu sebagai berikut:

¹⁰ Hidayat Fahrul, “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pasien Telemedicine Dalam Menerima Pelayanan Medis Berbasis *Online*”, *JURNAL FUSION*, Vol. 3, No. 7, (2023), hlm. 31–41.

¹¹ Ray Faradillahisari Nursowfa, “Handling of Health Services During the Covid-19 Pandemic in the Perspective of Health Law”, *Inicio Legis*, Vol. 1, No. 1, (2020), hlm. 1–17.

1. Mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima dalam konsultasi dokter melalui aplikasi halodoc.
2. Mengetahui bagaimana upaya hukum yang ditempuh bagi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan dalam konsultasi dokter melalui aplikasi halodoc.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Melihat bagaimana pelaksanaan yang terjadi terhadap perlindungan hukum pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan dalam konsultasi dokter melalui aplikasi halodoc.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi masyarakat yaitu melihat bagaimana perlindungan hukum pasien dan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan dalam pelayanan kesehatan berbasis online melalui aplikasi halodoc.