



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS APLIKASI *ONLINE***

Devina Martha Listianingrum*, Budiharto, Siti Mahmudah
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : devinamarthalistia@gmail.com

Abstrak

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, kehidupan manusia turut berubah. Kemajuan teknologi, komunikasi dan internet sekarang ini membuat kegiatan masyarakat menjadi lebih mudah dan cepat. Sistem *online* memberikan perubahan dalam membeli barang, memesan transportasi, makanan hingga pelayanan kesehatan dilakukan secara *online*. Belakangan ini, banyak bermunculan aplikasi praktik kedokteran melalui aplikasi secara *online*. Dengan adanya pelayanan kesehatan melalui aplikasi secara *online* konsumen dapat menghemat waktu dan biaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan hukum antara para pihak dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi *online* dan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi *online*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif, menggunakan data sekunder berupa buku, artikel dan perundang-undangan yang terkait. Penelitian ini mendapatkan hasil, yakni hubungan antara perusahaan aplikasi dan konsumen merupakan hubungan independen, hubungan antara perusahaan aplikasi dan dokter, apotek, ataupun pihak lainnya merupakan hubungan kemitraan, dan hubungan antara konsumen dengan mitra perusahaan aplikasi adalah hubungan antara penyedia dengan pengguna dari barang dan/atau jasa. Tanggung jawab perusahaan aplikasi sebenarnya hanya sebatas mengenai penggunaan aplikasi. Sedangkan, tanggung jawab terhadap risiko yang diterima konsumen merupakan tanggung jawab dari mitra dari perusahaan aplikasi bersangkutan yang muncul akibat kelalaian dan kurang hati-hati dalam menjalankan tugas profesionalnya atau tidak dipenuhinya hak-hak konsumen yang telah diatur dalam undang-undang.

Kata kunci: Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi *Online*; Hubungan Hukum; Perlindungan Hukum

Abstract

Along with the advancement of information technology, human life has also changed. The progress of technology, communication and the internet now makes community activities easier and faster. The online system provides changes in buying goods, ordering transportation, food and health services online. Lately, there have been many emerging medical practice applications through online applications. With the existence of health services through online applications consumers can save time and money. This study aims to determine legal relationships between parties in online application-based health services and to find out legal protection for consumers in online application-based health services. The research method used is a normative juridical method, using secondary data in the form of books, articles and relevant legislation. This research gets results, namely the relationship between application companies and consumers is an independent relationship, the relationship between application companies and doctors, pharmacies, or other parties is a partnership relationship, and the relationship between consumers and application company partners is the relationship between providers and users of goods and / or services. The actual corporate responsibility of the application is limited to the use of the application. Whereas, the responsibility for the risks received by consumers is the responsibility of the partners of the relevant application companies that arise due to negligence and inadvertent conduct of their professional duties or non-fulfillment of consumer rights stipulated in the law.

Keywords: *Online Application Based Health Services; Legal Relations; Legal Protection*



I. PENDAHULUAN

Era globalisasi telah membawa perubahan di berbagai bidang kehidupan, termasuk perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memegang peranan penting dalam pembangunan. Perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial secara signifikan berlangsung demikian cepat.

Adanya fenomena pelayanan kesehatan berbasis aplikasi *online* ini erat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang secara yuridis merujuk pada Undang - Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Hal ini jelas memberikan definisi tentang upaya kesehatan pada Pasal 1 angka 11 yaitu setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat, juga mengenai perlindungan bagi pasien diatur di dalam Undang – Undang ini. Namun, Undang - Undang ini tidak memberikan gambaran yang jelas mengenai pelayanan kesehatan yang bersifat *online* yang dihubungkan dengan Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai wadah aplikasi *online* tersebut.

Beberapa contoh perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* di Indonesia adalah:

1. Halodoc menawarkan layanan agar pengguna untu berkonsultasi

dengan dokter , membeli obat secara *online* dari apotek dan layanan untuk mengecek hasil laboratorium secara *online*. Layanan ini memungkinkan petugas dapat mengambil darah pengguna di rumah atau kantor mereka;

2. Alodokter menawarkan informasi seputar kesehatan seperti macam-macam penyakit, obat, dan tips hidup sehat. Selain mencari informasi, pengguna juga bisa berkonsultasi langsung kepada dokter;
3. Dokter.id menawarkan layanan kepada pengguna seperti dapat mengakses informasi seputar kesehatan, berkonsultasi langsung dengan dokter, dan menyediakan sebuah platform untuk memeriksa bagian tubuh yang sakit;
4. Klikdokter masalah kesehatan menghadirkan layanan konsultasi dan media informasi seputar kesehatan serta menghadirkan fitur direktori yang bisa diakses oleh siapa saja;
5. MedikaApp menghadirkan layanan pencarian dokter berdasarkan lokasi dan keahlian spesialisasi yang dimiliki.
6. Homecare24 merupakan layanan penyedia jasa perawat dan *caregiver* secara *online*.¹

Perjanjian berbentuk transaksi elektronik yang digunakan pada pelayanan kesehatan *online* jelas menunjukkan segi hukum teknologi

¹<https://www.google.co.id/amp/s/id.techinasi.com/kumpulan-startup-kesehatan-di-indonesia/amp/> (diakses pada 15 Januari 2019)



informasi. Teknologi informasi menurut Butir 3 Pasal 1 Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi. Dengan demikian, pelaksanaan atas perjanjian yang berbentuk transaksi elektronik juga harus diselenggarakan sesuai dengan hukum teknologi informasi. Dalam hal ini, asas-asas perjanjian yaitu asas kebebasan berkontrak serta prosedur pembuatan perjanjian tertulis juga harus disesuaikan dengan hukum teknologi informasi. Oleh karena itu, Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik berlaku sebagai *lex specialis* terhadap ketentuan-ketentuan umum tentang hukum perjanjian yang diatur dalam Buku III KUH Perdata, yang mengatur mengenai informasi, dokumen, dan tanda tangan elektronik. Secara umum dikatakan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, yang merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia.

Di sisi lain aplikasi yang menyediakan layanan kesehatan *online*, masih menjadi pusat perhatian belakangan ini dikarenakan dalam menjalankan kegiatan usahanya dinilai masih belum memiliki payung hukum yang pasti, padahal dalam suatu transaksi sangat dimungkinkan adanya pihak yang dirugikan. Untuk tujuan memperjelas kedudukan

aplikasi yang menyediakan pelayanan kesehatan *online* serta perlindungan konsumen dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi inilah yang menjadi dasar dilakukan penelitian dalam skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS APLIKASI *ONLINE*”

Dalam penulisan hukum ini, penulis mencoba merumuskan beberapa permasalahan yang hendak diangkat yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan hukum para pihak dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi *online* di Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi *online*?

II. METODE

A. Metode Pendekatan

Metodologi penelitian yang diterapkan dalam setiap ilmu selalu disesuaikan dengan ilmu pengetahuan yang menjadi induknya.²

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif.

Spesifikasi penelitian dalam penulisan hukum ini adalah deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan peraturan perundangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan dalam penelitian ini.³

²Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1990), halaman 9.

³ Ronny Hanitijo Soemitro. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1990. Halaman 97



Data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini diperoleh melalui studi kepustakaan. Data dari studi kepustakaan ini berupa data sekunder. Data sekunder yakni data sudah dalam bentuk jadi seperti data dalam bentuk dokumen dan publikasi.⁴ Data sekunder ini berguna sebagai landasan teori untuk mendasari penganalisaan pokok-pokok permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat. Dalam hal ini bahan yang digunakan oleh penulis adalah:

- 1) Kitab Undang - Undang Hukum Perdata (KUHPER)
- 2) Kitab Undang - Undang Hukum Dagang
- 3) Undang - Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 4) Undang - Undang No. 23 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 5) Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 6) Undang - Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
- 7) Buku-buku yang berkaitan dengan perlindungan hukum pada umumnya, dan buku-buku yang berkaitan dengan perjanjian, informasi dan transaksi elektronik, kesehatan, kedokteran, dan

perlindungan konsumen pada khususnya.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum sekunder yaitu bahan pustaka yang memuat informasi tentang bahan hukum primer atau merupakan bahan - bahan hukum yang erat hubungan dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis serta memahami bahan - bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder ini diantaranya terdiri dari:

- 1) Hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan materi penelitian
- 2) Jurnal
- 3) Artikel
- 4) Surat kabar
- 5) Website (World Wide Website) internet

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang digunakan antara lain:

- 1) Kamus Hukum;
- 2) Kamus Besar Bahasa Indonesia;
- 3) Ensiklopedia

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studi pustaka, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan melakukan penelusuran dan menelaah bahan pustaka (literatur, hasil penelitian, majalah ilmiah, buletin ilmiah, jurnal ilmiah dsb). Studi pustaka merupakan langkah awal metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang

⁴ Rianto Adi. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit. 2004. Halaman 57 dalam Sus Wienarti Handayani. Skripsi. 2010



dapat mendukung dalam proses penulisan.

Seluruh data yang telah terkumpul, kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Yakni metode yang menganalisis terhadap data yang terdiri dari kalimat – kalimat, atau dalam hal ini tidak berwujud angka. Data tersebut kemudian diuraikan dan disusun secara sistematis menggunakan metode deduktif induktif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hubungan Hukum Para Pihak dalam Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Online

Menurut Soeroso, hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hukum sebagai himpunan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan sosial memberikan suatu hak kepada subjek hukum untuk berbuat sesuatu atau menuntut sesuatu yang diwajibkan oleh hak itu, dan terlaksananya kewenangan/hak dan kewajiban tersebut dijamin oleh hukum. Hubungan hukum dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi *online* ini terbagi menjadi hubungan antara perusahaan aplikasi dengan mitranya (dokter, apotek, dll), hubungan antara perusahaan aplikasi dengan konsumen, dan hubungan antara mitra dari perusahaan aplikasi dengan konsumen.

1. Hubungan Dokter Atau Mitra Lainnya (Apotek, Rumah Sakit, Dll) Dengan Perusahaan Aplikasi

Dokter serta mitra lainnya (apotek, rumah sakit, dll) tidak memiliki hubungan kerja dengan perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* karena perusahaan aplikasi ini hanya berstatus sebagai pelaku usaha penghubung. Hubungan antara dokter serta mitra lainnya dengan perusahaan aplikasi ini adalah hubungan kemitraan. Sebagai contoh disebutkan dalam Pasal 6 Syarat dan Ketentuan Aplikasi Halodoc maupun Alodokter “.....*Penyedia Layanan hanya merupakan mitra kerja Kami, bukan pegawai, agen atau perwakilan Kami*”.

Menurut Pasal 1 angka 8 Undang - Undang No. 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil yang kemudian diganti dengan Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, kemitraan adalah kerjasama usaha antara usaha kecil dan usaha menengah atau usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan.

Menurut Pasal 1 angka 15 Undang - Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, hubungan kerja sebagai hubungan antara pengusaha dengan pekerja atau buruh berdasarkan perjanjian kerja mempunyai unsur pekerjaan, upah, dan perintah. Unsur pekerjaan yang dimaksud di atas adalah pekerjaan yang sudah diberikan oleh perusahaan. Sementara disini, dokter maupun mitra lainnya tidak menerima



perintah kerja dari perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online*.

Unsur upah yang dimaksud di atas adalah kompensasi berupa uang tertentu yang besar jumlahnya tetap dalam periode tertentu. Perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* tidak memberikan gaji kepada dokter ataupun mitra lainnya. Jumlah konsultasi serta *order* yang didapat oleh dokter atau mitra lainnya yang mempengaruhi seberapa besar pendapatannya, yang nantinya akan dibagi dua dengan perusahaan aplikasi sesuai kesepakatan yang telah disetujui dalam perjanjian kemitraannya.

Unsur perintah yang dimaksud adalah perintah kerja yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* tidak memberikan perintah kepada dokter ataupun mitra lainnya, melainkan konsumen yang memberikan perintah. Berdasarkan ketiga unsur yang telah disebutkan di atas, perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* dengan dokter serta mitra lainnya tidak memenuhi unsur untuk memiliki hubungan kerja, melainkan hanya hubungan kemitraan. Sehingga para dokter serta mitra lainnya yang berstatus sebagai mitra juga tidak dapat menuntut hak-hak yang biasa diterima pekerja pada umumnya.

Kewajiban perusahaan aplikasi sesuai dengan kegiatan usaha perusahaan ini adalah menjalankan dan mengembangkan suatu teknologi aplikasi yang kemudian digunakan untuk menghubungkan penyedia jasa dan konsumen jasa. Adapun hak yang diterima oleh perusahaan aplikasi adalah mendapat pendapatan dari

pembayaran yang dilakukan oleh konsumen untuk penggunaan jasa penyedia layanan kesehatan (dokter atau mitra lainnya) yaitu kegiatan konsultasi ataupun *order*. Pembagian mengenai besaran hasil pendapatannya diatur dalam kesepakatan yang disahkan pada perjanjian kemitraannya.

Sedangkan, kewajiban dokter dan mitra lainnya adalah bekerja/berpraktik *online* sesuai dengan jadwal yang telah ditentukannya sendiri. Hak mereka adalah dapat mengatur jam bekerja atau praktik *online* sesuai keinginannya dan menerima pendapatan dari pembayaran oleh konsumen yang besarnya akan dibagi dengan perusahaan aplikasi sesuai kesepakatan dalam perjanjian kemitraannya.

2. Hubungan Konsumen Dengan Perusahaan Aplikasi

Hubungan antara konsumen dengan perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* diatur didalam Pasal 11 Angka 1 dari Syarat dan Ketentuan Aplikasi: "*Hubungan Kami dengan Anda merupakan suatu hubungan independen dan di antara kita tidak ada hubungan keagenan, kemitraan, usaha patungan, karyawan-perusahaan atau pemilik waralaba-pewaralaba yang akan timbul dengan adanya Ketentuan Penggunaan ini*".

Hubungan hukum yang terjadi antara perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* dengan konsumen dapat disebut sebagai perjanjian terkait tata cara dan ketentuan-ketentuan penggunaan aplikasi, seperti yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan dari Aplikasi

ini: “Dengan mengunduh, memasang, dan/atau menggunakan aplikasi atau web app, konsumen setuju bahwa konsumen telah membaca, memahami, mengetahui, menerima, dan menyetujui seluruh informasi, syarat-syarat, dan ketentuan-ketentuan penggunaan aplikasi atau web app yang terdapat dalam Ketentuan Penggunaan Ini. Ketentuan penggunaan ini merupakan suatu perjanjian sah terkait tata cara dan persyaratan penggunaan aplikasi atau web app atau website antara konsumen dengan pengelola aplikasi atau web app atau website yaitu penyedia layanan”

Kewajiban dari perusahaan aplikasi yang berstatus sebagai penghubung adalah menyediakan aplikasi sebagai platform bertemunya penyedia jasa dengan konsumen (pengguna jasa) selain itu sebagai pelaku usaha penghubung, perusahaan aplikasi menghubungkan konsumen dengan penyedia jasa apabila terdapat pertanyaan, keluhan, maupun permohonan ganti rugi dari konsumen (pengguna jasa) kepada penyedia jasa sedangkan hak yang diterima oleh perusahaan aplikasi adalah menerima pembayaran yang nantinya akan dibagi sesuai kesepakatan dalam perjanjian kemitraan antara perusahaan aplikasi dan penyedia jasa kesehatan.

Lalu, kewajiban konsumen sebagai pengguna jasa diatur dalam Pasal 5 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

a) *Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang*

dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

b) *Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;*

c) *Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;*

d) *Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.*

Hak yang diterima oleh konsumen dari perusahaan aplikasi adalah dapat menggunakan aplikasi untuk melakukan transaksi elektronik dengan penyedia jasa dan didengar maupun dibantu untuk penyelesaian apabila ada pertanyaan, keluhan maupun permohonan ganti rugi karena adanya kerugian.

3. Hubungan Dokter Atau Mitra Lainnya (Apotek, Rumah Sakit, Dll) Dengan Konsumen

Untuk mengetahui hubungan hukum antara dokter dan mitra lainnya dengan konsumen, perlu diketahui terlebih dahulu Kebijakan Umum yang berlaku di perusahaan aplikasi layanan kesehatan yang bersangkutan. Sebagai contoh, mengutip Syarat dan Ketentuan dari Aplikasi Halodoc serta Aplikasi Alodokter yang antara lain menyebutkan bahwa:

“1. ...,

2. *Aplikasi ini merupakan aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai sarana untuk menghubungkan Anda dengan pihak ketiga yang menyediakan jasa atau menjual barang kepada Anda seperti (tetapi tidak terbatas pada) dokter, apotek, laboratorium, dan/atau kurir (“Penyedia Layanan”).*

3. ...,

4. ...,

5. Untuk menghindari keragu-raguan, Kami bukan merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan, apotek, tempat penyelenggaraan praktik medis, maupun kurir." Dari penjelasan tersebut dapat kita lihat bahwa perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* merupakan perusahaan teknologi, bukan perusahaan pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan. Hubungan hukum antara dokter atau mitra lainnya (sebagai penyedia layanan) dengan pengguna aplikasi merupakan hubungan hukum antara penyedia jasa dengan konsumen.

Kewajiban dari dokter maupun mitra lainnya pada aplikasi pelayanan kesehatan *online* ini sebagai penyedia jasa adalah menyediakan jasa yang diperlukan oleh konsumen sesuai dengan kebutuhannya serta menjalankan kewajiban lainnya sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a) *Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;*
- b) *Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;*
- c) *Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- d) *Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;*
- e) *Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau*

mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f) *Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- g) *Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.*

Sedangkan hak dari dokter maupun mitra lainnya pada aplikasi pelayanan kesehatan *online* ini adalah menerima pendapatan dari pembayaran oleh konsumen besarnya disesuaikan dengan kesepakatan dalam perjanjian kemitraan antara perusahaan aplikasi dan penyedia jasa kesehatan dan menerima perlindungan hukum saat melaksanakan tugas sesuai dengan profesinya seperti yang tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, juga hak-hak lainnya dari pelaku yang diatur dalam Undang – Undnang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a) *Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- b) *Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;*

- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dengan demikian, dokter maupun mitra lainnya sebagai penyedia layanan jasa wajib memenuhi hak konsumen yang diatur dalam Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak

sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

- i) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak konsumen sebagai pengguna jasa kesehatan ini diperjelas dalam Pasal 58 Undang - Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan yang menyebutkan “Setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya.”

Lalu, kewajiban konsumen sebagai pengguna jasa diharuskan untuk menceritakan keadannya yang sebenar-benarnya apabila sedang menggunakan pelayanan kesehatan secara *online* dan kewajiban konsumen lainnya yang diatur dalam Pasal 5 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

II. Hubungan Hukum Para Pihak dalam Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi *Online*

Setiap transaksi tentunya tidak pernah terlepas dengan adanya resiko,



baik dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Untuk memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi maka perlu adanya pertanggungjawaban dari masing-masing pihak. Tanggung jawab adalah sesuatu yang timbul karena adanya hubungan hukum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terkait.

Transaksi elektronik antara perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* dan konsumen sudah dimulai ketika konsumen atau pengguna men-download aplikasi jasa layanan kesehatan *online* tertentu. Dalam proses instalasi, calon konsumen diminta untuk memberi pilihan setuju atau tidak setuju pada syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online*. Apabila calon konsumen memencat tombol setuju, pada saat itulah kontrak elektronik lahir. Ini adalah tahapan penting yang seringkali dilewati oleh penginstall aplikasi, di mana calon konsumen belum sepenuhnya paham dan membaca secara teliti syarat dan ketentuan dari aplikasi yang ditetapkan oleh perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online*.

Secara sederhana, untuk menentukan kata sepakat dalam syarat dan ketentuan ini ketika pihak yang menerima penawaran yaitu konsumen melakukan 'click' pada bagian persetujuan (*agreement*). Meski demikian, pihak konsumen tetap memiliki keleluasaan untuk melakukan penolakan. Hal ini biasanya diatur di dalam sistem elektronik agar seseorang tetap bisa melakukan pembatalan. Oleh

memfasilitasi pilihan pembatalan, biasanya disediakan pilihan 'cancel' dan pilihan 'back' selain pilihan 'next'. Dengan adanya pilihan pembatalan, maka perjanjian yang ditawarkan akan terhindar dari unsur pemaksaan.

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam *click-wrap agreement* ini adalah penempatannya yang harus bisa di lihat secara jelas oleh pihak konsumen. Secara sistem, pihak yang menawarkan harus mengatur sistem elektroniknya sedemikian rupa agar tidak bisa melakukan 'click' sebelum ia membaca syarat dan ketentuan yang ditawarkan. Hal ini biasanya diatur dengan cara melakukan 'scrolling' terhadap *dialogue box* yang muncul pada sistem elektronik. Untuk dapat membubuhkan tanda tangan dalam elektronik pada syarat dan ketentuan maka konsumen harus melakukan verifikasi dan autentikasi untuk memastikan bahwa syarat dan ketentuan yang dibubuhi tanda tangan itu valid.

Untuk memahami tanggung jawab hukum perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* harus dipahami bahwa usaha melalui teknologi aplikasi bukan merupakan suatu klasifikasi bidang usaha. Dalam KBLI maupun Daftar Negatif Indonesia tidak diatur mengenai "usaha melalui teknologi aplikasi". Hal ini dikarenakan teknologi aplikasi dalam hal ini berfungsi sebagai penghubung atau *channel* kegiatan usaha, dan bukan bidang usaha secara khusus. Dengan merujuk bidang usaha sebagai perusahaan teknologi aplikasi, bentuk usaha perusahaan yang bergerak di teknologi aplikasi bidang ini menyebabkan perusahaan seperti



Halodoc dan Alodokter dinilai tidak perlu untuk mengurus izin usaha di bidang kesehatan.

Perusahaan penyedia jasa aplikasi dalam layanan kesehatan *online* seperti Halodoc dan Alodokter hanya memiliki tanggung jawab terhadap penggunaan aplikasi karena statusnya yang hanya sebagai penghubung antara konsumen dengan penyedia layanan kesehatan yaitu mitra dari perusahaan aplikasi ini, yang penyelesaiannya bisa dengan mengirimkan keluhan melalui *electronic mail* kepada pihak perusahaan aplikasi terkait dan melalui forum penyelesaian sengketa yang terdapat dalam klausula syarat dan ketentuan aplikasi. Apabila di kemudian hari konsumen dirugikan oleh pelayanan kesehatan yang disediakan oleh mitra perusahaan aplikasi yang terdapat dalam aplikasi pelayanan kesehatan *online*, di mana berdasarkan syarat dan ketentuan yang ditetapkan, perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* memiliki dasar untuk melepaskan diri dari tanggung jawab, seperti yang terdapat dalam Pasal 6 ayat 1 Syarat dan Ketentuan Aplikasi Halodoc yang menyatakan *“Kami tidak bertanggung jawab atas cedera, kematian, kerusakan atau kerugian langsung maupun tidak langsung, materiil maupun immateriil yang disebabkan oleh interaksi antara para Penyedia Layanan dengan Anda melalui Aplikasi. Kami juga tidak bertanggung jawab atas kesalahan atau tindakan apapun yang dilakukan oleh para Penyedia Layanan selama pelaksanaan Layanan. Penyedia Layanan hanya merupakan mitra kerja Kami, bukan pegawai, agen atau perwakilan Kami”*, Pasal 6 ayat

3 Syarat dan Ketentuan Aplikasi Halodoc yang menyatakan *“Dengan menggunakan Aplikasi, Anda setuju bahwa Kami tidak bertanggung jawab kepada Anda atau pun kepada pihak lainnya untuk segala kerugian yang disebabkan oleh tindakan yang diambil Anda atau pihak lain berdasarkan pemesanan obat, vitamin alat kesehatan, dan Lab Service (Layanan Laboratorium) melalui Aplikasi. Ketentuan tersebut di atas akan tetap berlaku meskipun Anda tidak lagi menggunakan Aplikasi.”*, Pasal 10 Syarat dan Ketentuan Aplikasi Halodoc yang menyatakan *“Aplikasi atau Web App ini disediakan “sebagaimana adanya” dalam arti Anda mengakui dan menyetujui bahwa seluruh risiko yang ditimbulkan dari penggunaan fitur Aplikasi atau Web App oleh Anda tetap sepenuhnya ada pada Anda dan Anda tidak memiliki hak untuk meminta ganti rugi apapun dari Kami.”*

Selain Halodoc, perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* lainnya yaitu Alodokter juga memiliki dasar untuk melepaskan diri dari tanggung jawab, maka konsumen tidak dapat berbuat apa-apa. Seperti yang terdapat dalam Pasal 6 Huruf A Syarat dan Ketentuan Aplikasi Alodokter yang menyatakan *“Kami tidak bertanggung jawab atas cedera, kematian, kerusakan, atau kerugian apa pun yang dialami oleh Anda akibat praktik Penyedia Layanan atau pihak ketiga lain apa pun. Kami juga tidak bertanggung jawab atas pelanggaran atau tindakan kriminal apa pun yang dilakukan oleh Penyedia Layanan mana pun selama melaksanakan Layanan. Penyedia Layanan hanyalah mitra kerja kami,*



bukan karyawan, agen, atau perwakilan kami.”, dan Pasal 7 Huruf A dari Syarat dan Ketentuan Aplikasi Alodokter yang menyatakan “Anda setuju untuk melindungi, memberikan ganti rugi, dan membebaskan kami dan pihak mana pun yang menerima ganti rugi dari dan terhadap semua dan tuntutan, biaya, kerusakan, kerugian, tanggung jawab, dan pengeluaran (termasuk biaya pengacara)”

Keabsahan dari perikatan yang muncul sebagai konsekuensi dari pilihan setuju atas syarat dan ketentuan yang ada pada saat proses instalasi dapat dikaji dari aspek hukum perjanjian. Menurut Subekti, kemungkinan dimana seseorang yang memberikan jawaban atas penawaran tidak membaca surat penawaran, itu menjadi tanggungannya sendiri, di mana menurut hukum dianggap sepantasnya membaca surat-surat penawaran yang diterimanya dalam waktu sesingkat-singkatnya. Secara hukum, alasan tidak atau belum membaca isi perjanjian tidak dapat mengakibatkan batalnya suatu perjanjian. Itulah mengapa ketelitian dalam membaca syarat-syarat perjanjian yang ditawarkan oleh pihak lain menjadi syarat mutlak.

Apa yang dikemukakan oleh Subekti mengenai teori penawaran dan penerimaan yang menjadi dasar dari momentum lahirnya perjanjian rupanya telah diadopsi oleh Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasal 20 ayat (1) Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menggariskan bahwa kecuali ditentukan lain oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi

pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui penerima. Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik tersebut harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik (vide Pasal 20 Ayat (2) Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik).

Suatu perjanjian yang sah wajib dibuat dengan memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif. Syarat subjektif berhubungan erat dengan subjek hukum dan jika dikaitkan dengan perjanjian melalui media internet, subjek hukum itu adalah perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* dan konsumen. Dalam konteks Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* dan konsumen secara timbal balik saling mengirim dan menerima informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik. Syarat subjektif perjanjian di antaranya berisi identitas subjek hukum perjanjian. Jika mengacu pada contoh proses pengikatan perjanjian yang berlaku di perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* seperti Halodoc dan Alodokter, calon konsumen diwajibkan untuk mengisi tabel atau isian berupa nama, alamat, nomor telepon, pekerjaan, alamat email, dan seterusnya. Setelah tabel atau isian tersebut sudah terisi, calon konsumen harus memencet tombol ‘daftar’. Ketika tahapan ini terpenuhi, syarat subjektif berupa rincian identitas subjek hukum sudah melekat pada transaksi elektronik yang sedang dilakukan.

Syarat selanjutnya adalah syarat objektif, di mana syarat ini berkaitan langsung dengan perjanjian. Pilihan ikon layanan, penentuan lokasi apotek, serta pilihan dokter untuk layanan konsultasi sudah masuk pada penentuan prestasi atau objek perjanjian. Ketika tahapan ini sudah terlewati, saat itu pula hak dan kewajiban perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan online dan konsumen mulai berlaku secara sah.

Pada dasarnya perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* seperti Halodoc dan Alodokter yang merupakan perusahaan penyedia jasa teknologi yang menghubungkan antara konsumen dengan penyedia layanan jasa kesehatan (dokter serta mitra lainnya) tidak berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, karena kedudukan aplikasi ini yang hanya sebagai penghubung antara penyedia jasa dengan konsumen. Apabila suatu saat ditemukan kerugian bagi konsumen dan dengan alasan yang dapat diterima kenapa kerugian tersebut dapat terjadi yang menyebabkan timbulnya suatu keluhan atau tuntutan penggantian rugi itu akan ditujukan kepada pihak penyedia jasa (mitra dari aplikasi penyedia layanan kesehatan).

Permohonan pertanggungjawaban yang ditujukan kepada dokter atau mitra lainnya sebagai penyedia layanan kesehatan atas kesalahannya yang merugikan konsumen yang disebabkan oleh kelalaian dan kurang hati-hati dalam menjalankan tugas profesionalnya. Dalam kedudukan dokter ataupun pihak lainnya yang berstatus sebagai *attending physician* (mitra), maka dokter serta mitra lainnya bertanggung jawab sendiri

atas kelalaian tindakan atau pemberian barang dan/jasa tersebut.

Pertanggungjawaban dokter dan mitra lainnya sebagai penyedia jasa kesehatan/pelaku usaha yang menyediakan jasa kesehatan diatur dalam Pasal 19 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

a) *Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.*

b) *Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.*

c) *Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.*

d) *Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.*

Pertanggungjawaban ini diatur pula dalam Pasal 58 Undang - Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan yang menyebutkan “*Setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya.*”

Permohonan pertanggung jawaban yang ditujukan kepada penyedia jasa yang berstatus sebagai mitra dari perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online* seperti Halodoc dan Alodokter, akan di proses keluhannya karena kedudukan aplikasi ini sebagai penghubung antara penyedia jasa (mitra) dengan konsumen.

Menurut Pasal 29 Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, dalam hal tenaga kesehatan diduga melakukan kelalaian dalam menjalankan profesinya, kalalaian tersebut harus diselesaikan terlebih dahulu melalui mediasi. Namun, apabila nanti ditemukan keadaan ketika penyedia jasa layanan kesehatan (mitra dari perusahaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan *online*) menolak untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke badan penyelesaian konsumen atau ke badan peradilan tempat di mana konsumen itu berada tercantum dalam Pasal 23 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang - Undang itu disebutkan bahwa pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Maka dari itu, salah satu unsur penting yang diatur dalam perjanjian, termasuk perjanjian elektronik adalah mengenai forum penyelesaian sengketa, yang pada umumnya diletakkan pada

bagian akhir kontrak, tepatnya sebelum bagian penutup. Pada aplikasi Halodoc mengenai forum penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 11 ayat 7 dari Syarat dan Ketentuan Aplikasi Halodoc, sedangkan pada aplikasi Alodokter hal ini diatur dalam Pasal 10 huruf d dari Syarat dan Ketentuan Aplikasi ini.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana tersebut diatas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Hubungan hukum para pihak dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi online di Indonesia terdiri atas hubungan hukum antara perusahaan aplikasi dengan mitranya, hubungan antara perusahaan aplikasi dengan konsumen, dan hubungan antara mitra dari perusahaan aplikasi dengan konsumen. Hubungan antara perusahaan aplikasi dengan mitranya merupakan sebuah hubungan kemitraan bukan hubungan kerja karena tidak memenuhi unsur-unsur hubungan kerja yang terdapat dalam Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan yaitu pekerjaan, upah dan perintah. Hubungan kemitraan ini dilaksanakan berdasarkan perjanjian kemitraan yang telah disepakati antara perusahaan aplikasi dengan mitranya. Hubungan antara perusahaan aplikasi dengan konsumen dimulai ketika konsumen men-download aplikasi jasa layanan kesehatan *online* tersebut dan menyatakan setuju dengan klausula-klausula yang terdapat dalam syarat dan ketentuan yang diterapkan



oleh perusahaan aplikasi. Hubungan perusahaan aplikasi dengan konsumen merupakan suatu hubungan independen dan di antara para pihak tersebut tidak ada hubungan keagenan, kemitraan, usaha patungan, karyawan-perusahaan atau pemilik waralaba-pewaralaba sesuai dengan yang disebutkan dalam Syarat dan Ketentuan dari perusahaan aplikasi. Sedangkan, hubungan hukum antara konsumen dengan mitra (penyedia jasa layanan kesehatan) dari perusahaan aplikasi baru terjadi ketika konsumen akan menggunakan jasa dari penyedia jasa layanan tersebut. Maka hubungan hukum yang timbul adalah hubungan antara penyedia jasa dengan konsumen pengguna jasa tersebut.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi online yang diberikan oleh perusahaan aplikasi hanya sebatas tanggung jawab terhadap penggunaan aplikasi karena statusnya yang hanya sebagai penghubung antara konsumen dengan penyedia layanan kesehatan yaitu mitra dari perusahaan aplikasi ini. Pertanggungjawaban terhadap layanan kesehatan merupakan pertanggungjawaban dari pihak-pihak lainnya yang menyediakan pelayanan kesehatan pada aplikasi berstatus sebagai *attending physician* (mitra) yang bertanggung jawab sendiri terhadap kesalahannya apabila merugikan konsumen yang disebabkan oleh kelalaian dan kurang hati-hati dalam menjalankan tugas profesionalnya atau tidak dipenuhinya hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang. Perusahaan aplikasi sebagai penghubung antara konsumen dengan mitranya yang

menyediakan jasa layanan kesehatan, akan membantu konsumen untuk meneruskan keluhan ataupun permohonan pertanggungjawaban berupa ganti kerugian kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Namun apabila penyedia jasa layanan kesehatan menolak untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke badan penyelesaian konsumen atau ke badan peradilan tempat di mana konsumen itu berada tercantum dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau forum penyelesaian sengketa yang telah disepakati dalam Syarat dan Ketentuan Aplikasi.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Buku Literatur:

- Soemitro, Ronny Hanitijo. 1990. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 1990.
- Adi, Rianto. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman
- Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers
- Nasution, Bahder Johan. 2005. *Hukum Kesehatan (Pertanggungjawaban Dokter)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Satrio, J. 1992. *Hukum Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti



Jurnal :

Chandriana, Canggih. 2017.
Pertanggungjawaban PT-Gojek
Indonesia Terhadap Pelaksana
Pengangkutan Penumpang.
Diponegoro Law Journal. Vol.
6. No. 1

Dr. H. Yunanto, S.H. 2011.
Pertanggungjawaban Dokter
Dalam Transaksi Terapeutik.
Jurnal Law Reform

at-dan-ketentuan (diakses pada
28 Maret 2019)

<https://www.google.co.id/amp/s/id.techinasia.com/kumpulan-startup-kesehatan-di-indonesia/amp/>
(diakses pada 15 Januari 2019)

Peraturan Perundang-undangan :

Kitab Undang - Undang Hukum
Perdata (KUHPER)

Undang - Undang No. 11 Tahun 2008
tentang Informasi dan Transaksi
Elektronik

Undang - Undang No. 23 Tahun 1992
sebagaimana telah diubah
dengan Undang - Undang No.
36 Tahun 2009 tentang
Kesehatan

Undang – Undang No. 8 Tahun 1999
tentang Perlindungan
Konsumen

Undang – Undang No. 29 Tahun
2004 tentang Praktik
Kedokteran

Website:

Tim Halodoc. Syarat dan Ketentuan.
Diakses dari
<https://www.Halodoc.com/syarat-dan-ketentuan> (diakses pada
11 Maret 2019)

Tim Alodokter. Syarat dan Ketentuan.
Diakses dari
<https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan>