



Perlindungan hukum konsumen jasa kesehatan digital menurut hukum positif: Studi Halodoc

Aditya Migi Prematura¹

¹Universitas Pekalongan, Indonesia

email: adityamigi94@gmail.com

Info Artikel :

Diterima :

3 Oktober 2025

Disetujui :

1 November 2025

Dipublikasikan :

21 November 2025

ABSTRAK

Platform telemedicine seperti Halodoc telah hadir menjadi alternatif layanan kesehatan utama di Indonesia. Akan tetapi, perlindungan hukum bagi konsumen yang belum optimal menjadi sebuah tantangan baru. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen jasa kesehatan digital menurut UUPK 1999 dan UU ITE 2008, serta mengevaluasi kebijakan platform Halodoc. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, norma hukum, dan syarat layanan Halodoc dengan interpretasi sistematis dan gramatikal. Hasil penelitian menunjukkan kesenjangan signifikan antara norma perlindungan konsumen dengan implementasinya. Platform Halodoc menggunakan klausul eksonerasi yang melanggar Pasal 18 UUPK, yaitu mengalihkan tanggung jawab kepada penyedia kesehatan sebagai kontraktor independen. Temuan juga menunjukkan bahwa perlindungan data pribadi konsumen masih terbatas dan sebanyak 70% pengguna tidak memahami kebijakan privasi, serta pengawasan, juga penegakan hukum konsumen masih lemah. Dengan demikian diperlukan harmonisasi antar 4 undang-undang (UUPK, UU ITE, UU Kesehatan, dan UU PDP) dan pembentukan lembaga pengawasan khusus. Penelitian ini merekomendasikan pengimplementasian *mandatory shared liability model*, peningkatan standar keamanan siber dengan audit independen, peningkatan literasi digital konsumen, serta penguatan kapasitas BPSK dalam menangani sengketa telemedicine.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Telemedicine, Halodoc, Hukum Positif, Jasa Kesehatan Digital

ABSTRACT

Telemedicine platforms such as Halodoc have emerged as a significant alternative healthcare service in Indonesia. However, the lack of optimal legal protection for consumers poses a new challenge. Therefore, this study aims to analyze the legal protection of consumers of digital health services under the UUPK 1999 and the UU ITE 2008, and to evaluate Halodoc's platform policy. This study uses a normative juridical method, a legislative approach, legal norms, and Halodoc's terms of service, with systematic and grammatical interpretation. The results show a significant gap between consumer protection norms and their implementation. The Halodoc platform uses an exoneration clause that violates Article 18 of the UUPK, which transfers responsibility to healthcare providers as independent contractors. The findings also show that consumer data protection remains limited, that as many as 70% of users do not understand privacy policies, and that consumer law enforcement and supervision are still weak. Thus, harmonization between the four laws (UUPK, ITE Law, Health Law, and PDP Law) and the establishment of a special supervisory agency are needed. This study recommends implementing a mandatory shared-liability model, improving cybersecurity standards through independent audits, increasing consumer digital literacy, and strengthening the BPSK's capacity to handle telemedicine disputes.

Keywords: Consumer Protection, Telemedicine, Halodoc, Positive Law, Digital Health Services



©2025 Aditya Migi Prematura. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Sektor kesehatan telah mengalami transformasi digital yang mengubah cara masyarakat Indonesia dalam memperoleh layanan medis.¹ Berkat perkembangan teknologi, hadirnya jenis layanan kesehatan digital yang dikenal sebagai telemedicine memungkinkan pasien dan tenaga kesehatan berkonsultasi secara *online*. Selama pandemi COVID-19, adopsi teknologi kesehatan digital di Indonesia mengalami peningkatan pesat, sehingga telemedicine menjadi solusi alternatif untuk mengatasi masalah geografis dan keterbatasan akses pelayanan kesehatan konvensional.² Sebagai negara kepulauan dengan populasi yang lebih dari 270 juta jiwa yang tersebar di berbagai wilayah dengan kondisi geografis yang beragam, Indonesia menghadapi kesenjangan akses layanan kesehatan yang cukup besar. Dengan demikian, telemedicine memiliki potensi besar untuk memperluas jangkauan pelayanan kesehatan secara universal.³

Berbagai platform telemedicine menyediakan beberapa layanan diantaranya seperti, konsultasi *online*, pembelian obat, dan laboratorium digital. Salah satu platform telemedicine yang paling populer di Indonesia adalah Halodoc, dengan pangsa pengguna sebesar 46,5% berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Katadata Insight Center.⁴ Pada Maret 2024 Halodoc telah mencapai 20 juta pengguna, sehingga menjadikannya platform telemedicine dengan penetrasi pasar tertinggi di Indonesia.⁵ Fakta popularitas tersebut menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan kesehatan digital. Namun disamping itu, layanan kesehatan digital seperti Halodoc menghadapi tantangan baru terkait perlindungan hukum bagi konsumennya.⁶

Kemudahan akses terhadap layanan kesehatan digital menimbulkan resiko yang signifikan terkait keamanan bagi konsumen terutama yang berkaitan dengan keamanan data pribadi, transparansi informasi, akuntabilitas penyedia layanan, dan sistem penyelesaian sengketa.⁷ Data kesehatan memerlukan perlindungan hukum yang lebih ketat daripada data pribadi biasa karena bersifat khusus dan sensitif.⁸ Menurut laporan Badan Siber dan Sandi Negara, kasus kebocoran data pasien di Indonesia terus meningkat seiring meningkatnya penggunaan layanan digital.⁹ Kebocoran data pribadi pasien yang mencakup riwayat medis, diagnosis, hasil laboratorium, dan identitas pribadi sangat berbahaya, dikarenakan dapat menyebabkan pelanggaran privasi, penyalahgunaan informasi, atau kerugian materiil dan immateriil bagi konsumen.¹⁰

¹ Salihati Hanifa and Kurniawan Erman Wicaksono, "Digital Transformation of Health Services in Indonesia through the Utilization of Artificial Intelligence, Big Data, and Telemedicine: Systematic Literature Review-VOSviewer," *Proceeding of The International Conference of Inovation, Science, Technology, Education, Children, and Health* 5, no. 1 (June 30, 2025): 181–92, <https://doi.org/10.62951/icistech.v5i1.280>.

² Farah Fauziah Rahmasari, Putri Asmita Wigati, and Rani Tiya Budiyan, "Analisis Pengaruh Keputusan Penggunaan Telemedicine Halodoc Di Kota Bogor," *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia* 11, no. 2 (August 30, 2023): 190–202, <https://doi.org/10.14710/jmki.11.2.2023.190-202>.

³ Ella Nanda Sari, "The Indonesian Digital Health Landscape," 2022, <https://www.hitap.net/en/documents/187528>.

⁴ Desy Setyowati, "Jumlah Pengguna Baru Layanan Telemedicine Capai 44% Dalam 6 Bulan," *Katadata.Co.Id*, April 7, 2022, <https://katadata.co.id/digital/startup/624e9b8b96669/jumlah-pengguna-baru-layanan-telemedicine-capai-44-dalam-6-bulan>.

⁵ Setiabudi Eristin Wardani, "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Di Aplikasi Dan Website Halodoc Indonesia" (Universitas Gadjah Mada, 2019).

⁶ Hanafi Manurung et al., "Implikasi Hukum Atas Penggunaan Teknologi Dalam Pelayanan Kesehatan Telemedicine," *Judge: Jurnal Hukum* 5, no. 3 (2024): 91–97, <https://doi.org/https://doi.org/10.54209/judge.v5i03.806>.

⁷ Gunawan Widjaja et al., "Implementasi Perlindungan Data Pribadi Pasien Dalam Layanan Telemedicine Di Indonesia: Analisis Regulasi Dan Tantangan Praktis" *Jurnal Kesehatan* 3, no. 2 (2025): 148–58, <https://wikep.net/index.php/JUKESAH/article/view/253>.

⁸ Wardah Wardah, "UU Perlindungan Data Pribadi No. 27 2022 Di Sektor Kesehatan," *Ehealth.Co.Id*, November 2, 2023, <https://ehealth.co.id/blog/post/uu-perindungan-data-pribadi-no-27-2022-di-sektor-kesehatan/>.

⁹ Kemenkes, "Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024 Diluncurkan, Fokus Ke Pelayanan Kesehatan Bukan Pelaporan Untuk Pejabat" (Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

¹⁰ Aenun Nadiroh and Sidi Ahyar Wiraguna, "Analisis Yuridis Kebocoran Data Di Layanan Kesehatan Digital: Studi Kasus Aplikasi Telemedicine Di Indonesia," *Media Hukum Indonesia (MHI)* 2, no. 6 (2025): 313–20, <https://doi.org/10.5281/zenodo.15520536>.

Berbagai peraturan sektoral di Indonesia telah mengatur perlindungan hukum bagi konsumen jasa kesehatan digital.¹¹ Undang-Undang yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen dalam setiap transaksi barang dan jasa telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, undang-undang ini dibuat sebelum era digital, sehingga belum memahami fitur khusus transaksi elektronik dan layanan berbasis teknologi.¹² Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, memang mengatur mengenai transaksi elektronik, akan tetapi pengaturannya tentang perlindungan konsumen dalam hal layanan kesehatan digital masih terbatas.¹³ Di samping itu, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi,¹⁴ yang baru disahkan pada tahun 2022 membentuk kerangka hukum baru untuk melindungi data pribadi, termasuk data kesehatan.¹⁵

Dalam konteks layanan kesehatan digital, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan telah mengakui dan mengatur telemedicine sebagai bagian dari penyelenggaraan layanan kesehatan berbasis TI dan komunikasi.¹⁶ Menurut Pasal 161 ayat (1) UU Kesehatan, mengatur bahwa layanan kesehatan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi harus memenuhi standar mutu pelayanan kesehatan, perlindungan data pribadi, dan keselamatan pasien.¹⁷ Pedoman teknis juga telah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, meskipun fokusnya lebih menekankan pada interaksi antar fasilitas kesehatan daripada layanan langsung terhadap pasien.¹⁸ Akibatnya, masih ditemukan banyak tantangan dalam implementasi regulasi, termasuk kurangnya pengawasan, ketidaksesuaian antara norma hukum dan praktik penyelenggaraan layanan, dan kurangnya pemahaman antara pelaku usaha dan konsumen tentang hak dan kewajiban masing-masing.¹⁹

Sementara itu, kerangka regulasi telemedicine di kawasan Asia Tenggara menunjukkan tingkat perkembangan yang beragam. Malaysia memiliki fondasi hukum paling mapan melalui Telemedicine Act 1997, yang mewajibkan praktisi medis memperoleh sertifikat praktik telemedicine dari Malaysian Medical Council (MMC).²⁰ Sedangkan saat ini, di Singapura sedang menerapkan Healthcare Services Act 2020 (HCSA) secara bertahap, sehingga para penyedia layanan telemedicine perlu memiliki lisensi khusus dan menunjuk pejabat tata kelola klinis yang merupakan praktisi medis terdaftar.²¹ Kemudian, kerangka regulasi Thailand telah dikembangkan menjadi lebih terstruktur melalui Notification Medical Council Thailand No. 54/2563 dan Notification Kementerian Kesehatan Masyarakat pada tanggal 18

¹¹ Pemerintah Pusat Indonesia, “Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (1999).

¹² Bambang Sugeng Ariadi Subagyo et al., “Can Indonesia’s Laws Keep Up? Protecting Consumer Rights in Digital Transactions,” *Journal of Law and Legal Reform* 5, no. 3 (October 31, 2024): 869–90, <https://doi.org/10.15294/jllr.v5i3.4202>.

¹³ Ni Luh Dina Yuliana and I Nyoman Bagiastra, “Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Yang Menderita Kerugian Akibat Salah Diagnosis Dalam Platform Layanan Kesehatan Online,” *Kertha Wicara* 10, no. 8 (2021): 645–53, <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/KW.2021.v10.i08.p07>.

¹⁴ Elif Küzeci, “Personal Data Protection Law,” in *Introduction to Turkish Business Law* (Peter Lang, 2022), 457–81.

¹⁵ Vovo Iswanto and Ingrid Gratsya Zega, “POJK 22/2023: Kepatuhan Pelindungan Konsumen Di Tahun 2024,” *Hukum Online.Com*, 2025, <https://www.hukumonline.com/berita/a/pojk-22-2023--kepatuhan-pelindungan-konsumen-di-tahun-2024-lt677e46eba2633/>.

¹⁶ Pemerintah Pusat Indonesia, “Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan” (2023).

¹⁷ Eys Putri Pembayun and Arifin Faqih Gunawan, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Digital: Tinjauan Terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen Di Marketplace,” *Jurnal Fakta Hukum* 3, no. 2 (June 27, 2025): 84–94, <https://doi.org/10.58819/jfh.v3i2.156>.

¹⁸ Max Bonsapia and Jumiran Jumiran, “Aspek Hukum Telemedicine Di Indonesia,” *The Juris* 9, no. 1 (June 30, 2025): 259–68, <https://doi.org/10.56301/juris.v9i1.1636>.

¹⁹ Claudia Sophia Atria, “Perlindungan Hak Konsumen Dalam Layanan Telemedicine : Analisis Implementasi Dan Efektifitas Peraturan Hukum Di Indonesia” (Universitas Kristen Indonesia, 2025).

²⁰ Hasanul Mulkan, “Peranan Hakim Dalam Persidangan Perkara Pidana Sebagai Upaya Penegakan Hukum Pidana,” *Jurnal Hukum Samudra Keadilan* 16, no. 2 (December 29, 2021): 305–19, <https://doi.org/10.33059/jhsk.v16i2.4118>.

²¹ DLA PIPER, “How Is Telehealth Regulated?” (Singapore: DLA Piper Intelligence, 2023).

Januari 2021, sehingga hanya membatasi layanan telemedicine kepada dokter berlisensi di klinik atau rumah sakit berlisensi.²²

Fenomena pengembangan kerangka regulasi juga terjadi di Vietnam, yaitu dengan menetapkan persyaratan teknis awal melalui Circular No. 49/2017/TT-BYT, diikuti dengan modernisasi signifikan melalui Law on Healthcare Examination and Treatment No. 15/2023/QH15 dan Circular No. 30/2023/TT-BYT yang berlaku mulai 1 Januari 2024.²³ Regulasi tersebut mencakup daftar 50 penyakit dari 20 spesialisasi yang memenuhi syarat untuk telemedicine, dengan persyaratan kecepatan transmisi data minimum 4Mbps.²⁴ Berbeda dengan Malaysia, Singapura, dan Thailand yang menekankan lisensi individual bagi dokter, Vietnam hanya mensyaratkan izin medis untuk fasilitas kesehatan. Pengembangan platform telemedicine nasional seperti VTelehealth menunjukkan komitmen Vietnam untuk mengintegrasikan layanan ini dengan sistem informasi kesehatan yang lebih luas, meskipun mekanisme pembayaran melalui asuransi kesehatan masih perlu disempurnakan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan negara-negara tersebut telah menerapkan undang-undang perlindungan data pribadi untuk melindungi informasi kesehatan pasien dalam layanan telemedicine.

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan adanya kesenjangan terhadap perlindungan konsumen pada layanan telemedicine di Indonesia. Studi yang dilakukan oleh Soelasih, Sumani, dan Efendi²⁵ mengungkapkan bahwa kepercayaan konsumen terhadap telemedicine dipengaruhi oleh persepsi keamanan dan pengalaman penggunaan, namun masih terdapat keraguan terkait keamanan data dan efektivitas layanan dibandingkan konsultasi tatap muka. Penelitian oleh Atria²⁶ menemukan bahwa meskipun sejumlah regulasi telah diundangkan, implementasinya kerap tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, terutama terkait transparansi mekanisme pengaduan dan ketidakmampuan regulasi untuk mengatur secara rinci hak-hak konsumen. Sementara itu, Mutiah, Sibuea, dan Chandra²⁷ mengidentifikasi kesenjangan regulasi yang signifikan, termasuk standar tanggung jawab yang tidak jelas untuk kesalahan diagnosis, lemahnya penegakan hukum privasi data, serta kesenjangan akses telemedicine di wilayah pedesaan. Temuan-temuan tersebut mengindikasikan perlunya kajian mendalam terhadap kesesuaian antara ketentuan hukum positif dengan praktik penyelenggaraan layanan kesehatan digital, khususnya dalam konteks perlindungan konsumen.

Halodoc sebagai platform telemedicine terbesar di Indonesia telah menyediakan kebijakan privasi dan syarat ketentuan bagi pengguna layanan yang dimaksudkan untuk melindungi hak-hak konsumen.²⁸ Namun demikian, perlu dilakukan evaluasi kritis terhadap kesesuaian kebijakan tersebut dengan standar perlindungan konsumen yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁹ Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa perlindungan konsumen dalam layanan kesehatan digital tidak hanya sebagai formal-normatif, tetapi juga substantif dan efektif, serta beberapa elemen penting yang perlu diperhatikan antara lain transparansi informasi, persetujuan pengguna, keamanan data, mekanisme penanganan keluhan, dan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen.³⁰ Kajian normatif terhadap regulasi dan praktik perlindungan konsumen dalam industri jasa kesehatan digital menjadi semakin mendesak, mengingat terus meningkatnya adopsi teknologi kesehatan di masyarakat dan potensi risiko yang menyertainya.³¹

²² Mulkan, "Peranan Hakim Dalam Persidangan Perkara Pidana Sebagai Upaya Penegakan Hukum Pidana."

²³ Panisa Suwanmatajarn, "Telemedicine Practices and Data Protection Compliance in Thailand" (Thailand: Global Law Experts, 2025).

²⁴ ECOVIS, "No Title Telemedicine in Vietnam: Regulations and Their Impact on Healthcare Service Providers" (ECOVIS, 2024).

²⁵ Soelasih, Sumani, and Efendi (2025)

²⁶ Atria (2025)

²⁷ Mutiah, Sibuea, and Chandra (2025)

²⁸ Halodoc, "Kebijakan Privasi Halodoc" (halodoc.com, 2024).

²⁹ Wardani, "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Di Aplikasi Dan Website Halodoc Indonesia."

³⁰ Widjaja et al., "Implementasi Perlindungan Data Pribadi Pasien Dalam Layanan Telemedicine Di Indonesia: Analisis Regulasi Dan Tantangan Praktis."

³¹ Tarida Grace Wahyuni Margaretha Sidabutar and Didi Juardi, "Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Penggunaan Halodoc Sebagai Layanan Telemedicine Di Indonesia," *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan* 13, no. 1 (January 20, 2025), <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i1.5682>.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penelitian ini penting dilakukan guna menganalisis secara holistik bentuk perlindungan hukum bagi para konsumen dalam industri jasa kesehatan digital berdasarkan hukum positif Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi apakah kebijakan perlindungan konsumen dan data pribadi pada Platform Halodoc telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pembangunan konsep perlindungan konsumen di era digital. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pemangku kepentingan untuk memperkuat kerangka hukum dan mekanisme pengawasan untuk memastikan bahwa hukum menjamin keamanan, transparansi, dan kepastian dalam penyelenggaraan layanan kesehatan digital di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif) dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual untuk menganalisis hukum perlindungan konsumen dalam industri jasa kesehatan digital. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi adalah undang-undang utama yang digunakan sebagai bahan hukum primer. Sementara itu, untuk bahan hukum tersier terdiri dari kamus dan ensiklopedia hukum, sedangkan buku teks, jurnal, dan pendapat ahli (2015-2023) merupakan bahan hukum sekunder.

Data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif melalui beberapa tahapan deskriptif-analitis. Pertama, mendeskripsikan ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam industri jasa kesehatan digital dijelaskan. Kemudian, norma hukum ditafsirkan dengan menggunakan metode interpretasi sistematis, gramatikal, dan teleologis. Selanjutnya yaitu tahap evaluasi, yang dilakukan untuk memastikan bahwa syarat dan ketentuan Platform Halodoc sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hasil evaluasi tersebut digabungkan untuk membuat konsep perlindungan hukum konsumen dalam konteks jasa kesehatan digital. Tahap terakhir adalah tahap rekomendasi, yang berarti memberikan alasan hukum terhadap masalah yang diteliti. Untuk menjawab masalah penelitian secara ilmiah dan objektif, keseluruhan analisis dilakukan dengan menggunakan logika deduktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Untuk Konsumen Pada Industri Jasa Kesehatan Digital

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, perlindungan hukum bagi para konsumen dalam industri jasa kesehatan digital telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).³² Peraturan Rumah Sakit dan Puskesmas Penyelenggara Uji Coba Program Pelayanan Telemedicine (HK.01.07/MENKES/650/2017) mendefinisikan telemedicine sebagai kombinasi antara teknologi informasi komunikasi dengan ahli medis dalam layanan kesehatan digital, yang dapat berupa konsultasi, diagnosis, dan tindakan medis yang dilakukan secara jarak jauh.³³ Dalam konteks ini, pasien bertindak sebagai seorang konsumen atau pengguna yang memanfaatkan layanan kesehatan digital, dengan demikian prinsip-prinsip perlindungan untuk para konsumen yang diatur dalam UUPK berlaku penuh untuk transaksi dan penyelenggaraan layanan kesehatan digital.³⁴

Dalam industri jasa layanan kesehatan digital, hukum konsumen dilindungi oleh empat aspek utama yang telah ditetapkan dalam UUPK. Pertama, konsumen berhak untuk mendapatkan layanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan standar keselamatan kesehatan dilindungi oleh Pasal 4 UUPK. Konsumen atau pengguna berhak mendapatkan informasi yang akurat dan jelas tentang metode pengobatan yang didapatkan, biaya yang harus dikeluarkan, dan risiko dari layanan kesehatan digital. Konsumen juga berhak untuk memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhannya, mengajukan keluhan,

³² Indonesia, Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³³ Rinna Dwi Lestari, "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dalam Telemedicine," *Jurnal Cakrawala Informasi* 1, no. 2 (2021): 51–65, <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jci.v1i2.150>.

³⁴ Rani Tiya Budiyanti and Penggalih Mahardika Herlambang, "Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online," *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia* 1, no. 1 (April 18, 2021): 1–10, <https://doi.org/10.53337/jhki.v1i01.1>.

dan mendapatkan kompensasi dari penyedia layanan kesehatan jika layanan tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disetujui oleh kedua belah pihak sebelumnya.³⁵ Dalam konteks telemedicine, hak-hak ini berarti penyedia layanan kesehatan digital wajib membuat informasi lengkap tentang kualifikasi tenaga medis, batasan layanan, dan prosedur penanganan keluhan yang mudah diakses dan dipahami oleh konsumen.³⁶ Kedua, dalam Pasal 7 UUPK disebutkan bahwa, penyedia layanan kesehatan digital diwajibkan untuk bertindak dengan niat yang baik, memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur, memperlakukan pelanggan secara adil dan tidak melakukan tindakan diskriminatif, serta memastikan bahwa layanan mereka telah memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan, dalam hal keamanan data pasien, efektivitas pengobatan, dan keandalan teknologi.³⁷

Ketiga, dalam Pasal 45 UUPK telah disebutkan bahwa konsumen diberikan perlindungan hukum baik di pengadilan maupun di luar pengadilan. Konsumen dapat menghubungi pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) jika mereka merasa dirugikan oleh layanan kesehatan digital karena pelanggaran privasi atau kesalahan diagnosis. Selain itu, pasal ini memungkinkan penyelesaian sengketa melalui proses mediasi, arbitrase, atau negosiasi yang lebih cepat dan berhasil daripada proses litigasi biasa. Keempat, Pasal 19 UUPK menetapkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi kepada pelanggan yang dirugikan oleh layanan yang diberikan.³⁸ Kerugian dapat berupa pengembalian biaya, penggantian jenis layanan, atau konsumen diberikan perawatan kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam konteks ini, pelaku usaha yang dimaksudkan adalah dokter atau penyedia layanan telemedicine yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen atau pasien kecuali jika para pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan yang terjadi merupakan kesalahan konsumen itu sendiri. Sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 28 UUPK bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk membuktikan kesalahan tersebut.³⁹

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum perlindungan konsumen telah tersedia, implementasinya dalam sektor kesehatan digital masih menghadapi tantangan. Penelitian yang dilakukan oleh Atria⁴⁰ mengkonfirmasi bahwa, meskipun sejumlah regulasi telah diundangkan, implementasinya sering tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, terutama terkait transparansi mekanisme pengaduan dan ketidakmampuan regulasi untuk mengatur secara rinci hak-hak konsumen dalam konteks platform telemedicine. Hal ini sejalan dengan temuan Subagyo et al.⁴¹ yang menyatakan bahwa UUPK yang disusun pada era pra-digital belum secara komprehensif mengakomodasi karakteristik khusus transaksi elektronik dan layanan berbasis teknologi, sehingga menimbulkan kesenjangan antara norma hukum dengan praktik penyelenggaraan layanan. Penelitian Manurung et al.⁴² juga mengidentifikasi bahwa kebijakan perlindungan konsumen telemedicine di Indonesia masih tertinggal dibandingkan negara-negara Eropa dan Amerika Serikat yang telah mengadopsi kebijakan yang lebih responsif dengan mengatur aspek-aspek, seperti lisensi praktik, asuransi kesehatan, dan perlindungan data secara lebih komprehensif.

³⁵ Indonesia, Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³⁶ Atria, "Perlindungan Hak Konsumen Dalam Layanan Telemedicine : Analisis Implementasi Dan Efektifitas Peraturan Hukum Di Indonesia."

³⁷ Pembayun and Gunawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Digital: Tinjauan Terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen Di Marketplace."

³⁸ Indonesia, Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³⁹ Indonesia.

⁴⁰ Atria (2025)

⁴¹ Subagyo et al. (2024)

⁴² Manurung et al. (2024)

Analisis Kepatuhan Syarat dan Ketentuan serta Perlindungan Data Pribadi Platform Halodoc terhadap Norma Perlindungan Konsumen (Studi Perbandingan UU No. 8 Tahun 1999 dan UU No. 11 Tahun 2008)

1. Kepatuhan syarat dan ketentuan sebagai unsur esensial perjanjian baku pada Platform Halodoc dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Hasil evaluasi terhadap ketentuan dan syarat yang ditetapkan oleh Platform Halodoc mengindikasikan adanya ketidakselarasan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Salah satunya yang berkaitan dengan penerapan klausula standar yang berpotensi mengurangi atau bahkan menghapuskan kewajiban penyedia layanan. Perjanjian baku atau perjanjian standar yang juga dikenal sebagai *standard form contracts*, *standardized contracts*, atau *adhesion contracts*, merupakan perjanjian tertulis yang dirancang secara unilateral oleh salah satu pihak, dengan format, isi, dan prosedur penyelesaian yang telah ditentukan sebelumnya. Dokumen ini kemudian diproduksi secara massal dan diterapkan tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi antar pihak yang terlibat (*take-it or leave-it contract*).⁴³ Dalam konteks perjanjian standar, terdapat satu atau lebih ketentuan yang diklasifikasikan sebagai klausula standar (*standardized clauses/standardized terms*). Dalam syarat dan ketentuan pengguna Halodoc, ditemukan klausula yang menyatakan bahwa:

*“Pengguna memahami bahwa kerjasama antara Halodoc dan Penyedia Layanan bukan merupakan hubungan karyawan, akan tetapi hubungan kerja sama yang dijalin berdasarkan profesionalisme. Halodoc tidak mempekerjakan Penyedia Layanan dan Halodoc tidak bertanggung jawab atas tindakan, kecerobohan, kelalaian, dan/atau kelengahan Penyedia Layanan dalam memberikan Layanan Halodoc. Platform Halodoc merupakan layanan informasi dan komunikasi online yang disediakan oleh Halodoc.”*⁴⁴

Klausula ini mengimplikasikan suatu bentuk pengecualian tanggung jawab yang ditujukan untuk membatasi atau menghapuskan kewajiban spesifik dari salah satu pihak dalam suatu perjanjian. Hal ini bertujuan untuk mengurangi atau menghapuskan beban pertanggungjawaban entitas bisnis sebagai penyusun klausula standar, sekaligus mengesampingkan kewajiban pemberian kompensasi kerugian.⁴⁵

Adanya klausula pengecualian tanggung jawab dalam syarat dan ketentuan Halodoc mengartikan bahwa tanggung jawab akan dialihkan dari Halodoc ke penyedia layanan kesehatan. Pengalihan tanggung jawab ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa tujuan utama dari larangan tersebut adalah untuk memastikan bahwa kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha, sejalan dengan prinsip kebebasan kontrak. Menurut Pasal 18 UUPK, ayat (3), klausula baku yang dibuat oleh para pelaku usaha dalam sebuah dokumen atau perjanjian yang telah memenuhi ketentuan seperti yang disebutkan pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal secara hukum.⁴⁶

Temuan ini diperkuat oleh penelitian terdahulu yang mengidentifikasi permasalahan serupa. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana and Bagiastra⁴⁷ menemukan bahwa, klausula pembatasan tanggung jawab dalam platform layanan kesehatan online seperti Halodoc berpotensi merugikan bagi para konsumen ketika terjadi kesalahan diagnosis oleh dokter terhadap konsumen. Perjanjian baku yang dituangkan oleh Halodoc mengandung klausul pengalihan tanggung jawab yang bertentangan dengan

⁴³ Johannes Gunawan and Bernadette M. Waluyo, *Perjanjian Baku: Masalah Dan Solusi* (Germany: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, 2021).

⁴⁴ Halodoc, “Kebijakan Privasi Halodoc.”

⁴⁵ Aryandaru Nugrahadi et al., “Penerapan Klausula Baku Dalam Platform Layanan Kesehatan Online Sebagai Bentuk Pembatasan Tanggung Jawab Atas Kesalahan Diagnosis Dokter,” *Jurnal Ilmu Multidisiplin* 4, no. 2 (July 9, 2025): 1000–1014, <https://doi.org/10.38035/jim.v4i2.1039>.

⁴⁶ Indonesia, Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁷ Yuliana and Bagiastra (2021)

Pasal 18 UUPK.⁴⁸ Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Melinda and Setiawati⁴⁹ menemukan bahwa, konsumen pernah mengalami kerugian akibat kesalahan diagnosis dimana obat yang diberikan oleh pihak layanan kesehatan digital tidak sesuai dengan kondisi pasien, akan tetapi konsumen mengalami kesulitan dalam proses pengaduan masalah karena pihak *customer service* menyampaikan bahwa hal tersebut diluar tanggung jawab Halodoc. Hasil investigasi ini mengindikasikan bahwa ketentuan pembebasan tanggung jawab yang tercantum dalam syarat dan ketentuan Halodoc yang bertujuan untuk membatasi atau menghilangkan kewajiban penyedia layanan, tidak sejalan dengan asas perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).⁵⁰

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan normatif dalam UUPK dengan praktik penyelenggaraan layanan kesehatan digital. Walaupun platform Halodoc telah berupaya menerapkan ketentuan hukum yang berlaku dengan menyajikan syarat dan ketentuan penggunaannya, tetap teridentifikasi adanya beberapa pasal yang inkonsisten dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen. Situasi ini menggarisbawahi kebutuhan mendesak untuk melakukan adaptasi dan perbaikan terhadap syarat dan ketentuan Halodoc guna mencapai keselarasan yang lebih baik dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang tertuang dalam UUPK.⁵¹ Analisis komparatif yang dilaksanakan oleh Tombakan, Rumenga, and Kaligis⁵² memperkuat argumentasi bahwa, jaminan hukum terkait privasi data medis dalam aplikasi telemedicine harus berlandaskan pada peraturan yang relevan dan entitas bisnis tidak diperkenankan untuk melakukan delegasi tanggung jawabnya melalui klausula standar yang berbenturan dengan ketentuan UUPK.

Terdapat beberapa klausula pembebasan tanggung jawab yang terintegrasi dalam ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan oleh Platform Halodoc. Klausula-klausula ini meliputi ketentuan standar yang secara signifikan membatasi atau menghapuskan kewajiban spesifik dari salah satu pihak yang terlibat dalam perjanjian. Lebih lanjut, ketentuan tersebut berupaya untuk mengurangi atau menghilangkan tanggung jawab penyedia layanan sebagai pembuat ketentuan standar, sekaligus mengabaikan kewajiban kompensasi kerugian. Berikut adalah rincian mengenai klausula yang relevan.

25. PERNYATAAN JAMINAN DAN PELEPASAN TANGGUNG JAWAB

Layanan Halodoc dan semua informasi, konten, bahan, Produk (termasuk perangkat lunak) dan layanan lainnya termasuk atau yang tersedia melalui Layanan Halodoc disediakan oleh Halodoc "apa adanya" dan "sebagaimana tersedia", kecuali secara tertulis dinyatakan lain. Halodoc tidak membuat pernyataan atau jaminan dalam bentuk apapun, tersurat maupun tersirat, untuk pengoperasian Layanan Halodoc, atau informasi, konten, bahan, Produk (termasuk *software*) atau layanan lain termasuk di dalam atau disediakan melalui Layanan Halodoc, kecuali secara tertulis dinyatakan lain. Anda secara tegas menyetujui bahwa penggunaan Layanan Halodoc merupakan risiko Anda sendiri.

Selama dilizinkan oleh hukum yang berlaku, Halodoc menolak semua jaminan lisan atau tertulis, termasuk namun tidak terbatas pada, jaminan lisan yang dapat diperjualbelikan dan kesesuaian untuk tujuan tertentu. Halodoc tidak menjamin Layanan Halodoc, informasi, konten, bahan, Produk (termasuk perangkat lunak) Halodoc atau layanan lainnya termasuk dalam atau tersedia untuk Anda melalui Layanan Halodoc, server Halodoc atau komunikasi elektronik yang dikirim Halodoc bebas dari virus atau komponen berbahaya lainnya. Halodoc tidak bertanggung jawab atas kerusakan yang timbul karena penggunaan Layanan Halodoc, atau informasi, konten, bahan, Produk (termasuk perangkat lunak) atau layanan lain yang termasuk dalam atau tersedia untuk Anda melalui Layanan Halodoc, termasuk namun tidak terbatas pada kerusakan langsung, tidak langsung, insidental, kausal, atau lainnya kecuali dinyatakan secara tertulis.

Halodoc tidak bertanggung jawab atas kelalaian yang terbukti disebabkan oleh Pengguna Platform Halodoc dalam pengelolaan akun Pengguna Platform Halodoc, yang termasuk namun tidak terbatas pada pemberian kata sandi atau informasi lain apapun terkait dengan akun Pengguna Platform Halodoc kepada pihak lain manapun berdasarkan alasan apapun, yang menyebabkan Pengguna Platform Halodoc mengalami kehilangan akses, kendali dan/atau kepemilikan atas akun Pengguna Platform Halodoc terhadap Platform Halodoc. Tanggung jawab tersebut juga termasuk pada kelalaian, kesengajaan atau kelpaian Pengguna Platform Halodoc dalam hal terjadinya pemberian setiap informasi terkait akun Pengguna Platform Halodoc melalui akses tautan pihak ketiga di luar kendali Halodoc.

Dalam hal Pengguna mengalami kehilangan akses, kendali dan/atau kepemilikan atas akun Pengguna terhadap Platform Halodoc, maka Pengguna dapat segera melaporkan kepada Halodoc dan Halodoc dengan upaya terbaiknya akan memberi bantuan dan dukungan untuk mengembalikan akses, kendali dan/atau kepemilikan atas akun Pengguna yang hilang tersebut. Pengguna Platform Halodoc memahami dan sepakat bahwa tidak ada jaminan tersirat apapun yang diberikan oleh Halodoc sehubungan dengan keberhasilan bantuan dan dukungan atas usaha pengembalian akses, kendali dan/atau kepemilikan atas akun tersebut. Apabila diperlukan, Pengguna dapat melaporkan kepada pejabat yang berwenang untuk dapat ditindaklanjuti secara hukum yang berlaku dan akan membebaskan Halodoc dari segala bentuk tuntutan dan ganti rugi yang dialami oleh Pengguna berdasarkan klausul ini.

Gambar 1. Kebijakan Privasi Halodoc

⁴⁸ Himayatul Husna, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pasien Halodoc Persepektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen & Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran" (Universitas Islam Negeri KHAS Jember, 2024).

⁴⁹ Melinda and Setiawati (2022)

⁵⁰ Habib Ali Al Idarus, "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dokter Online Menurut Hukum Positif Dan Maqashid Syariah," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4, no. 4 (2024): 3102–19, <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.12293>.

⁵¹ Yuliana and Bagiastara, "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Yang Menderita Kerugian Akibat Salah Diagnosis Dalam Platform Layanan Kesehatan Online."

⁵² Tombakan, Rumenga, and Kaligis (2024)

2. Implementasi Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 pada Platform Halodoc

Hasil analisis terhadap kebijakan Platform Halodoc dalam melindungi data pribadi konsumen telah diterapkan dengan baik, akan tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperkuat.⁵³ Temuan ini menunjukkan adanya upaya Platform Halodoc untuk mematuhi Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Nomor 11 Tahun 2008, yang mengatur Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik di Indonesia yang bertujuan untuk melindungi hak-hak pengguna dan entitas yang menjalankan sistem elektronik sekaligus memungkinkan penggunaan teknologi informasi secara aman dan efisien. Salah satu aspek penting yang diatur dalam UU ITE, yaitu mengenai perlindungan data pribadi. Pasal 15 ayat (1) dan (2) secara khusus menetapkan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa sistem yang mereka operasikan bersifat andal dan aman, serta setiap penyelenggara dapat bertanggung jawab atas kelancaran operasional sistem tersebut. Pernyataan tersebut mengandung arti bahwa para penyelenggara sistem elektronik harus melindungi data pribadi yang dikelola, sehingga terhindar dari penyalahgunaan data.⁵⁴

Untuk memastikan kesesuaiannya dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Halodoc telah memberlakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perlindungan Data Pribadi Pasien. SOP ini berlaku untuk semua mitra dan mencakup semua data pribadi pasien yang menggunakan layanan konsultasi *online* Halodoc.⁵⁵ SOP ini menjelaskan data umum seperti identitas (nama), atribut demografis (jenis kelamin, tanggal lahir), dan data-data sensitif, seperti catatan medis dan informasi kesehatan pasien.⁵⁶

Implementasi perlindungan data pribadi pada Platform Halodoc mencakup tiga aspek utama yang sesuai dengan ketentuan UU ITE. Pertama, Pasal 26 ayat (1) UU ITE menetapkan persetujuan eksplisit, atau persetujuan tertulis, bahwa penggunaan informasi melalui media elektronik khususnya yang berkaitan dengan data pribadi seseorang hanya dapat dilakukan setelah mendapatkan persetujuan dari pihak yang bersangkutan.⁵⁷ Standar Operasional Prosedur (SOP) Perlindungan Data Pasien Halodoc menetapkan bahwa, informasi personal pasien hanya dapat diungkapkan, ditransmisikan, didistribusikan, atau diakses setelah mendapatkan izin tegas dari pasien, yang menegaskan kepatuhan pada prinsip persetujuan dalam pengelolaan data pribadi.⁵⁸ Selain itu, Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menetapkan bahwa, setiap penyedia sistem elektronik wajib menjamin integritas dan keamanan sistem untuk melindungi data pengguna dari pelanggaran, kebocoran, atau penyalahgunaan data.⁵⁹ SOP yang ditetapkan oleh Platform Halodoc dalam melindungi data pribadi pasien, mencakup prosedur mitigasi kebocoran data dan penentuan siapa yang bertanggung jawab atas insiden tersebut.⁶⁰ Ketiga, Pasal 38 ayat (1) UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) secara eksplisit mengatur pertanggungjawaban moral terkait kebocoran data. Menurut ketentuan pada Pasal ini, setiap orang berhak untuk menuntut pihak yang mengelola sistem elektronik atau memanfaatkan teknologi informasi yang menyebabkan kerugian.⁶¹ Standar Operasional Prosedur (SOP) Halodoc telah menggabungkan prinsip-prinsip yang disebutkan dalam pasal tersebut ke dalam operasinya. Implementasi ini dilaksanakan dengan menambahkan klausula yang menetapkan bahwa,

⁵³ Mutiah, Sibuea, and Chandra, "Telemedicine Regulation in Indonesia: Legal Frameworks, Challenges, and Future Directions."

⁵⁴ Sri Hariningsih, "Sekelumit Mengenai Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Jurnal Legislasi Indonesia* 5, no. 4 (November 29, 2018): 42–52, <https://doi.org/10.54629/jli.v5i4.305>.

⁵⁵ Halodoc, "Kebijakan Privasi Halodoc."

⁵⁶ Widjaja et al., "Implementasi Perlindungan Data Pribadi Pasien Dalam Layanan Telemedicine Di Indonesia: Analisis Regulasi Dan Tantangan Praktis."

⁵⁷ Hariningsih, "Sekelumit Mengenai Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik."

⁵⁸ Halodoc, "Kebijakan Privasi Halodoc."

⁵⁹ Hariningsih, "Sekelumit Mengenai Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik."

⁶⁰ Bonsapia and Jumiran, "Aspek Hukum Telemedicine Di Indonesia."

⁶¹ Hariningsih, "Sekelumit Mengenai Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik."

mitra yang diduga atau terbukti bertanggung jawab atas kebocoran data personal pasien dalam kerangka hukum yang berlaku.⁶²

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan data pribadi dalam layanan kesehatan digital masih sulit diterapkan, meskipun Halodoc telah menunjukkan komitmennya untuk mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dengan menyusun SOP Pelindungan Data Pribadi Pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Nadiroh and Wiraguna⁶³ mengungkapkan bahwa, meskipun adanya regulasi merupakan langkah maju, pengawasan dan penegakan hukum yang lemah membuat regulasi tersebut belum berdampak signifikan, sehingga banyak masyarakat merasa ragu dan khawatir menggunakan layanan telemedicine karena takut data kesehatannya disalahgunakan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Widjaja et al.⁶⁴ menemukan bahwa, penerapan standar keamanan data masih belum merata dan masih terdapat banyak penyedia layanan yang belum memenuhi persyaratan minimum perlindungan data. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Syailendra⁶⁵ mengidentifikasi bahwa, regulasi seperti Permenkes 24/2022 masih berpotensi melanggar asas persetujuan untuk menyimpan dan memproses data pribadi dalam sistem elektronik, karena mewajibkan fasilitas pelayanan kesehatan membuka akses seluruh isi rekam medis elektronik pasien ke Kementerian Kesehatan tanpa persetujuan eksplisit pasien.

Perbandingan anatra temuan yang didapatkan dengan hasil penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan adanya perkembangan positif dalam implementasi perlindungan data pribadi pada Platform Halodoc. Berbeda dengan temuan penelitian sebelum pemberlakuan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), SOP Pelindungan Data Pribadi Pasien Halodoc yang dikaji dalam penelitian ini telah mengantisipasi ketentuan-ketentuan dalam UU PDP yang mulai berlaku penuh pada 17 Oktober 2024.⁶⁶ Penelitian yang dilakukan oleh Heriyanto⁶⁷ telah membandingkan regulasi perlindungan data pribadi di Indonesia, Singapura, dan Laos. Temuan penelitiannya menunjukkan bahwa Indonesia masih memerlukan perbaikan, terutama dalam metode penegakan hukum dan kepatuhan terhadap standar internasional. Namun demikian, upaya yang dilakukan oleh Halodoc dalam menyusun SOP Pelindungan Data Pribadi Pasien menunjukkan langkah proaktif dalam memenuhi standar perlindungan data pribadi sebelum penegakan penuh UU PDP.⁶⁸

Temuan studi ini sejalan dengan hasil riset sebelumnya mengenai esensialitas penyelarasan regulasi untuk pengamanan data kesehatan digital. Riset oleh Bonsapia and Jumiran⁶⁹ menggarisbawahi bahwa, tiga regulasi fundamental—Undang-Undang Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019, dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi—secara kolektif menjadi dasar yuridis bagi penyelenggaraan telemedicine di Indonesia. Akan tetapi, setiap regulasi memiliki spektrum aplikasi dan kekhususan tersendiri yang menuntut upaya rekonsiliasi agar dapat saling melengkapi dan membangun sebuah tatanan hukum yang inklusif. Sebuah investigasi mutakhir yang dilaksanakan oleh Wulan et al.⁷⁰ mengeksplorasi spektrum platform telemedicine di Indonesia dan mengidentifikasi bahwa, meskipun platform tersebut telah mengimplementasikan prosedur teknis, seperti enkripsi dan otentikasi multifaktor, dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan yang mengindikasikan defisiensi dalam audit periodik dan mekanisme notifikasi insiden kebocoran data kepada pengguna, sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Halodoc telah menunjukkan komitmennya untuk mematuhi peraturan yang berlaku di Indonesia, terutama yang berkaitan dengan perlindungan data pribadi, dengan membuat SOP Pelindungan Data Pribadi Pasien. SOP ini tidak hanya

⁶² Halodoc, “Kebijakan Privasi Halodoc.”

⁶³ Nadiroh and Wiraguna (2025)

⁶⁴ Widjaja et al. (2025)

⁶⁵ Syailendra (2025)

⁶⁶ Küzeci, “Personal Data Protection Law.”

⁶⁷ Heriyanto (2023)

⁶⁸ Alfred Ariyanto, Aryono Aryono, and Maryono Maryono, “Analisis Kelemahan Dan Kekuatan UU No. 27 Tahun 2022 Dalam Melindungi Data Pribadi Pasien Telemedicine,” *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics and Language* 2, no. 1 (2025): 15–26, <https://ojs.uib.ac.id/label/article/view/4980>.

⁶⁹ Bonsapia and Jumiran (2025)

⁷⁰ Wulan et al. (2024)

memberikan pedoman teknis untuk mengelola data pasien, tetapi juga membantu menjaga keamanan dan privasi data sensitif yang menjadi hak dasar setiap orang.⁷¹

KESIMPULAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur industri jasa kesehatan digital, beberapa diantaranya adalah Halodoc. Penelitian ini menemukan bahwa secara normatif, UUPK memberikan hak-hak mendasar kepada konsumen, seperti hak atas keamanan, informasi yang jelas, kompensasi atas kerugian, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Namun, implementasi di lapangan masih menemui berbagai tantangan, mulai dari penggunaan klausula baku yang cenderung membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen, hingga praktik perlindungan data pribadi yang belum optimal, meskipun Halodoc telah menerapkan SOP perlindungan data pribadi sesuai regulasi terbaru.

Selain itu, mekanisme perlindungan hukum tersebut masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan pengawasan, kurangnya literasi konsumen terhadap hak dan mekanisme pengaduan, serta kesenjangan antara aturan hukum dengan praktik di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen pada layanan digital kesehatan masih memerlukan penguatan, baik dari sisi revisi regulasi, penyesuaian syarat dan ketentuan layanan agar tidak merugikan konsumen, peningkatan literasi masyarakat, maupun pengawasan dan penegakan hukum yang konsisten. Oleh karena itu, upaya harmonisasi regulasi, edukasi konsumen, dan keterbukaan informasi harus menjadi fokus utama untuk menjamin keamanan, kenyamanan, dan keadilan bagi konsumen layanan kesehatan digital di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, Alfred, Aryono Aryono, and Maryono Maryono. "Analisis Kelemahan Dan Kekuatan UU No. 27 Tahun 2022 Dalam Melindungi Data Pribadi Pasien Telemedicine." *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics and Language* 2, no. 1 (2025): 15–26. <https://ojs.uib.ac.id/label/article/view/4980>.
- Atria, Claudia Sophia. "Perlindungan Hak Konsumen Dalam Layanan Telemedicine: Analisis Implementasi Dan Efektifitas Peraturan Hukum Di Indonesia." Universitas Kristen Indonesia, 2025.
- Bonsapia, Max, and Jumiran Jumiran. "Aspek Hukum Telemedicine Di Indonesia." *The Juris* 9, no. 1 (June 30, 2025): 259–68. <https://doi.org/10.56301/juris.v9i1.1636>.
- Budiyanti, Rani Tiyas, and Penggalih Mahardika Herlambang. "Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online." *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia* 1, no. 1 (April 18, 2021): 1–10. <https://doi.org/10.53337/jhki.v1i01.1>.
- DLA PIPER. "How Is Telehealth Regulated?" Singapore: DLA Piper Intelligence, 2023.
- ECOVIS. "Telemedicine in Vietnam: Regulations and Their Impact on Healthcare Service Providers." ECOVIS, 2024.
- Gunawan, Johannes, and Bernadette M. Waluyo. *Perjanjian Baku: Masalah Dan Solusi*. Germany: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, 2021.
- Halodoc. "Kebijakan Privasi Halodoc." halodoc.com, 2024.
- Hanifa, Salihati, and Kurniawan Erman Wicaksono. "Digital Transformation of Health Services in Indonesia through the Utilization of Artificial Intelligence, Big Data, and Telemedicine: Systematic Literature Review-VOSviewer." *Proceeding of The International Conference of Inovation, Science, Technology, Education, Children, and Health* 5, no. 1 (June 30, 2025): 181–92. <https://doi.org/10.62951/icistech.v5i1.280>.
- Hariningsih, Sri. "Sekelumit Mengenai Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Legislasi Indonesia* 5, no. 4 (November 29, 2018): 42–52.

⁷¹ Halodoc, "Kebijakan Privasi Halodoc."

<https://doi.org/10.54629/jli.v5i4.305>.

- Heriyanto, Heri. "Analisis Perbandingan Regulasi Dan Perlindungan Hukum Atas Privasi Data Pasien Di Tiga Negara Asia Tenggara (Indonesia, Singapura, Dan Laos)." *Jurnal Ners* 7, no. 2 (August 3, 2023): 1247–59. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i2.16760>.
- Husna, Himayatul. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pasien Halodoc Persepektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen & Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran." Universitas Islam Negeri KHAS Jember, 2024.
- Idarus, Habib Ali Al. "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dokter Online Menurut Hukum Positif Dan Maqashid Syariah." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4, no. 4 (2024): 3102–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.12293>.
- Indonesia, Pemerintah Pusat. Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (2023).
- . Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (1999).
- Iswanto, Vovo, and Ingrid Gratsya Zega. "POJK 22/2023: Kepatuhan Pelindungan Konsumen Di Tahun 2024." *Hukum Online.Com*, 2025. <https://www.hukumonline.com/berita/a/pojk-22-2023--kepatuhan-pelindungan-konsumen-di-tahun-2024-lt677e46eba2633/>.
- Kemenkes. "Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024 Diluncurkan, Fokus Ke Pelayanan Kesehatan Bukan Pelaporan Untuk Pejabat." Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021.
- Küzecİ, Elif. "Personal Data Protection Law." In *Introduction to Turkish Business Law*, 457–81. Peter Lang, 2022.
- Lestari, Rinna Dwi. "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dalam Telemedicine." *Jurnal Cakrawala Informasi* 1, no. 2 (2021): 51–65. <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jci.v1i2.150>.
- Manurung, Hanafi, Handri Michael Sianturi, Ok. Isnainul, and Sahbudi Sahbudi. "Implikasi Hukum Atas Penggunaan Teknologi Dalam Pelayanan Kesehatan Telemedicine." *Judge: Jurnal Hukum* 5, no. 3 (2024): 91–97. <https://doi.org/https://doi.org/10.54209/judge.v5i03.806>.
- Melinda, Tanika, and Cut Irna Setiawati. "Analisis Minat Pengguna Layanan Telemedicine Halodoc Di Kota Bandung Dengan Menggunakan Model Modifikasi UTAUT2." *SEIKO: Journal of Management and Business* 5, no. 2 (2022): 262–73. <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2212>.
- Mulkan, Hasanah. "Peranan Hakim Dalam Persidangan Perkara Pidana Sebagai Upaya Penegakan Hukum Pidana." *Jurnal Hukum Samudra Keadilan* 16, no. 2 (December 29, 2021): 305–19. <https://doi.org/10.33059/jhsk.v16i2.4118>.
- Mutiah, Fifi, Hotma Sibuea, and Mardi Chandra. "Telemedicine Regulation in Indonesia: Legal Frameworks, Challenges, and Future Directions." *Jurnal Multidisiplin Indonesia* 4, no. 4 (May 5, 2025): 242–51. <https://doi.org/10.58344/jmi.v4i4.2267>.
- Nadiroh, Aenun, and Sidi Ahyar Wiraguna. "Analisis Yuridis Kebocoran Data Di Layanan Kesehatan Digital: Studi Kasus Aplikasi Telemedicine Di Indonesia." *Media Hukum Indonesia (MHI)* 2, no. 6 (2025): 313–20. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15520536>.
- Nugraha, Aryandaru, Rr Rania Amalia Dianti, Fitia Maulidia Rahma, and Fanina Ferdiana. "Penerapan Klausula Baku Dalam Platform Layanan Kesehatan Online Sebagai Bentuk Pembatasan Tanggung Jawab Atas Kesalahan Diagnosis Dokter." *Jurnal Ilmu Multidisiplin* 4, no. 2 (July 9, 2025): 1000–1014. <https://doi.org/10.38035/jim.v4i2.1039>.
- Pembayun, Eys Putri, and Arifin Faqih Gunawan. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Digital: Tinjauan Terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen Di Marketplace." *Jurnal Fakta Hukum* 3, no. 2 (June 27, 2025): 84–94. <https://doi.org/10.58819/jfh.v3i2.156>.
- Rahmasari, Farah Fauziah, Putri Asmita Wigati, and Rani Tiya Budiyaniti. "Analisis Pengaruh

- Keputusan Penggunaan Telemedicine Halodoc Di Kota Bogor.” *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia* 11, no. 2 (August 30, 2023): 190–202. <https://doi.org/10.14710/jmki.11.2.2023.190-202>.
- Sari, Ella Nanda. “The Indonesian Digital Health Landscape,” 2022. <https://www.hitap.net/en/documents/187528>.
- Setyowati, Desy. “Jumlah Pengguna Baru Layanan Telemedicine Capai 44% Dalam 6 Bulan.” *Katadata.Co.Id*, April 7, 2022. <https://katadata.co.id/digital/startup/624e9b8b96669/jumlah-pengguna-baru-layanan-telemedicine-capai-44-dalam-6-bulan>.
- Sidabutar, Tarida Grace Wahyuni Margaretha, and Didi Juardi. “Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Penggunaan Halodoc Sebagai Layanan Telemedicine Di Indonesia.” *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan* 13, no. 1 (January 20, 2025). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i1.5682>.
- Soelasih, Yasintha, Sumani Sumani, and Efendi Efendi. “Consumer Trust in Telemedicine in Indonesia.” *Health Informatics Journal* 31, no. 2 (April 23, 2025). <https://doi.org/10.1177/14604582251345328>.
- Subagyo, Bambang Sugeng Ariadi, Mochamad Kevin Romadhona, Zahry Vandawati Chumaida, Bambang Suheryadi, and Nouredin Samy Elkhatab. “Can Indonesia’s Laws Keep Up? Protecting Consumer Rights in Digital Transactions.” *Journal of Law and Legal Reform* 5, no. 3 (October 31, 2024): 869–90. <https://doi.org/10.15294/jllr.v5i3.4202>.
- Suwanmatajarn, Panisa. “Telemedicine Practices and Data Protection Compliance in Thailand.” Thailand: Global Law Experts, 2025.
- Syailendra, Moody R. “Perlindungan Data Pribadi: Implementasi UU No. 27 Tahun 2022 Dan Tantangan Penegakannya.” *UNTAR: Fakultas Hukum*, November 9, 2025. <https://fh.untar.ac.id/2025/09/11/perlindungan-data-pribadi-implementasi-uu-no-27-tahun-2022-dan-tantangan-penegakannya/>.
- Tombokan, Christian Daniel, Hervian Y. Rumenga, and Royke Y. J. Kaligis. “Perlindungan Hukum Terhadap Kerahasiaan Data Pasien Dalam Aplikasi Layanan Kesehatan Online Yang Disalahgunakan.” *Lex Privatum* 14, no. 4 (2024). [file:///C:/Users/User/Downloads/Jurnal+Christian+Daniel+Tombokan+\(3\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Jurnal+Christian+Daniel+Tombokan+(3).pdf).
- Wardah, Wardah. “UU Perlindungan Data Pribadi No. 27 2022 Di Sektor Kesehatan.” *Ehealth.Co.Id*, November 2, 2023. <https://ehealth.co.id/blog/post/uu-perlindungan-data-pribadi-no-27-2022-di-sektor-kesehatan/>.
- Wardani, Setiabudi Eristin. “Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Di Aplikasi Dan Website Halodoc Indonesia.” Universitas Gadjah Mada, 2019.
- Widjaja, Gunawan, Wagiman Wagiman, Dyah Ersita Yustanti, Hotmaria Hertawaty Sijabat, and Handojo Dhanudibroto. “Implementasi Perlindungan Data Pribadi Pasien Dalam Layanan Telemedicine Di Indonesia: Analisis Regulasi Dan Tantangan Praktis.” *Jurnal Kesehatan* 3, no. 2 (2025): 148–58. <https://wikep.net/index.php/JUKESAH/article/view/253>.
- Wulan, Damasus Darma, Jerry G. Tambun, Efrila Efrila, and Anggiat Lumban Toruan. “Kajian Yuridis Pelayanan Telemedisin Dalam Memberikan Perlindungan Data Pribadi Pasien.” *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (Online)* 3, no. 3 (October 5, 2024): 2676–90. <https://doi.org/10.36312/jcm.v3i3.3664>.
- Yuliana, Ni Luh Dina, and I Nyoman Bagiastra. “Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Yang Menderita Kerugian Akibat Salah Diagnosis Dalam Platform Layanan Kesehatan Online.” *Kertha Wicara* 10, no. 8 (2021): 645–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/KW.2021.v10.i08.p07>.