



Penerapan Klausula Baku dalam *Platform* Layanan Kesehatan *Online* sebagai Bentuk Pembatasan Tanggung Jawab atas Kesalahan Diagnosis Dokter

Aryandaru Nugrahadi^{1*}, Rr. Rania Amalia Dianti², Fitia Maulidia Rahma³, Fanina Ferdiana⁴

¹Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, aryandaru.nugrahadi-2024@fh.unair.ac.id

²Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, rr.rania.amalia-2024@fh.unair.ac.id

³Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, fitia.maulidia.rahma-2024@fh.unair.ac.id

⁴Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, fanina.ferdiana-2024@fh.unair.ac.id

*Corresponding Author: aryandaru.nugrahadi-2024@fh.unair.ac.id¹

Abstract: *The era of globalization has brought significant technological advancements, including in the healthcare sector through the innovation of Telemedicine. According to the Indonesian Ministry of Health Regulation No. 20 of 2019, Telemedicine is defined as remote healthcare services provided by healthcare professionals using information and communication technology. The Indonesian government has also issued various related regulations, such as Circular Letter No. HK.02.01/MENKES/303/2020 and Omnibus Law No. 17 of 2023 on Health, which regulate the licensing and practice qualifications for Telemedicine. While Telemedicine offers numerous benefits, there are legal challenges to be addressed, particularly regarding standard clauses in online health Platforms like Halodoc. These clauses can potentially harm consumers in cases of diagnostic errors by doctors. Therefore, this study aims to analyze the application of standard limitation of liability clauses in Telemedicine services, focusing on diagnostic errors that may harm consumers. The research method used is juridical-normative with a statutory and conceptual approach. The primary legal materials include various laws and regulations related to health, consumer protection, and information technology. Secondary legal materials consist of journals and literature providing additional explanations. This study is expected to provide recommendations for consumer protection in Telemedicine services in Indonesia.*

Keywords: *Telemedicine, Standard Clause, Consumer Protection.*

Abstrak: Era globalisasi telah menghadirkan kemajuan teknologi yang signifikan, termasuk dalam bidang kesehatan melalui inovasi Telemedicine. Berdasarkan Permenkes No. 20 Tahun 2019, Telemedicine didefinisikan sebagai pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah Indonesia juga telah mengeluarkan berbagai regulasi terkait, seperti Surat Edaran No.HK.02.01/MENKES /303/2020 dan Omnibus Law UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang mengatur

kualifikasi izin dan praktik Telemedicine. Meskipun Telemedicine menawarkan berbagai manfaat, ada tantangan hukum yang harus diatasi, khususnya terkait dengan klausula baku dalam Platform kesehatan online seperti Halodoc. Klausula ini berpotensi merugikan konsumen ketika terjadi kesalahan diagnosis oleh dokter. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan klausula baku pembatasan tanggung jawab dalam layanan Telemedicine, dengan fokus pada kesalahan diagnosis yang dapat merugikan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis-normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan konsep. Bahan hukum primer yang digunakan meliputi berbagai undang-undang dan peraturan terkait kesehatan, perlindungan konsumen, dan teknologi informasi. Bahan hukum sekunder meliputi jurnal dan literatur yang memberikan penjelasan tambahan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perlindungan konsumen dalam layanan Telemedicine di Indonesia.

Kata Kunci: Telemedis, Klausula Baku, Perlindungan Konsumen.

PENDAHULUAN

Era globalisasi telah memberikan peradaban baru untuk seluruh kehidupan dari umat manusia. Hal ini ditandai dengan kemajuan teknologi yang membawa kemudahan berupa metode atau sistem pemecahan suatu masalah yang berdampak dalam bidang kesehatan. Terbit suatu teknologi baru yang melahirkan inovasi metode konsultasi secara *online* yang disebut sebagai *Telemedicine*. Dalam Permenkes No. 20 Tahun 2019 menyebutkan pengertian *Telemedicine* yang tertuang pada pasal 1 angka (1) Permenkes No. 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan yaitu:

“Telemedicine adalah pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, meliputi pertukaran informasi diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat”.

Pada April Tahun 2021 pemerintah juga menerbitkan berupa Edaran berupa Surat No.HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang batasan pelayanan kesehatan secara langsung dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berupa *Telemedicine*, serta landasan pemberi layanan kesehatan dapat memanfaatkan TIK berupa *Telemedicine*. Berdasarkan identifikasi berbagai permasalahan di bidang kesehatan seperti kesiapan menghadapi krisis kesehatan, ketersediaan dan distribusi Sumber Daya Kesehatan serta pemanfaatan teknologi kesehatan. Maka, pemerintah mengeluarkan sebuah (*Omnibus Law*) Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang diwujudkan sebagai transformasi dari sistem kesehatan. Saat ini istilah Telemedicine telah berkembang dan diadaptasi, sebagaimana telah diserap didalam *Omnibus Law* UU Kesehatan menentukan istilah baru yaitu Telekesehatan dan *Telemedicine*.

Sebagaimana diatur di UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (*Omnibus Law*), pelayanan kesehatan perlu memenuhi kualifikasi izin berupa Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP), baik berpraktik di rumah sakit atau secara *online* (*Telemedicine*). Dalam peraturan KKI No. 74 Tahun 2020 juga menentukan bahwa dalam melakukan praktik kedokterannya melalui *Telemedicine* harus memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP). Untuk memastikan kolaborasi dengan seluruh *innovator* kesehatan digital, Kementerian Kesehatan RI menjawab tantangan perkembangan teknologi dengan menyelenggarakan Regulatory Sandbox bagi penyelenggara Inovasi Digital Kesehatan (IDK) dalam negeri. Program ini dilakukan melalui pengujian IDK berdasarkan status “tercatat”,

“diawasi” dan “dibina”, dan yang telah terpilih akan tergabung di Aliansi Telemedik Indonesia (ATENSI). Saat ini terdapat 15 IDK terpilih, diantaranya Riliv, Medic+, Klinis Simas Sehat, Good Doctor, Naluri, Myclinq Sehat, Lifepack, Alodokter, Alomedika, TeleCTG, Getwell, FitHappy, Cexup, SIRKA, SehatQ serta salah satunya adalah PT Media Dokter Investma dengan produk Halodoc (KEMKES, 2023)

Pelaksanaan dari *Telemedicine* tidak terlepas dari hubungan antara seorang dokter dengan pasien didasari oleh suatu perjanjian. Perjanjian dalam tindakan kedokteran dikenal perjanjian terapuetik dan dikenal juga sebagai perjanjian elektronik karena menyangkut teknologi dan informasi digital. Perjanjian terapuetik antara Dokter dan pasien tertuang dalam Undang Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Perjanjian lain yang dikenal di dalam *Telemedicine* adalah perjanjian elektronik. Perjanjian elektronik sendiri didefinisikan sebagai menjadi perjanjian melalui metode elektronik oleh masing pihak, sebuah perjanjian elektronik sendiri telah diatur di dalam UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan UU No. 11 Tahun 2009 tentang Informasi serta Transaksi Elektronik (UUITE). Kemudian, untuk dapat memberikan wadah bagi *Telemedicine*, diperkenalkanlah sebuah *Platform*, *Platform* sendiri diatur di PP RI No. 71 Tahun 2019 yang mengatur transaksi elektronik dan sistem penyelenggaraannya. Saat ini, hubungan hukum yang ada antara konsumen/pasien dan Dokter juga diperantarai oleh sarana komunikasi digital.

Pada plafrom Halodoc misalnya, memiliki satu klausula baku yang dapat memicu kerugian bagi konsumen, yaitu terkait pembatasan tanggung jawab. Pada bulan Februari 2023 Halodoc dikabarkan menjual setidaknya 11 obat-obatan yang dilarang dijual *online* termasuk *anipsikotik*, *precursor* farmasi, dan obat untuk disfungsi ereksi per Desember 2022. Beberapa konsumen juga pernah mengalami kesehatan diagnosis oleh dokter karena obat yang diberikan tidak sesuai dengan keadaan pasien, namun konsumen bingung harus mengadukan permasalahan kemana, sebab dari pihak *customer service* menyampaikan bahwa hal tersebut bukan tanggung jawab Halodoc. Merujuk pada klausula baku dalam syarat dan ketentuan layanan *Telemedicine* (Halodoc) dapat dilihat pada angka (2) Ketentuan Umum, syarat dan ketentuan penggunaan (Halodoc). Klausula angka (2) tersebut menyatakan:

“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.”

Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang analisis penerapan klausula baku pembatasan tanggung jawab layanan kesehatan *online* terkait adanya kesalahan diagnosis dari dokter yang terindikasi dapat merugikan konsumen akibat kesalahan diagnosis dalam layanan *Telemedicine*.

METODE

Tipe penelitian menggunakan yuridis-normatif, atau penelitian hukum yang dilakukan melalui pemeriksaan bahan pustaka atau bahan sekunder. Adapun pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konsep (*conceptual approach*). Sedangkan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang memiliki otoritas seperti Kitab Undang Undang Hukum Perdata, Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Undang Undang No. 36 tentang Kesehatan Tahun 2009, Undang Undang No. 29 tentang Praktik Kedokteran Tahun 2004, Undang Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang

Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Menteri Kesehatan No. 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan RI No.1438/MENKES/PER/IX/2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran, Surat Edaran No. HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID 19), Peraturan Pemerintah RI No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia No. 74 Tahun 2020 tentang Kewenangan Klinis dan Praktik Kedokteran Melalui *Telemedicine* Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID 19) di Indonesia, Peraturan Menteri Kesehatan No. 290 Tahun 2008 tentang Persetujuan Tindakan oleh Kedokteran. Sementara, bahan hukum sekunder yang digunakan sebagai bahan hukum penunjang yang berkaitan dengan bahan hukum primer seperti jurnal, literatur, penelitian yang membahas eksistensi asas kebebasan berkontrak, klausula eksesorasi pada perjanjian baku, *Telemedicine*, dan perlindungan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kronologi Kasus

Pelayanan kesehatan secara konvensional dengan mekanisme bertemu secara langsung akan membuat seseorang dapat ditangani lebih dalam. Namun, belum mampu mengatasi persoalan pemerataan layanan kesehatan sebagaimana diuraikan di atas. Oleh karena itu, muncul konsep layanan kesehatan baru yaitu *Telemedicine*. *Telemedicine* merupakan praktik kedokteran jarak jauh dengan pemberian keputusan dan rekomendasi atas diagnosis oleh dokter kepada pasien yang dikirimkan melalui sistem telekomunikasi berdasarkan pada data, suara, gambar, dokumen dan informasi lainnya (*World Health Organization*, 2009). Berdasarkan peraturan Indonesia yang telah ada, kembali pada beberapa tahun lalu bahwasanya eksistensi *Telemedicine* telah ada sebelum pemerintah mengeluarkan aturan tentang *Telemedicine*. Kembali pada masa pandemi Covid-19 sebagai permulaan pemerintah menyadari perlunya aturan mengenai *Telemedicine*, dengan dikeluarkannya Surat Edaran tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan melalui Pemanfaatan TIK dalam Rangka Pencegahan Covid-19 atau HK.02.01/MENKES/303/2020 yang menentukan landasan bagi pemberi layanan kesehatan atau dokter untuk dapat memanfaatkan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) berupa *Telemedicine*. Kemudian beriringan dengan diterbitkannya Surat Edaran tersebut, ditetapkan juga Peraturan KKI No. 74/2020 tentang Kewenangan Klinis dan Praktik Kedokteran melalui *Telemedicine* Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) sebagai *lex specialis* untuk memperkuat landasan dan mempertegas kembali kepastian hukum dalam pemberian pelayanan kesehatan secara *Telemedicine* pada masa pandemi Covid-19. Pada 6 Juli 2021, Menteri Kesehatan telah menetapkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 4829/2021 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Melalui *Telemedicine* Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Pertimbangan dikeluarkan ketetapan ini untuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi agar dalam pelayanan *Telemedicine* terutama konsultasi dapat diberikan langsung kepada pasien yang terkonfirmasi Covid-19 dengan melalui prinsip-prinsip tata kelola klinis yang efektif dan optimal.

Proses panjang yang demikian masih belum dapat memberikan aturan ketentuan yang jelas mengenai *Telemedicine*. Seluruh ketentuan yang diterangkan di atas hanya mengatur mengenai *Telemedicine* dalam artian Fasyankes (Fasilitas Pelayanan Kesehatan), bahwa secara mekanisme yang telah diatur di seluruh ketentuan di atas mengacu pada hubungan antara fasyankes seperti rumah sakit, klinik dan lain-lain yang memberikan fasilitas melalui mekanisme *Telemedicine* antara tenaga kesehatan kepada seorang pasien. Artinya, fenomena bahwa saat ini *Telemedicine* banyak ditawarkan sebagai barang dan/atau jasa oleh pihak swasta

dalam hal ini *Platform* belum ditentukan jelas aturan dan ketentuannya, terutama dalam beberapa aturan hanya ditentukan tentang kondisi saat pandemi Covid-19. Hal yang demikian membuat munculnya urgensi untuk dapat memastikan eksistensi *Telemedicine* untuk diatur secara lebih spesifik. Hingga 2023, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang didalamnya menambahkan definisi dan aturan mengenai *Telemedicine*.

Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan menyadari bahwa perlunya ruang aman bagi penyelenggara Inovasi Digital Kesehatan (IDK) dalam hal ini adalah *Platform* untuk dapat mengembangkan inovasi, sekaligus membantu pemerintah dalam menyusun regulasi yang adaptif terhadap perkembangan industri teknologi kesehatan. Melalui program *Regulatory Sandbox* maka Kementerian Kesehatan melakukan pengujian terhadap IDK melalui status “tercatat”. IDK untuk berada di tahap tercatat, maka harus terlebih dahulu lolos verifikasi. Kemudian, setelah masuk ke rangkaian status “tercatat”, IDK harus melalui tahap akhir yaitu “diawasi”. Hingga saat ini terpilih 15 perusahaan *telemedicine* yang lolos verifikasi dan salah satunya adalah PT. Media Dokter Investma dengan produk Halodoc (KEMKES, 2023).

Meskipun telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, eksistensi *Telemedicine* di Indonesia tidak menutup kemungkinan menimbulkan masalah. Pada bulan Januari 2022 salah satu media menampilkan riset sebanyak 30% layanan *Telemedicine* membahayakan data pribadi pasien. Kemudian, kasus terkait *Telemedicine* di dalam negeri pernah terjadi pada Februari tahun 2023, di mana media memberitakan bahwa Halodoc memfasilitasi perdagangan obat yang dilarang dijual secara *online*. Setidaknya terdapat 11 obat yang dilarang termasuk antipsikotik, prekursor farmasi, dan obat untuk disfungsi ereksi (Techinsia, 2023).

Sering kali terjadi pasien atau pengguna layanan mengeluhkan layanan yang diberikan oleh *Platform* Halodoc. Salah satunya pernah terjadi pada pandemi Covid-19, seorang ibu mengeluhkan bahwa salah seorang penyedia layanan/dokter memberikan rekomendasi anjuran yang salah kepada anaknya, padahal ketika ibu tersebut datang ke rumah sakit ternyata analisa berbeda diberikan oleh dokter di rumah sakit tersebut dan anak dari ibu tersebut kemudian sembuh. Belum lagi pasien/pengguna layanan tidak cocok menerima obat sejak melakukan konsultasi di *Telemedicine*, konsumen ingin mengadukan ke Halodoc tetapi karena keberadaan klausula baku dalam *platform*, pengguna layanan tidak bisa menggugat karena ditentukan pada “BAB 2 Ketentuan Umum” atau syarat dan ketentuan penggunaan Halodoc, 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.”

Analisa Kasus

Telemedicine yang dijalankan melalui *Platform* merupakan terobosan terbaru bidang kesehatan yang memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara maksimal tanpa terbatas ruang dan waktu. Di dalam mekanisme *Telemedicine* diketahui terdapat beberapa pihak yang terikat, yaitu *Platform*, pengguna layanan/pasien dan penyedia layanan/dokter.

Platform pada dasarnya merupakan sebuah sistem elektronik, dengan demikian penyelenggara *Platform* merupakan sistem elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah (PP) No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Sistem elektronik didefinisikan sebagai “Serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis,

menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik”. Sebuah sistem elektronik (*Platform*) ini dihasilkan oleh penyelenggara, telah ditentukan di dalam Pasal 1 angka 4 Peraturan Pemerintah (PP) No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik bahwa penyelenggara Sistem Elektronik adalah “Setiap Orang, penyelenggara negara Badan Usaha dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada Pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain”. Kemudian berdasarkan Pasal 5 ayat (1) Peraturan pemerintah (PP) No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik bahwa “Penyelenggara Sistem Elektronik wajib memastikan Sistem Elektroniknya tidak memuat informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang dilarang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.”

Adapun Pengguna Layanan juga dapat diartikan sebagai seseorang yang menggunakan atau memanfaatkan produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh produsen. Pengguna layanan juga disebut sebagai konsumen. Definisi seorang konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu: “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Karena hal ini berkaitan dengan layanan kesehatan, maka pengguna layanan dapat juga dikatakan pasien. Adapun definisi pasien dapat ditemukan di dalam Pasal 1 angka 23 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menyatakan bahwa: “Pasien adalah setiap orang yang memperoleh Pelayanan Kesehatan dari Tenaga Medis dan/atau Tenaga Kesehatan”. Dalam *Platform*, konsumen atau pasien juga dikenal dengan istilah Pengguna Layanan.

Pihak terakhir yang saling terikat di dalam sebuah *Platform Telemedicine* adalah Penyedia Layanan atau dalam hal ini dikenal sebagai profesi Dokter. Seorang dokter dalam menjalankan tugasnya akan berupa dengan maksimal dalam memastikan kesembuhan pasien. Dalam hukum perikatan telah diatur di Buku ke-III KUHPerdara dengan dikenalnya 2 (dua) macam perjanjian, antara lain *inspanningverbintenis* dan *resultaatverbintenis*. *Inspanning verbintennis* dimaksudkan bahwa kedua belah pihak yang berjanji berdaya upaya secara maksimal untuk mewujudkan apa yang diperjanjikan, sedangkan *resultaatverbintennis* merupakan suatu perjanjian bahwa pihak yang berjanji akan memberikan sesuatu *resultaat*, yang merupakan hasil yang nyata sesuai dengan apa yang diperjanjikan. (Laily, dkk, 2022)

Jika dikaji lebih mendalam perihal hubungan hukum *Platform*, Pengguna layanan dan Penyedia layanan pada *Platform Halodoc* misalnya, *Platform Halodoc* merupakan usaha dari PT. Media Dokter Investma yang merupakan badan usaha berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas berkedudukan di Indonesia dan merupakan pelaku usaha di Indonesia yang bergerak dalam penyelenggaraan media komunikasi di bidang jasa kesehatan *online*. *Platform Halodoc* membantu masyarakat dalam untuk mendapatkan penanganan kesehatan secara *online*. Sedangkan pengertian Pengguna Layanan tertuang di dalam Syarat dan Ketentuan Penggunaan Halodoc, dalam BAB 1 No. 8 yang menyatakan bahwa “Pengguna atau Anda adalah setiap orang atau badan hukum yang menggunakan dan menikmati semua fitur dan fasilitas yang disediakan pada *Platform Halodoc* dan/atau Layanan Halodoc”. Maka dengan melihat definisi Pengguna Layanan yang telah ditentukan, setiap orang yang memanfaatkan produk Halodoc yang telah disediakan dapat disebut juga sebagai Konsumen, Pasien, dan Pengguna Layanan. Namun, istilah yang lebih tepat digunakan dalam hal ini adalah Pengguna Layanan.

Adapun menurut Syarat dan Ketentuan Penggunaan Halodoc angka 9, BAB 1. Mengenai Definisi ditentukan bahwa: “Penyedia Layanan termasuk namun tidak terbatas pada dokter, psikolog, dokter hewan, apotek, laboratorium, asuransi, rumah sakit, klinik, dokter gigi, konselor laktasi, bidan, dan/atau psikiater dan/atau layanan fasilitas kesehatan lainnya juga tenaga medis atau tenaga kesehatan lainnya yang menyediakan layanan di *Platform Halodoc*”.

Penyedia layanan dalam hal ini adalah mereka yang memiliki keahlian tersertifikasi dan profesional di bidang kesehatan.

Berbicara mengenai hubungan para pihak dalam kaitannya dengan *Telemedicine*, maka berbicara juga mengenai adanya sebuah perjanjian yang dikenal sebagai Perjanjian *Terapeutik*. Untuk menjelaskan hal tersebut, perlu terlebih dahulu memahami konsep dari perjanjian dan perjanjian *Terapeutik*. Definisi Perjanjian ditentukan di dalam Pasal 1313 KUHPerdara, bahwa “Suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Kemudian dengan memenuhi 4 (empat) hal, memperhatikan syarat subjektif dan objektif, bahwa menurut ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara antara lain:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Ketika syarat subjektif pada angka 1 (satu) dan 2 (dua) tidak dipenuhi maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Sedangkan, apabila syarat objektif pada angka 3 (tiga) dan 4 (empat) tidak memenuhi syarat maka akibatnya perjanjian tersebut batal demi hukum. Perjanjian diketahui dapat berupa 2 (dua) bentuk antara lain secara fisik maupun secara non-fisik. Lalu berdasarkan bentuknya juga perjanjian baku dapat terbagi menjadi 2 (dua), antara lain secara tertulis pada kertas (paper based) dan tertulis secara digital (digital based/paperless). Kontrak dengan menyepakati tanpa terang-terangan yang demikian dikenal sebagai perjanjian elektronik. Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan pengertian perjanjian elektronik sebagai “Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik”. Perjanjian elektronik tetap sama dengan perjanjian biasa hanya dibedakan pada bentuknya, tetap berlaku bahwa pada Pasal 1320 KUHPerdara mengenai syarat sahnya perjanjian dengan memenuhi unsur unsur antara lain:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak dilarang.

Perlu diketahui bahwa secara konvensional seorang pasien yang merasa mengeluhkan sesuatu pada dirinya akan datang dan menemui seorang dokter baik melalui praktek mandiri maupun dokter yang bekerja di rumah sakit. Namun pola yang demikian berubah semenjak kehadiran dari *Platform Telemedicine*. Dengan hadirnya *Platform Telemedicine*, membuat pola yang sebelumnya langsung (*direct*) menjadi tidak langsung (*indirect*). Platform memiliki fungsi sebagai fasilitator penghubung agar penyedia layanan/dokter dengan pasien sehingga dapat terhubung dan saling berinteraksi. Dengan kata lain, *Platform* disini menjadi pihak yang tidak dapat terlepas dari adanya layanan *Telemedicine*.

Dalam membuat ketentuan-ketentuan di dalam perjanjian atau kontrak, harus ada unsur-unsur yang dapat dijadikan acuan. Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam suatu perjanjian adalah sebagai berikut: (Wicaksono, 2008)

1. Unsur *esensialia*

Unsur *esensialia* adalah unsur yang harus ada dan merupakan hal pokok dalam suatu perjanjian, sehingga tanpa hal pokok tersebut perjanjian menjadi tidak sah dan tidak mengikat para pihak yang membuatnya.

2. Unsur *naturalia*

Unsur *naturalia* adalah ketentuan umum yang tidak bersifat wajib. Artinya, tanpa pencantuman syarat ini pun perjanjian tetap sah dan tidak mengakibatkan suatu

perjanjian menjadi tidak mengikat.

3. Unsur *aksidentalialia*

Unsur *aksidentalialia* yaitu berbagai hal khusus (*particular*) yang dinyatakan dalam perjanjian yang disetujui oleh para pihak. *Aksidentalialia* artinya bisa ada atau diatur, bisa juga tidak ada, bergantung pada keinginan para pihak, merasa perlu untuk memuat atau tidak. Selain itu *aksidentalialia* adalah unsur pelengkap dalam suatu perjanjian yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat diatur secara khusus oleh para pihak, sesuai dengan kehendak para pihak yang merupakan persyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama oleh para pihak. Jadi unsur *aksidentalialia* lebih menyangkut mengenai faktor pelengkap dari unsur *essensialialia* dan *naturalialia*.

Membahas kembali perihal perjanjian *Terapeutik* yang terdapat dalam *Platform Telemedicine*, perjanjian ini menimbulkan hubungan hukum antara dokter dan pasien, yang memberikan kewenangan kepada dokter untuk memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan keahlian dan keahliannya. Adanya beberapa unsur yang harus ada dalam hubungan hukum *Terapeutik*, antara lain: (Makasenggehe, 2023)

1. Adanya Subjek Perjanjian

Subjek tersebut antara lain para pihak yang terlibat dan melakukan kesepakatan meliputi pasien dengan tenaga kesehatan.

2. Adanya Objek Perjanjian

Upaya maksimal dalam melakukan pengobatan dan penyembuhan kepada pasien adalah sebagai objek dari perjanjian.

3. Ada Hak dan Kewajiban para pihak

Munculnya kewajiban dokter dengan berupa sungguh-sungguh menyembuhkan pasien dan adanya kewajiban pasien dalam membayar biaya penyembuhan yang telah disepakati.

4. Ada Itikad Baik dan Kausa yang Halal

Itikad dan kausa ini dengan berusaha menolong pasien dalam memberikan penyembuhan dan meringankan penyakitnya.

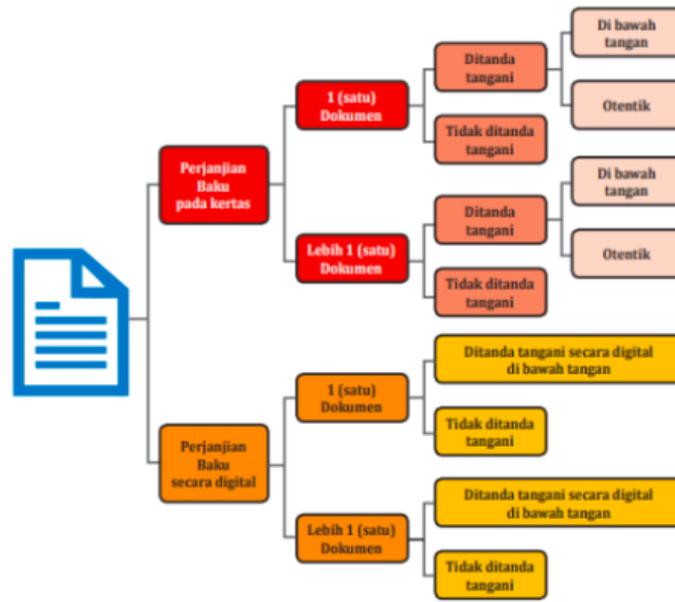
Empat unsur diatas merupakan hal yang melandasi hubungan hukum yang terjalin antara dokter dengan pasien melalui sebuah perjanjian *Terapeutik*. Perjanjian *Terapeutik* sendiri dapat bermula ketika seorang pasien datang kepada seorang dokter untuk melakukan konsultasi, perjanjian *Terapeutik* pada umumnya dilakukan di bawah tangan. Perlu diketahui bahwasanya bentuk dari perjanjian tidak selalu berbentuk fisik (kertas dibawah tangan) melainkan juga dapat berbentuk non fisik asalkan dengan tetap memenuhi unsur-unsur syarat sahnya suatu perjanjian. Oleh karena itu, perjanjian *Terapeutik* termasuk salah satu bentuk perjanjian non fisik.

Dalam dunia bisnis untuk dapat memastikan para pihak yang menerima dan pihak yang membuat suatu perjanjian dapat diatur dengan baik menjadi satu kesatuan maka para pembuat perjanjian memberikan sebuah perjanjian yang dikenal sebagai perjanjian baku. Menurut Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 Tentang Perjanjian Baku, ditentukan bahwa “Perjanjian Baku adalah perjanjian tertulis yang ditetapkan secara sepihak oleh PUJK dan memuat klausula baku tentang isi, bentuk, maupun cara pembuatan, dan digunakan untuk menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen secara massal”.

Kemudian menurut ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ditentukan bahwa: “Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”. Klausula baku menurut aturan yang telah

ditentukan diperbolehkan untuk dicantumkan dalam sebuah perjanjian, namun dengan tetap memastikan bahwa isi atau klausula-klausula di dalam nya tidak menyalahi aturan yang telah ditentukan.

Secara garis besar berikut gambaran bentuk perjanjian baku yang berisi klausula baku: (Gunawan & Bernadette, 2021)



Sumber: Hasil Riset

Gambar 1. Bentuk Perjanjian Baku

Menurut Pasal 18 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditentukan pencantuman klausula baku, bahwa:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen pada pengaturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit

- dimengerti.
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Dalam kaitanya pembatasan tanggung jawab pelaku usaha dapat dihubungkan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di mana “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”. Apabila klausula baku yang telah ditetapkan menyatakan demikian terdapat pengalihan tanggung jawab, berdasarkan Pasal 18 ayat (3) dinyatakan batal demi hukum.

Diketahui adanya bentuk dari perjanjian yang mengandung klausula baku terdapat di dalam sebuah syarat dan ketentuan layanan *Telemedicine*. Syarat dan ketentuan tersebut digunakan untuk mengatur seluruh penggunaan dari layanan dan fitur yang tersedia. Dengan seseorang menyetujui isi dari syarat dan ketentuan, maka seseorang tersebut juga telah mengikat dirinya dengan pihak yang memberikan layanan. Masalah muncul ketika salah satu *Platform*, yaitu Halodoc memberikan syarat dan ketentuan yang memiliki indikasi merugikan konsumen. Masalah ini terdapat di dalam syarat dan ketentuan penggunaan Halodoc, terutama pada “BAB 2. Ketentuan Umum”, bahwa:

“2. 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.”

Jika dikaji lebih mendalam dari ketentuan umum di atas, dapat dilihat bahwa Halodoc membatasi tanggung jawabnya sebagai layanan informasi dan komunikasi *online*. Artinya, ketika ada kelalaian yang diakibatkan oleh penyedia layanan seperti dokter dan laboratorium, Halodoc tidak akan bertanggung jawab. Hal ini kemudian dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna layanan, manakala sebenarnya kelalaian itu juga berasal dari lemahnya sistem penyelenggaraan informasi yang diberikan oleh aplikasi atau *platform*.

Perlu diketahui, ketika akan mengikat diri menjadi pengguna layanan, maka calon pengguna layanan perlu melalui beberapa proses. Hal pertama yang dilakukan adalah mengunduh aplikasi Halodoc melalui *gadget* yang dimilikinya, kemudian setelah mengunduh, calon pengguna akan diberikan syarat dan ketentuan yang dapat disetujui oleh calon pengguna layanan, apabila seseorang menyetujui syarat dan ketentuan yang telah ditawarkan, maka dapat dikatakan seseorang tersebut akan mengikat dirinya pada pihak *Platform* dan dengan kata lain menyetujui seluruh isi dan ketentuan yang ada.

Hal demikian juga termasuk ke dalam sebuah perjanjian. Di mana apabila seseorang telah menyetujui maka akan berlaku mengikat kepada para pihak layaknya seperti undang-undang. Persetujuan yang demikian masuk ke dalam *click and wrap agreement*. Salah satu bentuk perjanjian elektronik dikenal dengan sebutan *click and wrap agreement*, yaitu dengan menentukan kata sepakat dalam *e-contract* ketika pihak yang menerima penawaran melakukan “*click*” pada bagian persetujuan (*agreement*). Perjanjian *click and wrap agreement* ini biasanya seringkali ditemukan ketika seseorang ingin melakukan instalasi perangkat lunak, membuat atau mendaftar suatu akun tertentu (misalnya *e-mail* atau *account* media sosial), melakukan

pembelian secara elektronik dan sebagainya. Oleh sebab itu, *e-contract* dapat dikatakan sebagai perjanjian antara pengguna komputer (*user*) dalam berinteraksi dengan produsen atau penyedia layanan elektronik. (Pratama, 2017)

Sebelum berlakunya Syarat dan Ketentuan Penggunaan Halodoc, pada awalnya calon pengguna diberikan penawaran berupa persetujuan. Berdasarkan hal tersebut sebagaimana syarat sahnya perjanjian bahwa perlunya ada kesepakatan, kecakapan membuat perikatan, pokok persoalan, dan sebab yang tidak larang. Apabila dilihat demikian bahwa dengan calon pengguna memberikan persetujuan terhadap syarat dan ketentuan yang ditawarkan maka mulai berlaku juga perjanjian yang mengikat kedua belah pihak, hal ini karena calon pengguna dengan menyetujui syarat dan ketentuan tersebut maka dianggap telah membaca seluruh klausul klausul di dalamnya yang telah ditentukan dan menyepakatinya, maka dengan ini syarat sahnya perjanjian berupa “kesepakatan” telah terpenuhi apabila calon pengguna menyetujui. Kemudian juga telah ditentukan di dalam Syarat dan Ketentuan Penggunaan Halodoc, BAB 4. Ketentuan Penggunaan *Platform* Halodoc, angka 1 huruf a dan b, bahwa:

1. Anda adalah individu yang memiliki hak untuk mengadakan perjanjian yang mengikat berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia dan bahwa Anda telah berusia minimal 21 (dua puluh satu) tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah perwalian atau pengampuan.
2. Jika Anda berusia di bawah 21 (dua puluh satu) tahun dan belum menikah, Anda menyatakan dan menjamin bahwa Anda telah memperoleh izin dari orang tua atau wali hukum Anda, kecuali Anda menyatakan sebaliknya. Dengan memberikan persetujuan, orang tua atau wali hukum Anda setuju untuk bertanggung jawab atas:
(i) semua tindakan Anda terkait akses ke dan penggunaan *Platform* Halodoc dan/atau Layanan Halodoc; (ii) biaya apa pun terkait penggunaan Anda atas Layanan Halodoc apa pun; dan (iii) kepatuhan Anda terhadap Syarat dan Ketentuan ini.

Berdasarkan isi dari Syarat dan Ketentuan Penggunaan Halodoc yang ditawarkan telah diatur persyaratan umum mengenai batas usia yaitu minimal 21 (dua puluh satu) tahun dan/atau apabila berusia di bawah itu maka individu tersebut menyatakan dan menjamin telah memperoleh izin dari wali. Perlu diketahui bahwasanya batas usia dewasa ditentukan di dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, ditentukan bahwa “Anak adalah seseorang yang belum berusia delapan belas tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan”. Artinya *Platform* Halodoc sudah mengerti bahwasanya untuk menyetujui Syarat dan Ketentuan Pengguna Halodoc maka seseorang tersebut harus dikatakan telah dewasa sebab adanya perjanjian yang mengikat berdasarkan hukum negara. Artinya dalam hal ini telah terpenuhi unsur “kecakapan”.

Lalu pada syarat sahnya perjanjian yaitu tentang “pokok persoalan”, bahwasanya di dalam syarat dan ketentuan yang ditawarkan oleh Halodoc, kemudian yang disebut sebagai pokok persoalan adalah tentang syarat dan ketentuan yang pengguna harus pahami dan apabila calon pengguna menyetujuinya maka mulai berlaku daripada perjanjian yang mengikat para pihak tersebut. Syarat sah terakhir adalah “sebab yang tidak dilarang”, maka inilah yang kemudian dapat menjadi indikasi sesuai yang dilarang undang-undang atau bertentangan dengan hukum.

Telah ditentukan di dalam Hukum Perlindungan Konsumen bahwasanya di dalam Pasal 18 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha. Meninjau kaitannya dengan klausula baku pada Syarat dan Ketentuan Pengguna Halodoc yang menyatakan bahwa “Halodoc tidak bertanggung jawab atas tindakan, kecerobohan, kelalaian, dan/atau kelengahan Penyedia Layanan dalam memberikan Layanan Halodoc.” Maksud daripada klausula ini

adalah Halodoc sebagai *Platform* mengalihkan tanggung jawabnya kepada Penyedia Layanan atau dokter, dengan dasar bahwa antara Halodoc dengan penyedia Layanan hanya sebatas hubungan kemitraan bukan pada hubungan karyawan.

Perjanjian yang berada di dalam *Platform* Halodoc termasuk ke dalam perjanjian elektronik. Perjanjian elektronik tetap sama dengan perjanjian biasanya hanya dibedakan pada bentuknya dan tetap berlaku syarat sah perjanjian sebagaimana tertuang di dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan pengertian perjanjian elektronik sebagai “Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik”. Maka kemudian dengan melihat ketentuan berikut Syarat dan Ketentuan Pengguna Halodoc yang ditawarkan oleh *Platform* kepada calon pengguna termasuk ke dalam perjanjian elektronik, sebab dalam pembuatan hingga persetujuan yang mengikat para pihak dilakukan melalui elektronik.

Pembuatan suatu kontrak tidak lupa berisikan unsur-unsur kontrak antara lain seperti Unsur *Esensialia*, Unsur *Naturalia*, dan Unsur *Aksidentalialia*. Mengkaji kaitannya dengan isi dari Syarat dan Ketentuan Pengguna Halodoc, apabila mengkaji mengenai unsur *esensialia* maka akan berbicara mengenai hal pokok. Hal pokok di dalam isi dari syarat dan ketentuan tersebut adalah mengenai subjek, objek dan hal lainnya yang harus jelas. Subjek di dalam klausula baku tersebut antara lain Pengguna Layanan, Penyedia Layanan, dan Halodoc. Kemudian objek dari perjanjian tersebut adalah “Halodoc tidak bertanggung jawab atas tindakan, kecerobohan, kelalaian, dan/atau kelengahan Penyedia Layanan”. Kemudian unsur *naturalia* adalah mengenai sifatnya yang melekat pada perjanjian. Bahwa apabila dokter memberikan layanan kesehatan tentu telah memiliki izin yang melekat pada Undang-Undang dan Kode Etik Profesi kedokterannya, maka sekalipun Halodoc tidak mencantumkan tanggung jawabnya juga telah dicantumkan di dalam UU dan aturan di Indonesia. Maka meskipun *Platform* Halodoc memberikan klausula mengalihkan tanggung jawab kepada Penyedia Layanan maka tetap Penyedia Layanan memiliki tanggung jawab yang melekat pada dirinya. Unsur terakhir adalah *aksidentalialia* yaitu unsur khusus sebagai pelengkap. Apabila meninjau klausula syarat dan ketentuan Halodoc bahwa yang termasuk dalam unsur ini adalah “Pengguna memahami bahwa kerjasama antara Halodoc dan Penyedia Layanan bukan merupakan hubungan karyawan, akan tetapi hubungan kerja sama yang dijalin berdasarkan profesionalisme”. Maka berikut unsur-unsur yang terlibat.

Bahwa menurut teori lahirnya perjanjian terdapat beberapa teori seperti Teori Kehendak, Teori Pernyataan, Teori Pengiriman, Teori Pengetahuan, Teori Penerimaan. Kemudian Apabila dikaitkan dengan perjanjian *click and wrap agreement* yang ada. Maka, *Click and wrap agreement* termasuk ke dalam Teori Pernyataan (*uitingstheorie*), perlu diketahui pada saat sebelum terjadinya perjanjian elektronik, produsen atau penyedia layanan elektronik memberikan penawaran berupa *e-contract* kepada calon konsumennya, melalui penawaran tersebut yang berisikan seperti syarat dan ketentuan hingga tanda persetujuan maka akan termasuk ke dalam teori pernyataan. Ketika seseorang melakukan *click agreement* terhadap penawaran tersebut maka perjanjian kemudian lahir atau timbul dan dengan itu juga timbul perjanjian yang mengikat di antara para pihak. Tetapi, hal ini yang kemudian dirasa dapat memunculkan konflik di kemudian hari. Sebab, adanya tanggung jawab sebuah *Platform* dalam hal ini merujuk pada teknis konsultasi yang tersedia. Bahwa keseluruhan kegiatan yang berada di bawah *Platform* sepatutnya menjadi tanggung jawab *Platform*, sebab perlunya untuk saling terhubungnya jaringan antara penyedia layanan atau dokter dengan pasien dan hal ini berada dalam lingkup dari *Platform*. Berbicara mengenai kegiatannya maka penyedia layanan kesehatan atau dokter dalam memberikan jasa konsultasi kepada pasiennya memiliki batasan waktu untuk melakukan konsultasi, namun penyedia layanan kesehatan atau dokter dituntut untuk harus tetap melakukan konsultasi tersebut secara optimal sebagai penerapan atas

keilmuannya. Perlu diketahui bahwa seluruh percakapan, informasi pribadi, hasil konsultasi hingga riwayat transaksi akan tersimpan dalam media dan penyimpanan digital yang disediakan oleh *Platform*, dengan ini seluruh riwayat sebagai informasi pribadi seorang pasien inilah yang apabila terjadi suatu kesalahan atau perbuatan melawan hukum oleh penyedia layanan kesehatan atau dokter kepada pasien kemudian dapat dijadikan sebagai suatu bukti.

Halodoc sebagai regulator harus memastikan seluruh konsumen mengetahui isi dari syarat dan ketentuan yang diberikan. Perlu diketahui bahwasanya tidak semua konsumen atau pengguna layanan mengetahui informasi yang disediakan, dalam klausula tersebut dijelaskan bahwa “Halodoc tidak mempekerjakan Penyedia Layanan dan Halodoc tidak bertanggung jawab atas tindakan, kecerobohan, kelalaian, dan/atau kelengahan Penyedia Layanan dalam memberikan Layanan Halodoc”. Hal ini yang kemudian perlunya ada pembatasan.

Maka apabila berbicara mengenai klausula baku pada syarat dan ketentuan penggunaan Halodoc maka akan berbicara mengenai perlunya “pembatasan”. Apabila ditinjau bahwa Halodoc tidak membatasi mengenai bentuk layanan, ataupun layanan apa saja yang bisa dilakukan, maka kemudian layanan Halodoc ini harus dibatasi, pembatasan layanan dapat berupa seperti pembatasan hanya pada konsultasi ringan serta mudah untuk dilakukan analisa konsultasi. Maka, perlunya kategori atau klasifikasi penyakit ataupun kelas-kelas penyakit yang Halodoc dapat tangani selaku *Platform Telemedicine*. Fungsi dari pembatasan yang dapat dilakukan oleh Halodoc sebagai regulator adalah agar Halodoc dapat meminimalisir kesalahan antara Penyedia layanan/dokter dan Pasien pada konsultasi *Telemedicine* di dalam *Platform Halodoc*. Sebagai contoh Halodoc dapat memberikan layanan yang terbatas pada layanan konsultasi penyakit ringan, atau berdasarkan kategori kategori tertentu yang dapat mudah ditangani.

Halodoc sebagai penyedia *Platform* kesehatan *Telemedicine* tidak boleh sepenuhnya melepaskan tanggung jawabnya. Pembatasan yang dilakukan oleh Halodoc sebagai regulator dalam membuat klausula baku mengenai syarat dan ketentuan penggunaan tetap diperbolehkan, dengan alasan apabila terjadi masalah yang diakibatkan oleh penyedia layanan/dokter tentu akan melekat tanggung jawab pada profesinya, sebagaimana telah diatur baik menurut Undang Undang maupun Kode Etik profesi organisasi. Namun, apabila Halodoc sebagai *Platform* melepaskan tanggung jawabnya terutama dalam menyaring dokter-dokter atau pelayan medis yang profesional, hal ini dapat menimbulkan masalah dikemudian hari. Halodoc sebagai *Platform Telemedicine* tidak dapat melepas tanggung jawabnya dalam menyelenggarakan sistem layanan yang aman, apabila Halodoc tidak menyelenggarakan sistem yang aman maka Halodoc melanggar Pasal 29 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, ditentukan “Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyampaikan informasi kepada Pengguna Sistem Elektronik paling sedikit mengenai:

1. Identitas Penyelenggara Sistem Elektronik;
2. Objek yang ditransaksikan;
3. Kelaikan atau keamanan Sistem Elektronik;
4. Tata cara penggunaan perangkat;
5. Syarat kontrak;
6. Prosedur mencapai kesepakatan;
7. Jaminan privasi dan/atau perlindungan Data Pribadi; dan
8. Nomor telepon pusat pengaduan”

Halodoc sebagai *platform* telah melanggar ketentuan di atas dalam hal Objek yang ditransaksikan, kelainan yang tidak memberikan informasi secara jelas kepada pengguna layanan.

Kemudian kaitannya dengan informasi yang diberikan Halodoc bahwasanya Halodoc

telah melanggar ketentuan Pasal 48 ayat (1) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, ditentukan “Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Sistem teknologi ini menjadi tanggung jawab dari *platform* penyedia layanan teknologi.

Dengan demikian isi klausula baku yang lebih tepat untuk digunakan oleh *Platform Halodoc* dalam memberikan syarat dan ketentuan adalah sebagai berikut:

“Pegguna 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. Apabila terjadi masalah terkait tindakan, kecerobohan, kelalaian, dan/atau kelengahan Penyedia Layanan dalam memberikan layanan konsultasi kesehatan, Halodoc sebagai Platform Telemedicine akan membantu dan memastikan pengguna layanan mendapatkan bantuan sebagai tanggung jawab Halodoc atas penyediaan layanan informasi dan komunikasi online yang disediakan oleh Halodoc”.

Bagian ini memuat data (dalam bentuk ringkas), analisis data dan interpretasi terhadap hasil. Hasil dapat disajikan dengan tabel atau grafik untuk memperjelas hasil secara verbal, karena ada kalanya tampilan sebuah ilustrasi lebih lengkap dan informative dibandingkan dengan tampilan dalam bentuk narasi.

Pada bagian pembahasan haruslah menjawab masalah atau hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

KESIMPULAN

Implementasi *Telemedicine* di Indonesia memiliki potensi besar untuk meningkatkan akses layanan kesehatan, khususnya di daerah terpencil yang minim fasilitas medis. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti keberadaan klausula baku yang dapat merugikan pengguna layanan, dikarenakan frasa klausula baku “Halodoc tidak bertanggung jawab atas tindakan, kecerobohan, kelalaian, dan/atau kelengahan Penyedia Layanan dalam memberikan Layanan Halodoc”. Padahal, untuk dapat menuntut ganti rugi dan pertanggungjawaban penyedia layanan (dokter), maka seharusnya diperantarai oleh penyedia aplikasi sebelum selanjutnya para pihak dapat menempuh jalur litigasi atau non litigasi. Dibutuhkan pembatasan klausula yang jelas oleh Halodoc agar pengguna layanan dapat memanfaatkan produk Halodoc dengan rasa aman dan nyaman.

Agar memberikan perlindungan pula bagi pengguna layanan, maka Klausula baku yang telah dicantumkan sebaiknya diubah menjadi:

“Apabila terjadi masalah terkait tindakan, kecerobohan, kelalaian, dan/atau kelengahan Penyedia Layanan dalam memberikan layanan konsultasi kesehatan, Halodoc sebagai Platform akan membantu dan memastikan pengguna layanan mendapatkan bantuan dalam penyelesaian sengketa sebagai tanggung jawab Halodoc atas penyediaan layanan informasi dan komunikasi”.

REFERENSI

Platform Halodoc. <https://www.halodoc.com/syarat-dan-ketentuan>

Lenny Septiani. (2023). BPOM Dikabarkan Minta Halodoc Hapus Link Obat Keras. Diakses dari <https://katadata.co.id/digital/startup/63ea0596b85db/bpom-dikabarkan-minta-halodoc-hapus-link-obat-keras>.

Bambang Pratama. (2017). Mengenal Kontrak Elektronik, Click-Wrap Agreement Dan Tanda

Tangan Elektronik. Diakses dari <https://business-law.binus.ac.id/2017/03/31/mengenal-kontrak-elektronik-click-wrap-agreement-dan-tanda-tangan-elektronik/>

Jurnal:

Jullia Makasenggehe, Christiana, dkk. (2023). Aspek Hukum Transaksi Terapeutik Antara Tenaga Medis Dengan Pasien: *Lex Privatum*, 12(1).

Sri Jauharah Laily, Ardiansah, Iriansyah. (2022). Tanggung Jawab Dokter Terhadap Kerugian Pasien Dalam Perjanjian Terapeutik. *Jurnal Hukum POSITUM*, 7(1).

Undang- Undang dan Putusan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran

Undang Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan UU No. 11 Tahun 2009 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

Undang Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Kecil, Mikro, dan Menengah

Peraturan Menteri Kesehatan No. 290 Tahun 2008 tentang Persetujuan Tindakan oleh Kedokteran

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1438/MENKES/PER/IX/2010 tentang Standar Pelayanan Kesehatan

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

Peraturan Pemerintah RI No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Surat Keputusan Direktur Jenderal Nomor HK.00.06.3.5 1886 tanggal 21 April 1999 tentang Pedoman Persetujuan Tindakan Medik (Informed Consent)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1419/MENKES/per/X/2005 tentang Penyelenggaraan Praktik Kedokteran Manual Persetujuan Tindakan Kedokteran KKI Tahun 2008