

## TANGGUNG JAWAB DOKTER KECANTIKAN DALAM PERJANJIAN TERAPEUTIK DIKAITKAN DENGAN HAK KONSUMEN

**Yuyut Prayuti, Libet Astoyo, Gladys Haryanto, Erna Ambarwati, Joshua Jonah Prajany**  
Universitas Islam Nusantera, Bandung  
Email: prayutiyuyut@gmail.com, libetast234@gmail.com, gladysharyanto@gmail.com, ernadentist@gmail.com, joshuajonahp@gmail.com

---

### Kata kunci:

Tanggung jawab;  
Perjanjian; dokter  
kecantikan; pasien;  
terapeutik

---

### ABSTRAK

Perjanjian terapeutik secara yuridis diartikan yaitu sebagai hubungan hukum antara dokter dengan pasien dalam pelayanan medis secara profesional. Dalam perjanjian ini menimbulkan hak dan kewajiban di antara dokter spesialis kecantikan dengan pasien. Dalam praktiknya konsumen klinik kecantikan seringkali mengalami kerugian akibat dari pelayanan medis yang tidak profesional dikarenakan kelalaian dokter spesialis kecantikan. Tujuan penulisan artikel ini adalah menjelaskan bagaimana hubungan tanggung jawab dokter spesialis kecantikan yang lahir dari perjanjian terapeutik dan penyebab belum optimalnya perlindungan akan hak pasien pengguna pelayanan klinik kecantikan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum yuridis normatif. Data utama diperoleh melalui data sekunder. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan mewawancarai responden dan informan. Pengamatan dilakukan untuk menunjang nilai-nilai tentang bagaimana seharusnya dokter spesialis kecantikan bertindak dalam hal peraturan perundang-undangan terkait dengan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian hubungan tanggung jawab dalam perjanjian terapeutik antara dokter spesialis kecantikan dengan pasien melakukan jasa tertentu yang diatur oleh ketentuan khusus. Hak pasien masih lemah dan belum dapat dilindungi secara optimal. Hal ini disebabkan konsumen selaku pasien tidak memiliki pengetahuan akan haknya sehingga pasien cenderung pasif serta permisif menyikapi permasalahan yang muncul dalam hubungan terapeutik.

---

### ABSTRACT

*A therapeutic agreement is juridically defined as a legal relationship between a doctor and a patient in professional medical services. In this agreement raises rights and obligations between the beauty specialist and the patient. In practice, beauty clinic consumers often experience losses due to unprofessional medical services due to the negligence of beauty specialists. The purpose of writing this article is to explain how the relationship between the responsibility of beauty specialists born from therapeutic agreements and the causes of not optimal protection of patient rights using beauty clinic services. This study uses a type of normative juridical law research. Primary data is obtained through secondary data. The sampling technique is carried out by interviewing respondents and informants. Observations are made to support the values of how beauty specialists should behave in terms of laws and regulations related to research. Based on the results of research on the relationship of responsibility in therapeutic agreements between aesthetic specialists and patients performing certain services regulated by special provisions. Patients' rights are still weak and cannot be optimally protected. This is because consumers as patients do not have knowledge of their rights so that patients tend to be passive and permissive in responding to problems that arise in the therapeutic relationship.*

---

### Keywords:

Responsibility;  
Covenant; beauty doctor;  
patient; Therapeutic

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kedokteran berkembang sangat pesat seiring dengan perkembangan dan ilmu teknologi. Perkembangan tidak hanya terjadi dalam pelayanan - pelayanan ditingkatkan spesialisasi, namun juga terjadi di tingkat pelayanan umum atau pertama. Perkembangan ini menuntut juga berkembangnya standarisasi dalam pendidikan hingga pelayanan kedokteran. Di tingkat layanan primer atau tingkat pertama, di mana fasilitas kesehatannya terdiri dari praktik perseorangan, puskesmas, atau klinik pratama, dituntut adanya perkembangan layanan yang lebih maju dalam hal menjawab perkembangan kesehatan yang terjadi di masyarakat. Stigmatisasi pelayanan umum hanya mengandalkan pemeriksaan - pemeriksaan dan obat - obatan yang jauh di bawah pelayanan di rumah sakit secara perlahan mulai diubah.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat modern di bidang estetika, membuat menjamurnya sarana-sarana pelayanan kecantikan (Skin Care, Beauty Clinic, Esthetic Clinic, Slimming Center, dan Beauty Center). Sarana pelayanan ini sering melakukan promosi ataupun menjanjikan hasil maksimal dalam waktu singkat untuk menarik minat masyarakat memanfaatkan jasa pelayanan tersebut dengan biaya yang cukup tinggi. Hal ini menimbulkan banyak masalah dalam pelaksanaannya, baik bagi dokter yang memberikan pelayanan, klinik dan bagi pasien yang membutuhkan pelayanan tersebut. Banyak terapi kecantikan yang dipromosikan kepada masyarakat seperti pengeluaran racun tubuh (detoksifikasi) dengan menggunakan alat dan bahan tertentu, bedah plastik untuk memperbaiki kelopak mata dan alis, membentuk pipi, dagu, hidung, face lift, neck lift, membuang tato, tummy tuck, dan sedot lemak, hingga memperbesar maupun mengecilkan payudara. Namun, belum tentu bisa dipertanggungjawabkan secara klinis medis. Berbagai masalah sering terjadi dalam pelayanan klinik kecantikan, mulai dari keluhan ringan seperti tidak mendapatkan hasil sesuai dengan yang dijanjikan sampai dengan terjadinya kematian.

Pasien yang merupakan pengguna jasa dokter merupakan bagian dari konsumen jasa yang perlu dilindungi haknya. Untuk menciptakan perlindungan hukum bagi pasien maka para pihak harus memahami hak dan kewajiban yang melekat pada dirinya, termasuk pemberian jasa pelayanan kesehatan agar bertanggung jawab terhadap profesi yang diberikan kepada penerima jasa pelayanan kesehatan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, yaitu meneliti bahan kepustakaan atau penelitian terhadap data sekunder. Data penelitian yuridis normatif berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, serta didukung oleh data primer di lapangan. Objek kajian dari penelitian normatif adalah sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah semua unsur yang terdapat pada norma, berisikan nilai-nilai tentang bagaimana seharusnya manusia bertingkah laku.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **2.1 Klinik Kecantikan di Indonesia**

*Aesthetic Medicine* adalah ilmu pengobatan (medik) di bidang estetika yang bertujuan untuk memperbaiki atau mengadakan koreksi terhadap penampilan fisik yang kurang menarik. Beberapa prosedur *aesthetic medicine* yang ada, yaitu :<sup>5</sup>

- Suntikan neurotoksin dan Dermal filler
- Chemical peels
- Kosmetik dermatologi
- Mikrodermabrasi membentuk tubuh dan perawatan selulit
- Nutrisi
- Transplantasi rambut
- Pengurangan rambut
- Cangkok lemak
- Laser dan IPL
- Manajemen bekas luka
- Perawatan vena
- Ginekologi kosmetik

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik, disebutkan bahwa : “Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan dasar dan/atau spesifik.” Pelayanan medik dasar adalah pelayanan medik terhadap individu atau keluarga dalam masyarakat yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan maksimal dokter umum atau dokter gigi dan pelayanan medik spesialis adalah pelayanan medik terhadap individu atau keluarga dalam masyarakat yang dilaksanakan oleh dokter spesialis atau dokter gigi. (Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik).<sup>6</sup>

Dahulu masyarakat hanya mengenal klinik sebagai klinik kesehatan yang menjadi tempat untuk melakukan pengobatan bagi orang yang sakit, dewasa ini masyarakat tidak lagi merasa asing dengan klinik kecantikan. Klinik kecantikan pada hakikatnya memiliki fungsi yang sama dengan klinik kesehatan yaitu memberikan pelayanan berkaitan dengan kesehatan pasien/konsumen. Klinik kecantikan kemudian dikenal sebagai klinik perawatan wajah, menawarkan berbagai macam treatment kepada konsumen untuk mendapatkan penampilan yang maksimal khususnya pada kesehatan kulit wajah. Klinik kecantikan merupakan klinik yang menawarkan jasa pelayanan dermatologi.

### **2.2 Aspek Yuridis Tanggung Jawab Dokter Di Klinik Kecantikan**

Pengertian tanggung jawab pada buku karangan S.J. Fockema Andreae, menyatakan: "Tanggung Jawab adalah kewajiban untuk memikul pertanggung jawaban, dan hingga memikul kerugian (bila dituntut) berkaitan dengan hukum dan administratif. Didalam istilah bahasa Inggris, pertanggungjawaban diartikan dalam dua hal yaitu *responsibility* dan *liability*. Adanya pembagian tanggung jawab baik itu *responsibility* ataupun *liability* membawa pengertian yang berbeda dari

## *Tanggung Jawab Dokter Kecantikan Dalam Perjanjian Terapeutik Dikaitkan Dengan Hak Konsumen*

segi hukumnya. *Responsibility* diartikan sebagai tanggungjawab yang disebabkan perbuatan atas dirinya sendiri. Sedangkan *liability* lebih diartikan sebagai tanggung jawab yang disebabkan perbuatannya terhadap orang lain, sehingga *liability* inilah yang diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia sebagai pertanggungjawaban hukum. Dimana apabila seseorang melakukan kesalahan, kelalaian dan akibat dari kelalaian/kesalahan itu menimbulkan kerugian bagi orang lain maka seseorang itu dapat dimintakan tanggung jawab hukumnya, sehingga orang yang menderita kerugian akibat dari kesalahan/kelalaian itu berhak untuk menggugat ganti rugi.<sup>7,8</sup>

Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dalam pertanggungjawaban hukum adalah aspek medis yang dapat mempengaruhi hasil akhir suatu terapi. Hasil akhir suatu pengobatan sangat bergantung pada banyak faktor, sehingga tindakan medik yang dilakukan oleh dokter dapat merupakan akibat dari :<sup>9</sup>

1. Perjalanan dan komplikasi dari penyakitnya sendiri (*Clinical course of the disease*)
2. Resiko Medis (*Medical risk*)
3. Resiko tindakan operatif (*Surgical risk*)
4. Efek samping pengobatan dan tindakan (*Adverse Effect or reaction*)
5. Akibat keterbatasan fasilitas (*Limitation of resources*)
6. Kecelakaan medik (*Medical accident*)
7. Ketidaktepatan diagnoses (*Error of judgement*)
8. Kelalaian medik (*Medical negligence*)
9. Malpraktik medik (*Medical malpractice*)

Adapun tindakan yang dilakukan oleh dokter yang memenuhi unsur-unsur kesalahan (*materiil*) dalam KUHP, tidak selalu dapat dinyatakan bersalah dan dijatuhi pidana. Suatu tindakan medik secara materiil tidak bertentangan dengan hukum apabila memenuhi persyaratan berikut :<sup>10</sup>

1. Tindakan tersebut merupakan indikasi medik berdasarkan pada tujuan tindakan medik.
2. Tindakan dilakukan sesuai dengan ketentuan terapi pengobatan.
3. Tindakan tersebut dilakukan dengan persetujuan/izin yang bersangkutan (*informed consent*).

Dokter dapat dianggap melakukan suatu kelalaian medik , apabila memenuhi unsur-unsur :<sup>11</sup>

1. *Duty* (kewajiban) untuk melakukan suatu tindakan /tidak melakukan tindakan tertentu terhadap pasien pada situasi dan kondisi tertentu
2. *Dereliction of the duty* (penyimpangan kewajiban)
3. *Damage* (kerugian) : semua yang dirasakan pasien sebagai kerugian akibat pelayanan dokter
4. *Direct causal relationship* (hubungan sebab akibat yang nyata) : hubungan sebab akibat antara penyimpangan kewajiban dengan kerugian yang timbul.

### **2.3 Hubungan Hukum Pasien dengan Dokter Kecantikan**

Hubungan antara dokter dan pasien pada awalnya menganut model hubungan terapeutik yang mapan, yaitu suatu hubungan paternalistik (kekeluargaan) atas dasar kepercayaan. Model hubungan seperti ini tentunya memiliki keunggulan komparatif dibandingkan model hubungan yang didasarkan atas prinsip-prinsip hukum semata. Namun jika terjadi konflik model hubungan tersebut memiliki konsep penyelesaian yang kurang jelas.<sup>12</sup>

Faktor kepercayaan merupakan salah satu dasar bahwa pasien datang ke dokter itu yakin bahwa dokter tersebut dapat dan mampu membantu menyembuhkan penyakitnya. Hal tersebut disebabkan pasien adalah orang yang awam tentang ilmu kedokteran dan tidak mengetahui penyakit yang dideritanya, sehingga ia sangat membutuhkan orang yang dapat dipercaya mampu membantu menyembuhkan penyakitnya. Kepercayaan dari pasien inilah yang mengakibatkan kedudukan dokter lebih tinggi daripada kedudukan pasien. Dalam beberapa literatur disebutkan bahwa hubungan dokter dengan pasien itu disebut sebagai *transaksi terapeutik*, yaitu transaksi untuk mencari dan menerapkan terapi yang paling tepat untuk menyembuhkan pasien. Transaksi terapeutik bertumpu pada dua macam hak asasi manusia, yaitu hak untuk menentukan hidupnya sendiri dan hak atas informasi. Bertumpu pada dua dasar inilah dokter dengan pasien bersama-sama menentukan terapi yang paling tepat yang akan digunakan, dimana sebelum upaya penyembuhan dilakukan diperlukan adanya persetujuan pasien, yang dikenal dengan *informed consent*. Secara harfiah *informed consent* terdiri dari dua kata, yaitu : *informed*, yang berarti informasi atau keterangan dan *consent* yang berarti persetujuan. *Informed consent* menurut pendapat Veronica D Komalawati menyatakan, bahwa : “ Suatu kesepakatan atau persetujuan atas upaya medis yang dilakukan dokter terhadap dirinya setelah pasien mendapat informasi dari dokter mengenai upaya medis yang dapat dilakukan untuk menolong dirinya disertai dengan resiko yang mungkin terjadi”.<sup>13</sup>

Perjanjian atau persetujuan antara pasien dengan dokter/ rumah sakit tersebut biasanya sangat singkat dan kadang-kadang dijadikan satu dengan diagnosa sementara. Perjanjian atau persetujuan antara pasien dengan dokter/ rumah sakit tersebut juga bersifat sepihak dimana perjanjian atau persetujuan tersebut telah dibuat oleh pihak dokter/ rumah sakit dan pasien tinggal menandatangani apa yang telah disodorkan oleh pihak dokter/ rumah sakit. Disamping hal tersebut di atas, antara dokter dengan rumah sakit dimana dokter tersebut bekerja ada hubungan atau perjanjian diantara kedua belah pihak dan ada konsekuensi tanggung jawab terhadap pasien. Oleh karena ada hubungan atau perjanjian antara pasien dengan dokter/ rumah sakit maka berkaitan dengan hukum keperdataan akan tunduk/ terikat pada ketentuan hukum perdata yaitu tentang syarat- syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta, terikat pada aturan-aturan yang ada dalam KUH Perdata Buku III Bab II tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan dari perjanjian.

Hukum perjanjian menurut ketentuan KUH Perdata menganut asas konsensualisme yang mempunyai arti bahwa untuk melahirkan perjanjian cukup dengan sepakat saja. Pada saat tercapainya kesepakatan antara parapihak yang membuat perjanjian, maka perjanjian itu sudah

mengikat (*Pacta sunt servanda*). Asas konsensualisme itu disimpulkan dari pasal 1320 KUH Perdata, yaitu pasal yang mengatur tentang syarat sahnya perjanjian.<sup>14</sup>

Syarat-syarat sahnya suatu perjanjian yang ditentukan oleh Pasal 1320 KUH Perdata adalah sebagai berikut:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

## **2.4 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Klinik Kecantikan**

Perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo adalah upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam kepentingan tersebut. Salah satu sifat serta tujuan dari hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Oleh karena ini perlindungan hukum terhadap masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum.<sup>15</sup>

Konsumen dalam Pasal (1) angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah *“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.”* Pakar konsumen Belanda, Hondius menyimpulkan bahwa para ahli sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang di Perancis, konsumen diartikan sebagai *“The person who obtains goods or services for personal or family purposes”*. Berdasarkan doktrin dan yurisprudensi Perancis tersebut, konsumen memiliki unsur orang dan barang atau jasa yang digunakan untuk kepentingan diri sendiri ataupun keluarga.<sup>16</sup>

Tentang Perlindungan Konsumen adalah *“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.”* Pakar konsumen Belanda, Hondius menyimpulkan bahwa para ahli sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang di Perancis, konsumen diartikan sebagai *“The person who obtains goods or services for personal or family purposes”*. Berdasarkan doktrin dan yurisprudensi Perancis tersebut, konsumen memiliki unsur orang dan barang atau jasa yang digunakan untuk kepentingan diri sendiri ataupun keluarga.<sup>17,18</sup>

Alasan pokok mengapa konsumen harus dilindungi menurut Janus Sidabolok dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia ada empat, yaitu:<sup>19</sup>

1. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Undang-Undang Dasar 1945.
2. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi.

## *Tanggung Jawab Dokter Kecantikan Dalam Perjanjian Terapeutik Dikaitkan Dengan Hak Konsumen*

3. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional.
4. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen

Perlindungan Hukum Konsumen dirasa perlu karena posisi konsumen yang lemah maka harus dilindungi oleh hukum. Konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh Negara. Jelasnya jika seorang konsumen yang dilanggar haknya dapat mengajukan tuntutan (gugatan) secara perdata untuk mempertahankan haknya itu.

### **KESIMPULAN**

Adapun kesimpulan setelah dilakukan kajian mengenai tanggung jawab dokter kecantikan dalam transaksi terapeutik terhadap hak pasien adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan klinik kecantikan berkembang pesat karena kebutuhan masyarakat meningkat. Namun, pelayanan ini masih memerlukan aturan/pedoman yang jelas terkait batasan dokter spesialis dan dokter umum ataupun nakes lainnya yang terlibat dalam klinik kecantikan.
2. Perlu pengkajian kembali terkait standar kompetensi dokter umum dalam pelaksanaan tindakan di klinik kecantikan dan diskusi mendalam kolegium kedokteran terkait pelatihan kompetensi tambahan yang resmi oleh organisasi profesi.
3. Dokter spesialis yang memberi pelayanan di klinik kecantikan harus mengacu kepada pedoman penyelenggaraan klinik kecantikan sehingga tidak menimbulkan sengketa.
4. Perlindungan hukum terhadap pasien pada pelayanan klinik kecantikan terutama untuk tindakan bedah kosmetik yang memberikan janji hasil yang dapat diukur sehingga jika terjadi sengketa dapat diselesaikan secara hukum.
5. Perlindungan hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan dan advokasi meningkatkan pengetahuan untuk membedakan efek samping tindakan atau malpraktik medik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **A. Buku**

1. Maikel, Mahesa Paranadipa. 2019. Aspek Hukum Pelayanan Kedokteran Estetika bagi Dokter Umum. Jurnal Medika. Dapat diakses dari : <https://www.jurnalmedika.com/blog/85-Aspek-Hukum-Pelayanan-Kedokteran-Eстетika-bagi-Dokter-Umum>
2. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2007. Pedoman Penyelenggaraan Klinik Kecantikan Estetika, Direktorat Bina Pelayanan Medik Dasar, Hal 3.
3. Sim Salabim, Langsung Langsing, Femina : Majalah Wanita Mingguan. no.221XXXV1, 29 Mei- 4 Juni 2008
4. Titik Triwulan Tutik dan Shita Febriana. 2010. Perlindungan Hukum Bagi Pasien, Jakarta.

*Tanggung Jawab Dokter Kecantikan Dalam Perjanjian Terapeutik Dikaitkan Dengan Hak Konsumen*

- PT. Prestasi Pustakaraya. Hal : 4.
5. The American Academy of Aesthetic Medicine. 2023. WHAT IS AESTHETIC MEDICINE? Aesthetic Medicine : A Booming Discipline! Diakses dari : [https://www.aaamed.org/aesthetic\\_med.php](https://www.aaamed.org/aesthetic_med.php).
  6. Wita Chandrawila Supriadi. 2001. Hukum Kedokteran, Mandar Maju, Bandung. Hal. 8-9.
  7. F. Ameln. 2010. Kapila Selektta Hukum Kedokteran. Grafikatama Jaya : Jakarta. Hal 52.
  8. Novianto, Widodo Tresno. 2017. Sengketa Medik : Pergulatan Hukum dalam Menentukan Unsur Kelalaian Medik. UNS Press : Jawa Tengah.
  9. Gunawan, Deny. 2022. Kelalaian – Malpraktek dalam Asuhan Keperawatan. Kementerian Kesehatan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. Diakses dari : [https://yankes.kemkes.go.id/view\\_artikel/449/kelalaian-malpraktek-dalam-asuhan-keperawatan](https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/449/kelalaian-malpraktek-dalam-asuhan-keperawatan)
  10. Sofwan Dahlan, Hukum Kesehatan, Cetakan ke III (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2003), Hal. 33
  11. Komalawati, D. Veronica, 1989, Hukum Dan Etika Dalam Praktek Dokter, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta. Hal 86.
  12. Satjipto Rahardjo. 2003. Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia. Kompas : Jakarta. Hal 121.
  13. Lihat Arrianto Mukti Wibowo, dkk. 1999. Kerangka Hukum Digital Signature Dalam Electronic Commerce, Grup Riset Digital Security dan Electronic Commerce. Depok, Jawa Barat: Fakultas Ilmu Komputer UI. Hal 102.
  14. Janus Sidabalok, 2006. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT.Citra Aditya Bakti : Bandung.
- B. Peraturan Perundang-undangan :
1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
  2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
  3. Undang-undang Republik Indonesia, Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.



**This work is licensed under a**  
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License