



PERLINDUNGAN HUKUM PASIEN TELEMEDICINE YANG MENDERITA KERUGIAN AKIBAT SALAH DIAGNOSIS DALAM PLATFORM KESEHATAN ONLINE

LEGAL PROTECTION OF TELEMEDICINE PATIENTS WHO SUFFER LOSS DUE TO MISDIAGNOSIS IN ONLINE HEALTH PLATFORMS

Novita Listyaningrum

Universitas 45 Mataram

Email : novitacece84@gmail.com

Dwi Ratna Kamalasari Lukman

IAHN Gde Pudja Mataram

Email : adedwilukman@iahn-gdepudja.ac.id

Lalu Mariawan Alfarizi

Universitas Nahdhatul Ulama

Email : lalumariawanalfarizi@gmail.com

Awaludin

Universitas 45 Mataram

Email : awal8265@gmail.com

Sukarno

Universitas Islam Al-Azhar

Email : sukarmonaufal@gmail.com

Abstrak

Secara sederhana platform kesehatan online merupakan penyelenggaraan layanan kesehatan yang dilakukan secara online dengan sarana internet sebagai penunjangnya. Umumnya pelayanan kesehatan secara online ini disebut telemedicine. Beberapa platform kesehatan online yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Alodokter, HaloDoc, KlikDokter.com, Practo, dan HiDok. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai perlindungan hukum pasien dalam layanan konsultasi kesehatan online di Indonesia, apa saja perlindungan hukum bagi pasien yang mengalami kerugian akibat kesalahan medis atau kelalaian dalam layanan konsultasi kesehatan online serta bagaimana penyelesaian masalah antara pasien dan penyedia layanan konsultasi kesehatan online. Penelitian hukum normatif ini mengkaji problema norma yang terjadi yaitu kekaburan norma atau *vague of norms* dari pengaturan perlindungan hukum terhadap pasien pengguna jasa layanan konsultasi kesehatan online di Indonesia. Penyelesaian masalah antara pasien dan penyedia layanan konsultasi kesehatan online Bentuk tanggung jawab hukum dokter terhadap pelayanan telemedicine pada struktur peraturan perundang-undangan Indonesia dapat berupa tanggung jawab hukum perdata, hukum pidana dan hukum administrasi.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum; Pasien Telemedicine*

Abstract

In simple terms, an online health platform is the implementation of health services carried out online with internet facilities as a support. Generally, this online health service is called telemedicine. Some online health platforms that are often used by Indonesians are Alodokter, HaloDoc, KlikDokter.com, Practo, and HiDok. Based on this background, this study aims to analyze the legal protection of patients in online health consultation services in Indonesia, what are the legal protections for patients who suffer losses due to medical errors or negligence in online health consultation services and how to resolve problems between patients and online health consultation service providers. This normative legal research examines the problem of norms that occur, namely the vagueness of norms or vague of norms from the legal protection arrangements for patients who use online health consultation services in Indonesia. Problem solving between patients and online health consultation service providers The form of legal responsibility of doctors for telemedicine services in the structure of Indonesian legislation can be in the form of civil law responsibility, criminal law and administrative law.

Keywords: *Legal Protection; Telemedicine Patients*

A. PENDAHULUAN

Kesehatan masyarakat menjadi salah satu indikator kesejahteraan masyarakat di Indonesia yang menentukan bagaimana standar kualitas hidup masyarakat terkait kesehatan pada tiap individunya.¹ Kualitas kesehatan masyarakat Indonesia tidak hanya ditentukan oleh kondisi kesehatan masyarakatnya saja, namun juga ditentukan oleh ketersediaan fasilitas kesehatan, pelayanan kesehatan yang tersedia dan diberikan serta sistem dari pelayanan kesehatan itu sendiri yang menentukan bagaimana suatu individu dalam masyarakat dilayani dalam hal keperluan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat.² Kesehatan masyarakat memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mengatasi masalah kemiskinan, dan mendukung proses pembangunan di Indonesia. Kondisi kesehatan individu memiliki dampak yang kuat pada keadaan dan produktivitas mereka. Selain itu, masyarakat yang sehat secara fisik dan mental juga memiliki kontribusi kunci dalam mendorong perkembangan ekonomi dan upaya mengurangi kemiskinan di Indonesia.³

Kondisi umum kesehatan masyarakat di Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya kondisi lingkungan, perilaku individu dalam masyarakat dan pelayanan kesehatan. Pada dasarnya, pemerintah bertanggung jawab dalam mengatur kepentingan pelayanan publik termasuk pemberian pelayanan kesehatan yang maksimal kepada Masyarakat dengan manajemen yang baik.⁴ Manajemen merupakan proses atau bentuk kerja bersama yang meliputi arahan terhadap suatu kelompok orang menuju-tujuan organisasi. Tentunya, manajemen akan berjalan baik bila pelaku memahami fungsi-fungsi manajemen organisasi, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atau evaluasi.⁵ Pemenuhan kebutuhan di bidang kesehatan yang

1 Alviani, & Shomedran. (2023). Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Berkah Dalam Memberdayakan Masyarakat Melalui Pengelolaan Pasar Tradisional Di Desa Bulang Kabupaten Muara Enim. *Karunia: Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(3).

2 Rokhmah, D. (2013). Gender dan Penyakit Tuberkulosis: Implikasinya Terhadap Akses Layanan Kesehatan Masyarakat Miskin yang Rendah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 7(10), 447–452.

3 Anggreini, D., & Susilawati. (2023). Kajian Literatur: Strategi Tata Kelola Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Pesisir. *Indonesia Timur Journal of Public Health*, 1, 13–20.

4 Muhammad, S., Sosiawaty, I., Julia, P., & Patty, T. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Tenaga Medis Di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku.

5 Hidayat, A. R., anusapati, T. W., Rosmiati, & Istiharah. (2024). Manajemen Strategis Baznas Dalam pengentasan Kemiskinan (Studi Pada BAZNAS Provinsi Nusa Tenggara Barat): Strategic Management of Baznas in

dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat adalah bentuk kecukupan kebutuhan kesehatan sesuai prinsip dan standar kesehatan dan peraturan yang berlaku. Pelayanan adalah suatu tindakan yang diberikan baik secara komersial maupun non-komersial.⁶ Pelayanan yang komersial pada umumnya diberikan dengan dasar atau tujuan untuk mendapatkan keuntungan yang seringkali dikelola oleh pihak swasta. Adapun pelayanan non-komersial pada umumnya diberikan dengan tujuan mengabdikan kepada masyarakat, bangsa maupun negara dan tidak digunakan dalam mendapatkan keuntungan. Pelayanan jenis ini pada umumnya dikelola oleh pemerintah.⁷

Pada realitasnya bidang kesehatan sendiri tidak dapat melepaskan diri dari derasnya kemajuan teknologi yang membuat adanya kebutuhan akan kemudahan untuk memperoleh akses terhadap layanan kesehatan yang dapat dilakukan setiap saat dan dimanapun tanpa harus berangkat ke Rumah Sakit. Kebutuhan akan layanan inilah yang kemudian mendorong munculnya berbagai platform kesehatan online yang menyediakan jasa di bidang kesehatan.⁸ Secara sederhana platform kesehatan online merupakan penyelenggaraan layanan kesehatan yang dilakukan secara online dengan sarana internet sebagai penunjangnya. Adapun secara umum pelayanan kesehatan secara online ini lazim disebut telemedicine. Beberapa platform kesehatan online yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Alodokter, HaloDoc, KlikDokter.com, Practo, dan HiDok.⁹

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan dan keuntungan, tetapi teknologi berperan seperti pisau bermata dua yang dapat memberikan kerugian bagi para penggunanya jika tidak disikapi dengan bijaksana. Revolusi Industri 4.0 membuat siapapun penggunanya dapat mengunggah konten dan berperan sebagai siapa saja dalam daring ini. Hal ini tentu saja dapat memberikan kerugian terhadap pasien jika tidak disikapi dengan bijaksana. Berbagai permasalahan dapat muncul seperti adanya fenomena dokteroid, kejelasan kontrak terapeutik, standarisasi alat menjadi tantangan dalam penggunaan layanan kesehatan online.¹⁰

Layanan kesehatan online ini juga memberikan pengaruh pada hubungan dokter dan pasien terutama terkait rasa percaya. Pasien memiliki hak untuk dilindungi baik berkaitan dengan data pribadi milik pasien, kondisi kesehatan pasien maupun diagnosis pasien. Hal ini diatur salah satunya dalam “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” yang menyatakan bahwa “setiap individu pengguna barang maupun jasa yang ada dalam lingkungan masyarakat baik bagi kepentingan individu itu sendiri, keluarga maupun orang lain dan makhluk hidup tidak untuk diperjualbelikan dan diperdagangkan”. Oleh karena itu Indonesia sebagai negara hukum mengatur secara khusus perlindungan bagi pasien tak terkecuali pasien telemedicine.

Poverty Alleviation (Study on BAZNAS of West Nusa Tenggara Province). *QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(2), 474-487. <https://doi.org/10.54396/qlb.v5i2.1558>

6 Zariyah, S. A., Wijoyo, S., Salman, R., & Darwati, Y. (2023). Peningkatan Pelayanan PERUMDA Giri Tirta Dalam Pemenuhan Hak Masyarakat Dalam Rangka Mewujudkan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Di Kabupaten Gresik. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 02(01), 78–98.

7 Hasan, R., & Zaky, A. (2022). Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Pasien Di Puskesmas Harapan Raya. *Journal Of Hospital Administration and Management*, 3(1), 34–43

8 Yuliana, N. L. D., & Bagiastra, N. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Yang Menderita Kerugian Akibat Salah Diagnosis Dalam Platform Kesehatan Online. *Jurnal Kertha Wicara*, 10(8), 645–653.

9 Pramudita, M. A., Rahmanto, A. N., & Satyawan, I. A. (2022). Manajemen Pencarian Informasi melalui Layanan Konsultasi Kesehatan Online di Kalangan Pasien COVID-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 151.

10 Budiyantri, R. T., & Herlambang, P. M. (2021). Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 01(01), 1–10.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai Perlindungan Hukum Pasien Telemedicine Yang Menderita Kerugian Akibat Salah Diagnosis Dalam Platform Kesehatan Online di Indonesia.

B. METODE

Penelitian hukum normatif ini mengkaji problema norma yang terjadi yaitu kekaburan norma atau *vague of norms* dari pengaturan perlindungan hukum terhadap pasien pengguna jasa layanan konsultasi kesehatan online di Indonesia. *Field Research*, yaitu penelitian yang menekankan pada *quality* jasa berupa fenomena atau gejala sosial mengenai makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dan pengolahan bahan hukum berupa analisa kualitatif.

C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum

Menurut Philipus M. Hadjon,¹¹ perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep di mana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, kedamaian, ketentraman bagi segala kepentingan manusia yang ada di dalam masyarakat.

Sudikno Mertokusumo¹² memberikan gambaran terhadap pengertian perlindungan hukum yaitu segala upaya yang dilakukan untuk menjamin adanya kepastian hukum yang didasarkan pada keseluruhan peraturan atau kaidah-kaidah yang ada dalam suatu kehidupan bersama. Keseluruhan peraturan itu dapat dilihat baik dari undang-undang maupun ratifikasi konvensi internasional.

Pada dasarnya perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua yaitu¹³ perlindungan hukum yang preventif dan perlindungan hukum yang represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Perlindungan hukum yang preventif mengandung arti yang sangat besar karena mendorong pihak pengambil kebijakan atau regulator untuk senantiasa bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan. Sarana perlindungan hukum yang sifatnya preventif lebih diarahkan pada usaha-usaha untuk mencegah atau sekurang-kurangnya mengurangi terjadinya sengketa. Dalam hal ini, mekanisme preventif meliputi kewajiban organ administrasi untuk memberikan informasi dan adanya hak untuk didengar bagi masyarakat. Penerapan kedua aspek ini dalam praktiknya akan menggambarkan terciptanya jalur komunikasi dua arah yang sejalan dengan asas keselarasan dan asas kerukunan.¹⁴

¹¹ Philipus M. Hadjon dalam Ribka Djula, *Perjanjian Waralaba Sebagai Sarana Alih Teknologi*, Tesis Magister Ilmu Hukum, Universitas Mataram, 2010, hal 11.

¹² Sudikno Mertokusumo, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Liberty, Yogyakarta, 1977, hal 46.

¹³ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Pengadilan Administrasi, Edisi Khusus, Peradaban, 2007, hal 2.

¹⁴ Ibid, hal 216.

Perlindungan hukum yang sifatnya represif lebih menekankan pada upaya penindakan atau penghukuman. Dalam upaya represif lebih tepat apabila dilakukan oleh aparat penegak hukum dengan mengefektifkan sanksi baik perdata maupun pidana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Menurut Ru'bai dan Astuti, sanksi pada umumnya merupakan alat pemaksa agar seseorang mentaati norma-norma yang berlaku. Melalui mekanisme penerapan sanksi diharapkan agar seluruh lapisan masyarakat menjadi lebih sadar hukum dalam bertindak.¹⁵

Pada dasarnya wacana mengenai perlindungan hukum sudah menjadi suatu kebutuhan apabila dikaitkan dengan hubungan hukum para pihak dalam suatu aktivitas ekonomi. Aktivitas ekonomi umumnya akan menghadapi pada keadaan terbatasnya sumber-sumber ekonomi yang ada bertemu dengan sifat permintaan akan kebutuhan sumber ekonomi yang tidak terbatas. Hukum dan proteksi hukum terhadap aktivitas ekonomi dalam situasi sebagaimana yang digambarkan tersebut apabila tidak diatur secara jelas akan menjadi potensi konflik dalam masyarakat.

Berkenaan dengan hal ini, menurut Sri Redjeki Hartono secara sadar negara mempunyai kewajiban untuk mengatur agar kepentingan-kepentingan yang berhadapan dapat dipertemukan dalam keselarasan dan harmonisasi yang ideal. Untuk itu, negara mempunyai otoritas dalam mengatur dan memprediksi kemungkinan pelanggaran yang terjadi dengan menyediakan perangkat peraturan yang sifatnya mengatur sekaligus memberikan ancaman berupa sanksi apabila terjadi pelanggaran oleh pelaku ekonomi.¹⁶

2. Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Yang Menderita Kerugian Akibat Salah Diagnosis Dalam Platform Kesehatan Online

Perlindungan hukum adalah usaha untuk menjamin keamanan individu dengan seimbang antara prinsip-prinsip hukum dan penerapan nilai-nilai dalam tindakan dan perilaku untuk memastikan ketertiban dalam kehidupan masyarakat. Ketika kita menyelidiki isu perlindungan hukum bagi pasien dalam layanan kesehatan online, langkah pertama adalah memahami hak dan kewajiban yang melekat pada pasien sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku.¹⁷ Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2020, Pasal 18 ayat (1) secara tegas menguraikan hak-hak peminta konsultasi dalam platform kesehatan online, yang meliputi hak untuk menerima jawaban konsultasi dan/atau menerima pandangan ahli sesuai standar, serta menerima informasi yang akurat, jelas, dapat dipertanggungjawabkan, dan jujur tentang hasil konsultasi dan/atau pandangan ahli. Di sisi lain, pemberi layanan konsultasi telemedicine juga memiliki sejumlah kewajiban yang mencakup pengiriman informasi medis dalam berbagai bentuk (seperti gambar, pencitraan, teks, biosinyal, video, atau suara) melalui transmisi elektronik sesuai dengan standar mutu untuk meminta jawaban konsultasi dan/atau mendapatkan pandangan ahli. Mereka juga wajib menjaga kerahasiaan data pasien dan memberikan informasi yang akurat, jelas, dapat dipertanggungjawabkan, dan jujur kepada pasien tentang hasil konsultasi dan/atau pandangan ahli.

Berdasarkan pendekatan peraturan perundang-undangan secara aktual ditengah masa COVID-19 telah ditetapkan Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia No. 74 Tahun 2020 tentang Kewenangan Klinis dan Praktik Kedokteran Melalui Telemedicine Pada Masa CoronaVirus Disease 2019 (Covid-19) di Indonesia yang menentukan melalui

15 Ru'bai & Astuti dalam Sahnun, "Kerusakan Sumber Daya Alam (Hutan) dan Penegakannya, Studi di Kabupaten Lombok Barat", Jurnal Hukum Jatiswara, Volume 23, Nomor 2, (Juli 2008): hal 45.

16 Sri Redjeki Hartono, Hukum Ekonomi Indonesia, Bayu Media, Malang, 2007, hal 132.

17 Isnawan, F. (2023). Pencegahan Tindak Pidana Kejahatan Jalanan Klitih Melalui Hukum Pidana dan Teori Kontrol Sosial. *Krtha Bhayangkara*, 17(2).

Pasal 9 bahwa terdapat beberapa larangan yang mesti ditaati dokter dan dokter gigi dalam menyelenggarakan praktik kedokteran dengan konsep telemedicine yakni, Telekonsultasi antara tenaga medis dengan pasien secara langsung tanpa melalui Fasyankes, Memberikan penjelasan yang tidak jujur, tidak etis, dan tidak memadai (inadequate information) kepada pasien atau keluarganya, Melakukan diagnosis dan tata laksana di luar kompetensinya, Meminta pemeriksaan penunjang yang tidak relevan, Melakukan tindakan tercela, tindakan intimidasi atau tindakan kekerasan terhadap pasien dalam penyelenggaraan praktik kedokteran, Melakukan tindakan invasif melalui telekonsultasi, Menarik biaya diluartertarif yang sudah ditetapkan oleh Fasyankes dan/atau Memberikan surat keterangan sehat.

Pada praktik konsultasi dokter online dimana pihak penyelenggara tidak bekerjasama dengan fasilitas kesehatan, maka dokter terkait belum tentu memiliki SIP yang terdaftar dalam pelayanan online tersebut, melainkan dokter hanya memerlukan STR untuk mendaftar.¹⁸ Keadaan ini tentu membingungkan dan cenderung bertentangan dengan apa yang telah disebutkan dalam UU Praktik Kedokteran, terlebih dikhawatirkan bahwa dokter tersebut belum terdaftar di dinas kesehatan setempat sehingga tidak memiliki SIP. Hal seperti ini akan sangat berbahaya bagi kepentingan dan hak pasien bilamana terdapat sengketa medis karena akan mempersulit masalah pertanggungjawaban. UU Kesehatan menyebutkan bahwa merupakan hak seluruh warga negara untuk mendapatkan informasi kesehatan dan pelayanan kesehatan yang bermutu dan bertanggung jawab. Pelayanan kesehatan dimana penyedia layanan (dokter) tidak terdaftar dan tidak mempunyai perijinan yang jelas tentu bukan bentuk dari pelayanan kesehatan yang bermutu dan bertanggung jawab, terlebih hal ini melanggar hak pasien itu sendiri. Pelayanan kesehatan yang bermutu dan bertanggung jawab tentu harus memiliki legalitas yang jelas, terpantau dan dijamin oleh negara. Hal ini tercapai dalam wujud STR dan SIP bagi setiap dokter yang melakukan praktik kedokteran. Sehingga diperlukan ketentuan lebih jelas mengenai perijinan/legalitas bagi dokter dalam pelayanan konsultasi online.¹⁹

UU Praktik Kedokteran, Lafal Sumpah Dokter, dan KODEKI menyebutkan dan menegaskan berulang kali bahwa setiap dokter harus menjunjung tinggi profesinya dan menjalankan profesi tersebut dengan standar setinggi-tingginya. Yang dimaksud dengan standar setinggi-tingginya berarti standar yang tidak ditoleransi maupun dikurangi. Hal tersebut termasuk segala unsur penegakan diagnosa, mulai dari anamnesis hingga pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang. Semua hal ini dilakukan demi menjunjung tinggi profesi dokter dan mengutamakan keselamatan pasien. Pelayanan yang dapat diberikan oleh dokter melalui konsultasi online dan tidak melanggar Lafal Sumpah Dokter, KODEKI, maupun UU Kedokteran adalah wawancara atau anamnesis. Anamnesis dapat dilakukan melalui media online dengan audio maupun audiovisual.

Wawancara melalui anamnesis ini dapat bersifat edukasi yang berfungsi untuk menjawab keluhan kesehatan yang dimiliki pasien tanpa menegakan diagnosa. Edukasi dapat berupa penjelasan mengenai sebuah kondisi kesehatan tertentu yang bersifat umum, maupun sebagai informasi sebelum kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan. Pada Konsultasi online dapat menjawab pertanyaan pasien seputar masalah kesehatan yang lebih umum, yang tidak membutuhkan kunjungan ke fasilitas kesehatan. Edukasi dalam hal ini termasuk dalam tindakan preventif dan promotif pelayanan kesehatan yang

18 Ramdoni, M. M., & Herdiansyah, M. I. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Konsultasi Dokter Menggunakan Framework Laravel. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(3), 831–839.

19 Muhammad Rio Fariz, 2021, Pola Komunikasi Dokter Pada Pasien Melalui Aplikasi Halodoc, Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniri. Hal. 25.

tercantum dalam UU Kesehatan. Teori kedokteran menyebutkan bahwa 70 % diagnosa didapatkan dari anamnesis. Namun, pemeriksaan fisik merupakan bagian yang tidak kalah penting dalam proses penegakan diagnosa. Seperti telah kita ketahui, melakukan pemeriksaan fisik melalui media online hampir tidak memungkinkan. Beberapa kasus mungkin dapat diselesaikan dengan mengirimkan gambar secara online, namun hal ini pun tidak dapat selalu terjadi. Terdapat beberapa keterbatasan seperti pencahayaan dan sudut yang tidak sesuai yang menjadi kendala. Dengan demikian, sangat sulit bagi seorang dokter untuk dapat menegakkan diagnosa melalui konsultasi online. Sehingga, seharusnya penegakan diagnosa tidak dilakukan dalam konsultasi online karena berada di luar kewenangannya. Apabila seorang dokter tidak dapat menegakkan diagnosa, maka dokter tersebut juga tidak dapat mengeluarkan resep obat dan melakukan tatalaksana lebih lanjut. Hal ini dikecualikan pada konsultasi online yang berada di bawah fasilitas kesehatan kepada pasien kontrol yang telah terlebih dahulu dilakukan konsultasi tatap muka. Dalam kondisi tersebut, dokter dapat memberikan resep maupun obat yang dapat diperoleh di apotik yang sudah ditentukan.²⁰

Pelaksanaan konsultasi online dengan landasan hukum yang tidak konkrit mengancam hak pasien secara langsung. Demi melindungi hak pasien, maka dibutuhkan batasan pelaksanaan konsultasi online. Batasan ini diperlukan untuk mempertegas wewenang dokter dalam konsultasi online guna menjamin hak pasien terpenuhi dan tidak dilanggar. Spektrum wewenang dokter dalam konsultasi tatap muka tentu perlu dibedakan dengan wewenang dokter dalam konsultasi online. Berbagai kekurangan dari konsultasi online perlu dijadikan pertimbangan dalam wewenang dokter, salah satunya dalam proses penegakan diagnosa dan pemberian resep dan obat bagi pasien. Hal ini dilakukan agar

3. Penyelesaian masalah antara pasien dan penyedia layanan konsultasi kesehatan online

pasien mendapat pelayanan yang bermutu dan bertanggung jawab, dan pada akhirnya melindungi hak pasien dari kerugian fisik maupun materi guna mendapatkan pelayanan kesehatan yang terjamin. Peraturan-peraturan mengenai pelaksanaan telemedicine dan digitalisasi dunia kesehatan masihlah sangat umum dan tidak spesifik di Indonesia seakan hanya mencomot dan menyambung-nyambungkan. Sebagian besar peraturan tersebut belum mengatur mengenai pelaksanaan konsultasi dokter online itu sendiri yang meliputi kewenangan dan batasan-batasan pelaksanaan, seperti sampai mana seorang dokter dapat melakukan praktiknya secara digital.

Tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Sedangkan menurut ilmu hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan moral dalam melakukan sesuatu perbuatan. Bentuk tanggung jawab hukum dokter terhadap pelayanan telemedicine pada struktur peraturan perundang-undangan Indonesia dapat berupa tanggung jawab hukum perdata, hukum pidana dan hukum administrasi.

Pertanggungjawaban Secara Hukum Perdata, bersumber pada dua dasar hukum, yaitu berdasarkan pada wanprestasi (*Contractualliability*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1239 KUHPerdata dan berdasarkan perbuatan melanggar hukum (*Onrechtmatigedaad*) sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata. Gugatan dapat diajukan jika terdapat fakta-fakta yang berwujud suatu perbuatan melawan hukum, walaupun di antara

20 Kustiyaniti, S. A. (2023). Smart Hospital: Konsep, Implementasi, dan Tantangan. Transformasi Rumah Sakit Indonesia Menuju Era Masyarakat, hal. 161.

para pihak tidak terdapat suatu perjanjian. Untuk mengajukan gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum, harus dipenuhi empat syarat sebagaimana yang diatur Pasal 1365 KUHPerdara.

Pasal 1365 KUHPerdara menyebutkan bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut. Berdasarkan ketentuan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa dokter dalam pelayanan telemedicine apabila melakukan kesalahan dan berakibat menimbulkan kerugian kepada klien maka diharuskan untuk mengganti kerugian yang diderita oleh klien tersebut.

Berdasarkan beberapa pasal tersebut dapat diinterpretasikan bahwa pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan dan pihak yang kepentingannya dirugikan atas tindakan dokter atau dokter gigi dalam menjalankan praktik telemedicine dapat mengajukan ganti kerugian dan apabila dokter terbukti tidak memenuhi atau lalai dalam melaksanakan kewajiban penyelenggaraan praktik kedokteran maka dokter harus bertanggung jawab langsung untuk mengganti kerugian tersebut.

Pertanggungjawaban Secara Hukum Pidana. Hukum pidana menganut asas “Tiada Pidana Tanpa Kesalahan”. Selanjutnya dalam Pasal 2 KUHP disebutkan (Pasal 2 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana) “Ketentuan Pidana dalam perundang-undangan Indonesia diterapkan bagi setiap orang yang melakukan suatu delik di Indonesia” Sekalipun hukum pidana mengenal

adanya penghapusan pidana dalam pelayanan kesehatan, yaitu alasan pembeda dan alasan pemaaf sebagaimana halnya yang terdapat di dalam yurisprudensi, namun tidak serta-merta alasan pembeda dan pemaaf tersebut menghapus suatu tindak pidana bagi profesi dokter. Maka apabila seorang dokter yang melakukan perawatan, jika terjadi penyimpangan terhadap suatu kaidah pidana, sepanjang dokter yang bersangkutan melakukan dengan memenuhi standar profesi dan standar kehati-hatian, dokter tersebut masih tetap dianggap telah melakukan peristiwa pidana, hanya saja kepadanya tidak dikenakan suatu pidana. Dalam proses pembuktian dipengadilan sangat penting sekali data medis pasien dijadikan alat bukti. Untuk itu, maka pelayanan kesehatan menggunakan telemedicine harus memperhatikan ketentuan tentang proteksi data agar bilamana diperlukan dikemudian hari dapat dijadikan bukti. Disamping itu harus disediakan tenaga ahli dalam bidang Forensik IT. Forensik IT atau dikenal dengan computer forensic adalah suatu disiplin ilmu turunan yang mempelajari tentang keamanan komputer dan membahas tentang temuan bukti digital setelah suatu peristiwa terjadi.

Perlawanan atau pembebasan terhadap tanggung jawab tersebut hanya dapat terjadi apabila si penyelenggara dapat membuktikan bahwa kesalahan itu terjadi bukan karena dirinya melainkan karena terjadinya keadaan memaksa (*force majeure*) atau justru terjadi karena kesalahan pengguna, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik itu sendiri. Hal ini hanya dapat dibuktikan apabila terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan hukum (*legal audit*) terhadap penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.

Dalam mekanisme penyelesaian sengketa, para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul. Namun sebaiknya, diprioritaskan agar pihak yang dirugikan dalam hal ini pasien, memiliki kepentingan yang harus lebih dahulu diutamakan, maka untuk membantu kelancaran proses peradilan, hukum yang berlaku adalah hukum dimana pasien bertempat tinggal Atau

bila tidak ditentukan lain maka dapat diselesaikan berdasarkan asas hukum perdata internasional.

Pembagian beban tanggung jawab bilamana terbukti dokter melakukan malpraktek adalah dapat dilihat dari dua hal yang pertama berdasarkan pada seberapa besar letak kesalahan yang dibuat oleh dokter. Dalam pengertian ini, kalau kesalahan berada pada dokter ahli yang memberikan nasehat maka dokter yang melaksanakan nasehat sedapat mungkin dikurangi beban untuk menanggung kesalahan tersebut. Yang kedua berdasarkan pada pihak mana yang memperoleh kontribusi yang paling besar atas penerimaan pembayaran jasa. Dokter yang menerima pembayaran jasa yang lebih besar sebagai konsekuensinya juga harus bersedia untuk mau menerima tanggung jawab yang lebih besar termasuk tanggung jawab hukum bilamana terjadi kesalahan malpraktek.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, setiap orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, baik yang berada diwilayah hukum Indonesia maupun diluar wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum diwilayah hukum Indonesia dan/atau diluar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia dapat dihukum. Jadi bilamana praktisi medis melakukan malpraktek sehingga menimbulkan kerugian terhadap pasien di Indonesia meskipun hal itu dilakukan diluar negeri dapat dihukum berdasarkan undang-undang ini.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052 Tahun 2011 tentang Izin Praktik Dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia Nomor 74 Tahun 2020 tentang Kewenangan Klinis dan Praktik Kedokteran Melalui Telemedicine pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Indonesia, tidak ditemukan aturan mengenai pertanggungjawaban pidana dokter dalam pelayanan telemedicine.

Tanggung jawab hukum dokter dalam pelayanan telemedicine ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Tanggung jawab hukum pidana dokter dalam pelayanan telemedicine dapat didasarkan pada Pasal 75, Pasal 76, Pasal 79 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

Prinsip penerapan yang terbaik (*best practices*) adalah hal yang sangat penting dan sering dikemukakan oleh para teknolog, terutama pada saat suatu sistem informasi dan/atau sistem komunikasi berinteraksi dengan kepentingan publik.

D. KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi pasien dalam konteks layanan konsultasi kesehatan online melibatkan pengaduan terhadap dokter yang memberikan diagnosis di luar kompetensinya, dengan kemungkinan tuntutan hukum berdasarkan perbuatan melawan hukum. Selain itu, penyedia platform kesehatan online memiliki kewajiban untuk mencegah kerugian pengguna sesuai dengan regulasi teknologi informasi dan perlindungan konsumen. Penyelesaian konflik antara pasien dan penyedia layanan dapat melibatkan tanggung jawab hukum dokter, dengan aspek hukum perdata, pidana, dan administrasi. Dalam hukum perdata, gugatan dapat diajukan berdasarkan wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum. Dalam hukum pidana, data medis pasien dapat digunakan sebagai alat bukti, dengan perhatian pada proteksi data dan melibatkan

tenaga ahli Forensik IT. Prinsip penerapan terbaik dalam teknologi informasi adalah penting, terutama saat sistem informasi berinteraksi dengan kepentingan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Isnawan, F. (2023). Pencegahan Tindak Pidana Kejahatan Jalanan Klitih Melalui Hukum Pidana dan Teori Kontrol Sosial. *Krtha Bhayangkara*, 17(2).
- Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Pengadilan Administrasi, Edisi Khusus, Peradaban, 2007
- Sri Redjeki Hartono, Hukum Ekonomi Indonesia, Bayu Media, Malang, 2007
- Sudikno Mertokusumo, Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Liberty, Yogyakarta, 1977
- Kustiyaniti, S. A. (2023). Smart Hospital: Konsep, Implementasi, dan Tantangan. Transformasi Rumah Sakit Indonesia Menuju Era Masyarakat, 5, 161.

Artikel Jurnal :

- Alviani, & Shomedran. (2023). Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Berkah Dalam Memberdayakan Masyarakat Melalui Pengelolaan Pasar Tradisional Di Desa Bulang Kabupaten Muara Enim. *Karunia: Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(3).
- Anggreini, D., & Susilawati. (2023). Kajian Literatur: Strategi Tata Kelola Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Pesisir. *Indonesia Timur Journal of Public Health*, 1, 13–20.
- Budiyaniti, R. T., & Herlambang, P. M. (2021). Perlindungan Hukum Paseien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 01(01), 1–10
- Hasan, R., & Zaky, A. (2022). Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Pasien Di Puskesmas Harapan Raya. *Journal Of Hospital Administration and Management*, 3(1), 34–43
- Hidayat , A. R., anusapati, T. W., Rosmiati, & Istiharah. (2024). Manajemen Strategis Baznas Dalam pengentasan Kemiskinan (Studi Pada BAZNAS Provinsi Nusa Tenggara Barat): Strategic Management of Baznas in Poverty Alleviation (Study on BAZNAS of West Nusa Tenggara Province). *QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(2), 474-487. <https://doi.org/10.54396/qlb.v5i2.1558>
- Pramudita, M. A., Rahmanto, A. N., & Satyawan, I. A. (2022). Manajemen Pencarian Informasi melalui Layanan Konsultasi Kesehatan Online di Kalangan Pasien COVID-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2)
- Ramdoni, M. M., & Herdiansyah, M. I. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Konsultasi Dokter Menggunakan Framework Laravel. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(3), 831–839.
- Rokhmah, D. (2013). Gender dan Penyakit Tuberkulosis: Implikasinya Terhadap Akses Layanan Kesehatan Masyarakat Miskin yang Rendah. *Jurnal Kesehatan*

Masyarakat Nasional, 7(10), 447–452.

- Ru'bai & Astuti dalam Sahnani, “Kerusakan Sumber Daya Alam (Hutan) dan Penegakannya, Studi di Kabupaten Lombok Barat”, *Jurnal Hukum Jatiswara*, Volume 23, Nomor 2, (Juli 2008
- Yuliana, N. L. D., & Bagiastra, N. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Yang Menderita Kerugian Akibat Salah Diagnosis Dalam Platform Kesehatan Online. *Jurnal Kertha Wicara*, 10(8), 645–653.
- Zariyah, S. A., Wijoyo, S., Salman, R., & Darwati, Y. (2023). Peningkatan Pelayanan PERUMDA Giri Tirta Dalam Pemenuhan Hak Masyarakat Dalam Rangka Mewujudkan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Di Kabupaten Gresik. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 02(01), 78–98.

Skripsi/Tesis:

- Aplikasi Halodoc, Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniri
- Isnawan, F. (2023). Pencegahan Tindak Pidana Kejahatan Jalanan Klitih Melalui Hukum Pidana dan Teori Kontrol Sosial. *Krtha Bhayangkara*, 17(2).
- Kustiyanti, S. A. (2023). Smart Hospital: Konsep, Implementasi, dan Tantangan. Transformasi Rumah Sakit Indonesia Menuju Era Masyarakat
- Muhammad, S., Sosiawaty, I., Julia, P., & Patty, T. (2023). *Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Tenaga Medis Di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku*.
- Muhammad Rio Fariz, 2021, Pola Komunikasi Dokter Pada Pasien Melalui Melalui Aplikasi Halodoc, Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniri
- Philiphus M. Hadjon dalam Ribka Djula, Perjanjian Waralaba Sebagai Sarana Alih Teknologi, Tesis Magister Ilmu Hukum, Universitas Mataram, 2010

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang No. 29 Tahun 2014 tentang Praktik Kedokteran