

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA PLATFORM LAYANAN KONSULTASI KESEHATAN ONLINE

Aulia Nur Rahma¹, Fokky Fuad Wasitaatmadja², dan Henry Arianto³

^{1,2}Universitas Al-Azhar Indonesia,

Komplek Masjid Agung Al Azhar Jl. Sisingamangaraja, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12110

³Universitas Esa Unggul,

Jl. Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk, RT.1/RW.2, Duri Kepa, Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat 11510

Aulianurrahma786@gmail.com

Abstract

With the presence of service telemedicine it is not impossible that its use could cause harm, especially to patients as consumers themselves. Therefore, the legal protection of patients here is very important as a form of legal certainty. Then what is the appropriate legal protection to address online health services where there may be parties who could be harmed? The method used in this research is empirical juridical which is descriptive in nature, namely by combining legal material with field data in the form of interviews and questionnaires carried out directly by the author. The study results show that legal protection for consumers can arise as a result of legal relationships which give rise to the rights and obligations of each party. In relation to losses that may arise, a consumer can be protected from all forms of loss by demanding responsibility both in litigation and non-litigation by suing outside the court through BPSK or through the ethics court held by MKDKI/MKEK or through general court in civil and criminal cases. Based on the author's research, protection for patients/consumers in practice still does not provide good legal protection, especially for patients in accordance with applicable regulations.

Keywords: *Telemedicine, patients, legal protection*

Abstrak

Dengan hadirnya pelayanan *telemedicine* bukan tidak mungkin dalam penggunaannya yang bisa saja menyebabkan kerugian, khususnya untuk pasien selaku konsumen itu sendiri. Dengan itu perlindungan hukum pasien di sini sangat penting kehadirannya sebagai bentuk adanya kepastian hukum. Lalu apakah perlindungan hukum yang tepat untuk menyikapi pelayanan kesehatan online yang mungkin saja terdapat pihak yang bisa saja dirugikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yang bersifat deskriptif yakni dengan memadukan bahan hukum dengan data lapangan berupa wawancara dan kuisisioner yang dilakukan penulis secara langsung. Hasil studi menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dapat timbul akibat dari hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban setiap pihaknya. Berkaitan dengan kerugian yang dapat timbul seorang konsumen dapat dilindungi segala bentuk kerugiannya dengan menuntut pertanggungjawaban baik secara litigasi maupun non litigasi dengan menggugat di luar pengadilan melalui BPSK maupun melalui pengadilan etik yang diselenggarakan oleh MKDKI/MKEK ataupun melalui peradilan umum secara perdata maupun pidana. Didasarkan pada penelitian penulis perlindungan terhadap pasien/konsumen dalam praktiknya masih belum memberikan perlindungan hukum yang baik, khususnya terhadap pasien sebagaimana sesuai ketentuan yang berlaku.

Kata Kunci: *Telemedicine, pasien, perlindungan hukum*

Pendahuluan

Dewasa ini perkembangan teknologi akibat dari globalisasi telah banyak memberikan perubahan dalam berbagai bidang kehidupan, baik itu di bidang komunikasi, transportasi, bahkan dalam bidang kesehatan. Berkat adanya kecanggihan teknologi tersebut

masyarakat menjadi lebih mudah mengakses seluruh informasi menggunakan internet meskipun masyarakat tersebut tinggal di daerah pedalaman. Mereka sudah bisa mengikuti perkembangan teknologi terutama penggunaan teknologi informasi dan komunikasi termasuk penggunaan pelayanan

kesehatan secara *online*. Sehingga meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta memiliki dampak yang signifikan terhadap pembangunan kesehatan.

Pembangunan kesehatan sendiri merupakan suatu unsur kesejahteraan umum yang harus diwujudkan oleh pemerintah sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sesuai yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945 khususnya Pasal 28H ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak untuk hidup secara sejahtera baik lahir maupun batin serta bertempat tinggal dan menempati lingkungan yang sehat serta mendapatkan pelayanan kesehatan. Pasal 34 ayat (3) juga menyatakan bahwa, negara harus bertanggung jawab terhadap tersedianya fasilitas dalam pelayanan kesehatan yang layak. Dengan adanya aturan tersebut memunculkan pelayanan berbasis digital dalam bidang kesehatan melalui *platform* media elektronik secara *online* dengan diciptakannya aplikasi layanan kesehatan *online* atau *telemedicine*.

Telemedicine adalah pelayanan kesehatan oleh para profesional yang memberikan jasanya dengan menggunakan teknologi komunikasi dalam praktiknya seperti menggunakan audio, visual dan data. Adapun bentuk pelayanannya seperti diagnosis, perawatan, pengobatan, ataupun layanan medis lainnya yang dalam pengoperasiannya melalui jarak jauh yang bisa kapan saja dan dimana saja. (Sari & Wirman, 2021) Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan *telemedicine* telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Meskipun begitu, aturan tersebut masih belum spesifik mengatur tentang layanan jasa konsultasi kesehatan *online* menggunakan *platform*/aplikasi. Adapun *platform* layanan kesehatan *online* di Indonesia sendiri saat ini terdiri dari Alodokter, Halodoc, SehatQ, dll.

Di dalam *platform*/aplikasi pelayanan konsultasi kesehatan *online*, pasien dapat mengkomunikasikan permasalahan kesehatannya bersama dokter yang berpengalaman sesuai dengan bidangnya masing-masing. Tak hanya berkomunikasi langsung dengan dokter, terdapat beberapa fitur lainnya seperti beli obat, pemeriksaan laboratorium, visit rumah

sakit, dll. Dengan adanya *platform*/aplikasi tersebut nyatanya menimbulkan berbagai dampak, baik dampak positif maupun negatif. Di samping dampak positifnya yang mempermudah pasien atau konsumen untuk melakukan konsultasi layanan kesehatan kapan saja dan dimana saja, namun *platform*/aplikasi ini juga memiliki dampak negatif yang dikarenakan dalam proses pendiagnosaan secara *online* oleh dokter dilakukan dengan tidak secara langsung/tidak bertatap muka dengan pasien.

Apabila jika ditemukan kesalahan pendiagnosaan oleh dokter, maka sudah seharusnya dokter dapat dimintai pertanggungjawabannya, karena umumnya setiap orang harus bertanggung jawab terhadap setiap tindakan atau perbuatan yang dilakukan. Perlindungan hukum pasien/konsumen tersebut didahului dengan adanya hubungan hukum antara para pihak, baik pihak penyedia *platform*/aplikasi, pihak mitranya yakni dokter, dan pihak pasien. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen "UUPK", diatur bahwa pasien dalam pelayanan konsultasi kesehatan secara *online* merupakan seorang konsumen. Hal tersebut juga mempengaruhi hubungan antara pasien dengan tenaga kesehatan yakni dokter yang didasarkan pada transaksi terapeutik. Pada akhirnya setiap hal yang berkaitan dengan pelayanan konsultasi kesehatan secara *online*, jika terjadi kesalahan diagnosis dan hal tersebut dapat merugikan pasien, tentunya harus ada pihak yang bertanggung jawab dan pasien berhak mendapatkan perlindungan hukum khususnya dalam praktik kesehatan menggunakan *platform*/aplikasi layanan kesehatan *online*.

Perkembangan *platform* atau aplikasi pelayanan kesehatan secara *online* ini memaksa hukum untuk berjalan mengikuti, jika pemerintah tidak cepat memberikan perlindungan, perkembangan tersebut dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Namun perlu diketahui, pada tahun 2008, Pemerintah Indonesia melalui Instansi yang terkait telah mengantisipasi hal tersebut dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah

dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yang selanjutnya disebut "UU ITE". Konsultasi dokter melalui layanan *online* tersebut diharuskan tunduk pada UU ITE, artinya penyedia *platform/aplikasi* harus merancang sistem yang baik dan aman serta dapat menjaga kerahasiaan data. Namun tetap saja seharusnya pelayanan kesehatan melalui *online* ini sebaiknya harus diatur lebih lanjut dalam peraturan khusus, karena terobosan pelayanan *online* ini wajib dilindungi oleh hukum, baik perlindungan bagi dokter, *platform* itu sendiri serta bagi pasien/konsumen yang menggunakan langsung.

Oleh karena hal tersebut, perlindungan hukum pasien di sini sangat dibutuhkan sebagai bentuk adanya suatu kepastian hukum. Padahal sangat jelas dalam pelayanan dimungkinkan adanya pihak yang dirugikan yang dalam hal ini adalah pasien/konsumen. Untuk memperjelas kedudukan pelayanan kesehatan *online* serta perlindungan hukum, sebagai pasien/konsumen diperintahkan tidak untuk mengabaikan perlindungan dari pelaku usaha yang juga memberikan pelayanan berdasarkan konsep kontrak terapeutik. Terbentuknya terobosan konsultasi medis dari yang awalnya konvensional menjadi *online* wajib dilindungi oleh hukum, khususnya terhadap pasien sebagai pengguna langsung dalam layanan tersebut. Namun sejauh ini belum ada regulasi atau ketentuan nasional yang jelas mengatur secara pasti mengenai praktik konsultasi kesehatan secara *online* melalui *platform/aplikasi*. Oleh karena itu dengan didasarkan pada latar belakang tersebut, penulis mengangkat permasalahan sebagai berikut: (1) Bagaimana hubungan hukum pihak-pihak dalam layanan jasa konsultasi kesehatan secara *online*? (2) Bagaimana perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen pengguna *platform* layanan konsultasi kesehatan *online*?

Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan oleh penulis untuk menjawab permasalahan di atas yaitu dengan metode penelitian yuridis empiris, atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu dengan mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi kenyataannya dalam masyarakat. Artinya

bahwa dalam melakukan penelitian, penulis memakai pendekatan yuridis empiris dalam menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum yaitu yang merupakan data sekunder dengan data primer yang diperoleh di lapangan tentang pengkajian terkait perlindungan hukum terhadap pengguna *platform* layanan konsultasi kesehatan *online*.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah melalui wawancara serta kuesioner adapun populasi dalam penelitian ini yaitu pasien/konsumen pengguna *platform* layanan konsultasi kesehatan *online*, dokter umum, dan dokter dalam *platform* layanan konsultasi kesehatan *online*. Sedangkan untuk sampel wawancara diambil dengan teknik *purposive sampling* artinya perlu dipertimbangkan terlebih dahulu sampel yang akan digunakan yaitu pasien melalui kuesioner sejumlah 100 (seratus) orang, dokter umum sejumlah 1 (satu) orang, dan dokter layanan konsultasi kesehatan *online* sejumlah 1 (satu) orang.

Dalam penelitian ini, data yang dipergunakan adalah data yang diperoleh dari bahan hukum primer, serta bahan hukum sekunder, dan juga bahan hukum tersier. Bahan hukum primer berupa ketentuan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa publikasi tertulis yang menjelaskan perihal bahan hukum primer, dan bahan hukum tersier berupa petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Bahan yang telah terkumpul tersebut akan dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk deskriptif. Penelitian ini berlangsung pada bulan Oktober 2023-Desember 2023 yang bertujuan untuk mengetahui terkait perlindungan hukum terhadap pasien/konsumen sebagai pengguna *platform/aplikasi* layanan konsultasi kesehatan *online*.

Hasil Pembahasan

Regulasi Platform Aplikasi Pelayanan Konsultasi Kesehatan Online

Dalam menerapkan pelayanan kesehatan berbasis *telemedicine* di Indonesia, tidak dapat terlepas kaitannya dari Undang-Undang kesehatan terbaru Nomor 17 Tahun 2023. Dalam Pasal 1 disebutkan bahwa pelayanan

kesehatan diartikan sebagai sebuah kegiatan dalam bentuk pelayanan yang diberikan secara langsung kepada masyarakat luas guna memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan baik melalui upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Sedangkan *telemedicine* sendiri dalam Pasal 22 diartikan sebagai pemberian fasilitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan media telekomunikasi secara digital. Menelaah pengaturan hukum terkait *platform* layanan kesehatan *online* didasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Permenkes No. 20 Tahun 2019). *Platform* layanan kesehatan *online* atau *telemedicine* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Permenkes Nomor 20 Tahun 2019 terdiri atas pelayanan teleradiologi, teleelektrokardiografi, teleultrasonografi, telekonsultasi kinis, dan pelayanan konsultasi *telemedicine*.

Di dalam penggunaannya pelayanan *telemedicine* dilaksanakan dengan sebuah *platform/aplikasi* yang menjadi penghubung dan tentunya dapat dengan mudah diakses kapan saja dan dimana saja dengan hanya menggunakan telepon genggam. (Yanti & Lusiana, 2022) Namun perlu ditekankan bahwa sudah semestinya teknologi tersebut memiliki sistem keamanan yang memadai untuk dilakukannya pelayanan sesuai yang diamanatkan dalam Pasal 12 ayat (1) Permenkes Nomor 20 Tahun 2019. Kemudian merujuk kembali dalam aturan tersebut pada Pasal 12 ayat (2) dan (3) diamanatkan bahwa *telemedicine* dioperasikan oleh Kementerian Kesehatan, artinya *platform* penyedia layanan jasa konsultasi kesehatan tersebut harus teregistrasi oleh Kementrian Kesehatan dengan berpedoman pada undang-undang yang berlaku.

Selain itu dalam penyelenggaraan *telemedicine* pada Pasal 2 juga menjelaskan bahwa pelayanan *telemedicine* tersebut harus dilaksanakan oleh seorang tenaga kesehatan yang sudah memiliki surat izin praktik dari tempat penyelenggara. Artinya *platform* tersebut diharuskan menyaring kembali tenaga medis profesional yang akan menjadi mitranya, dengan begitu *platform* penyedia layanan

bertanggungjawab kepada Kementerian Kesehatan/Dinas Kesehatan daerah sebagaimana diatur dalam Pasal 20 ayat (1) Permenkes Nomor 20 Tahun 2019. (Kuswardani & Abidin, 2023) Selain itu *platform* tersebut dalam pelaksanaannya memiliki kewajiban untuk menjamin mutu pelaksanaan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik "UU ITE" pada Pasal 15 ayat (1), bahwa setiap penyelenggara sistem dengan teknologi elektronik diharuskan merancang sistem yang amanah, baik, serta dapat menjaga data yang bersifat privasi milik penggunanya. (Hutomo & Wira Pria Suhartana, n.d.) Penyedia *platform* tersebut juga harus memberikan informasi terkait penggunaan *platform* layanan tersebut secara jelas, akurat, kredibel, dan dapat dipercaya oleh penggunanya yang dalam hal ini adalah pasien/konsumen. (Indonesia, n.d.)

Hemat penulis, bahwa *telemedicine* dalam pelaksanaannya dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Terkait penggunaan *telemedicine*, peraturan perundang-undangan sudah memberikan perlindungan hukum bagi pasien/konsumen dalam penggunaannya. Pasien sebagai konsumen langsung pengguna layanan mendapatkan perlindungan serta jaminan sesuai ketentuan Undang-Undang dari *platform* aplikasi pelayanan konsultasi *online/telemedicine* yang bekerja sama dengan dokter dalam melakukan praktiknya.

Hubungan Hukum Yang Timbul Akibat Praktik Platform Pelayanan Konsultasi Kesehatan Secara Online

Dalam menjalankan praktiknya terdapat hubungan hukum yang timbul dari praktik konsultasi secara *online*. Hubungan hukum tersebut timbul akibat dari kewenangan/hak yang terjalin diantara para subjek hukum yang terbagi menjadi perusahaan penyedia *platform/aplikasi*, dokter, dan pasien selaku konsumen pengguna *platform* layanan tersebut.

Hubungan Hukum Platform Aplikasi Pelayanan Konsultasi Kesehatan Online Dengan Dokter

Sebelum menelaah lebih lanjut terkait hubungan hukum, perlu diketahui bahwa dalam ketentuan umum *platform/aplikasi* penyedia layanan jasa konsultasi kesehatan *online*, dalam Pasal 1 dan 2 Syarat dan Ketentuan *platform/aplikasi* tersebut menyatakan bahwa pihaknya bukan merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan yang menyediakan jasa, melainkan hanya sebagai pelaku usaha atau penghubung antara mitranya yakni dokter dengan pasien/konsumen. Dengan adanya ketentuan tersebut memperjelas bahwa *platform* aplikasi layanan konsultasi kesehatan *online* apabila di kemudian hari menjumpai adanya pasien/konsumen yang dirugikan oleh mitranya/dokter, berdasarkan syarat dan ketentuan aplikasi yang diterapkan tersebut ia berhak untuk melepaskan diri dari pertanggungjawaban akibat kerugian yang disebabkan oleh mitranya atas dasar syarat dan ketentuan yang terdapat dalam *platform* aplikasi layanan konsultasi kesehatan *online* tersebut. (Widjaja et al., 2022)

Dengan begitu hubungan yang timbul antara penyedia *platform* aplikasi pelayanan jasa konsultasi kesehatan *online* dengan dokter hanya sebatas hubungan kemitraan. Hubungan kemitraan sendiri di dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah "UU UMKM" khususnya dalam Pasal 1 Angka 13 didefinisikan sebagai kerja sama baik secara langsung maupun tidak langsung berdasarkan prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan yang melibatkan beberapa sektor pelaku usaha. Aturan lain yang juga mengatur terkait hubungan kemitraan, yaitu di dalam KUH-Perdata pasal 1313 pada intinya menyatakan bahwa perbuatan yang telah disetujui oleh suatu pihak, yang mana pihak tersebut secara sadar mengikatkan dirinya terhadap satu pihak lain atau lebih. Dengan begitu hubungan tersebut dapat menimbulkan hubungan hukum perikatan yang di dalamnya mengandung hak dan kewajiban masing-masing pihak. Adapun terdapat ketentuan lain yang juga mengatur dalam KUHPerdata yaitu Pasal 1233 pada intinya menyatakan bahwa

perikatan dapat timbul melalui persetujuan para pihak maupun Undang-Undang. (Hukum & Pasien, 2022)

Penulis menyimpulkan bahwa hubungan kemitraan antara *platform* aplikasi pelayanan *online* dan dokter menimbulkan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Adapun kewajiban dokter yaitu memberikan jasanya untuk menyembuhkan pasien selaku konsumen pengguna layanan, sedangkan *platform* aplikasi layanan kesehatan berkewajiban memberikan layanan aplikasi dengan menerapkan teknologi guna menghubungkan dokter/mitranya dengan pasien/konsumen pengguna layanan. Adapun kewajiban yang telah dilakukan oleh para pihak yang dalam hal ini adalah *platform* dengan mitranya/dokter sudah dilaksanakan sebagaimana mestinya dengan baik, mulai saat itu timbul hak yang perlu diterima oleh para pihak-pihak tersebut. Perusahaan *platform* aplikasi pelayanan konsultasi kesehatan *online* berhak mendapatkan hak ataupun gaji setelah melakukan kewajibannya dalam memberikan wadah terkait penggunaan teknologi yang digunakan dalam pelayanan. Sedangkan seorang dokter sendiri juga berhak mendapatkan haknya seperti gaji karena telah memberikan jasa pelayanan kepada pasien/konsumen. Perlu diketahui bahwa perusahaan *platform/aplikasi* tidak memberikan gaji kepada dokter/mitranya, namun jumlah konsultasi serta order yang didapat dokter yang mempengaruhi seberapa besar pendapatannya, tentunya setelah dibagi dua sesuai kesepakatan yang telah disetujui dalam perjanjian kemitraannya. (Listianingrum et al., 2019)

Hubungan Hukum Platform Aplikasi Pelayanan Konsultasi Kesehatan Online Dengan Pasien/konsumen

Dalam pelaksanaannya, hubungan *platform* aplikasi pelayanan konsultasi kesehatan *online* dengan pasien/konsumen selalu dihubungkan dengan syarat dan ketentuan yang berjalan sesuai ketentuan suatu *platform*, sebagaimana disebutkan pihaknya tidak memiliki hubungan kecuali hanya sebagai penyedia layanan yang menghubungkan mitranya yakni dokter dengan pasien/konsumen itu sendiri. Jadi *platform* aplikasi pelayanan kesehatan ini tidak

memiliki tanggung jawab bilamana ditemukan kelalaian yang dibuat oleh mitranya/dokter. Tetapi bukan semata-mata *platform* tersebut dapat terhindar dari tanggung jawab yang diakibatkan oleh mitranya yaitu dokter. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, bahwa penggunaan *platform* pelayanan/*telemedicine* hanya dapat dilakukan oleh dokter yang bekerjasama dengan Fasyankes yang terintegrasi, dengan demikian keselamatan pasien/konsumen jelas terlindungi. Artinya bahwa *platform/aplikasi* ikut andil dalam memilih tenaga kesehatan yang sesuai.

Perlu dipahami pula kewajiban *platform* aplikasi pelayanan kesehatan secara *online*, bahwa dalam menyelenggarakan *telemedicine* memiliki kewajiban yang juga diatur di dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam Pasal 18 ayat 2 bahwa diwajibkan fasyankes peminta konsultasi dalam pelayanan *telemedicine* memiliki kewajiban dalam mengirim informasi medis dengan standar mutu pelayanan yang baik, serta diharuskan menjaga kerahasiaan data yang dimiliki oleh pasien/konsumennya dan juga dalam memberikan informasi harus dengan jujur, jelas, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pasien. Berdasarkan aturan tersebut selaku penyedia *platform* aplikasi layanan konsultasi *online* berhak menjunjung tinggi dalam menjaga kerahasiaan data pasien/konsumen agar seluruh hak-hak yang dimiliki oleh pasien/konsumen dapat berjalan dengan baik sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik khususnya dalam Pasal 26 ayat 1 bahwa penyelenggara sistem elektronik tersebut memiliki kewajiban untuk menjaga rahasia milik konsumen, menjaga keutuhan serta keautentikan, menjamin keteraksesan serta ketersediaan, dan dapat ditelusurinya dokumen sesuai ketentuan aturan undang-undang yang berlaku.

Ketentuan lain yang juga mengatur dan memberlakukan penjeratan adalah Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 sebagaimana

tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik "UU ITE" dalam Pasal 32 yang pada intinya melarang setiap orang dengan sengaja ataupun tanpa hak melawan hukum dengan menyebarkan dokumen elektronik yang bersifat rahasia menjadi dapat diakses oleh publik yang tidak sebagaimana mestinya. Didasarkan aturan tersebut, apabila ditemukan dalam *platform/aplikasi* sebagai penghubung atau penyedia teknologi apabila melakukan pelanggaran dapat dikenakan sanksi yang dijera dengan ketentuan dalam Pasal 48 UU ITE, dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah), sedangkan dalam ayat 2 dipidana dengan pidana penjara paling lama 9 (sembilan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp3.000.000.000,00 (tiga miliar rupiah) dan dalam ayat 3 dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Hubungan Hukum Antara Mitra Platform Layanan Konsultasi Kesehatan Online/Dokter Dengan Pasien/Konsumen

Hubungan dokter dengan pasien dikatakan sebagai hubungan profesionalitas antara profesional yaitu seorang dokter dengan pasien pengguna layanan yang didasari pada sebuah kontrak dalam *platform/aplikasi*. Hubungan kontraktual antara dokter dengan pasien/konsumen melandasi seluruh aspek dalam pelayanan konsultasi kesehatan *online*, baik dalam usaha menetapkan diagnosis maupun pengelolaan pasien. (Setyawan, 2018) Hubungan antara dokter dan pasien/konsumen dimulai sejak dokter memberikan tindakan jika dirinya bersedia dalam melakukan pelayanan kesehatan secara *online*. Hubungan tersebutlah yang dinamakan hubungan terapeutik. Namun dalam pelayanan kesehatan *online* tersebut, kontrak terapeutik yang dilaksanakan tidak dalam bentuk konvensional yang mana antara dokter dan pasien saling bertemu terkait upaya penyembuhan yang dapat dilakukan, melainkan kontrak akan dimulai bilamana dokter dan pasien yang saling bertemu dalam aplikasi dengan keadaan para pihak tersebut

menyetujui syarat dan ketentuan *platform/aplikasi*. Dengan menyetujuinya, para pihak tersebut artinya sudah mengikatkan diri pada perjanjian, yang mana bentuk perjanjiannya berupa perjanjian elektronik berbentuk klausul dan baku. (Prasetyo, 2022)

Dengan begitu perjanjian/hubungan terapeutik memiliki arti sebagai hubungan hukum yang terjalin antara dokter dengan pasien/konsumen didasarkan pada kompetensi dokter yang sesuai dengan keahlian dan keterampilan dalam bidangnya. Perlu digarisbawahi dalam pelaksanaan perjanjian terapeutik ini wajib didahulukan melalui persetujuan tindakan oleh dokter terhadap pasien yang lazim disebut *informed consent*. Artinya bahwa perjanjian tersebut mengandung unsur krusial terkait informasi yang diberikan oleh dokter serta persetujuan oleh pasien. Oleh karena itu, perjanjian terapeutik merupakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi setiap pihaknya yang dapat dituntut pemenuhannya. (Institut et al., 2022)

Sebelumnya perlu diketahui dahulu apakah perusahaan *platform* pelayanan kesehatan *online* tersebut mengatur lebih lanjut atau tidak terkait hubungan yang terjalin antara mitranya/dokter dengan pasien. Maka jika tidak, hubungan hukum yang timbul adalah antara dokter sebagai penyedia jasa dengan pasien sebagai konsumen yang tentunya dapat menimbulkan hak dan kewajiban yang patut dipatuhi oleh setiap pihaknya. Sebelum memulai praktiknya di *platform* aplikasi layanan konsultasi kesehatan *online*, dokter harus memenuhi segala syarat yang dibutuhkan agar terdaftar sebagai mitra *platform/aplikasi*. Adapun syarat yang perlu dimiliki oleh dokter adalah *curriculum vitae*, surat tanda registrasi (STR) dan surat izin praktik (SIP).

Surat tanda registrasi (STR) dan surat izin praktik (SIP) sendiri diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/MENKES/PER/X/2011 tentang Izin Praktik Dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran. Sebagaimana penjelasan dalam Pasal 1 ayat 6 bahwa surat tanda registrasi (STR) adalah sebuah bukti tertulis yang fungsinya menunjukkan bahwa dokter telah teregistrasi dalam melakukan praktik kedokteran yang

diberikan oleh Konsil Kedokteran Indonesia (KKI). Sedangkan Pasal 1 ayat 4 menjelaskan bahwa surat izin praktik (SIP) adalah sebuah bukti tertulis yang fungsinya untuk memenuhi persyaratan terhadap dokter yang akan menjalankan praktik yang telah terlebih dahulu memenuhi persyaratan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Ketentuan lain yang juga mempertegas dengan adanya Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam Pasal 2 bahwa *platform* aplikasi pelayanan kesehatan harus berpedoman dalam menjalankan standar operasional, standar praktik oleh dokter dan standar kompetensi layanan dalam memberikan sistem pelayanan, sehingga pasien/konsumen dapat dengan baik mendapatkan haknya sesuai yang dijaminan dalam *platform* aplikasi penyedia layanan kesehatan *online* secara aman dan berkualitas. (Lestari, 2021)

Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan I sebagai dokter layanan kesehatan *online* yaitu "Adapun syarat guna dapat menjadi mitra aplikasi, tentunya kita harus memiliki yang pertama itu adalah STR atau surat tanda registrasi yang masa berlakunya selama 5 tahun, artinya perlu kita perbaharui selama 5 tahun sekali, dan kedua adalah SIP atau surat izin praktek. Kemudian apabila ingin mendaftar ke *platform* layanan kesehatan *online* selain kedua surat tersebut juga dibutuhkan *curriculum vitae* atau CV sebagai surat tambahan." (Wawancara 1 Desember 2023) Dalam hubungannya, dokter dan pasien terdapat aturan terkait hak dan kewajiban yang melingkupinya, adapun aturan tersebut diatur langsung di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Kewajiban seorang dokter sebagai pelaku usaha dalam penyedia jasa pelayanan konsultasi kesehatan *online* dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 7 bahwa sebagai pelaku usaha yang memberikan jasa yakni dokter diwajibkan untuk:

- a. Mengharuskan dokter beritikad baik dalam praktik usahanya, yaitu dengan menyampaikan informasi yang mengandung unsur kebenaran, kejelasan,

dan kejujuran mengenai kondisi yang terjadi dalam memberikan jasa terkait penggunaan *platform*/aplikasi.

- b. Selain itu dokter dalam melayani pasien/konsumen harus memperlakukan dan melayani pasien/konsumen dengan baik dan tidak meluakukan diskriminasi dalam pelayanan sesuai standar dan mutu.
- c. Dalam membrikan jasa pelayanan, dokter harus pasti dan jelas dalam melakukan praktiknya serta menjaminan segala tindakannya apabila terjadi kerugian.
- d. Dalam memberikan jasa pelayanan apabila dokter memberikan kerugian terhadap pasien/konsumennya diharuskan dokter untuk memberikan kompensasi dan ganti rugi atas pelayanan kesehatan yang diberikannya atau apabila jasa yang diberikannya tidak sesuai dengan aturan ataupun perjanjian.

Sedangkan untuk pasien/konsumen sendiri juga memiliki kewajiban yang wajib dipatuhi dalam melakukan konsultasi kesehatan secara online sesuai amanat Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu:

- a. Dalam mengoperasikan aplikasi pasien/konsumen diharuskan membaca dan mengikuti petunjuk informasi atau yang dalam hal ini adalah syarat dan ketentuan aplikasi terkait prosedur penggunaan jasa *platform*/aplikasi demi keamanan dan keselamatan pasien/konsumen.
- b. Pasien/konsumen dalam mengoperasikan aplikasi juga diharuskan untuk beritikad baik di dalam transaksi, seperti diharuskan membayar sesuai dengan nilai tukar yang sudah disepakati di awal.
- c. Apabila terjadi kerugian yang dialaminya, pasien/konsumen diharuskan mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut dan semestinya.

Setelah kewajiban terpenuhi dari dokter maupun pasien/konsumen timbulah hak-hak yang melekat pada dokter dan pasien/konsumen. Berikutnya adalah hak-hak dokter dan pasien/konsumen yang diatur langsung di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, adapun hak dokter sebagai pelaku usaha dalam penyedia jasa dalam Pasal 6 yaitu:

- a. Bahwa dokter sebagai pemberi layanan jasa dalam melakukan praktiknya berhak untuk menerima upah pembayaran sesuai kesepakatan yang telah disepakati di awal
- b. Dokter berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila pasien/konsumen melakukan perbuatan yang tidak baik. Sebagaimana hal tersebut dilakukan sebagai bentuk pembelaan diri dokter dengan sepatutnya sesuai hukum yang berlaku.
- c. Dokter juga berhak untuk mendapatkan pengembalian nama baik apabila ternyata dokter tidak bena melakukan perbuatan yang buruk dalam meberikan pelayanan jasa dalam praktik konsultasi kesehatan, dan juga terdapat hak-hak dokter lain yang diatur dalam perundang-undnagan lainnya.

Sedangkan hak seorang pasien/konsumen diatur pula dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, adapun hak pasien/konsumen yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dalam menerima jasa yang diberikan oleh dokter. Selain itu juga berhak untuk dilayani dan diperlakukan dengan baik serta jujur dan tidak adanya diskriminasi oleh dokter.
- b. Pasien/konsumen juga berhak untuk memilih sendiri pelayanan yang akan diberikan sesuai dengan kebutuhannya berdasarkan nilai tukar serta jaminan yang diberikan dan dijanjikan.
- c. Pasien/konsumen berhak mendapatkan suatu informasi dengan benar dan jelas serta jujur dalam melakukan konsultasi oleh dokter.
- d. Apabila terdapat kerugian, pasien/konsumen berhak untuk mendapatkan bantuan hukum terkait perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa dalam melakukan praktik konsultasi oleh dokter.
- e. Pasien/konsumen juga berhak untuk mendapat pembinaan sebagai konsumen.
- f. Pasien/konsumen juga berhak mendapatkan kompensasi ataupun ganti rugi apabila ternyata ditemui kerugian dan telah dibuktikan secara nyata sesuai dengan aturan perjanjian sebagaimana

mestinya dan juga terdapat hak-hak dalam perundang-undangan lainnya.

Dengan adanya aturan tersebut hak sebagai konsumen dilindungi oleh dokter selaku pemberi jasa layanan kesehatan yang bertanggung jawab atas kelalaian yang mungkin akan dibuatnya sendiri pada saat praktik pelayanan. Diatur di dalam Pasal 19 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu apabila ditemukan kerugian yang diderita oleh pasien/konsumen, maka pelaku usaha pemberi jasa yakni dokter harus bertanggungjawab dan memberikan ganti rugi yang diakibatkan oleh perbuatannya dalam melakukan konsultasi pelayanan kesehatan. Dengan begitu pasien/konsumen dapat menuntut dokter selaku pemberi pelayanan jasa.

Seorang dokter dalam aturannya memiliki tanggung jawab profesi dan etika yang diatur dalam melakukan praktik kedokteran. Aturan yang mengatur tanggung jawab etis dari seorang dokter adalah Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODEKI). Di dalam Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODEKI) ini mengatur hubungan terkait tugas dan kewajiban umum seorang dokter, hubungan dokter dengan pasiennya, dan hubungan dokter terkait kewajiban terhadap rekan sejawatnya juga dirinya sendiri. Di dalam Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODEKI) sendiri juga diatur terkait pelanggaran terhadap aturan-aturan yang diatur terkait etik, baik pelanggaran etik itu sendiri, maupun pelanggaran etik sekaligus pelanggaran hukum yang terjadi. (Ganesha & Purba, 2021)

Hemat penulis bahwa jika seorang dokter jelas dan benar melakukan perbuatan yang tidak semestinya seperti melawan hukum maka dokter tersebut dapat dituntut dalam bidang peradilan umum baik perdata maupun pidana. Namun apabila ternyata dokter tersebut melakukan perbuatan yang melanggar kode etik sebagaimana diatur di dalam Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODEKI) maka dokter tersebut dapat dituntut secara hukum pada Pengadilan Etik yang diselenggarakan oleh Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

Bahwasannya MKDKI berfungsi sebagai lembaga yang memiliki tugas untuk menerima pengaduan oleh pasien/konsumen, melakukan pemeriksaan aduan tersebut, serta memutuskan kasus pelanggaran disiplin dokter yang diajukan oleh pasien/konsumen. Adapun keputusan yang dibuat oleh MKDKI itu sifatnya mengikat dokter, dokter gigi, dan KKI yang dalam putusannya dapat dinyatakan berupa pemberian sanksi tidak bersalah ataupun pemberian disiplin. Selain itu terdapat juga badan yang merupakan bagian dari struktur kepengurusan Ikatan Dokter Indonesia (IDI) yang menentukan terlebih dahulu apabila didapati pelanggaran oleh dokter, apakah pelanggaran tersebut adalah pelanggaran etik ataukah pelanggaran hukum ataupun badan yang membantu menegakan etika profesi kedokteran yaitu adalah Majelis Kehormatan Etika Kedokteran (MKEK) yang berada di bawah naungan KKI.

Perlindungan Hukum Terhadap Pasien/Konsumen Pengguna Platform Aplikasi Layanan Konsultasi Kesehatan Online

Di dalam praktiknya pelayanan kesehatan melalui *platform online* tidak selalu berjalan dengan baik. Banyak risiko yang dapat timbul akibat penggunaan pelayanan konsultasi secara *online*, contohnya menimbulkan kerugian terkait salah diagnosa yang disebabkan oleh dokter yang tentunya tidak bisa dihindarkan. Perlunya tanggung jawab/perindungan hukum untuk pasien/konsumen yang dirugikan untuk mendapatkan perlindungan atas hak-haknya sesuai aturan yang berlaku. Tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban atas tindakannya sendiri yang mana menyebabkan orang lain menderita baik disengaja maupun tidak disengaja. (Renaldo, 2020) Dengan begitu tujuan perlindungan hukum tersebut dapat melindungi hak setiap pasien/konsumen yang mana ternyata dalam konsultasi secara *online* mengalami kerugian akibat kesalahan yang disebabkan oleh dokter. (Dionisius Surya Ernawan, 2022).

Apabila terjadi kerugian pada seorang pasien/konsumen, perlu diperhatikan apa saja perlindungan hukum yang perlu diberikan oleh seorang dokter. Perlindungan/tanggung

jawab hukum tersebut dikategorikan menjadi dua faktor, pertama tanggung jawab etik dan kedua tanggung jawab hukum (pidana/perdata). (Zola Agustina & Hariri, 2022) Dalam melakukan tanggung jawab kode etik perlu diperhatikan bahwa lembaga yang berhak untuk menerima laporan, memeriksa, dan memutus dugaan pelanggaran tersebut yang bersifat final yaitu MKDKI (Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia) sebagaimana tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran terhadap dokter ataupun dokter gigi apabila ditemukan pelanggaran disiplin profesi yang mana pasien/konsumen apabila betul dirugikan haruslah melaporkan kepada KKI (Konsil Kedokteran Indonesia), yang berikutnya akan dilimpahkan ke MKDKI. Adapun terdapat lembaga selanjutnya yang dalam tugasannya memiliki kesamaan dengan MKDKI dalam menyalahkan pelanggaran etik, tetapi lebih rinci lembaga ini menegakkan etik kedokteran yaitu MKEK (Majelis Kehormatan Etik Kedokteran) yang berada di bawah naungan IDI.

Tugas dua lembaga tersebut berjalan atas laporan yang diterima oleh pasien/konsumen yang dirugikan, jadi diharapkan apabila pasien/konsumen dalam melakukan konsultasi secara *online* menggunakan *platform/aplikasi* ternyata dokter dalam pemeriksaan tidak sesuai etik profesi yang menyebabkan kerugian, pasien/konsumen tersebut perlu mengadukan dengan membuat laporan tertulis yang mencantumkan identitas pengadu, nama, alamat lengkap dan waktu dokter berpraktik, serta kronologis lengkap pengaduan sebagaimana diatur di dalam Pasal 66 Undang-Undang Praktik Kedokteran. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan S sebagai dokter umum yaitu "Untuk lebih jelasnya keduanya adalah badan yang berbeda, untuk MKEK sendiri lebih kepada mengawasi, menilai dan membimbing terkait pelaksanaan etik kedokteran, sedangkan MKDKI itu lebih kepada hukum acara terkait menerima pengaduan, memeriksa, memutus terkait dokter yang diajukan. Keduanya sama-sama memutus tetapi untuk untuk pelimpahan perkara lebih didahulukan MKDKI, namun sebelum sampai ke MKDKI perlu ditelaah kembali apa benar terkait pelanggaran etika

atau pelanggaran hukum pada dokter tersebut baru kemudian diputus dan dijatuhkan sanksi oleh MKDKI. MKEK juga dapat menyalahkan pelanggaran etika ataupun disiplin profesi dokter apabila wilayah tersebut belum terdapat MKDKI." (Wawancara 3 Desember 2023)

Selanjutnya terkait tanggung jawab hukum secara perdata yang dilakukan oleh seorang dokter dalam *platform/aplikasi* pelayanan kesehatan *online* perlu memperhatikan syarat dan ketentuan dalam *platform/aplikasi*. Pasien/konsumen perlu untuk menyetujui syarat dan ketentuan yang kemudian ditutup dengan tahap verifikasi data diri yang menandakan bahwa syarat dan ketentuan yang disetujui itu adalah sah. Mulai pada saat itulah hubungan perjanjian dan perikatan antara pasien/konsumen dengan *platform* aplikasi layanan kesehatan *online* sah secara hukum. Sehingga apabila dikemudian hari terdapat kerugian yang disebabkan oleh dokter maka dapat dipintai pertanggungjawaban hukum kepada dokter tersebut.

Adapun dalam melakukan perjanjian di dalam KUH-Perdata sendiri diatur di dalam Pasal 1320 KUH-Per bahwa untuk melakukan perjanjian diperlukan syarat sah perjanjian yaitu, pertama para pihak yang sepakat untuk mengikatkan dirinya, kedua kecakapan para pihak tersebut untuk membuat suatu perikatan, ketiga adanya suatu sebab tertentu dan terakhir adanya suatu sebab yang halal. Dari keempat syarat sah perjanjian tersebut yang termasuk ke dalam syarat subjektif yaitu kecakapan para pihak yang dalam hal ini berhubungan dengan subjek hukum, maka jika dikaitkan dengan perjanjian di atas, subjek hukum itu adalah perusahaan *platform* aplikasi pelayanan kesehatan *online* dan mitranya yakni dokter serta pasien/konsumen. Sedangkan untuk syarat objektif berkaitan langsung dengan perjanjian dalam penggunaan *platform* tersebut seperti pemilihan dokter, pemilihan pelayanan, pemilihan apotik yang mana dalam hal ini sudah terciptanya prestasi sebagai objek perjanjian. Maka dari itu apabila ketika semua tahapan sudah terpenuhi, maka saat itu pula segala hak dan kewajiban pasien/konsumen berlaku secara sah.

Apabila kemudian di suatu waktu dalam pelaksanaannya dokter melakukan perbuatan

melawan hukum, sesuai perjanjian di atas maka dapat timbul kewajiban pihak mitra/dokter untuk melakukan pertanggungjawaban atas kelalaiannya dalam pemberian barang/jasa sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perbuatan melawan hukum tersebut dapat masuk ke lingkup pidana dan juga perdata, untuk hal ini karena timbul dari perbuatan melawan hukum karena dilanggarnya suatu perjanjian atau tidak ditepatinya prestasi sebagaimana diatur di dalam KUH-Per. Dengan begitu pasien/konsumen dapat mengajukan gugatan perdata, sebagaimana diatur di dalam Pasal 1365. Adapun unsur-unsur yang perlu dipenuhi oleh pasien/konsumen agar dapat mengajukan gugatan dalam Pasal 1365 KUH-Perdata yaitu harus adanya perbuatan yang melawan hukum, kemudian adanya kesalahan yang diperbuat dokter tersebut, selanjutnya karena kesalahan tersebut sehingga menyebabkan kerugian, dan terakhir harus berhubungan antara sebab dan akibat dari perbuatan melawan hukum tersebut dengan kesalahan dan kerugian yang ada.

Oleh karena itu selama terdapat fakta perbuatan melawan hukum, pasien/konsumen sebagai subjek hukum dapat mengajukan gugatan yang didasari Pasal 1365 KUH-Perdata. (Dharma, 2020) Dalam ranah perdata juga apabila pasien/konsumen dirugikan hak-haknya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa pertanggungjawaban dokter sebagai penyedia jasa/pelaku usaha dalam Pasal 19 diharuskan untuk melakukan tanggung jawab dalam memberikan ganti rugi akibat kerugian dalam praktik konsultasi, dengan pemberian/penggantian uang atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan pemberian kompensasi dilakukan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari. Ketentuan dalam Pasal 19 tersebut tidak menghapuskan bilamana adanya tuntutan pidana dengan pembuktian lebih lanjut apabila ditemukannya unsur kesalahan.

Selanjutnya dalam pertanggung jawaban secara pidana didasarkan pada pelanggaran

atas perbuatan melawan hukum akibat tidak berjalannya kewajiban yang diberikan seorang dokter sehingga mengakibatkan pelanggaran dalam melakukan praktik kedokteran yang dapat diancam dengan pidana yang diatur di dalam KUHP. Oleh karena itu sudah seyogyanya dokter mengetahui apa saja kewajiban yang dimilikinya, terutama dalam praktik konsultasi kesehatan secara *online*. Dalam pidana juga wajib terpenuhinya unsur-unsur seperti secara terang-terangan melakukan suatu perbuatan pidana yang bersifat melawan hukum, kemudian mampu untuk bertanggung jawab secara penuh, selanjutnya melakukan perbuatan yang secara sengaja atau bersifat kealpaan dan tidak memiliki alasan bagi seorang pemaaf.

Oleh karena itu apabila terjadi kesalahan berupa kealpaan medis dalam melakukan praktik konsultasi secara *online* sehingga mengakibatkan suatu kerugian yang menyebabkan kecacatan, kematian pasien/konsumen, harus dibuktikan terlebih dahulu dalam pidana. Seperti kelalaian dalam praktik konsultasi secara *online* bukanlah suatu pelanggaran hukum, namun apabila akibat kelalaian tersebut menimbulkan kerugian materi bahkan kerugian fisik seperti menyebabkan kecederaan dan kematian maka berdasarkan hal tersebut dapat dikenakan hukuman pidana sesuai dengan Pasal 359 maupun 360 KUHP. Konsep dalam pasal tersebut yaitu apabila dokter dalam praktiknya menyebabkan kematian pada orang lain atau menyebabkan luka berat pada orang lain dapat dikenakan pidana dengan pasal tersebut.

Dengan begitu setiap pasien dapat mengajukan pertanggungjawaban baik gugatan secara perdata maupun pidana atas segala perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh dokter dalam praktik konsultasi menggunakan platform aplikasi pelayanan kesehatan secara *online*. Dalam perdata sendiri diatur sesuai dalam Pasal 1365 maupun 1366 KUH-Perdata. Sedangkan dalam pidana diatur dalam Pasal 359 maupun 360 KUHP. Maka dalam hal ini pasien/konsumen dapat memilih objek gugatannya, seperti tanggung jawab etik dengan menggugat melalui lembaga dari organisasi kedokteran seperti MKDKI (Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia) ataupun MKEK (Majelis Kehormatan Etik

Kedokteran), ataupun dengan melalui peradilan umum dapat digugat dengan ketentuan perdata maupun pidana.

Kemudian apabila menelaah pada laporan kuesioner yang penulis lakukan kepada 100 narasumber, sebagaimana penulis jabarkan sebagai berikut:

Bahwa terhadap pertanyaan pertama “Apakah anda pernah menggunakan layanan jasa konsultasi kesehatan *online*?” Menghasilkan jawaban sebagai berikut. Terdapat 87% responden menyatakan pernah menggunakan aplikasi layanan jasa kesehatan *online*. Kemudian terdapat 13% responden yang menyatakan tidak pernah menggunakan aplikasi pelayanan jasa konsultasi kesehatan *online*. Dengan begitu penulis simpulkan bahwa, *platform* aplikasi layanan kesehatan *online* saat ini cukup populer digunakan oleh para penggunanya khususnya generasi muda dengan rentang usia 18-27 tahun sebagai alternatif untuk konsultasi kepada dokter, dikarenakan generasi muda yang lebih paham dengan teknologi serta dalam praktiknya yang tidak membutuhkan ongkos untuk pergi ke Rumah Sakit/Klinik untuk konsultasi dengan dokter, hanya cukup dengan menggunakan telepon seluler saja sudah dapat mengkonsultasikan terkait keadaan pasien/konsumen saat itu. Hal tersebut terbukti dari responden yang menjawab pernah lebih banyak dari yang menjawab tidak pernah menggunakan aplikasi layanan kesehatan *online*.

Bahwa terhadap pertanyaan kedua “Bagi yang menjawab pertanyaan No.1 dengan jawaban pernah, apakah anda pernah mendapatkan kerugian oleh dokter dalam konsultasi pada layanan jasa konsultasi kesehatan *online* tersebut?” Menghasilkan jawaban sebagai berikut. Terdapat 60% responden pernah dirugikan dalam penggunaan layanan jasa konsultasi kesehatan *online*. Kemudian terdapat 40% responden tidak pernah dirugikan dalam melakukan konsultasi layanan kesehatan *online*. Dapat penulis simpulkan bahwa dalam melakukan konsultasi secara *online* tidak dapat terhindarkan dalam praktiknya seorang dokter melakukan kelalaian. Dikarenakan dalam melakukan praktik secara *online* banyak faktor yang tidak dilakukan oleh dokter yang biasanya diterapkan dalam

pemeriksaan secara *offline* di Rumah Sakit/klinik, oleh karena itu resiko terjadinya kerugian menggunakan konsultasi secara *online* dengan *platform*/aplikasi lebih besar dibandingkan konsultasi secara langsung melalui Rumah Sakit/klinik.

Bahwa terhadap pertanyaan ketiga “Bagi yang menjawab pertanyaan No. 2 dengan jawaban pernah, apakah anda pernah mengadakan kerugian yang anda alami kepada Majelis Kehormatan Etik Kedokteran (MKEK)/Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI)” Menghasilkan jawaban sebagai berikut. Terdapat 92% responden tidak pernah mengadakan kerugian yang dialaminya ke majelis yang berwenang tersebut. Kemudian terdapat 8% responden pernah mengadakan kerugian yang dialaminya ke majelis yang berwenang tersebut. Dapat penulis simpulkan bahwa bilamana terdapat kerugian yang dialami oleh pasien/konsumen, dirinya tersebut masih belum berani untuk melaporkan kerugian yang dideritanya ke pihak berwajib yang dalam hal ini adalah MKDKI/MKEK. Hal tersebut terbukti dari responden yang menjawab tidak pernah lebih banyak dari yang menjawab pernah.

Bahwa terhadap pertanyaan keempat “Apakah Majelis Kehormatan Etik Kedokteran (MKEK)/Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) menanggapi pengaduan anda dengan baik?” Menghasilkan jawaban sebagai berikut. Terdapat 49% responden menjawab ragu-ragu. Kemudian terdapat 40% responden menjawab tidak, dan terdapat 11% responden menjawab ya. Dapat penulis simpulkan bahwa peran MKDKI/MKEK hingga saat ini masih belum berjalan dengan baik, terbukti dengan banyaknya responden yang menjawab ragu dan tidak, dibandingkan dengan yang menjawab ya terkait diterimanya pengaduan yang telah dilaporkan oleh pasien/konsumen yang mengalami kerugian.

Bahwa terhadap pertanyaan kelima “Bagi yang tidak melaporkan, mengapa anda memilih tidak melaporkan ke Majelis Kehormatan Etik Kedokteran (MKEK)/Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI)?” Menghasilkan jawaban sebagai berikut. Terdapat 40% responden menjawab

tidak mengetahui prosedur. Kemudian 30% enggan melaporkan. 20% tidak mengetahui badan tersebut, serta 10% responden menjawab alasan lainnya. Dapat penulis simpulkan bahwa pasien/konsumen yang dirugikan dalam *platform*/aplikasi pelayanan konsultasi kesehatan online yang memilih untuk tidak melaporkan kerugiannya kepada majelis tersebut bisa dikarenakan responden yang tidak mengetahui harus kemana melaporkan kerugiannya dan prosedur apa yang sekiranya dapat dilakukan oleh responden bilamana mendapati kerugian. Hal ini menandakan bahwa dalam kenyataannya, efektifitas lembaga tersebut dalam melaksanakan pelaporan dan juga penegakan masih belum berjalan dengan semestinya. Hal tersebut terbukti dengan masih kurangnya pengetahuan bahwa terdapat badan yang dapat menampung aduan dari masyarakat akan hal tersebut, karena kurangnya pengetahuan mengenai prosedur pelaporan serta rasa ragu akan mendapat respon yang positif dan cepat terkait kerugian yang dilaporkan. Dengan demikian perlindungan hukum yang diberikan kepada para pasien/konsumen yang dirugikan hingga saat itu belum berjalan dengan baik dan efektif.

Berkaitan dengan hal di atas, atas dasar kesalahan diagnosis yang terjadi pada *platform* pelayanan kesehatan *online* dapat juga termasuk atas pelanggaran hak-hak konsumen sebagaimana yang telah dijamin dalam UUPK, oleh karena itu permasalahan hukum tersebut dapat diselesaikan di luar pengadilan sesuai ketentuan Pasal 47 maupun secara litigasi dengan merujuk pada ketentuan Pasal 48 mengikuti aturan UUPK tersebut. (Luh et al., 2021) Artinya dalam penerapan ganti rugi atas kelalaian dokter, pasien/konsumen maupun para pihak dapat mengajukan penyelesaian sengketa secara litigasi maupun non-litigasi sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Dengan litigasi sendiri dapat menggugat melalui lembaga dari organisasi kedokteran seperti MKDKI ataupun MKEK, maupun melalui Peradilan Umum secara perdata maupun pidana. Sedangkan dengan non-litigasi sendiri artinya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan ke BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

sebagaimana diatur di dalam ketentuan Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa BPSK tersebut dibentuk di setiap daerah Kota/daerah Kabupaten untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. (Nisantika & Putu Egi Santika Maharani, 2021)

Adapun terkait penyelesaian di luar pengadilan dengan BPSK terdapat mekanisme yang perlu dipenuhi oleh seorang pasien/konsumen yang dirugikan dalam penyelesaian sengketa. Aturan tersebut diatur di dalam Pasal 15 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Dalam aturan tersebut diatur terkait surat permohonan dapat berbentuk permohonan secara tertulis maupun tidak tertulis terkait pasien/konsumen yang dirugikan hak-hak konsumennya. Dalam pasal 16 sendiri juga diatur laporan permohonan yang memuat nama dan alamat lengkap konsumen (bukti ahli waris atau kuasanya bila ada), nama dan alamat lengkap pelaku usaha, barang atau jasa yang diadukan, bukti-bukti (kuitansi, bukti resep dokter, ataupun dokumen lainnya), keterangan waktu dan tempat, saksi-saksi, dan terakhir foto-foto dalam kegiatan pelaksanaan. Lalu apabila ternyata dalam penyelesaian sengketa dokter tidak mau memberikan ganti rugi atau menolak kesertaan terhadap konsumen, maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke badan penyelesaian konsumen atau ke badan peradilan. Hal ini tercantum dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana pelaku usaha yang menolak, tidak memberi, dan tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen tanggapan dalam hal ini adalah dokter, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Tetapi sebelum dilakukan penyelesaian sengketa di atas, perlu diketahui dahulu bahwa hubungan yang timbul antara *platform* aplikasi pelayanan konsultasi kesehatan *online* mengatur hubungan antara mitranya yakni dokter dengan pasien/konsumen yang menimbulkan hubungan perjanjian. Oleh

karena itu, salah satu unsur krusial yang diatur dalam perjanjian, yang dalam hal ini termasuk perjanjian elektronik adalah mengenai bagaimana forum penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan. Disebutkan dalam ketentuan penyelesaian sengketa dalam syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi/*platform* layanan jasa konsultasi kesehatan *online*, bahwasannya bila terjadi sengketa maka para pihak dapat menyelesaikan sengketanya melalui badan arbitrase yang diselenggarakan oleh Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) yang diletakkan pada bagian akhir kontrak dalam syarat dan ketentuan *platform*/aplikasi layanan kesehatan, tepatnya sebelum bagian penutup. (*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Aplikasi Online Terhadap Pelayanan Kesehatan*, n.d.)

Kesimpulan

Hubungan hukum yang timbul dalam praktik konsultasi *online* tidak dapat terlepas dari peranan hak dan kewajiban setiap pihak. Perlindungan/tanggung jawab hukum kepada pasien/kosumen dapat dilaporkan baik ke majelis yang diselenggarakan oleh kedokteran Indonesia yaitu MKDKI/MKEK maupaun kepada peradilan umum melalui gugatan perdata atau pidana. Jika didasarkan pada penelitian penulis dalam wawancara dan kuesioner terkait perlindungan hukum yang dapat ditempuh oleh pasien/konsumen bilamana mendapati kerugian dalam praktiknya masih belum berjalan dengan efektif, nyatanya perlindungan hukum yang berjalan di masyarakat masih belum berjalan dengan baik dan mengakomodir seluruh kerugian yang diderita pasien/konsumen.

Daftar Pustaka

Dharma, A. A. G. S. S. (2020). Pengaturan Pelayanan Kesehatan yang di lakukan oleh Dokter Melalui Telemedicine. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 9(3), 621. <https://doi.org/10.24843/jmhu.2020.v09.i03.p12>

Dionisius Surya Ernawan. (2022). Tanggung Gugat Dokter Akibat Kesalahan Diagnosa Terhadap Pasien Dalam Layanan Kesehatan Telemedicine. *Jurist-Diction*,

5(5), 1711-1724.
<https://doi.org/10.20473/jd.v5i5.38434>

- Ganesha, O., & Purba, P. (2021). Tanggung Jawab Dokter Terhadap Pasien Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdata. *Jurnal Rectum*, 3(2), 308-318.
- Hukum, P., & Pasien, B. (2022). *Humantech jurnal ilmiah multi disiplin indonesia*. 2(1), 54-64.
- Hutomo, M., & Wira Pria Suhartana, L. (n.d.). *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna Jasa Layanan Kesehatan Online*.
- Indonesia, K. Di. (n.d.). *Jurnal academia praja*. 245-260.
- Institut, H., Sosial, I., & Sapada, A. (2022). *Transaksi Trapeutik Sebagai Pertanggungjawaban Dokter Terhadap Pasien*. 10(November), 61-70.
- Kuswardani, K., & Abidin, Z. (2023). Perlindungan hukum Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Pengguna Fitur Layanan Kesehatan di Aplikasi Fisdok. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, 5(1), 101-112. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i1.1803>
- Lestari, R. D. (2021). *Jurnal Cakrawala Informasi*. 1(2), 51-65.
- Listianingrum, D., Budiharto, & Mahmudah, S. (2019). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi online. *Diponegoro Law Journal*, 8(3), 1889-1904.
- Luh, N., Yuliana, D., & Bagiastra, N. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Yang Menderita Kerugian Akibat Salah Diagnosis Dalam Platform Layanan Kesehatan Online. In *Jurnal Kertha Wicara* (Vol. 10, Issue 8).
- Nisantika, R., & Putu Egi Santika Maharani, N. L. (2021). Penyelesaian Sengketa

Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Locus Delicti*, 2(1), 49–59. <https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>

128. <https://doi.org/10.52249/ilr.v2i2.79>

Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Aplikasi Online Terhadap Pelayanan Kesehatan. (n.d.).

Prasetyo, A. (2022). *Disrupsi Layanan Kesehatan Berbasis Telemedicine: Hubungan Hukum Dan Tanggung Jawab Hukum Pasien Dan Dokter*. 6(April), 225–246.

Renaldo, J. (2020). Pengaturan Standar Atas Produk Rokok Sebagai Wujud Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Education and Development*, 8(2), 147–154.

Sari, G. G., & Wirman, W. (2021). Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemic COVID 19 di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 43–54. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v15i1.10181>

Setyawan, F. E. B. (2018). Komunikasi Medis: Hubungan Dokter-Pasien. *MAGNA MEDICA: Berkala Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(4), 51. <https://doi.org/10.26714/magnamed.1.4.2017.51-57>

Widjaja, G., Krisnadwipayana, U., Rahayu, R. S., & Krisnadwipayana, U. (2022). *KAIDAH HUKUM APLIKASI SERTA PERLINDUNGAN DAN*. 1(2), 138–147.

Yanti, A. D., & Lusiana, S. H. (2022). Aplikasi Kesehatan Online Sebagai Alternatif Media Konsultasi Bagi Para Penderita Kesehatan Mental. *Seminar Nasional Ilmu Keperawatan*, 442–449. <https://proceeding.unesa.ac.id/index.php/sniis/article/download/95/80>

Zola Agustina, Z. A., & Hariri, A. (2022). Pertanggung Jawaban Pidana Atas Kelalaian Diagnosa Oleh Dokter Hingga Mengakibatkan Kematian Anak Dalam Kandungan. *Iblam Law Review*, 2(2), 108–