

Tanggung Jawab Hukum Dokter yang Melakukan Layanan Kesehatan secara Virtual (*Telemedicine*) Melalui Aplikasi Dilihat dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Muhammad Satrialdi Syafianugraha, Dey Ravena
Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum
Universitas Islam Bandung
Bandung, Indonesia
satrialdi737@gmail.com, dey.ravena@yahoo.id

Abstract— The purpose of this research is to solve the problem that will be researched, then the purpose of this study is to know the health services conducted remotely (telemedicine) by a doctor through virtual services in the application and know the legal responsibility of doctors who perform telemedicine services under Law No.8 of 1999 on Consumer Protection if the patient suffers losses. The method used is basically descriptive research, which is research that will explain the responsibility of a doctor in performing health services through virtual applications (telemedicine) seen from Law No. 8 of 1999 on consumer protection. The results of the research of the responsibility of doctors who perform Virtual Health services (Telemedicine) through this application there is still no detailed arrangement of online-based medical services both in the provisions of legislation and in the provisions of the medical code of ethics. The advice of the authors of the relevant institutions should work together in solving this problem because there are already a lot of people who have been victims in this problem.

Keywords— *Doctor's legal responsibility, Health care telemedicine, Consumer protection.*

Abstrak— Tujuan Penelitian ini untuk memecahkan masalah yang akan diteliti, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayanan kesehatan yang dilakukan secara jarak jauh (telemedicine) oleh seorang dokter melalui layanan virtual dalam aplikasi dan mengetahui tanggung jawab hukum dokter yang melakukan layanan telemedicine berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila pasien mengalami kerugian. Metode yang digunakan pada dasarnya merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang akan menjelaskan mengenai tanggung jawab dari seorang dokter dalam melakukan layanan kesehatan melalui aplikasi virtual (telemedicine) yang dilihat dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Hasil penelitian dari pertanggungjawaban dokter yang melakukan layanan Kesehatan secara Virtual (Telemedicine) melalui aplikasi ini masih belum ada pengaturan yang detail tentang layanan medis berbasis online baik dalam ketentuan perundang-undangan maupun dalam ketentuan kode etik kedokteran. Saran penulis dari Lembaga yang terkait harus bekerja sama

dalam menuntaskan permasalahan ini karena sudah banyak sekali orang yang sudah menjadi korban dalam masalah ini.

Kata Kunci— *Tanggung jawab hukum dokter, Pelayanan kesehatan telemedicine, Perlindungan konsumen.*

I. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan faktor yang sangat penting bagi kehidupan manusia dimana tanpa kesehatan seseorang tidak dapat menikmati hidup sepenuhnya. Selain itu, Kesehatan juga merupakan aspek penting dari hak asasi manusia (HAM). Oleh karena itu, kesehatan adalah kebutuhan dasar yang melat pada seseorang yang tidak dapat dicabut dan dilanggar oleh siapapun. Dalam Pasal 28 huruf h UUD 1945 menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Hal itu bermakna bahwa pemerintah harus mengupayakan setiap individu untuk hidup sehat, dengan menyediakan sarana pelayanan kesehatan yang memadai.

Upaya mencari sehat atau penyembuhan bagi mereka yang sakit tentunya dapat dilakukan dengan berbagai cara. Saat ini cara pengobatan yang sedang trend dilakukan masyarakat yaitu melalui virtual (*telemedicine*). *Telemedicine* sebenarnya bukan barang baru. Jauh sebelum digunakan secara luas seperti sekarang, pertukaran informasi medis melalui televisi sudah dilakukan pada pertengahan abad ke-20 dalam ranah kedokteran jiwa di Amerika Serikat. Di Indonesia, *telemedicine* mulaidikenal pada 1990-an. Kala itu, praktik telemedis dalam bentuk konsultasi antara dokter umum (dokter jaga) dan dokter spesialis melalui telepon. Saat itu, belum ada payung hukum dan aturan-aturan yang lebih detail.

Memasuki abad ke-21, dunia dihadapkan pada perkembangan teknologi dalam bidang kedokteran yang memungkinkan dokter untuk berpraktik dalam ruang virtual, yaitu *telemedicine*, yang menyebabkan adanya

perubahan budaya pengobatan. Biasanya harus menunggu dokter dan mengantri untuk berobat, kini tinggal membuka aplikasi, menuliskan keluhan dan dokter menjawab serta memberikan resep. Semua dilakukan di rumah, sehingga pasien lebih nyaman. Pengobatan yang dilakukan melalui virtual juga dirasakan memberikan kesembuhan dari suatu penyakit yang diderita. Ini menjadi salah satu kelebihan dari pengobatan yang dilakukan melalui virtual (*telemedicine*).

Di samping itu *telemedicine* juga memiliki berbagai kendala dalam pelaksanaannya di Indonesia. Berbagai kendala yang dihadapi dalam layanan kesehatan secara virtual ini tentunya akan memiliki dampak bagi pasien sebagai konsumen. Regulasi yang mengatur *telemedicine* belum mencukupi dan kurang detail sehingga masih timbul berbagai kebingungan di lapangan.

Pada prinsipnya *telemedicine* hanya menyediakan layanan konsultasi kesehatan, namun pada praktiknya berpotensi mengurangi profesionalitas dokter karena tidak bertemu langsung dengan pasien. Faktanya, kasus salah mendiagnosa melalui *telemedicine* ini sudah banyak yang menjadi korban. Hal inilah yang menjadi masalah besar jika konsultasi kesehatan dilakukan secara *online*. Permasalahan lainnya tentang perlindungan hak privasi pasien atas data kesehatannya yang terekam secara elektronik pada layanan medis berbasis *online*, sebagaimana telah diketahui bahwa setiap orang berhak atas rahasia kondisi kesehatan pribadinya yang telah dikemukakan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan.

Dari berbagai masalah tersebut, khususnya perlindungan bagi pasien sebagai konsumen menjadi hal yang menarik untuk dikaji. Hal inilah yang mendasari penelitian yang akan dilakukan. Pasien sebagai konsumen dan dokter sebagai pelaksana layanan menjadi pihak-pihak yang terlibat dalam layanan kesehatan secara virtual (*telemedicine*), tentunya akan saling terkait dalam hal keberhasilan dari layanan kesehatan yang dilakukan pasien.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana pelayanan Kesehatan yang dilakukan secara jarak jauh melalui aplikasi *telemedicine*? Bagaimanakah tanggung jawab hukum dokter yang melakukan layanan *telemedicine* berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila pasien mengalami kerugian?

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan kesehatan yang dilakukan secara jarak jauh (*telemedicine*) oleh seorang dokter melalui layanan virtual dalam aplikasi. Untuk mengetahui tanggung jawab hukum dokter yang melakukan layanan *telemedicine* berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila pasien mengalami kerugian

II. LANDASAN TEORI

Perlindungan konsumen berdasarkan UU No.8/1999

berlandaskan pada manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum yang dapat diperoleh konsumen dari layanan yang diterima khususnya berkaitan dengan *telemedicine*. Dalam undang-undang ini dijelaskan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Undang-undang ini sejatinya bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen yang dimaksud dalam undang-undang ini adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Oleh karena itu konsumen memiliki hak dari suatu kegiatan yang dilakukannya yaitu transaksi jasa, dalam hal ini pengobatan yang dilakukan secara virtual (*telemedicine*).

Dalam *telemedicine* pasien dianggap sebagai konsumen, dan dokter sebagai pemberi layanan jasa. Maka jika pasien merasa dirugikan, dokter harus bertanggung jawab, termasuk dalam hal tanggung jawab hukum. Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika/moral dalam melakukan suatu perbuatan. Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu atas dasar kesalahan dan risiko/tanpa kesalahan (tanggung jawab mutlak).

Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan No.20/2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan menyebutkan, *telemedicine* adalah pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, meliputi pertukaran informasi diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat.

Kegiatan *telemedicine* dibagi dalam dua jenis, yaitu *telemedicine* yang dilakukan secara *real time (synchronous)* dan yang dilakukan dengan cara *store-and-forward (asynchronous)*. *Telemedicine real time* adalah kegiatan pelayanan kesehatan yang menggunakan teknologi komunikasi, namun kedua belah pihak tetap hadir atau bertemu dalam waktu bersamaan. Sedangkan *telemedicine store-and-forward (asynchronous telemedicine)* mencakup pengumpulan data medis dan pengiriman data ini dilakukan dimana kedua belah pihak tidak hadir secara bersamaan.

Di Indonesia awalnya *telemedicine* bertujuan untuk pengembangan layanan kesehatan bagi masyarakat daerah terpencil. Hal ini tampak dalam pasal 15 Permenkes No.90/2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kawasan Terpencil dan Sangat Terpencil yang menyebutkan bahwa pengembangan pola pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan kawasan terpencil dan sangat terpencil, salah satunya

dilaksanakan dengan pelayanan kesehatan berbasis *telemedicine*. Sedangkan pada Pasal 19 disebutkan bahwa, pelayanan kesehatan berbasis *telemedicine* bertujuan untuk memberikan manfaat dalam peningkatan ketepatan dan kecepatan diagnosis medis serta konsultasi medis di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan tingkat rujukan tingkat lanjutan yang tidak memiliki tenaga kesehatan tertentu.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Pelayanan Kesehatan Yang Dilakukan Secara Jarak Jauh Melalui Aplikasi *Telemedicine*)

Dalam praktiknya, *telemedicine* diterapkan dalam dua konsep yaitu:

1. *Real time (synchronous) Telemedicine*, seperti penggunaan telepon atau bentuk yang lebih kompleks seperti penggunaan robot bedah. *Synchronous telemedicine* memerlukan kehadiran kedua pihak pada waktu yang sama, untuk itu diperlukan media penghubung antara kedua belah pihak yang dapat menawarkan interaksi real time. Bentuk lain dalam *synchronous telemedicine* adalah penggunaan peralatan kesehatan yang dihubungkan ke komputer sehingga dapat dilakukan inspeksi kesehatan secara interaktif.
2. *Store and forward (asynchronous) Telemedicine*, yang mencakup pengumpulan data medis dan pengiriman data ini ke seorang dokter pada waktu yang tepat untuk evaluasi offline. Jenis ini tidak memerlukan kehadiran kedua belah pihak dalam waktu yang sama. Dermatologi, radiologi, dan patologi adalah spesialis yang biasanya menggunakan teknologi ini. Rekam medis dalam struktur yang tepat adalah komponen utama dalam transfer ini. Menurut Idar Mappangara, salah satu contoh layanan kesehatan yang menggunakan *telemedicine* adalah layanan Home Care.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa tata cara pelayanan yang diberikan yaitu;

1. Dokter dapat memilih pertanyaan konsultasi sesuai dengan bidang keahliannya. Kemudian pertanyaan konsultasi tersebut yang muncul paling atas pada sistem aplikasi harus diambil dan dijawab terlebih dahulu, tidak boleh mengambil pertanyaan yang bukan paling atas.
2. Dalam hal mengidentifikasi dan penentuan penyakit, hal pertama yang dilakukan oleh dokter adalah melakukan proses wawancara kesehatan (secara online) terhadap keluhan pasien, lalu dokter akan memberitahukan kepada pasien 3 atau lebih jenis penyakit yang mendekati sebagai pembanding dari gejala yang dialami pasien. Dalam ilmu kesehatan penentuan penyakit seperti ini disebut difrensial diagnosis.
3. Jika pada proses konsultasi, pasien menghendaki sebuah obat, maka dokter akan menganjurkan obat,

akan tetapi dengan syarat, obat yang dianjurkan adalah obat yang berlabel hijau (obat yang dijual bebas).

Dipihak lain, Hardarati Razak menjelaskan bahwa pada prinsipnya pemeriksaan oleh dokter harus dilakukan dengan pemeriksaan fisik atau dilakukan secara langsung, sehingga diagnosis yang tepat dapat tercapai. Hadirnya fenomena layanan medis berbasis online di tengah masyarakat disamping memberi kemudahan dari segi konsumen atas penggunaannya karena dapat memangkas jarak dan memberi efisiensi waktu, perlu juga disadari bahwa penggunaan layanan medis berbasis online ini berpotensi menimbulkan permasalahan hukum. Beberapa masalah hukum meliputi antara lain pemberian lisensi, hak privasi pasien dan kerahasiaan rekam medis elektronik pasien, pedoman dan tata cara klinis, dan tanggung gugat bila terjadi kerugian yang dialami pasien.

B. Analisis Tanggung Jawab Hukum Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Online Apabila Pasien Mengalami Kerugian

Pada umumnya, setiap orang harus bertanggung jawab terhadap tindakan atau perbuatannya. Tanggung jawab dalam pengertian hukum berarti keterikatan. Tindakan atau perbuatan dokter sebagai subjek hukum dalam pergaulan masyarakat, dapat dibedakan antara tindakan-tindakan sehari-hari yang tidak berkaitan dengan profesinya, dan tindakannya yang berkaitan dengan pelaksanaan profesinya, dan tanggung jawab hukum yang berkaitan dengan pelaksanaan profesinya. Tanggung jawab hukum yang berkaitan dengan pelaksanaan profesinya masih dapat dibedakan antara: tanggung jawab terhadap ketentuan-ketentuan professional sebagaimana telah diatur dalam kode etik kedokteran Indonesia (KODEKI) dan tanggung jawab hukum terhadap ketentuan-ketentuan hukum yang meliputi bidang hukum administratif, hukum pidana, dan hukum perdata.

Tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya. Tanggung jawab hukum dokter mengandung arti bahwa seorang dokter dalam menjalankan profesinya yang merugikan kepentingan pasien harus mempertanggungjawabkan dan menerima tuntutan hukum atas tindakannya tersebut. Berdasarkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 58 Ayat (1) mengatur setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya. Sehubungan dengan hukum kesehatan meliputi hukum perdata, pidana dan administrasi maka secara umum, konsep tanggung jawab hukum meliputi tanggung jawab hukum dalam bidang hukum privat dan tanggung jawab hukum dalam bidang hukum publik.

Lahirnya tanggung jawab hukum dokter secara perdata disebabkan karena adanya perjanjian terapeutik antara dokter dengan pasien yang menimbulkan hak dan

kewajiban. Sehingga jika dokter melanggar kewajibannya yang menyebabkan kerugian terhadap pasien maka tanggung jawab perdata dapat didasarkan pada dua hal yaitu, tanggung jawab hukum berdasarkan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Berdasarkan Pasal 1239 KUH Perdata telah mengatur bahwa tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila si berutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga

Tanggung jawab pidana seorang dokter, khususnya yang menyangkut dengan kelalaian, hal mana dilandaskan pada teoriteori kesalahan dalam hukum pidana. Tanggung jawab pidana akan timbul apabila dapat dibuktikan adanya kesalahan medis. Suatu perbuatan dapat dikategorikan sebagai kesalahan medis jika memenuhi rumusan delik pidana yaitu perbuatan tersebut harus merupakan perbuatan tercela dan dilakukan sikap batin yang salah yaitu berupa kesengajaan, kecerobohan atau kelapaaan.

Tanggung jawab hukum dokter dalam hukum administrasi menyangkut kewenangan dokter dalam menjalankan tugas profesinya. Sebagai contoh, tindakan dokter yang dikategorikan sebagai administrasi adalah menjalankan praktik tanpa izin dari pemerintah, melakukan tindakan medis yang tidak sesuai dengan izin yang dimiliki, melakukan praktek dengan menggunakan izin yang sudah daluwarsa dan tidak membuat rekam medis.

Apabila pada praktiknya dokter sebagai penyelenggara sistem elektronik menimbulkan kerugian terhadap pasien maka dasar tuntutan dapat diajukan berdasarkan Pasal 38 Ayat (1) UU ITE yang mengataur setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. Tanggung jawab dokter sebagai penyelenggara sistem elektronik terbatas hanya mengenai tanggung jawab yang berhubungan dengan kewajiban profesinya atau yang hanya berhubungan dengan bidang kesehatan pada layanan medis online tersebut,

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

Hingga saat ini, belum ada pengaturan yang detail tentang layanan medis berbasis online baik dalam ketentuan perundang-undangan maupun dalam ketentuan kode etik kedokteran. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran sejauh ini belum dapat dijadikan rujukan atas penyelenggaraan praktik kedokteran dengan menggunakan layanan medis berbasis online.

Tanggung jawab hukum dokter dalam memberikan pelayanan medis berbasis online adalah tanggung jawab hukum secara perdata, pidana, dan administrasi, sedangkan tanggung jawab profesi akan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang ada pada kode etik kedokteran. Adapun bentuk penyelesaian sengketa pada layanan medis berbasis

online, para pihak dapat menempuh proses penyelesaian sengketa jalur non litigasi yaitu melalui mediasi.

V. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

Perlu adanya pengaturan undang-undang yang spesifik membahas tentang penggunaan layanan medis berbasis online karena beberapa ketentuan yang telah ada sebelumnya, belum dapat mengatur dan mengikuti perkembangan terhadap isu hukum atas layanan medis berbasis online. Perlu dan sangat penting sekali diatur mengenai kewenangan yurisdiksi karena layanan medis online ini dapat melibatkan layanan medis online yang ada di luar Indonesia. Dokter harus siap menerima sanksi pidana, sanksi administratif dan sanksi etik serta bertanggung jawab secara perdata jika terbukti membuat pasien mengalami kerugian.

Sebaiknya penyelesaian sengketa layanan medis berbasis online ditempuh melalui proses penyelesaian sengketa jalur non litigasi yaitu mediasi karena proses ini lebih efektif dan efisien dibanding melalui jalur litigasi (pengadilan).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Titik Triwulan dan Shinta Febrian, 2010, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- [2] Veronica Komalawati, 1989, *Hukum dan Etika Dalam Praktek Dokter*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, Hal 100.
- [3] Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- [4] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2052/Menkes/Per/X/2011 tentang Izin Praktik Dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran
- [5] William. Tiga cara tingkatkan layanan kesehatan via online di Indonesia yang makin populer saat pandemic. <https://theconversation.com/tiga-cara-tingkatkan-layanan-kesehatan-via-online-di-indonesia-yang-makin-populer-saat-pandemi-140713>.
- [6] Subikato, Hendri. Platform Bertanggung Jawab atas Pengamanan Data. <https://aptika.kominfo.go.id/2020/06/platform-bertanggung-jawab-atas-pengamanan-data>.
- [7] Salam Moh. Ari Abdul, Heniarti Dini Dewi. (2021). *Perlindungan Tahanan yang Tewas yang Dianiaya Hingga Tewas di Selpolres Subang Dikaitkan dengan Peraturan Kapolri Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Perawatan Tahanan Dikaitkan dengan Hak Asasi Manusia*. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*. 1(1). 6-10