Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)
ipssj.com ippsj2024@gmail.com E-ISSN: 3064-4011

Tanggung Jawab Hukum Platform Telemedicine Atas Malpraktik atau Kesalahan Resep

Bima Ariotejo[1*], Ivanda Rian Pratama[2], Ergita Fujasari Hendratno[3], Erdawati[4], Yuyut Prayuti[5]
[1-5] Magister Hukum Konsentrasi Hukum Kesehatan, Universitas Islam Nusantara, Bandung, Indonesia
*Corresponding email: bimaariotejo@gmail.com[1], pratamaivanda@gmail.com[2], ergitafujasari03@gmail.com[3], dr.erdawati@gmail.com[4], prayutiyuyut@gmail.com[5]

ABSTRAK
Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan kesehatan melalui penggunaan telemedicine yang memungkinkan konsultasi, diagnosis, dan peresepan obat dilakukan secara daring. Kehadiran platform telemedicine sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) menimbulkan kompleksitas baru dalam menentukan batas tanggung jawab hukum, terutama ketika platform mencantumkan klausula eksonerasi yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawabnya kepada dokter maupun pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kedudukan dan hubungan hukum antara pasien, tenaga medis, dan platform telemedicine, serta mengkaji batasan tanggung jawab hukum platform telemedicine terhadap dugaan malapraktik dan kesalahan resep yang dilakukan oleh dokter mitra. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum dalam layanan telemedicine melibatkan tiga pihak, yaitu pasien, dokter, dan platform telemedicine. Dokter tetap bertanggung jawab atas tindakan medis yang dilakukan sesuai standar profesi, sedangkan platform telemedicine sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab terhadap keamanan, keandalan, dan perlindungan data dalam sistem yang diselenggarakannya. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang lebih jelas mengenai pembagian tanggung jawab hukum antara dokter dan platform telemedicine guna menjamin kepastian hukum serta memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen layanan kesehatan digital.
Kata Kunci: telemedicine, perlindungan konsumen, malapraktik, kesalahan resep, tanggung jawab hukum, penyelenggara sistem elektronik

ABSTRACT
The rapid development of information technology has transformed healthcare services through the implementation of telemedicine, which enables online consultations, diagnoses, and prescription services. The presence of telemedicine platforms as Electronic System Operators (ESOs) creates new complexities in determining the limits of legal responsibility, particularly when such platforms include exoneration clauses that restrict or transfer liability to physicians or service users. This study aims to analyze the legal position and relationships among patients, healthcare professionals, and telemedicine platforms, as well as to examine the scope of legal liability of telemedicine platforms for alleged medical malpractice and prescription errors committed by affiliated physicians. This research employs a normative legal research method using both statutory and conceptual approaches. The legal materials consist of primary legal sources in the form of legislation and secondary legal sources including legal literature, scholarly journals, and relevant legal doctrines. The findings indicate that legal relationships within telemedicine services involve three parties: patients, physicians, and telemedicine platforms. Physicians remain responsible for medical actions performed in accordance with professional standards, while telemedicine platforms, as Electronic System Operators, bear responsibility for ensuring the security, reliability, and protection of data within the systems they operate. Therefore, clearer regulations are needed regarding the allocation of legal responsibilities between physicians and telemedicine platforms in order to ensure legal certainty and provide optimal protection for consumers of digital healthcare services.
***Keywords**: telemedecine, consumer protection, medical malpractice, prescription errors, legal liability, electronic system operators.*

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi informasi pada era digital telah membawa disrupsi di sistem pelayanan kesehatan, salah satunya melalui masifnya penggunaan layanan *telemedicine* (Kusuma & Hidayat, 2021). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019, layanan ini memfasilitasi konsultasi, diagnosis, hingga peresepan obat secara

jarak jauh tanpa perlu kontak fisik langsung antara tenaga medis dan pasien. Kehadiran inovasi ini menawarkan efisiensi waktu, kemudahan akses geografis, serta biaya yang relatif lebih terjangkau, sehingga tingkat adopsi masyarakat terhadap aplikasi *telemedicine* meningkat secara eksponensial.

Namun demikian, di balik kemudahan yang ditawarkan, praktik kedokteran jarak jauh ini memunculkan tantangan serta risiko kompleks terkait standar pelayanan medis dan keselamatan pasien (*patient safety*). Karakteristik utama *telemedicine* yang menghilangkan elemen pemeriksaan fisik langsung (*physical examination*) berpotensi meningkatkan margin kesalahan tenaga medis. Ketergantungan penuh pada anamnesis virtual dan deskripsi pasien rentan memicu misdiagnosis. Kondisi ini membuka celah terhadap terjadinya kelalaian medis (malapraktik) maupun kesalahan peresepan obat (*prescription errors*), baik karena kelalaian manusia maupun gangguan sistem, yang dapat mengancam nyawa pasien (Widyastuti, 2020).

Dalam konstruksi hukum kesehatan konvensional, sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, apabila terjadi kerugian akibat malapraktik, mekanisme pertanggungjawaban hukum dibebankan kepada dokter yang bersangkutan dan/atau fasilitas kesehatan yang menaunginya berdasarkan doktrin *vicarious liability*. Akan tetapi, lanskap hukum menjadi sangat rumit dalam ekosistem digital dengan hadirnya entitas ketiga, yaitu penyedia platform selaku Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE).

Kekaburan hukum (*blurring of legal boundaries*) terjadi pada penentuan batasan tanggung jawab platform ketika pasien mengalami kerugian. Perusahaan penyedia aplikasi sering mendalilkan bahwa mereka bukanlah fasilitas pelayanan kesehatan, melainkan sekadar penyedia teknologi yang memfasilitasi pertemuan pasien dan dokter. Argumentasi ini dilegitimasi secara sepihak melalui pencantuman klausula eksonerasi (pelepasan tanggung jawab mutlak) pada Syarat dan Ketentuan (*Terms and Conditions*) yang wajib disetujui konsumen saat membuat akun (Sari, Rahmadhani, & Utama, 2022).

Praktik pengalihan tanggung jawab ini berbenturan dengan asas keadilan. Pasien berada pada posisi subordinat karena seluruh transaksi, pengelolaan rekam medis, dan pemilihan dokter terjadi di dalam sistem tertutup yang dikendalikan platform. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), PSE semestinya tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab hukum apabila ekosistem bisnisnya memfasilitasi kerugian pengguna (Widyastuti, 2020).

Berdasarkan realitas *das sein* (fakta di lapangan) dan *das sollen* (harapan hukum) tersebut, kajian yudiris normatif mengenai batasan tanggung jawab platform *telemedicine* atas dugaan malapraktik krusial untuk diteliti. Tujuannya adalah merumuskan perlindungan hukum yang proporsional bagi konsumen sekaligus memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha di sektor kesehatan digital (Kusuma & Hidayat, 2021).

Berdasarkan latar belakang di atas, kehadiran platform *telemedicine* selaku PSE menciptakan kompleksitas baru di luar doktrin *vicarious liability* konvensional. Identifikasi masalah difokuskan pada praktik platform yang mendalilkan klausula eksonerasi dalam *Terms and Conditions* untuk melepaskan tanggung jawab medis dengan alasan mereka hanya bertindak sebagai perantara (Sari, Rahmadhani, & Utama, 2022). Padahal, konsumen secara penuh bertransaksi di dalam ekosistem yang dikelola oleh platform tersebut.

Kondisi di atas memunculkan pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana hukum positif Indonesia dapat menjangkau dan meminta pertanggungjawaban dari platform *telemedicine*. Oleh karena itu, penulisan artikel ilmiah ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis kedudukan dan hubungan hukum antara pasien, tenaga medis, dan penyedia platform *telemedicine*.

2. Mengkaji batasan tanggung jawab hukum platform *telemedicine* terhadap dugaan malapraktik maupun kesalahan resep yang dilakukan oleh mitra dokter, guna memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi konsumen layanan kesehatan digital.

Di samping tanggung jawab platform sebagai penyelenggara sistem elektronik, penggunaan telemedicine tidak menghapus tanggung jawab profesional dokter dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien. Dokter tetap berkewajiban menjalankan pelayanan berdasarkan standar profesi, standar prosedur operasional, prinsip kehati-hatian, dan kebutuhan medis pasien meskipun komunikasi dilakukan melalui media elektronik. Primavita, Alawiya, dan Afwa (2021) menjelaskan bahwa tanggung jawab hukum dokter dalam pelayanan telemedicine dapat mencakup tanggung jawab perdata, pidana, dan administratif sesuai dengan bentuk pelanggaran serta akibat hukum yang ditimbulkan. Dengan demikian, penggunaan teknologi hanya mengubah sarana penyampaian pelayanan, tetapi tidak menghilangkan kewajiban dokter untuk menjaga kompetensi, ketelitian, dan keselamatan pasien. Meskipun demikian, tanggung jawab dokter perlu dibedakan dari tanggung jawab platform apabila kerugian pasien justru disebabkan oleh kegagalan sistem, kesalahan transmisi informasi, atau kelemahan pengelolaan layanan digital.

Persoalan hukum dalam layanan telemedicine juga tidak terbatas pada kesalahan diagnosis dan peresepan obat, tetapi mencakup perlindungan terhadap data pribadi pasien. Proses konsultasi jarak jauh mengharuskan pasien menyerahkan berbagai informasi sensitif, seperti identitas pribadi, riwayat penyakit, rekam medis, hasil pemeriksaan, diagnosis, hingga informasi mengenai obat yang dikonsumsi. Utomo, Gultom, dan Afriana (2020) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan memungkinkan data pribadi dan rekam medis pasien dikumpulkan, disimpan, diproses, serta dipertukarkan secara elektronik sehingga meningkatkan risiko akses, penggunaan, dan penyebarluasan data tanpa hak. Oleh karena itu, kerahasiaan data pasien harus dipandang sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari hak atas privasi dan perlindungan hukum pasien. Platform telemedicine sebagai pihak yang menyediakan dan mengendalikan infrastruktur digital memiliki kewajiban untuk menerapkan sistem keamanan yang memadai serta memastikan bahwa pemrosesan data pasien dilakukan secara sah, terbatas, transparan, dan sesuai dengan tujuan pelayanan kesehatan.

Urgensi perlindungan tersebut semakin meningkat seiring dengan transformasi layanan kesehatan digital yang melibatkan rekam medis elektronik, telemedicine, apotek digital, dan integrasi berbagai sistem informasi kesehatan. Manurung et al. (2026) mengemukakan bahwa perkembangan layanan kesehatan digital memberikan manfaat bagi akses dan efisiensi pelayanan, tetapi pada saat yang sama menimbulkan tantangan terhadap keamanan serta kerahasiaan data pasien sebagai bagian dari hak privasi yang dilindungi hukum. Kondisi ini menunjukkan bahwa pertanggungjawaban platform tidak semata-mata dinilai dari keterlibatannya dalam tindakan medis, tetapi juga dari kemampuannya menjaga keamanan data, memastikan keandalan sistem, memverifikasi tenaga medis, dan menyediakan mekanisme pengaduan serta pemulihan kerugian bagi pasien. Apabila platform lalai memenuhi kewajiban tersebut, kedudukannya sebagai penyedia teknologi tidak seharusnya digunakan sebagai alasan untuk menghindari pertanggungjawaban hukum atas kerugian yang terjadi dalam ekosistem layanan yang dikelolanya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam artikel ilmiah ini adalah penelitian hukum normatif (yuridis normatif). Penelitian hukum normatif adalah metode yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Fokus utama dari metode ini adalah menelaah sinkronisasi dan implementasi aturan terkait perlindungan konsumen dan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik di sektor telemedicine.

Untuk mengurai kompleksitas pertanggungjawaban hukum platform telemedicine, penelitian ini menggunakan dua pendekatan utama:

- Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach): Dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani, khususnya Undang-Undang Kesehatan, UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan Permenkes terkait telemedicine.
- Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach): Digunakan untuk membangun argumentasi hukum dengan merujuk pada doktrin-doktrin, teori tanggung jawab hukum (liability), serta pandangan filsafat hukum mengenai relasi antara kepastian hukum, utilitas (kemanfaatan) teknologi, dan keadilan bagi pasien sebagai pihak yang lemah (subordinate).

Penelitian ini tidak menggunakan data lapangan (empiris), melainkan bertumpu pada pengumpulan bahan hukum yang terdiri dari:

- Bahan Hukum Primer: Merupakan bahan hukum yang sifatnya mengikat dan otoritatif, meliputi:
  - Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
  - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024.
  - Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
  - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- Bahan Hukum Sekunder: Merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan atas bahan hukum primer, seperti literatur buku hukum, jurnal ilmiah, artikel akademik, serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan isu malpraktik dan hukum siber.

Teknik yang digunakan adalah studi pustaka (library research) atau studi dokumen. Bahan hukum primer dan sekunder diinventarisasi, diklasifikasikan, dan dikaji secara sistematis berdasarkan relevansinya dengan permasalahan tanggung jawab mutlak dan klausula eksonerasi dalam layanan medis digital.

Bahan hukum yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif-normatif dengan penalaran deduktif, yakni menarik kesimpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bersifat umum (seperti pengaturan mengenai perbuatan melawan hukum atau wanprestasi) menuju pada permasalahan yang bersifat khusus (batas tanggung jawab platform telemedicine atas kesalahan resep/diagnosis). Hasil analisis disajikan secara preskriptif analitis untuk memberikan jalan keluar (preskripsi) yang tepat terkait kekosongan atau kekaburan norma hukum yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kedudukan Hukum Para Pihak Dalam Layanan Telemedecine

Layanan telemedicine menghadirkan hubungan hukum yang berbeda dibandingkan pelayanan kesehatan konvensional. Dalam sistem ini terdapat tiga subjek hukum yang saling berhubungan, yaitu pasien sebagai konsumen jasa kesehatan, dokter sebagai pemberi layanan kesehatan, dan platform telemedicine sebagai penyelenggara sistem elektronik (PSE).

Menurut Kusuma dan Hidayat (2021), telemedicine merupakan bentuk transformasi layanan kesehatan digital yang memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan medis tanpa dibatasi oleh jarak geografis. Namun demikian, hubungan hukum yang terbentuk tidak hanya antara dokter dan pasien, melainkan juga melibatkan platform sebagai penyedia sarana komunikasi dan transaksi elektronik. Oleh karena itu, platform tidak dapat dipandang semata-

mata sebagai penyedia teknologi, tetapi juga sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa kepada konsumen.

Hubungan hukum antara dokter dan pasien lahir melalui perjanjian terapeutik, yaitu kesepakatan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Dokter berkewajiban memberikan pelayanan sesuai standar profesi, sedangkan pasien berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu. Sementara itu, hubungan antara pasien dan platform lahir melalui perjanjian elektronik yang diwujudkan dalam syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi (terms and conditions).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasien yang menggunakan layanan telemedicine dapat dikualifikasikan sebagai konsumen karena memanfaatkan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Dengan demikian, pasien memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan layanan tersebut.

Tanggung Jawab Hukum Dokter Atas Malpraktik dan Kesalahan Resep

Dalam praktik telemedicine, dokter tetap menjadi pihak yang bertanggung jawab atas tindakan medis yang dilakukannya. Meskipun konsultasi dilakukan secara daring, kewajiban dokter untuk menjalankan profesinya sesuai standar pelayanan medis dan kode etik profesi tidak mengalami perubahan.

Menurut Widyastuti (2020), risiko kesalahan diagnosis dan kesalahan peresepan dalam telemedicine relatif lebih tinggi dibandingkan pelayanan tatap muka karena keterbatasan pemeriksaan fisik secara langsung. Ketergantungan terhadap informasi yang diberikan pasien melalui media elektronik berpotensi menimbulkan kekeliruan dalam proses pengambilan keputusan medis.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mengatur bahwa tenaga medis wajib memberikan pelayanan sesuai standar profesi dan standar pelayanan yang berlaku. Apabila terjadi kesalahan diagnosis atau kesalahan resep yang menimbulkan kerugian bagi pasien, maka dokter dapat dimintai pertanggungjawaban hukum baik secara administrasi, perdata, maupun pidana sesuai tingkat kesalahannya.

Dari perspektif hukum perdata, tanggung jawab dokter dapat didasarkan pada wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Pasien yang mengalami kerugian dapat mengajukan tuntutan ganti rugi apabila mampu membuktikan adanya kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal antara tindakan dokter dengan kerugian yang dialaminya.

Namun demikian, tidak semua kegagalan terapi dapat dikategorikan sebagai malapraktik. Unsur kelalaian harus dibuktikan secara objektif berdasarkan standar profesi kedokteran yang berlaku. Oleh karena itu, penilaian terhadap dugaan malapraktik harus dilakukan secara hati-hati dan tidak semata-mata didasarkan pada hasil akhir pengobatan.

Tanggung Jawab Hukum Platform Telemedecine Sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik

Permasalahan utama dalam telemedicine terletak pada batas tanggung jawab platform ketika terjadi kerugian yang dialami pasien. Banyak platform telemedicine berpendapat bahwa mereka hanya berfungsi sebagai perantara antara dokter dan pasien sehingga tidak bertanggung jawab atas tindakan medis yang dilakukan dokter.

Pandangan tersebut tidak sepenuhnya dapat dibenarkan. Menurut Widyastuti (2020), penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab hukum terhadap penyelenggaraan sistem yang digunakan dalam layanan konsultasi medis jarak jauh. Kewajiban tersebut meliputi keamanan sistem, perlindungan data pengguna, keandalan layanan, serta pencegahan gangguan teknis yang dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 menegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab.

Dengan demikian, apabila kerugian pasien terjadi akibat kegagalan sistem, kesalahan transmisi resep elektronik, gangguan aplikasi, kebocoran data kesehatan, atau lemahnya mekanisme verifikasi dokter yang dilakukan platform, maka platform dapat dimintai pertanggungjawaban hukum. Dalam kondisi tersebut, kerugian tidak semata-mata bersumber dari tindakan dokter, tetapi juga dari kegagalan platform dalam menjalankan kewajibannya sebagai penyelenggara sistem elektronik.

Menurut Kusuma dan Hidayat (2021), perlindungan hukum terhadap pasien pengguna layanan kesehatan digital harus mencakup seluruh pihak yang memperoleh manfaat ekonomi dari penyelenggaraan layanan tersebut, termasuk perusahaan penyedia platform telemedicine. Oleh karena itu, platform tidak dapat sepenuhnya melepaskan diri dari tanggung jawab atas kerugian yang terjadi dalam ekosistem digital yang mereka kelola.

Analisis Keabsahan Klausula Eksonerasi Dalam Platform

Salah satu isu hukum yang paling banyak ditemukan dalam layanan telemedicine adalah penggunaan klausula eksonerasi atau klausula pembatasan tanggung jawab yang dicantumkan dalam syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi.

Menurut Sari, Rahmadhani, dan Utama (2022), klausula eksonerasi pada platform telemedicine umumnya berisi ketentuan bahwa seluruh risiko medis menjadi tanggung jawab dokter dan pasien, sedangkan platform dibebaskan dari segala bentuk tuntutan hukum. Klausula tersebut dibuat secara sepihak oleh penyedia platform dan wajib disetujui pengguna apabila ingin menggunakan layanan.

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, keberadaan klausula tersebut perlu diuji berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tersebut secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang bertujuan mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen.

Sari, Rahmadhani, dan Utama (2022) menyatakan bahwa klausula eksonerasi yang menghilangkan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak berpotensi bertentangan dengan prinsip keseimbangan dan keadilan dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu, klausula yang membebaskan platform dari seluruh tanggung jawab hukum dapat dinyatakan batal demi hukum.

Dalam konteks telemedicine, platform memiliki posisi yang lebih dominan dibandingkan konsumen karena seluruh isi perjanjian telah disusun terlebih dahulu oleh penyedia layanan. Konsumen tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian tersebut. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar (bargaining position) yang harus mendapatkan perlindungan hukum.

Analisis Perlindungan Hukum bagi Konsumen Telemedicine di Indonesia

Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum yang relevan, perlindungan hukum terhadap pasien pengguna telemedicine pada dasarnya telah tersedia dalam berbagai instrumen hukum, yaitu Undang-Undang Kesehatan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta ketentuan KUHPerdata.

Meskipun demikian, masih terdapat kekaburan norma mengenai pembagian tanggung jawab antara dokter, fasilitas pelayanan kesehatan, dan platform telemedicine. Kekaburan tersebut sering menimbulkan kesulitan bagi pasien dalam menentukan pihak yang harus dimintai pertanggungjawaban ketika terjadi kerugian.

Menurut Widyastuti (2020), perkembangan teknologi kesehatan digital memerlukan pendekatan hukum yang tidak hanya berfokus pada kesalahan tenaga medis, tetapi juga memperhatikan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan infrastruktur layanan kesehatan digital. Pendekatan tersebut diperlukan agar perlindungan hukum bagi pasien dapat terlaksana secara efektif.

Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang lebih spesifik mengenai pembagian tanggung jawab hukum dalam layanan telemedicine. Dokter tetap bertanggung jawab atas tindakan medis yang dilakukan, sedangkan platform bertanggung jawab atas keamanan sistem, perlindungan data, proses verifikasi tenaga kesehatan, dan keandalan layanan digital yang diselenggarakannya. Dengan adanya pengaturan yang lebih jelas, kepastian hukum bagi seluruh pihak serta perlindungan konsumen di sektor kesehatan digital dapat terwujud secara optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tanggung jawab hukum platform telemedicine atas malapraktik atau kesalahan resep, dapat disimpulkan bahwa layanan telemedicine telah menciptakan hubungan hukum yang melibatkan tiga pihak utama, yaitu pasien sebagai konsumen layanan kesehatan, dokter sebagai pemberi pelayanan medis, dan platform telemedicine sebagai penyelenggara sistem elektronik. Hubungan hukum tersebut menimbulkan hak dan kewajiban yang berbeda bagi masing-masing pihak.

Dokter tetap menjadi pihak yang bertanggung jawab secara langsung terhadap tindakan medis yang dilakukannya, termasuk apabila terjadi kesalahan diagnosis maupun kesalahan peresepan obat yang menimbulkan kerugian bagi pasien. Pertanggungjawaban tersebut dapat dimintakan secara administrasi, perdata, maupun pidana sesuai dengan tingkat kesalahan yang terjadi dan berdasarkan standar profesi serta ketentuan hukum kesehatan yang berlaku.

Di sisi lain, platform telemedicine tidak dapat diposisikan hanya sebagai perantara teknologi yang terbebas dari segala tanggung jawab hukum. Sebagai penyelenggara sistem elektronik, platform memiliki kewajiban untuk menyediakan sistem yang aman, andal, dan bertanggung jawab, termasuk menjamin keamanan data kesehatan, keakuratan sistem elektronik, serta melakukan verifikasi terhadap tenaga kesehatan yang terlibat dalam layanan. Oleh karena itu, apabila kerugian pasien timbul akibat kegagalan sistem, kesalahan transmisi informasi, kebocoran data, atau kelalaian dalam pengelolaan platform, maka penyedia platform dapat dimintai pertanggungjawaban hukum.

Selanjutnya, klausula eksonerasi yang banyak dicantumkan dalam syarat dan ketentuan penggunaan layanan telemedicine tidak dapat dijadikan dasar untuk menghapus seluruh tanggung jawab hukum platform. Klausula tersebut berpotensi bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak kepada konsumen. Dengan demikian, klausula yang membebaskan platform dari seluruh bentuk tanggung jawab hukum dapat dinyatakan batal demi hukum.

Akhirnya, untuk memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi pasien sekaligus menciptakan kepastian hukum bagi seluruh pihak, diperlukan regulasi yang lebih komprehensif dan spesifik mengenai pembagian tanggung jawab antara dokter, fasilitas pelayanan kesehatan, dan platform telemedicine dalam penyelenggaraan layanan kesehatan digital di Indonesia. Pengaturan tersebut diharapkan mampu menjawab tantangan hukum yang muncul seiring berkembangnya teknologi kesehatan di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Kusuma, A. R., & Hidayat, A. (2021). Perlindungan hukum terhadap pasien pengguna layanan aplikasi kesehatan digital (telemedicine) di Indonesia. *Jurnal Hukum Kesehatan*, *15*(2), 112-128.

Manurung, J. R., Wardani, Y. K., Oktaviana, S., Rusmawati, D. E., & Nurhasanah, S. (2026). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pasien Dalam Transformasi Layanan Kesehatan Digital. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *4*(1), 7489-7497.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. (2019). Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 973.

Primavita, S., Alawiya, N., & Afwa, U. (2021). Tanggung Jawab Hukum Dokter Dalam Pelayanan Telemedicine. *Soedirman Law Review*, *3*(4).

Sari, N. P., Rahmadhani, F., & Utama, R. (2022). Keabsahan klausula baku eksonerasi pada syarat dan ketentuan platform telemedicine ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Siber dan Teknologi*, *8*(1), 45-60.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (2008). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58. (Sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024).

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. (2023). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Utomo, H. P., Gultom, E., & Afriana, A. (2020). Urgensi Perlindungan Hukum Data Pribadi Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Galuh Justisi*, *8*(2), 168-185.

Widyastuti, R. (2020). Tanggung gugat penyelenggara sistem elektronik dalam layanan konsultasi medis jarak jauh. *Jurnal Kajian Hukum dan Keadilan*, *9*(3), 201-215.