



## Kajian Yuridis Terhadap Pengaturan Platform Jasa Kesehatan *Online* Sesuai Dengan Ketentuan Kementerian Kesehatan

Ni Kadek Derlin Yanti<sup>1</sup> | Anak Agung Sagung Laksmi Dewi<sup>1</sup> |  
Ni Made Sukaryati Karma<sup>1</sup>

1. Fakultas Hukum, Universitas  
Warmadewa

### Correspondence address to:

Ni Kadek Derlin Yanti, Fakultas  
Hukum, Universitas Warmadewa  
Email address:  
[derlinyanti12@gmail.com](mailto:derlinyanti12@gmail.com)

**Abstract**—Advances in Information and communication technology have transformed the world into one borderless sphere. Online health platform is one form of change in the health sector that utilizes technology to provide health services by doctors to patients online. The problem in this study is (1) How the regulation of online health service platforms in accordance with the Ministry of Health? And (2) How sanctions for medical personnel who do not meet the standards of the Ministry of Health?. The research method used includes normative legal research through statutory and conceptual approaches. The legal regulation of online health services is regulated in Law 36 of 2009 concerning Health as part of the provision of health services, ITE Law Number 11 of 2008 which regulates the operation of electronic systems and Permenkes Number 20 of 2019 which further regulates the implementation of telemedicine. Patients who are harmed can file for liability by submitting a complaint to the Indonesian Medical Discipline Honor Council. The decision (MKDKI) can be binding on doctors, dentists, and KKI who can hand out not guilty decisions or give punishments following the provisions in Article 69 of the Medical Practice Act.

**Keywords:** Online healthcare platform; patient; sanctions.



This article published by Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa is open access under the term of the Creative Common, CC-BY-SA license

## 1. Pendahuluan

Kesehatan memperoleh tugas yang paling utama saat membangun keberlanjutan bangsa, yang dilandasi untuk nilai-nilai Pancasila serta UUD 1945. Kesehatan tidak hanya menjadi tolok ukur kesejahteraan masyarakat, tetapi juga menjadi salah satu tujuan utama bagi bangsa Indonesia (Maskawati, Andriani Misdar, dan Muji Iswanty, 2018). Selain itu, kesehatan diakui sebagai hak dasar setiap individu, sebagaimana yang diamanatkan oleh Pasal 28H pada UUD RI Tahun 1945. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga berpengaruh untuk sektor kesehatan, misalnya yang terlihat dalam munculnya inovasi layanan kesehatan *online*. *Platform* layanan kesehatan *online* adalah sistem yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi agar memberikan layanan konsultasi medis untuk pasien secara *online* yang berhubungan langsung dengan tenaga medis. Pelayanan ini memungkinkan tenaga medis memberikan layanan jarak jauh kepada pasien memakai teknologi informasi dan komunikasi, termasuk diagnosa, pengobatan, dan penghambatan penyakit. Praktik jasa kesehatan *online* termasuk sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan menyiapkan serta melaksanakan upaya kesehatan, terutama dalam bentuk konsultasi untuk penyembuhan serta pemulihan pasien. Pelayanan kesehatan yang dibagikan dari dokter *online* untuk pasien pula bisa diinterpretasikan menjadi hubungan layanan sesama penyedia jasa (dokter) dan konsumen (pasien). Konsep ini sejalan dengan ketentuan UU Nomor 08 Tahun 1999 menyangkut Perlindungan Konsumen.

Penggunaan teknologi informasi sudah secara signifikan menyederhanakan berbagai aktivitas masyarakat, seperti mencari transportasi, mencari makanan, atau berdiskusi dengan orang terdekat melalui smartphone. Hal ini juga berlaku dalam bidang kesehatan, di mana masyarakat telah merasakan berbagai manfaat dari penerapan teknologi informasi di fasilitas kesehatan. Dalam realitasnya, bidang kesehatan tidak dapat terlepas dari pesatnya kemajuan teknologi (I. Lubis and M. Safii, 2018: 52).

*platform* jasa kesehatan *online* merujuk pada pemanfaatan teknologi dalam bidang kesehatan. Secara garis besar, *platform* jasa kesehatan *online* adalah penyediaan layanan kesehatan melalui jarak jauh. Tujuannya adalah mempermudah akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum dan mengurangi biaya pengobatan. Dengan sederhana, *platform* kesehatan *online* adalah penyediaan layanan kesehatan yang beroperasi melalui internet.

*Platform* kesehatan misalnya Halodoc, Alodokter, Get Well, Good Doctor, Grab Health, KlikDokter, serta Klinik adalah sistem elektronik yang dikembangkan oleh penyelenggara sistem elektronik. Informasi elektronik terdapat dalam *platform* ini mencakup berbagai aspek kesehatan, termasuk layanan konsultasi dengan dokter melalui obrolan (chat), bantuan dalam pembelian obat, penjadwalan janji konsultasi langsung bersama dokter spesialis.

Perjanjian yang bersifat transaksi elektronik yang dipakai dalam layanan kesehatan *online* secara rinci menggambarkan aspek hukum teknologi informasi. Oleh karena itu, implementasi dari perjanjian berupa transaksi elektronik pula mesti dilakukan mengikuti ketentuan hukum teknologi informasi. Dalam konteks ini, UU Nomor 11 Tahun 2008 menyangkut Informasi dan Transaksi Elektronik berperan menjadi peraturan yang lebih khusus terkait aspek hukum perjanjian. UU ini mengatasi isu-isu seperti data, dokumen, serta tanda tangan elektronik, lebih spesifik daripada ketentuan umum hukum perjanjian. (Makarim, Edmon, 2010: 23) Adanya *platform* kesehatan memiliki dampak positif dan negatif pada sektor kesehatan. Di satu sisi, hal ini mempermudah penyediaan layanan kesehatan dan upaya perawatan oleh dokter dan pasien tanpa terbatas oleh jarak. Namun, di sisi lain dari *platform* kesehatan yang memakai internet menjadi media penghubung, kerahasiaan pasien dapat terancam. Selain itu, pelayanan *platform* kesehatan juga melibatkan praktik kedokteran. Adapun rumusan masalah penelitian ini antara lain (1) Bagaimana pengaturan *platform* jasa kesehatan *online* sesuai dengan Kementerian Kesehatan? dan (2) Bagaimana sanksi bagi tenaga medis yang tidak memenuhi standar Kementerian Kesehatan?

## 2. Metode

Penelitian ini memakai tipe penelitian hukum normatif. Penelitian normatif termasuk pendekatan penelitian hukum yang menempatkan hukum menjadi suatu sistem norma. Yang dimaksud sistem norma yaitu mencakup asas-asas, norma, kaidah yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian, serta doktrin (ajaran) (Mukti Fajar, Yulianto Achmad, 2017: 33). Pendekatan masalah disini penulis menggunakan pendekatan yang berupa pendekatan yang dipakai pada penelitian ini mencakup pendekatan peraturan perundang-undangan serta pendekatan konseptual. Sumber bahan hukum penelitian berasal oleh dua jenis, seperti bahan hukum primer serta bahan hukum sekunder.

Bahan hukum primer mencakup UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945, UU Nomor 36 Tahun 2009 menyangkut Kesehatan, UU Nomor 11 Tahun 2008 menyangkut Informasi Dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 menyangkut Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Teknik pengumpulan bahan hukum yang dibuat lewat Teknik studi kepustakaan yang disusun secara sistematis terhadap bahan hukum yang dipakai. hasil dari analisis bahan hukum akan dikaji secara sistematis, ditafsirkan, dan diberikan argumentasi untuk mencapai kesimpulan penelitian sebagai hasil akhir dari penelitian ini.

## 3. Pembahasan

### Pengaturan Platform Jasa Kesehatan Berdasarkan Kementerian Kesehatan

Penyelenggaraan layanan kesehatan berbasis *online* dijalankan melalui aplikasi yang perlu dilengkapi dengan lisensi yang terverifikasi. Adrian Sutedi menjelaskan bahwa lisensi pada dasarnya merujuk pada izin. Layanan kesehatan *online*, sebagai bentuk jasa yang berkelanjutan, memerlukan regulasi jelas untuk memberikan izin, karena penyelenggaraan pelayanan kesehatan termasuk layanan publik yang sebagai kewajiban negara (Adrian Sutedi, 2015: 179).

Indonesia telah mengesahkan UU No. 29 Tahun 2004 menyangkut Praktik Kedokteran, tetapi UU nya belum mencakup regulasi terkait praktik kedokteran lewat *platform* kesehatan *online* atau *platform* kesehatan *online*. Istilah kesehatan dalam konteks hukum positif Indonesia merujuk pada UU No. 29 Tahun 2004 menyangkut Praktik Kedokteran serta UU No.36 Tahun 2009 menyangkut Kesehatan. Sampai sekarang, belum ditemukan regulasi perundang-undangan yang dengan eksplisit menyusun praktik layanan kesehatan berbasis *online*. Ketentuan terkait platform kesehatan *online* atau *telemedicine* sekarang sekedar dijelaskan pada permenkes Nomor 20 Tahun 2019 menyangkut Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Menurut Pasal 13 ayat (3) dari peraturan tersebut, pelayanan *telemedicine* harus dilakukan dengan *real-time* antara fasilitas pelayanan kesehatan. Pelaksanaan *platform* kesehatan *online* ini berhubungan erat dengan sistem teknologi dimana rentan terjadi kebocoran data atau privasi pasien. Sesuai Pasal 57 ayat (1) dalam UU No. 36 Tahun 2009 menyangkut Kesehatan, hak rahasia keadaan kesehatan pasien telah diatur. Begitu juga dengan Pasal 15 ayat (1) dalam UU No. 11 Tahun 2008 menyangkut Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengamanatkan penyelenggaraan sistem berbasis teknologi agar dapat diandalkan dan aman sesuai standar yang berlaku. Pengawasan terhadap keamanan serta kehandalan sistem maupun atau lembaga yang memiliki kompetensi diakui baik melalui nasional juga internasional. Hal ini berguna agar memastikan bahwa standar keamanan teknologi *platform* kesehatan memenuhi persyaratan dan norma yang berlaku, serta dapat diandalkan secara global.

Pasien seharusnya memperoleh kebebasan untuk memilih teknologi maupun tetap netral teknologi yang akan digunakan dalam layanan kesehatan *online*. Keputusan ini sebaiknya diambil setelah pasien diberikan informasi yang memadai menyangkut manfaat serta resiko pemakaian teknologinya. Dengan memberikan kebebasan ini, diharapkan setiap keputusan yang dibuat dari pasien bisa memberikan rasa aman, keadilan, serta kepastian hukum. Hal ini sejalan dengan isi

dalam pasal 56 ayat (1) UU No. 36 Tahun 2009.

Pasal 39 UU No. 29 Tahun 2004 menyangkut Praktik Kedokteran jelas mendefinisikan kaitan dokter bersama pasien, praktik kedokteran dilakukan sesuai persetujuan dalam hubungan kepercayaan. Kesepakatan tersebut mencerminkan dedikasi maksimal dari dokter serta dokter gigi saat melangsungkan profesi kedokteran, dengan fokus pada penyembuhan serta pemulihan kesehatan pasien mengikuti standar pelayanan, standar profesi, standar prosedur operasional, serta kebutuhan medis pasien.

### Sanksi Bagi Tenaga Medis Yang Tidak Memenuhi Standar Kementerian Kesehatan

Tenaga medis adalah istilah yang mengacu pada para profesional yang bekerja dalam bidang kesehatan, dimana mereka bertanggung jawab untuk memberikan perawatan, diagnosis, dan pengobatan kepada pasien, serta memberikan edukasi kesehatan dan melakukan tindakan pencegahan penyakit. Kontrak dalam pelayanan Kesehatan menegaskan komitmen serta kewajiban setiap pihak yang ikut, yakni penyelenggara *platform*, dokter, dan pasien. Kontrak tersebut mengatur persyaratan, tata cara, dan hak serta kewajiban yang harus dipatuhi oleh setiap pihak dalam rangka memberikan dan menerima layanan Kesehatan.

Ketika dokter membuat kesalahan dalam merawat pasien, jika pasien mengalami kerugian atau merasa mendapatkan penanganan yang tidak sesuai, mereka memiliki hak untuk mengajukan pengaduan menuju Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI). Sesuai Pasal 69 UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, Keputusan MKDKI dapat mengikat dokter, dokter gigi, serta Konsil Kedokteran Indonesia (KKI), yang bisa membuat keputusan tanpa bersalah maupun memberikan sanksi disiplin seperti sanksi tertulis, rekomendasi pencabutan Surat Tanda Registrasi (STR), serta kewajiban agar mengikuti pendidikan serta pelatihan pada institusi pendidikan kedokteran. Menjadi pemakai layanan kesehatan pada platform kesehatan, pasien memiliki hak-hak yang dijamin sebagai konsumen, termasuk hak untuk meminta ganti rugi dalam situasi ketidaknyamanan, masalah keselamatan, maupun ketidakberuntungan akibat penggunaan barang dan/atau jasa, sebagaimana disusun lewat Pasal 58 ayat (1) UU No. 36 Tahun 2009 menyangkut Kesehatan. Namun dalam pasal 29 memaparkan jika tenaga medis dipikir membuat kelalaian sehingga kelalaianya disiapkan dahulu lewat mediasi. Jika penyedia jasa (Tenaga Medis) menolak untuk bertanggung jawab dimana merupakan mitra dari perusahaan aplikasi, sehingga dari itu, jika pasien (sebagai konsumen) merasa dirugikan, mereka memperoleh hak agar mengajukan gugatan ke badan penyelesaian konsumen maupun badan peradilan pada wilayah tempat tinggal pembeli, sebagaimana dijelaskan pada Pasal 23 UU No. 8 Tahun 1999 menyangkut Perlindungan Konsumen. Menjadi pemakai layanan kesehatan pada platform kesehatan, pasien memiliki hak-hak yang dijamin sebagai konsumen, termasuk hak agar meminta ganti rugi pada situasi ketidaknyamanan, masalah keselamatan, atau kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa (Makarim, Edmon, 2010: 23)

Dalam konteks kelalaian maupun sikap belum hati-hati dari dokter, disamping dapat menimbulkan kewajiban perdata, tuntutan pula bisa diusulkan sesuai tanggung jawab hukum pidana. Dengan demikian, dokter dapat bertanggung jawab baik secara perdata maupun pidana atas kelalaian yang dapat merugikan pasien. Sanksi pidana bagi tenaga medis akibat kelalaian disusun pada Pasal 84 ayat (1) serta (2) UU Nomor 36 Tahun 2014 menyangkut Tenaga Medis. Apabila tenaga medis membuat kecerobohan berat yang dapat menyebabkan luka serius untuk pasien atau penerima layanan kesehatan, maka dapat dikenakan hukuman penjara dengan maksimal 3 tahun. Sedangkan, jika kelalaian tersebut mengakibatkan kematian, tenaga medis dapat dikenai hukuman penjara paling lama 5 tahun. Sehubungan dengan tanggung jawab dokter sebagai penyedia jasa sistem layanan kesehatan, disarankan untuk membatasi tanggung jawab hanya pada aspek yang terkait dengan kewajiban profesional atau hal-hal yang berkaitan dengan bidang kesehatan pada layanan medis *online* tersebut.

## 4. Simpulan

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan *online* ini melibatkan dua kementerian, seperti Kementerian Kesehatan dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Istilah "kesehatan *online*" mengacu pada definisi dalam Pasal 1 angka 10 UU Nomor 29 Tahun 2004 menyangkut Praktik Kedokteran, dan Pasal 56 ayat (1), serta Pasal 57 ayat (1) UU Nomor 36 Tahun 2009 menyangkut Kesehatan. Sampai sekarang, belum ditemukan peraturan yang secara eksplisit menyusun praktik pelayanan kesehatan berbasis *online*. Aturan terkait *platform* kesehatan *online* sekarang sekedar dijelaskan pada permenkes Nomor 20 Tahun 2019 menyangkut Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* sesama Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Penyedia jasa konsultasi lewat sistem elektronik diwajibkan menghormati UU No 11 Tahun 2018 menyangkut Informasi dan Transaksi Elektronik, termasuk merancang sistem positif, aman, serta mempertahankan kerahasiaan informasi, ketentuan tersebut tertuang dalam Pasal 15 ayat (1). Tanggung jawab dokter, terutama dalam konteks kelalaian, dapat memiliki konsekuensi hukum pidana. Tanggung jawab pidana timbul ketika kesalahan medis dapat diidentifikasi, dan hukum dapat mengategorikannya sebagai kesalahan pidana. Jika pasien merasa dirugikan, pasien memiliki hak untuk mengajukan pengaduan ke MDKI. Keputusan MKDKI bisa mengikat dokter, dokter gigi, serta KKI yang bisa membagikan keputusan bersalah maupun tidak bersalah serta memberikan sanksi mengikuti ketentuan dalam Pasal 69 UU Nomor 29 Tahun 2004 menyangkut Praktik Kedokteran. Selain itu untuk Pasal 84 ayat (1) serta (2) UU No. 36 Tahun 2014 menyangkut Tenaga Kesehatan juga mengatur sanksi pidana terhadap tenaga medis dalam konteks kelalaian.

## Daftar Pustaka

- Makarim, E. (2010). *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Maskawati, A. M. (2018). *Hukum Kesehatan: Dimensi Etis dan Yuridis Tanggung Jawab Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Litera.
- Mukti Fajar, Y. A. (2017). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safii, I. L. (2018). *Smart Economy Kota Tangerang Selatan*. Tangerang Selatan: Abadi Mitra Indonesia.
- Sutedi, A. (2015). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.