

PERLINDUNGAN HUKUM PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DIGITAL: TINJAUAN SISTEMATIS TERHADAP REGULASI TELEMEDISIN DI INDONESIA

Gunawan Widjaja

Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

widjaja_gunawan@yahoo.com

Abstrak

Perkembangan telemedisin di Indonesia telah membawa transformasi signifikan dalam pelayanan kesehatan digital, namun menimbulkan kekhawatiran terhadap perlindungan hukum bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum pasien dalam pelayanan kesehatan digital melalui tinjauan sistematis terhadap regulasi telemedisin di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah kajian pustaka (literature review) dengan pendekatan yuridis normatif, dengan sumber data berupa bahan hukum primer (Permenkes No. 20 Tahun 2019, UU No. 17 Tahun 2023, UU No. 27 Tahun 2022), sekunder (jurnal, buku, artikel), dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerangka regulasi telemedisin di Indonesia telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan hak pasien, mencakup hak atas informasi yang benar, perlindungan data pribadi, standar pelayanan yang memenuhi mutu, serta hak untuk menuntut ganti rugi. Namun, implementasi regulasi tersebut masih menghadapi tantangan berupa fragmentasi regulasi yang belum terharmonisasi, kekosongan regulasi untuk telemedisin langsung ke pasien, rendahnya kepatuhan platform komersial, minimnya pengawasan, dan kurangnya literasi hukum. Tanggung jawab hukum dalam telemedisin mencakup tiga bentuk, yaitu perdata, pidana, dan administratif, dengan mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Diperlukan harmonisasi regulasi, penyusunan regulasi teknis yang lebih detail, penguatan pengawasan, dan peningkatan literasi hukum untuk memastikan perlindungan hukum yang optimal bagi pasien dalam ekosistem telemedisin di Indonesia.

Kata kunci: telemedisin, perlindungan hukum pasien, pelayanan kesehatan digital, regulasi telemedisin, tanggung jawab hukum, Indonesia

Abstract

The development of telemedicine in Indonesia has brought significant transformation to digital healthcare services, yet raises concerns about legal protection for patients. This study aims to analyze patient legal protection in digital healthcare services through a systematic review of telemedicine regulations in Indonesia. The research method employed is a literature review with a normative juridical approach, using primary legal materials (Permenkes No. 20 of 2019, UU No. 17 of 2023, UU No. 27 of 2022), secondary materials (journals, books, articles), and tertiary materials as data sources. The results show that Indonesia's telemedicine regulatory framework has provided a legal basis for protecting patient rights, including the right to accurate information, personal data protection, quality service standards, and the right to claim compensation. However,

implementation of these regulations still faces challenges such as regulatory fragmentation that has not been fully harmonized, regulatory gaps for direct-to-patient telemedicine, low compliance of commercial platforms, minimal oversight, and insufficient legal literacy. Legal liability in telemedicine encompasses three forms: civil, criminal, and administrative, with dispute resolution mechanisms through litigation and non-litigation pathways. Regulatory harmonization, development of more detailed technical regulations, strengthened oversight, and improved legal literacy are needed to ensure optimal legal protection for patients in Indonesia's telemedicine ecosystem.

Keywords: telemedicine, patient legal protection, digital healthcare services, telemedicine regulation, legal liability, Indonesia

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan. Salah satu wujud nyata dari transformasi ini adalah telemedisin, yaitu pelayanan kesehatan jarak jauh yang memanfaatkan teknologi digital untuk menghubungkan pasien dengan tenaga kesehatan. Telemedisin memungkinkan konsultasi medis, diagnosis, hingga pemantauan kondisi pasien dilakukan tanpa batasan geografis, sehingga meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, terutama di daerah terpencil (Kemenkes RI, 2019).

Di Indonesia, telemedisin mulai berkembang pesat terutama sejak pandemi COVID-19 pada tahun 2020, yang memaksa masyarakat dan penyedia layanan kesehatan untuk beralih ke model pelayanan digital. Platform kesehatan digital seperti Halodoc, Alodokter, dan Good Doctor menjadi semakin populer di kalangan masyarakat urban. Namun, pesatnya pertumbuhan ini tidak diimbangi dengan regulasi yang komprehensif, sehingga menimbulkan kekhawatiran terhadap perlindungan hukum bagi pasien yang menggunakan layanan tersebut (Ratih dkk., 2026).

Landasan hukum utama telemedisin di Indonesia saat ini adalah Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Regulasi ini mengatur mekanisme telemedisin yang dilakukan antara fasilitas kesehatan, bukan langsung antara pasien dan penyedia layanan. Akibatnya, terdapat kekosongan regulasi (legal gap) ketika pasien berinteraksi langsung dengan platform telemedisin komersial tanpa perantara fasilitas kesehatan (Primavita dkk., 2021). Selain Permenkes 20/2019, kerangka hukum telemedisin juga bersinggungan dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menjadi payung hukum baru bagi seluruh penyelenggaraan layanan kesehatan di Indonesia. UU ini mengakui eksistensi pelayanan kesehatan berbasis teknologi, namun belum memberikan regulasi teknis yang detail mengenai standar pelayanan, akreditasi platform, maupun mekanisme pertanggungjawaban hukum dalam telemedisin (Pemerintah RI, 2023).

Aspek perlindungan data pribadi pasien dalam telemedisin juga menjadi isu krusial, mengingat layanan ini melibatkan pertukaran informasi kesehatan yang bersifat

sensitif. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) memberikan landasan hukum bagi perlindungan data kesehatan, termasuk kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjaga kerahasiaan, keamanan, dan integritas data pribadi (Pemerintah RI, 2022). Namun, implementasi UU ini dalam konteks telemedisin masih menghadapi tantangan, terutama terkait kepatuhan platform komersial dan mekanisme pengawasan.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa pasien telemedisin rentan mengalami kerugian akibat berbagai faktor, seperti kesalahan diagnosis, kelalaian tenaga kesehatan, kebocoran data pribadi, hingga praktik penipuan oleh platform ilegal. Beberapa kasus malpraktik dalam telemedisin telah dilaporkan, namun minimnya regulasi spesifik membuat proses penyelesaian sengketa menjadi rumit dan sering kali tidak menguntungkan pasien (Suyudi dkk., 2025).

Dari perspektif hak pasien, regulasi yang ada belum sepenuhnya menjamin hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur; hak atas kerahasiaan data; serta hak untuk menentukan pelayanan yang diperlukan. Permenkes 20/2019 memang mencantumkan beberapa hak pasien, namun cakupannya terbatas pada telemedisin antar-fasilitas kesehatan, sehingga tidak mencakup skema telemedisin langsung ke pasien yang kini marak terjadi (Wijaya dkk., 2025).

Fragmentasi regulasi menjadi salah satu hambatan utama dalam memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi pasien telemedisin. Selain Permenkes 20/2019, UU 17/2023, dan UU 27/2022, terdapat pula peraturan lain yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Peraturan Pemerintah terkait penyelenggaraan sistem elektronik (PSE). Namun, belum ada harmonisasi yang efektif antar-regulasi tersebut (Listyaningrum dkk., 2024).

Tinjauan sistematis terhadap regulasi telemedisin di Indonesia menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu lebih fokus pada aspek teknologi, efektivitas klinis, atau adopsi telemedisin oleh masyarakat, sementara aspek perlindungan hukum pasien masih belum banyak dikaji secara mendalam. Beberapa studi yang ada cenderung bersifat deskriptif dan belum memberikan analisis kritis terhadap sinkronisasi regulasi dan efektivitas mekanisme perlindungan hukum (Ratih dkk., 2026).

Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk melakukan tinjauan sistematis terhadap regulasi telemedisin di Indonesia dengan fokus pada perlindungan hukum pasien dalam pelayanan kesehatan digital. Melalui pendekatan yuridis normatif, artikel ini akan menganalisis kerangka regulasi yang berlaku, mengidentifikasi celah hukum, serta mengevaluasi efektivitas mekanisme perlindungan dan penyelesaian sengketa yang tersedia bagi pasien telemedisin.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka (literature review) dengan pendekatan yuridis normatif untuk menganalisis perlindungan hukum pasien dalam pelayanan kesehatan digital, khususnya telemedisin di Indonesia. Sumber data yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, yang mencakup peraturan perundang-undangan seperti Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta peraturan terkait lainnya (Pemerintah RI, 2019, 2022, 2023). Bahan hukum sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, artikel, dan dokumen lainnya yang terkait. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan menelaah, mengklasifikasikan, dan menganalisis literatur yang berkaitan dengan topik penelitian, sedangkan teknik analisis data menggunakan metode analisis isi (content analysis) untuk mengidentifikasi celah hukum, sinkronisasi regulasi, dan efektivitas mekanisme perlindungan pasien dalam ekosistem telemedisin di Indonesia (Zed, 2008); (Eliyah & Aslan, 2025)

Hasil dan Pembahasan

Kerangka Regulasi Telemedisin di Indonesia dan Perlindungan Hak Pasien

Perkembangan telemedisin di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan akan kerangka regulasi yang jelas dan komprehensif untuk menjamin perlindungan hukum bagi pasien. Regulasi telemedisin di Indonesia saat ini masih bersifat fragmentatif, tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang belum sepenuhnya terharmonisasi. Kondisi ini menimbulkan tantangan dalam implementasi telemedisin, khususnya terkait dengan jaminan hak pasien atas pelayanan yang aman, berkualitas, dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum (Pemerintah RI, 2019, 2022, 2023).

Landasan hukum utama telemedisin di Indonesia adalah Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Regulasi ini menjadi tonggak awal pengaturan telemedisin di Indonesia, meskipun cakupannya terbatas pada layanan yang dilakukan antar-fasilitas pelayanan kesehatan, bukan langsung antara pasien dan penyedia layanan (Kemenkes RI, 2019). Permenkes ini mengatur mekanisme konsultasi jarak jauh antara dokter atau tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan yang berbeda, dengan tujuan untuk meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan khusus, terutama di daerah terpencil.

Dalam Permenkes 20/2019, terdapat ketentuan mengenai hak dan kewajiban pasien dalam penyelenggaraan telemedisin. Pasal 18 ayat (1) secara eksplisit menyebutkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan peminta konsultasi memiliki hak untuk memperoleh jawaban konsultasi dan/atau menerima keahlian sesuai standar,

serta menerima informasi yang benar, jelas, dapat dipertanggungjawabkan, dan jujur mengenai hasil konsultasi (Kemenkes RI, 2019). Ketentuan ini secara tidak langsung melindungi hak pasien atas informasi yang akurat dan layanan yang memenuhi standar mutu, meskipun regulasi ini lebih berfokus pada hubungan antar-fasilitas kesehatan daripada hubungan langsung antara pasien dan penyedia layanan telemedisin. Selain Permenkes 20/2019, kerangka regulasi telemedisin di Indonesia semakin diperkuat dengan ditetapkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. UU ini menjadi payung hukum baru bagi seluruh penyelenggaraan layanan kesehatan di Indonesia, termasuk pelayanan kesehatan berbasis teknologi seperti telemedisin (Pemerintah RI, 2023). Pasal 75 ayat (1) UU 17/2023 menyatakan bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah wajib memfasilitasi pengembangan dan pemanfaatan teknologi kesehatan untuk mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan, yang mencakup telemedisin, sistem informasi kesehatan, dan teknologi kesehatan lainnya (Pemerintah RI, 2023).

UU 17/2023 memberikan landasan hukum yang lebih kuat bagi pengembangan telemedisin di Indonesia, termasuk peluang bagi rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan untuk membuka layanan telemedisin sebagai bagian dari pelayanan kesehatan yang mereka tawarkan (Listyaningrum dkk., 2024). Namun, regulasi ini belum memberikan ketentuan teknis yang detail mengenai standar pelayanan telemedisin, akreditasi platform, mekanisme pertanggungjawaban hukum, serta perlindungan spesifik bagi pasien yang menggunakan layanan telemedisin langsung tanpa perantara fasilitas kesehatan.

Aspek perlindungan data pribadi pasien dalam telemedisin diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Regulasi ini memberikan landasan hukum bagi perlindungan data kesehatan yang bersifat sensitif, termasuk kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjaga kerahasiaan, keamanan, dan integritas data pribadi (Pemerintah RI, 2022). Data kesehatan pasien yang dipertukarkan dalam layanan telemedisin, seperti rekam medis elektronik, hasil diagnosis, dan informasi kondisi kesehatan, termasuk dalam kategori data pribadi yang wajib dilindungi sesuai UU PDP.

UU PDP memberikan hak kepada subjek data pribadi, termasuk pasien, untuk mengakses, memperbaiki, dan menghapus data pribadi mereka, serta berhak untuk mengirimkan data pribadi mereka ke pengendali data pribadi lainnya (Pemerintah RI, 2022). Dalam konteks telemedisin, ketentuan ini memberikan perlindungan bagi pasien atas data kesehatan mereka yang disimpan oleh platform telemedisin atau fasilitas pelayanan kesehatan. Pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan data pribadi dapat dikenakan sanksi administratif, perdata, hingga pidana, termasuk pembayaran ganti rugi, pencabutan izin, hingga sanksi pidana penjara dan denda (Hamzah, 2024). Selain regulasi spesifik di atas, telemedisin di Indonesia juga bersinggungan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang

memberikan perlindungan bagi pasien sebagai konsumen layanan kesehatan. UU ini menjamin hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur; hak atas kenyamanan dan keamanan; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya; serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa (Pemerintah RI, 1999). Dalam konteks telemedisin, pasien sebagai konsumen berhak atas layanan yang aman, sesuai dengan yang dijanjikan, dan bebas dari cacat pelayanan.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga menjadi landasan hukum bagi penyelenggaraan telemedisin yang memanfaatkan sistem elektronik. UU ITE mengatur tentang transaksi elektronik, termasuk keabsahan kontrak elektronik, tanda tangan elektronik, dan penyelenggaraan sistem elektronik (Pemerintah RI, 2016). Dalam telemedisin, kontrak antara pasien dan penyedia layanan, resep elektronik, serta rekam medis elektronik harus memenuhi ketentuan UU ITE agar memiliki kekuatan hukum dan dapat dipertanggungjawabkan.

Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Telemedisin juga memberikan panduan bagi dokter dalam memberikan layanan telemedisin. Regulasi ini menetapkan prinsip kerahasiaan pasien, kewajiban memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP), serta kewajiban membuat rekam medis dalam setiap pelayanan telemedisin (Konsil Kedokteran Indonesia, 2020). Standar ini menjadi acuan bagi dokter untuk memastikan bahwa layanan telemedisin yang diberikan memenuhi standar etika dan profesi, sehingga dapat melindungi pasien dari risiko malpraktik.

Meskipun terdapat berbagai regulasi yang mengatur telemedisin, sinkronisasi antar-peraturan masih menjadi tantangan. Permenkes 20/2019, UU 17/2023, UU 27/2022, UU Perlindungan Konsumen, dan UU ITE belum sepenuhnya terharmonisasi, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum dalam implementasinya (Listyaningrum dkk., 2024). Sebagai contoh, Permenkes 20/2019 tidak mengatur secara spesifik tentang telemedisin langsung ke pasien, sementara platform telemedisin komersial seperti Halodoc dan Alodokter justru melayani pasien secara langsung tanpa perantara fasilitas kesehatan, sehingga menimbulkan celah regulasi yang dapat merugikan pasien.

Selain itu, implementasi regulasi telemedisin di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, termasuk rendahnya kepatuhan platform komersial terhadap ketentuan perlindungan data pribadi, minimnya pengawasan terhadap praktik telemedisin ilegal, serta kurangnya literasi hukum bagi pasien mengenai hak dan kewajiban mereka dalam menggunakan layanan telemedisin (Wijaya dkk., 2025). Kondisi ini diperparah dengan belum adanya lembaga khusus yang bertugas mengawasi dan menegakkan regulasi telemedisin secara efektif, sehingga pelanggaran yang terjadi sering kali tidak ditindaklanjuti secara optimal. Untuk mengatasi fragmentasi regulasi dan meningkatkan perlindungan hukum bagi pasien, diperlukan harmonisasi dan

integrasi antar-peraturan yang mengatur telemedisin. Pemerintah perlu menyusun regulasi teknis yang lebih detail, seperti Peraturan Menteri Kesehatan atau Peraturan Pemerintah yang secara khusus mengatur telemedisin langsung ke pasien, standar akreditasi platform telemedisin, mekanisme pertanggungjawaban hukum, serta prosedur penyelesaian sengketa (Primavita dkk., 2021). Selain itu, penguatan pengawasan dan peningkatan literasi hukum bagi pasien dan penyedia layanan telemedisin juga menjadi kunci untuk memastikan bahwa kerangka regulasi yang ada dapat diimplementasikan secara efektif.

Secara keseluruhan, kerangka regulasi telemedisin di Indonesia telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan hak pasien, namun masih terdapat celah dan tantangan yang perlu diatasi. Dengan adanya UU 17/2023, UU 27/2022, dan regulasi terkait lainnya, Indonesia memiliki fondasi yang cukup kuat untuk mengembangkan telemedisin yang aman dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun, diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa regulasi tersebut diimplementasikan secara efektif dan memberikan perlindungan yang optimal bagi pasien dalam ekosistem pelayanan kesehatan digital.

Tanggung Jawab Hukum dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa dalam Telemedisin

Dalam ekosistem telemedisin, pertanyaan mengenai tanggung jawab hukum menjadi salah satu aspek paling krusial yang menentukan perlindungan hukum bagi pasien. Ketika terjadi kerugian akibat kesalahan diagnosis, kelalaian tenaga kesehatan, atau kebocoran data pribadi, pasien perlu mengetahui pihak mana yang dapat dimintai pertanggungjawaban dan melalui mekanisme apa sengketa tersebut dapat diselesaikan. Kerangka tanggung jawab hukum dalam telemedisin di Indonesia mencakup tiga bentuk utama, yaitu tanggung jawab perdata, pidana, dan administratif, yang masing-masing memiliki dasar hukum dan mekanisme penegakan tersendiri (Setyo, 2024).

Tanggung jawab perdata dalam telemedisin didasarkan pada ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) tentang perbuatan melawan hukum, serta Pasal 1239 KUHPerdata tentang wanprestasi atau kegagalan memenuhi kewajiban kontraktual. Ketika dokter atau tenaga kesehatan melakukan kelalaian yang menyebabkan kerugian bagi pasien, baik berupa kerugian materil maupun immateril, maka dokter tersebut wajib memberikan ganti rugi kepada pasien yang dirugikan (Hamzah, 2024). Dalam konteks telemedisin, tanggung jawab perdata juga dapat dikenakan kepada platform penyedia layanan apabila terbukti gagal menjaga keamanan data pribadi pasien atau tidak menyediakan sistem yang memadai sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Pemerintah RI, 2016).

Dasar hukum tanggung jawab perdata dalam telemedisin juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, khususnya Pasal 313 yang

menyatakan bahwa setiap tenaga medis atau tenaga kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan wajib memberikan ganti rugi kepada pasien (Pemerintah RI, 2023). Ketentuan ini memberikan landasan yang kuat bagi pasien untuk menuntut ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat malpraktik dalam telemedisin, meskipun implementasinya di lapangan masih menghadapi tantangan terkait pembuktian dan mekanisme klaim.

Tanggung jawab pidana dalam telemedisin dikenakan apabila terjadi pelanggaran yang bersifat kriminal, seperti praktik kedokteran tanpa izin, kesalahan diagnosis yang disengaja, atau pelanggaran terhadap kerahasiaan data pribadi pasien. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, khususnya Pasal 79 huruf c, mengatur bahwa dokter yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban untuk memberikan pelayanan medis sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional dapat dipidana dengan pidana kurungan paling lama satu tahun atau denda paling banyak Rp50.000.000 (lima puluh juta rupiah) (Pemerintah RI, 2004). Ketentuan ini juga berlaku dalam konteks telemedisin, sehingga dokter yang memberikan layanan telemedisin tanpa memenuhi standar profesi dapat dikenakan sanksi pidana.

Selain UU Praktik Kedokteran, tanggung jawab pidana dalam telemedisin juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang memberikan sanksi pidana bagi pihak yang dengan sengaja memperoleh, mengumpulkan, mengolah, atau membocorkan data pribadi tanpa hak. Pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat dikenakan sanksi pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp6.000.000.000 (enam miliar rupiah) (Pemerintah RI, 2022). Dalam konteks telemedisin, ketentuan ini memberikan perlindungan bagi pasien atas data kesehatan mereka yang disimpan dan diproses oleh platform telemedisin atau fasilitas pelayanan kesehatan.

Tanggung jawab administratif dikenakan kepada dokter, tenaga kesehatan, atau penyedia layanan telemedisin yang melanggar ketentuan regulasi yang berlaku, seperti berpraktik tanpa Surat Tanda Registrasi (STR) atau Surat Izin Praktik (SIP), tidak memenuhi standar pelayanan telemedisin, atau gagal melaporkan insiden keamanan data. Berdasarkan Pasal 313 huruf c UU 17/2023, tenaga medis atau tenaga kesehatan yang melakukan praktik tanpa memiliki STR dan/atau SIP dikenai sanksi administratif berupa denda administratif (Pemerintah RI, 2023). Selain itu, sanksi administratif juga dapat berupa peringatan tertulis, rekomendasi pencabutan STR atau SIP, hingga pencabutan izin usaha bagi platform telemedisin yang melanggar ketentuan.

Permenkes 20/2019 juga mengatur tanggung jawab administratif dalam penyelenggaraan telemedisin, termasuk kewajiban fasilitas pelayanan kesehatan untuk melaporkan penyelenggaraan telemedisin kepada Kementerian Kesehatan, serta kewajiban untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pasien (Kemenkes RI, 2019). Pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis, penghentian sementara kegiatan telemedisin, hingga pencabutan izin

penyelenggaraan telemedisin. Sanksi administratif ini bertujuan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan telemedisin dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan tidak merugikan pasien.

Dalam konteks platform telemedisin komersial, tanggung jawab hukum juga dapat dikenakan kepada penyelenggara sistem elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pasal 15 ayat (1) UU ITE mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi yang dikelola, dan apabila terjadi kegagalan dalam menjaga data tersebut, penyelenggara sistem elektronik dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis, denda administratif, hingga penghentian sementara kegiatan (Pemerintah RI, 2016). Ketentuan ini memberikan perlindungan bagi pasien atas data pribadi mereka yang disimpan oleh platform telemedisin.

Mekanisme penyelesaian sengketa dalam telemedisin dapat ditempuh melalui berbagai jalur, baik di dalam maupun di luar pengadilan. Jalur non-litigasi mencakup mediasi, negosiasi, dan arbitrase, yang umumnya lebih cepat, efisien, dan menjaga kerahasiaan para pihak. Mediasi dapat dilakukan dengan melibatkan pihak ketiga yang netral untuk memfasilitasi perundingan antara pasien dan penyedia layanan telemedisin, dengan tujuan mencapai kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak (Primavita dkk., 2021). Lembaga seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau Ombudsman dapat berperan sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa telemedisin, terutama yang berkaitan dengan hak konsumen. Selain mediasi, pasien juga dapat mengajukan keluhan kepada Kementerian Kesehatan atau Dinas Kesehatan setempat apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan telemedisin. Lembaga-lembaga ini memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi dan memberikan sanksi administratif terhadap penyedia layanan telemedisin yang melanggar ketentuan yang berlaku (Listyaningrum dkk., 2024). Mekanisme ini memberikan alternatif bagi pasien yang tidak ingin menempuh jalur litigasi, namun tetap ingin memperoleh keadilan dan pemulihan atas kerugian yang dialami.

Apabila jalur non-litigasi tidak menghasilkan kesepakatan yang memuaskan, pasien dapat menempuh jalur litigasi melalui pengadilan. Gugatan perdata dapat diajukan ke pengadilan negeri untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat kesalahan atau kelalaian dalam telemedisin. Dalam proses ini, pasien perlu membuktikan adanya unsur kesalahan atau kelalaian, hubungan kausal antara tindakan tenaga kesehatan dengan kerugian yang dialami, serta besaran kerugian yang timbul (Setyo, 2024). Proses litigasi ini umumnya memakan waktu lebih lama dan memerlukan biaya yang lebih besar, namun memberikan kepastian hukum melalui putusan pengadilan yang dapat dieksekusi. Selain gugatan perdata, pasien juga dapat melaporkan pelanggaran pidana kepada kepolisian apabila terjadi tindak pidana dalam

telemedisin, seperti praktik tanpa izin, penipuan, atau pelanggaran terhadap kerahasiaan data pribadi. Proses pidana ini akan dilanjutkan dengan penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di pengadilan pidana, yang apabila terbukti dapat mengakibatkan sanksi pidana bagi pelaku (Hamzah, 2024). Mekanisme ini memberikan perlindungan bagi pasien atas pelanggaran yang bersifat kriminal dan memberikan efek deterren bagi pelaku telemedisin yang tidak bertanggung jawab.

Tantangan dalam penyelesaian sengketa telemedisin di Indonesia antara lain adalah kesulitan dalam pembuktian, terutama terkait dengan hubungan kausal antara tindakan tenaga kesehatan dengan kerugian yang dialami pasien, serta kesulitan dalam mengidentifikasi pihak yang bertanggung jawab dalam ekosistem telemedisin yang melibatkan banyak pihak (dokter, platform, fasilitas kesehatan). Selain itu, minimnya literasi hukum bagi pasien mengenai hak dan kewajiban mereka dalam telemedisin juga menjadi hambatan dalam mengakses mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia (Setyo, 2024). Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan penguatan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih aksesibel dan efisien bagi pasien telemedisin. Pemerintah perlu mempertimbangkan pembentukan lembaga khusus atau mekanisme arbitrase khusus yang lebih memahami karakteristik layanan telemedisin (Ratih dkk., 2026). Selain itu, peningkatan literasi hukum bagi pasien dan penyedia layanan telemedisin juga menjadi kunci untuk memastikan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa yang ada dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal.

Secara keseluruhan, kerangka tanggung jawab hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam telemedisin di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang cukup komprehensif, mencakup tanggung jawab perdata, pidana, dan administratif, serta berbagai jalur penyelesaian sengketa baik litigasi maupun non-litigasi. Namun, implementasi ketentuan-ketentuan tersebut di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi melalui harmonisasi regulasi, penguatan pengawasan, dan peningkatan literasi hukum bagi seluruh pemangku kepentingan dalam ekosistem telemedisin.

Kesimpulan

Perlindungan hukum pasien dalam pelayanan kesehatan digital di Indonesia, khususnya telemedisin, telah memiliki landasan regulasi yang cukup komprehensif melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta peraturan terkait lainnya seperti UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE. Regulasi-regulasi ini memberikan jaminan hak pasien atas informasi yang benar, jelas, dan jujur; perlindungan data pribadi; standar pelayanan yang memenuhi mutu; serta hak untuk menuntut ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam telemedisin.

Namun, implementasi regulasi tersebut di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk fragmentasi regulasi yang belum terharmonisasi secara optimal, kekosongan regulasi untuk telemedisin langsung ke pasien, rendahnya kepatuhan platform komersial terhadap ketentuan perlindungan data pribadi, minimnya pengawasan terhadap praktik telemedisin ilegal, serta kurangnya literasi hukum bagi pasien dan penyedia layanan telemedisin. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa telemedisin masih menghadapi kendala dalam pembuktian, identifikasi pihak yang bertanggung jawab, dan aksesibilitas bagi pasien yang mengalami kerugian. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan harmonisasi dan integrasi antar-peraturan yang mengatur telemedisin, penyusunan regulasi teknis yang lebih detail mengenai telemedisin langsung ke pasien, penguatan pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelanggaran telemedisin, serta peningkatan literasi hukum bagi pasien dan penyedia layanan telemedisin. Pemerintah juga perlu mempertimbangkan pembentukan lembaga khusus atau mekanisme khusus untuk penyelesaian sengketa telemedisin yang lebih aksesibel dan efisien, sehingga perlindungan hukum bagi pasien dalam ekosistem pelayanan kesehatan digital dapat diwujudkan secara optimal.

References

- Eliyah, E., & Aslan, A. (2025). STAKE'S EVALUATION MODEL: METODE PENELITIAN. *Prosiding Seminar Nasional Indonesia*, 3(2), Article 2.
- Hamzah, I. F. (2024). Telekesehatan dan Telemedisin: Perspektif Hukum Kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 2(2), 125–131.
- Listyaningrum, N., Lukman, D. R. K., Alfarizi, L. M., Awaludin, & Sukarno. (2024). Perlindungan Hukum Pasien Telemedicine Yang Menderita Kerugian Akibat Salah Diagnosis Dalam Platform Kesehatan Online. *Unizar Law Review*, 7(2), 185–195. <https://doi.org/10.36679/ulr.v7i2.79>
- Primavita, S., Alawiya, N., & Afwa, U. (2021). TANGGUNG JAWAB HUKUM DOKTER DALAM PELAYANAN TELEMEDICINE. *Soedirman Law Review*, 3(4). <https://doi.org/10.20884/1.slr.2021.3.4.103>
- Ratih, R. P. S., Dodi, D. J. W., Ifahda, I. P. H., Deni, D. S., & Eka, E. N. (2026). Blockchain-Based Therapeutic Agreement Model For Patient Legal Protection in Telemedicine. *Jurnal Ius Constituendum*, 11(1), 125–139. <https://doi.org/10.26623/jic.v11i1.13047>
- Setyo, F. (2024). Analisis Regulasi Telemedicine: Perlindungan Hukum dan Implikasi bagi Tenaga Kesehatan. *Proceeding Masyarakat Hukum Kesehatan Indonesia*, 1(01), 149–158.
- Suyudi, G. A., Wildana, D. T., Prihatmini, S., & Puspaningrum, G. (2025). Kebijakan Formulasi dan Prospektif Penegakan Hukum Tindakan Kealpaan Tenaga Medis/Tenaga Kesehatan (Dinamika Pertanggungjawaban Pidana dalam Malpraktik Medis). *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 7(2), 228–249. <https://doi.org/10.14710/jphi.v7i2.49-70>
- Wijaya, H., Pardede, C. D., & Sinambela, H. (2025). Rekonstruksi Perlindungan Hukum bagi Dokter dalam Praktik Telemedicine: Perspektif Undang-Undang Nomor 17

- Tahun 2023 tentang Kesehatan. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(12).
<https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i12.1889>
- Zed, M. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kemenkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Konsil Kedokteran Indonesia. (2020). Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Telemedisin. Jakarta: KKI.
- Pemerintah RI. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah RI. (2004). Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah RI. (2016). Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Pemerintah RI. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah RI. (2022). Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah RI. (2023). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Jakarta: Sekretariat Negara.