

---

## PERTANGGUNGJAWABAN DOKTER TERHADAP KERUGIAN AKIBAT KELALAIAN DIAGNOSIS DALAM PELAYANAN KONSULTASI MEDIS ONLINE

Atshilla Fadhila Achmad Subiyanto<sup>1</sup>, Yovita Arie Mangesti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[atshilfadhila@gmail.com](mailto:atshilfadhila@gmail.com)<sup>1</sup>, [yovitaam@untag-sby.ac.id](mailto:yovitaam@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>

---

**ABSTRACT;** *This study discusses the responsibility of doctors in the context of online medical consultations, especially related to the risk of diagnostic negligence. With the advancement of information and communication technology, online medical consultation services have developed into an increasingly popular solution, but are also faced with challenges such as limitations in direct physical examinations and the risk of misdiagnosis. Online medical consultation services offer advantages such as better accessibility for patients in remote areas, as well as the ability to save time and travel costs. However, limitations in direct doctor-patient interaction can lead to errors or negligence in diagnosis, which in turn can lead to inappropriate treatment or even endanger the patient's health. In a legal context, the responsibility of doctors remains a key pillar in medical practice. Regulation of the Minister of Health Number 20 of 2019 concerning Telemedicine Services provides a legal framework for the implementation of remote medical practice, including patient consent, protection of personal data, and assurance of the quality of medical services. This study aims to answer questions about the limits of doctors' legal responsibility in online medical consultation services, as well as factors that can aggravate or alleviate this responsibility. The results of this study are expected to be the basis for developing better policies in the future, along with technological developments and changing dynamics in global health services.*

**Keywords:** *Online Medical Consultation, Diagnostic Negligence, Physician Liability, Medical Law, Telemedicine.*

**ABSTRAK;** Penelitian ini membahas tentang pertanggungjawaban dokter dalam konteks konsultasi medis online, terutama terkait dengan risiko kelalaian diagnosis. Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, layanan konsultasi medis online telah berkembang menjadi solusi yang semakin diminati, tetapi juga dihadapkan pada tantangan seperti keterbatasan pemeriksaan fisik langsung dan risiko kesalahan diagnosis. Layanan konsultasi medis online menawarkan keuntungan seperti aksesibilitas yang lebih baik bagi pasien di daerah terpencil, serta kemampuan untuk menghemat waktu dan biaya perjalanan. Namun, keterbatasan dalam interaksi dokter-pasien secara langsung dapat menyebabkan

kesalahan atau kelalaian dalam diagnosis, yang pada gilirannya dapat berujung pada penanganan yang tidak tepat atau bahkan membahayakan kesehatan pasien. Dalam konteks hukum, tanggung jawab dokter tetap menjadi pilar utama dalam praktik medis. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pelayanan Telemedisin memberikan kerangka hukum bagi pelaksanaan praktik medis jarak jauh, termasuk persetujuan pasien, perlindungan data pribadi, dan jaminan atas kualitas layanan medis. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang batas-batas tanggung jawab hukum dokter dalam layanan konsultasi medis online, serta faktor-faktor yang dapat memperberat atau meringankan tanggungjawab tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan kebijakan yang lebih baik di masa depan, seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan dinamika dalam pelayanan kesehatan global.

**Kata Kunci:** Konsultasi Medis Online, Kelalaian Diagnosis, Pertanggungjawaban Dokter, Hukum Medis, Telemedisin.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang medis. Salah satu inovasi yang muncul dari kemajuan ini adalah layanan konsultasi medis secara online.<sup>1</sup> Dengan memanfaatkan teknologi digital, layanan ini memungkinkan pasien untuk mendapatkan nasihat medis tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Dalam beberapa tahun terakhir, terutama dengan meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat pintar, konsultasi medis online telah berkembang menjadi solusi yang semakin diminati oleh masyarakat.<sup>2</sup> Popularitas layanan ini didorong oleh berbagai faktor, seperti kebutuhan akan akses cepat dan efisien terhadap layanan kesehatan, serta kenyamanan yang ditawarkan kepada pasien.

Layanan konsultasi medis online menawarkan sejumlah keuntungan yang signifikan. Bagi pasien yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki mobilitas terbatas, layanan ini memberikan kemudahan akses ke tenaga medis yang mungkin sulit dijangkau secara fisik. Selain itu, layanan ini juga membantu menghemat waktu dan biaya perjalanan, yang bisa

---

<sup>1</sup> Wibowo, C. A., & Muvid, M. B. (2023). Analisis dan Desain Sistem Digital Konsultasi Psikologi. *SATIN-Sains dan Teknologi Informasi*, 9(2), 134-144.

<sup>2</sup> Fauzi, A. A., Kom, S., Kom, M., Budi Harto, S. E., Mm, P. I. A., Mulyanto, M. E., ... & Rindi Wulandari, S. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

menjadi beban tambahan dalam konsultasi medis konvensional.<sup>3</sup> Tidak hanya itu, konsultasi online sering kali memungkinkan pasien untuk mendapatkan perawatan yang lebih cepat, karena mereka tidak perlu menunggu dalam antrian panjang di fasilitas kesehatan. Kepraktisan ini telah menjadikan layanan konsultasi medis online sebagai alternatif yang menarik, terutama di era digital di mana kecepatan dan efisiensi menjadi prioritas utama dalam banyak aspek kehidupan sehari-hari.

Namun, di balik manfaat-manfaat tersebut, layanan konsultasi medis online juga dihadapkan pada tantangan yang tidak bisa diabaikan. Salah satu tantangan utama adalah risiko terjadinya kelalaian diagnosis. Dalam praktik medis konvensional, dokter dapat melakukan pemeriksaan fisik secara langsung, yang merupakan komponen penting dalam proses diagnosis.<sup>4</sup> Sebaliknya, dalam konsultasi medis online, interaksi antara dokter dan pasien terbatas pada komunikasi jarak jauh, yang sering kali hanya didasarkan pada deskripsi gejala yang disampaikan oleh pasien atau melalui hasil pemeriksaan yang mungkin tidak komprehensif. Keterbatasan ini dapat menyebabkan kesalahan atau kelalaian dalam diagnosis, yang pada gilirannya dapat berujung pada penanganan yang tidak tepat atau bahkan membahayakan kesehatan pasien. Selain itu, kondisi-kondisi tertentu yang memerlukan perhatian medis segera mungkin tidak dapat diidentifikasi secara tepat melalui konsultasi jarak jauh, sehingga menambah kompleksitas dalam menentukan tanggung jawab dokter.<sup>5</sup>

Kasus-kasus kelalaian diagnosis ini bukanlah fenomena baru dalam dunia medis. Dalam praktik konvensional, kelalaian semacam ini telah lama menjadi perhatian karena dampak serius yang dapat ditimbulkan, baik dari segi kesehatan pasien maupun dari sisi hukum.<sup>6</sup> Di negara-negara dengan sistem hukum yang lebih maju, kelalaian medis sudah memiliki kerangka regulasi yang ketat, di mana dokter dapat dikenakan sanksi hukum atau tuntutan perdata jika terbukti lalai. Namun, dengan munculnya layanan konsultasi medis online, isu ini menjadi semakin kompleks dan menantang untuk diatur. Tantangan utama dalam konteks online adalah bagaimana memastikan bahwa diagnosis yang diberikan tetap akurat meskipun

---

<sup>3</sup> Larassati, R., Nurifai, S. H., & Azzahra, S. K. H. (2024). Telemedicine Sebagai Portal Komunikasi Untuk Konsultasi Kesehatan Jarak Jauh. *Action Research Literate*, 8(2), 139-144.

<sup>4</sup> Widiastuti, W., & Ropii, I. (2024). Implementasi Telemedis di Indonesia: Analisis Hukum Perlindungan Hak Pasien dan Tenaga Medis. *Juris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 5(2), 209-217.

<sup>5</sup> Ariyanti, S., Ilmy, S. K., Tinungki, Y. L., Yanti, N. P. E. D., Juwariyah, S., Waras, N. G. T., ... & Sari, F. N. (2023). *Keselamatan Pasien dan Keselamatan Kesehatan Kerja*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

<sup>6</sup> Fadillah, Y. (2023). *URGENSI PENYELESAIAN DUGAAN KASUS KELALAIAN MEDIS YANG MENAKIBATKAN HILANGNYA NYAWA DALAM PERSPEKTIF RESTORATIVE JUSTICE SEBAGAI PERLINDUNGAN HUKUM DOKTER* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS PASUNDAN).

ada keterbatasan dalam pemeriksaan fisik langsung.<sup>7</sup> Selain itu, faktor-faktor seperti kualitas komunikasi antara dokter dan pasien, keakuratan informasi yang disampaikan pasien, dan keterbatasan teknologi juga turut mempengaruhi tingkat akurasi diagnosis yang diberikan. Perlu adanya standar operasional prosedur yang jelas dan terperinci untuk memastikan bahwa setiap langkah dalam proses konsultasi medis online dapat meminimalisir risiko kelalaian diagnosis.

Lebih jauh, dengan meningkatnya adopsi layanan konsultasi medis online, pertanyaan mengenai batas-batas tanggung jawab hukum dokter menjadi semakin penting. Bagaimana hukum harus merespons situasi di mana teknologi memainkan peran penting dalam interaksi medis antara dokter dan pasien? Apakah ada perbedaan dalam standar tanggung jawab antara konsultasi medis konvensional dan online? Dan bagaimana sistem hukum harus beradaptasi untuk menangani isu-isu baru yang muncul dari praktik medis digital ini? Selain itu, ada pula pertanyaan tentang bagaimana perlindungan hukum bagi pasien dapat dipastikan dalam konteks yang semakin kompleks ini. Apakah pasien sepenuhnya menyadari risiko yang mungkin mereka hadapi ketika memilih layanan konsultasi medis online dibandingkan dengan konsultasi tatap muka? Dan bagaimana regulasi dapat dirancang sedemikian rupa untuk melindungi hak-hak pasien tanpa menghambat inovasi dalam sektor medis?

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan mengkaji dasar hukum pertanggungjawaban dokter dalam layanan konsultasi medis online, serta faktor-faktor yang dapat memperberat atau meringankan tanggung jawab tersebut. Kajian ini akan mempertimbangkan berbagai aspek, mulai dari regulasi yang ada saat ini hingga potensi perubahan yang diperlukan untuk menangani tantangan baru yang muncul dari praktik medis digital. Selain itu, penelitian ini juga berusaha untuk menggali implikasi yang lebih luas dari temuan-temuan ini bagi praktik medis online dan perlindungan hukum bagi pasien. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi kalangan medis dalam memahami tanggung jawab mereka, tetapi juga bagi pembuat kebijakan dan penegak hukum dalam merumuskan regulasi yang dapat memberikan perlindungan yang adil dan efektif bagi semua pihak yang terlibat dalam layanan konsultasi medis online. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan kebijakan yang lebih baik di masa

---

<sup>7</sup> Jayanti, N. K. (2009). *Penyelesaian hukum dalam malapraktik kedokteran*. Pustaka Yustisia.

depan, seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan dinamika dalam pelayanan kesehatan global.

## KAJIAN LITERATUR

### Tanggung Jawab Hukum Dokter dalam Praktik Medis

Literatur yang mengkaji pertanggungjawaban hukum dokter secara umum menunjukkan bahwa dokter dapat dikenai sanksi jika terbukti lalai dalam melaksanakan tugasnya. Undang-undang di berbagai negara memiliki ketentuan khusus mengenai standar perawatan yang harus dipenuhi oleh tenaga medis.<sup>8</sup> Di Indonesia, misalnya, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mengatur tentang kewajiban dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas.<sup>9</sup> Dalam konteks internasional, sistem common law, seperti yang berlaku di Amerika Serikat dan Inggris, juga memiliki aturan ketat terkait kelalaian medis, di mana pasien dapat mengajukan gugatan perdata terhadap dokter yang dianggap lalai.<sup>10</sup>

Tanggung jawab hukum dokter merupakan salah satu pilar utama dalam praktik medis yang berfungsi sebagai pengawasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Secara umum, tanggung jawab hukum ini mencakup kewajiban seorang dokter untuk menjalankan profesinya dengan penuh kehati-hatian, kecakapan, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan serta kode etik profesi. Di Indonesia, peraturan yang mengatur praktik kedokteran terutama tertuang dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menegaskan bahwa setiap dokter harus memiliki izin praktik, mengikuti standar pelayanan medis yang berlaku, dan menjaga rahasia kedokteran. Khusus dalam konteks konsultasi medis online, regulasi ini menjadi semakin kompleks. Seiring dengan berkembangnya teknologi digital, pelayanan kesehatan pun mulai merambah ke ranah virtual melalui telemedisin atau konsultasi medis online. Dalam hal ini, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pelayanan

---

<sup>8</sup> Mauli, D. (2018). Tanggung jawab hukum dokter terhadap kesalahan diagnosis penyakit kepada pasien. *Cepalo*, 2(1), 33-42.

<sup>9</sup> Sutrisno, A., Rizkia, N. D., & Fardiansyah, H. (2023). KAJIAN YURIDIS BATASAN DOKTER DALAM MELAKUKAN TINDAKAN MEDIS YANG BUKAN KEWENANGANNYA DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO. 29 TAHUN 2004 TENTANG PRAKTEK KEDOKTERAN. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, 8(3), 60-78.

<sup>10</sup> Mantili, R. (2019). Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda. *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE: Kajian Ilmiah Hukum*, 4(2), 298-321.

Telemedisin antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan memberikan kerangka hukum bagi pelaksanaan praktik medis jarak jauh, dengan menekankan pentingnya persetujuan pasien, perlindungan data pribadi, dan jaminan atas kualitas layanan medis.<sup>11</sup> Selain itu, kasus-kasus hukum yang terkait dengan kelalaian dalam konsultasi medis online memberikan preseden penting yang bisa menjadi rujukan bagi para praktisi dan penegak hukum. Putusan pengadilan dalam kasus-kasus semacam ini sering kali mempertimbangkan apakah dokter telah menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang berlaku dan apakah ada unsur kelalaian yang mengakibatkan kerugian bagi pasien.

### **Kelalaian Diagnosis dalam Praktik Medis**

Kelalaian medis atau malpraktik telah menjadi perhatian serius dalam dunia kesehatan selama beberapa dekade. Menurut teori hukum, kelalaian terjadi ketika seorang dokter gagal memenuhi standar perawatan yang diharapkan dalam profesinya, sehingga menyebabkan kerugian pada pasien.<sup>12</sup> Dalam konteks medis, standar perawatan ini mencakup diagnosis yang akurat, perawatan yang tepat, serta komunikasi yang efektif dengan pasien. Banyak literatur yang telah membahas berbagai dimensi dari kelalaian medis ini, termasuk aspek hukum dan etika yang melingkupinya.<sup>13</sup> Beberapa penelitian menggarisbawahi pentingnya penegakan hukum yang ketat untuk memastikan bahwa dokter bertanggung jawab atas tindakan mereka.

Kelalaian diagnosis merupakan salah satu isu serius dalam praktik kedokteran yang dapat menimbulkan konsekuensi fatal bagi pasien. Kelalaian ini terjadi ketika seorang dokter gagal untuk melakukan diagnosis yang benar terhadap kondisi medis pasien, yang seharusnya dapat dihindari dengan penerapan standar medis yang tepat. Unsur-unsur kelalaian dalam diagnosis meliputi adanya pelanggaran terhadap kewajiban hukum, yakni kewajiban untuk memberikan pelayanan medis yang memadai; kerugian nyata yang dialami oleh pasien; serta adanya hubungan kausalitas antara tindakan atau kelalaian dokter dengan kerugian yang terjadi. Standar profesi yang harus dipenuhi oleh dokter dalam melakukan diagnosis mencakup penggunaan pengetahuan medis yang up-to-date, keterampilan dalam mengidentifikasi gejala klinis, serta kemampuan untuk melakukan evaluasi secara komprehensif terhadap kondisi

---

<sup>11</sup> Lestari, R. D. (2023). *Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Hukum Bagi Dokter Dan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Telemedicine Berbasis Nilai Keadilan* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG).

<sup>12</sup> Mangkey, M. D. (2014). Perlindungan hukum terhadap dokter dalam memberikan pelayanan medis. *Lex et Societatis*, 2(8).

<sup>13</sup> Firmansyah, Y., & Widjaja, G. (2022). Pemberlakuan Clinical Pathway Dalam Pemberian Layanan Kesehatan Dan Akibat Hukumnya. *Cross-border*, 5(1), 536-573.

pasien. Kelalaian dalam diagnosis bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti informasi yang tidak lengkap dari pasien, keterbatasan waktu yang membuat dokter tidak dapat melakukan pemeriksaan secara mendalam, atau bahkan ketidakmampuan dalam menafsirkan hasil tes diagnostik dengan benar.<sup>14</sup> Selain itu, adanya tekanan lingkungan kerja atau beban kerja yang berlebihan juga dapat mempengaruhi ketelitian dokter dalam menjalankan tugasnya. Ketika terjadi kelalaian diagnosis, pasien yang merasa dirugikan memiliki hak untuk menuntut ganti rugi melalui jalur hukum, dan hal ini juga menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan standar operasional prosedur (SOP) di fasilitas kesehatan.<sup>15</sup>

### **Konsultasi Medis Online**

Layanan konsultasi medis online merupakan fenomena yang relatif baru namun berkembang pesat di era digital ini. Sejumlah literatur telah membahas manfaat dan tantangan yang dihadapi oleh layanan ini. Salah satu keuntungan utama adalah aksesibilitas yang lebih baik, terutama bagi pasien di daerah terpencil atau mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas.<sup>16</sup> Namun, tantangan besar yang dihadapi adalah masalah akurasi diagnosis dan keterbatasan dalam pemeriksaan fisik. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa konsultasi online dapat meningkatkan risiko kelalaian diagnosis karena keterbatasan dalam informasi yang dapat diperoleh dokter secara jarak jauh.

Konsultasi medis online telah menjadi salah satu metode pelayanan kesehatan yang berkembang pesat di era digital, terutama pasca pandemi COVID-19 yang mendorong pembatasan interaksi langsung.<sup>17</sup> Konsultasi jenis ini berbeda secara fundamental dengan konsultasi tatap muka, terutama dalam hal interaksi dokter-pasien dan prosedur pemeriksaan. Dalam konsultasi online, komunikasi dilakukan melalui platform digital seperti aplikasi mobile atau situs web, yang meskipun menawarkan kemudahan akses dan efisiensi waktu, juga menghadirkan tantangan baru. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan dalam melakukan pemeriksaan fisik langsung, yang merupakan komponen penting dalam diagnosis medis. Dokter harus bergantung pada informasi verbal dan visual yang disampaikan oleh pasien, serta hasil tes laboratorium atau radiologi yang mungkin diunggah secara digital.

---

<sup>14</sup> Halajur, U. (2019). *Promosi Kesehatan di tempat kerja*. Wineka Media.

<sup>15</sup> Mudakir Iskandar Syah, S. H. M. H. (2019). *Tuntutan Hukum Malpraktik Medis*. Bhuna Ilmu Populer.

<sup>16</sup> Leksono, P., & Nita, S. (2019, November). Rancang Bangun Sistem Informasi Konsultasi Medis Berbasis Website. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENATIK)* (Vol. 1, No. 1, pp. 55-60).

<sup>17</sup> Susanti, I. D., & Sulistiadi, W. (2021). Efektivitas Website Rumah Sakit Sebagai Media Informasi Era Pandemi. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 5(2), 151-155.

Kondisi ini bisa menyebabkan risiko kesalahan diagnosis atau perawatan yang tidak optimal. Selain itu, ada kekhawatiran tentang keamanan data pasien yang disimpan dan dikirimkan melalui platform digital. Di Indonesia, regulasi yang mengatur praktik medis online termasuk dalam lingkup Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019, yang menetapkan standar bagi pelaksanaan telemedisin.<sup>18</sup> Peraturan ini menegaskan bahwa meskipun konsultasi dilakukan secara online, dokter tetap wajib memenuhi standar pelayanan medis dan menjaga kerahasiaan informasi kesehatan pasien. Tantangan lain dalam praktik ini adalah kepercayaan dan kenyamanan pasien, yang mungkin merasa kurang yakin dengan hasil konsultasi yang dilakukan tanpa adanya pemeriksaan fisik. Oleh karena itu, dokter yang melakukan konsultasi online harus memastikan bahwa mereka memberikan penjelasan yang jelas, transparan, dan meyakinkan kepada pasien, serta mematuhi semua regulasi yang berlaku untuk menjaga kepercayaan dan keselamatan pasien.

### **Pertanggungjawaban Dokter dalam Konsultasi Medis Online**

Terkait dengan pertanggungjawaban dokter dalam konteks layanan konsultasi medis online, literatur yang ada menunjukkan adanya perdebatan yang cukup intens. Beberapa studi menggarisbawahi bahwa meskipun teknologi dapat membantu dalam memberikan layanan medis, dokter tetap harus bertanggung jawab penuh atas diagnosis dan rekomendasi perawatan yang mereka berikan. Hal ini sejalan dengan prinsip dasar dalam dunia medis bahwa dokter memiliki kewajiban untuk memberikan perawatan yang sesuai dengan standar profesi, tanpa memandang medium atau platform yang digunakan.<sup>19</sup>

Di sisi lain, ada pandangan yang menyatakan bahwa karena keterbatasan teknologi dan komunikasi dalam layanan online, tanggung jawab dokter mungkin perlu diperlunak atau disesuaikan.<sup>20</sup> Pandangan ini muncul dari realitas bahwa teknologi telemedicine saat ini masih belum sepenuhnya mampu menggantikan pemeriksaan fisik yang komprehensif, yang sering kali menjadi faktor kunci dalam diagnosis yang akurat. Meskipun dokter harus tetap bertanggung jawab, ada kebutuhan untuk menciptakan parameter tanggung jawab yang

---

<sup>18</sup> Hamzah, I. F. (2024). Telekesehatan dan Telemedisin: Perspektif Hukum Kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 2(2), 125-131.

<sup>19</sup> Budiyantri, R. T., & Herlambang, P. M. (2021). Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 1(01), 1-10.

<sup>20</sup> Yoga, I. G. P. (2018). Pertanggungjawaban Hukum Konsultasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Online. *Kerta Dyatmika*, 15(2), 11-20.

disesuaikan dengan keterbatasan-keterbatasan yang melekat pada layanan konsultasi online, seperti kurangnya data klinis langsung dan kemungkinan kesalahpahaman dalam komunikasi.

Selain itu, literatur juga menyoroti pentingnya regulasi yang jelas dan tegas dalam mengatur layanan konsultasi medis online. Tanpa regulasi yang memadai, pasien dapat menjadi korban dari kelalaian yang disebabkan oleh keterbatasan teknologi, dan dokter dapat menghadapi kesulitan dalam memenuhi standar perawatan yang diharapkan.<sup>21</sup> Misalnya, dalam kasus di mana diagnosis yang diberikan tidak akurat karena keterbatasan teknologi seperti kualitas video yang buruk atau keterlambatan dalam komunikasi, regulasi harus memberikan panduan yang jelas tentang bagaimana tanggung jawab tersebut harus dikelola. Beberapa studi juga menekankan pentingnya adanya sistem pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap layanan telemedicine, guna memastikan bahwa standar perawatan yang diterapkan tetap tinggi dan sejalan dengan perkembangan teknologi.

Penelitian lain menekankan pentingnya pelatihan dan pendidikan khusus bagi dokter yang terlibat dalam konsultasi medis online. Ini mencakup pemahaman tentang bagaimana memanfaatkan teknologi dengan benar dan mengurangi risiko kelalaian diagnosis. Pelatihan ini tidak hanya mencakup aspek teknis, seperti penggunaan perangkat lunak telemedicine, tetapi juga aspek komunikasi, di mana dokter harus mampu memastikan bahwa informasi yang diperoleh dari pasien adalah tepat dan memadai untuk membuat keputusan medis.<sup>22</sup> Dengan demikian, tanggung jawab dokter dalam konteks konsultasi medis online bukan hanya sekadar tanggung jawab klinis, tetapi juga mencakup tanggung jawab untuk menguasai teknologi dan komunikasi yang memadai untuk memberikan perawatan yang aman dan efektif.

### **Regulasi dan Kebijakan yang Mengatur Konsultasi Medis Online**

Sejumlah studi menunjukkan bahwa regulasi yang mengatur layanan konsultasi medis online masih dalam tahap perkembangan di banyak negara. Di Indonesia, regulasi terkait telemedicine diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019, yang memberikan kerangka hukum untuk praktik konsultasi medis jarak jauh.<sup>23</sup> Regulasi ini

---

<sup>21</sup> Sukertayasa, I. M. A., & Arjawa, A. G. P. (2023). Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 3(02), 81-90.

<sup>22</sup> Ramanda, A. T. H. (2021). Tanggung Jawab Hukum Dokter Terhadap Konsultasi Via Online Apabila Pasien Mengalami Kerugian. *YUSTISIA MERDEKA: Jurnal Ilmiah Hukum*, 7(1), 1-8.

<sup>23</sup> Risdawati, I. (2024). Evolusi Pelayanan Kesehatan: Keabsahan dan Regulasi Telemedicine dalam Hukum Indonesia. *Juris Sinergi Journal*, 1(2).

mencakup beberapa aspek penting, seperti ketentuan tentang jenis layanan yang dapat diberikan secara online, persyaratan bagi tenaga medis yang terlibat, serta perlindungan data pasien. Namun, ada pandangan bahwa regulasi ini masih perlu disempurnakan, terutama dalam hal tanggung jawab dokter dan perlindungan pasien.

Di beberapa negara maju, seperti Amerika Serikat, regulasi telemedicine telah berkembang lebih jauh. Di sana, terdapat panduan yang lebih rinci mengenai tanggung jawab dokter, keamanan data pasien, dan standar perawatan yang harus dipenuhi.<sup>24</sup> Misalnya, di beberapa negara bagian, terdapat aturan yang mewajibkan dokter untuk mendapatkan lisensi tambahan atau sertifikasi khusus untuk memberikan layanan medis secara online. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa dokter yang terlibat dalam telemedicine memiliki kompetensi yang memadai untuk menangani tantangan unik yang muncul dalam konteks layanan jarak jauh. Selain itu, ada juga regulasi yang mengatur tentang bagaimana rekam medis harus disimpan dan diakses dalam sistem telemedicine, untuk memastikan bahwa data pasien tetap aman dan hanya diakses oleh pihak yang berwenang.

Namun, di banyak negara berkembang, regulasi terkait telemedicine masih berada dalam tahap yang sangat awal. Banyak negara yang belum memiliki regulasi yang spesifik untuk mengatur tanggung jawab dokter dalam layanan konsultasi medis online, yang dapat menimbulkan risiko bagi pasien. Kekosongan regulasi ini juga dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan telemedicine, karena pasien mungkin merasa kurang terlindungi secara hukum jika terjadi kesalahan diagnosis atau perawatan yang kurang memadai. Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk mengembangkan regulasi yang komprehensif dan adaptif, yang dapat menangani tantangan yang muncul dari praktik medis online, termasuk dalam hal tanggung jawab hukum, etika, dan perlindungan data pasien.

Pengembangan regulasi ini juga harus mempertimbangkan perkembangan teknologi yang sangat cepat dalam bidang telemedicine. Dengan munculnya teknologi baru, seperti kecerdasan buatan (AI) dalam diagnosis medis, regulasi harus mampu mengikuti perubahan ini agar tetap relevan dan efektif. Misalnya, di masa depan, mungkin akan ada kebutuhan untuk mengatur penggunaan AI dalam telemedicine dan menentukan sejauh mana tanggung jawab hukum dokter jika terjadi kesalahan diagnosis yang disebabkan oleh AI. Ini adalah area yang

---

<sup>24</sup> Hutomo, M., & Suhartana, L. W. P. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna Jasa Layanan Kesehatan Online. *Jurnal Education and development*, 8(3), 967-967.

masih relatif baru dan memerlukan perhatian khusus dalam pengembangan regulasi di masa mendatang.

### **Implikasi Etika dan Hukum dalam Konsultasi Medis Online**

Isu etika dan hukum menjadi fokus penting dalam literatur yang membahas layanan konsultasi medis online. Salah satu aspek etis yang sering dibahas adalah masalah kerahasiaan pasien. Dalam praktik medis konvensional, kerahasiaan pasien dilindungi dengan ketat melalui protokol yang telah ada, namun dalam konteks konsultasi medis online, tantangan baru muncul. Misalnya, data pasien yang disampaikan secara elektronik rentan terhadap risiko peretasan atau penyalahgunaan, yang dapat membahayakan privasi pasien.<sup>25</sup> Hal ini menimbulkan pertanyaan etis tentang sejauh mana layanan telemedicine dapat menjaga kerahasiaan pasien dan bagaimana dokter harus bertindak untuk melindungi informasi pasien dalam lingkungan digital.

Selain itu, tantangan etis lainnya adalah mengenai kualitas diagnosis dan perawatan yang diberikan melalui konsultasi online. Karena dokter tidak dapat melakukan pemeriksaan fisik secara langsung, ada risiko bahwa diagnosis yang diberikan mungkin kurang akurat atau tidak lengkap. Situasi ini menuntut adanya keseimbangan antara keinginan untuk memberikan akses mudah ke layanan medis dengan tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan adalah yang terbaik bagi pasien.<sup>26</sup> Pertanyaan etis yang muncul adalah apakah dokter harus memberlakukan standar diagnosis yang sama dalam konsultasi online sebagaimana dalam konsultasi langsung, atau apakah standar ini perlu disesuaikan dengan keterbatasan teknologi.

Dari sisi hukum, implikasi yang paling menonjol adalah bagaimana tanggung jawab dokter diatur dalam konteks layanan telemedicine. Beberapa negara telah mulai mengembangkan regulasi yang mengatur tanggung jawab ini, namun masih ada banyak wilayah abu-abu yang perlu diperjelas. Misalnya, dalam kasus di mana terjadi kesalahan diagnosis yang disebabkan oleh kurangnya informasi atau gangguan teknis, bagaimana tanggung jawab dokter harus diperlakukan? Haruskah dokter dianggap bertanggung jawab penuh, atau haruskah ada pertimbangan khusus yang mengurangi tanggung jawab mereka?

---

<sup>25</sup> Karo, R. K. (2019). Aspek Hukum Konsultasi Dokter Melalui Media Online di Indonesia. *Tadulako Master Law Journal*, 3(2), 89-112.

<sup>26</sup> Ramanda, A. T. H. (2021). Tanggung Jawab Hukum Dokter Terhadap Konsultasi Via Online Apabila Pasien Mengalami Kerugian. *YUSTISIA MERDEKA: Jurnal Ilmiah Hukum*, 7(1), 1-8.

Pertanyaan ini menjadi semakin relevan seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan konsultasi medis online, dan memerlukan jawaban yang jelas melalui pengembangan regulasi yang komprehensif dan tepat waktu.<sup>27</sup>

Meskipun banyak literatur yang telah membahas aspek hukum dan etika dari kelalaian medis dalam konteks tradisional, masih terdapat celah dalam penelitian yang secara khusus membahas pertanggungjawaban dokter dalam konteks konsultasi medis online. Sejauh ini, penelitian lebih banyak berfokus pada manfaat umum dari layanan ini, seperti peningkatan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan kesehatan. Namun, aspek hukum yang mengatur tanggung jawab dokter dalam layanan ini masih memerlukan kajian lebih mendalam.<sup>28</sup>

Sebagian besar literatur yang ada juga lebih banyak membahas tentang tantangan teknis dan operasional dalam penerapan telemedicine, seperti infrastruktur teknologi, pelatihan bagi tenaga medis, dan kesiapan pasien. Namun, ada sedikit penelitian yang membahas secara khusus bagaimana hukum dapat diadaptasi untuk mengatur tanggung jawab dokter dalam konteks layanan online ini. Misalnya, sedikit yang telah ditulis tentang bagaimana sistem hukum di berbagai negara dapat mengatasi perbedaan antara konsultasi medis konvensional dan online, atau bagaimana prinsip-prinsip hukum yang ada dapat diterapkan atau dimodifikasi untuk konteks digital.<sup>29</sup>

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan memberikan analisis yang lebih komprehensif mengenai tanggung jawab dokter dalam layanan konsultasi medis online, serta dampak hukumnya terhadap perlindungan pasien. Penelitian ini juga berusaha untuk mengeksplorasi bagaimana regulasi dapat dikembangkan untuk menciptakan kerangka hukum yang lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan dalam teknologi medis. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi pada literatur yang ada, tetapi juga menawarkan wawasan praktis bagi pengembangan kebijakan dan regulasi di masa depan. Kajian literatur ini diharapkan dapat menjadi landasan yang kuat untuk diskusi lebih lanjut tentang isu-isu hukum dan etika yang muncul dari

---

<sup>27</sup> Al Idrus, H. A. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dokter Online Menurut Hukum Positif Dan Maqashid Syariah. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 3102-3119.

<sup>28</sup> ALDI, A. (2022). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN DALAM LAYANAN JASA KONSULTASI DOKTER DI APLIKASI HALODOC DITINJAU DARI HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF (Studi Kasus di Aplikasi Halodoc)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG).

<sup>29</sup> Werdhyasari, N. N. (2013). *Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Baku E-commerce Lintas Negara di Indonesia* (Doctoral dissertation, UAJY).

perkembangan layanan konsultasi medis online, serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi yang adil dan efektif.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian normatif, yang sering disebut sebagai penelitian doktrinal. Metode ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis aturan-aturan hukum yang berlaku serta doktrin-doktrin hukum terkait dengan pertanggungjawaban dokter dalam kasus kelalaian diagnosis dalam layanan konsultasi medis online. Fokus utama penelitian ini adalah pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan literatur hukum yang relevan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggung jawab hukum dokter, telemedicine, dan perlindungan pasien dalam pelayanan kesehatan online. Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan putusan pengadilan yang relevan mengenai kasus kelalaian diagnosis oleh dokter dalam konteks pelayanan medis online, serta literatur hukum berupa buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang membahas tentang tanggung jawab hukum dokter, telemedicine, dan standar pelayanan medis.

Data dikumpulkan melalui studi pustaka dan analisis dokumen. Studi pustaka dilakukan dengan menelaah berbagai sumber data hukum, termasuk peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan artikel ilmiah. Sementara itu, analisis dokumen dilakukan dengan mengkaji putusan-putusan pengadilan yang relevan untuk memahami penerapan norma hukum dalam kasus-kasus serupa. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara kualitatif untuk memahami dan menjelaskan bagaimana norma hukum yang ada diterapkan dalam praktik, khususnya dalam kasus pertanggungjawaban dokter akibat kelalaian diagnosis dalam pelayanan konsultasi medis online. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi prinsip-prinsip hukum yang relevan dan bagaimana prinsip-prinsip tersebut dapat diterapkan untuk melindungi hak-hak pasien serta memastikan pertanggungjawaban dokter

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini menyoroti berbagai dimensi yang berkaitan dengan tanggung jawab dokter dalam layanan konsultasi medis online, terutama terkait risiko kelalaian diagnosis. Dari analisis terhadap regulasi yang ada di Indonesia dan beberapa negara lain, terlihat adanya

upaya untuk mengatur praktik telemedicine. Namun, regulasi yang ada saat ini masih belum memadai dalam menetapkan standar yang jelas mengenai tanggung jawab hukum bagi dokter yang terlibat dalam konsultasi online. Kekosongan regulasi ini menciptakan ketidakpastian hukum yang dapat berpotensi merugikan pasien, serta memberikan tantangan bagi dokter dalam memahami dan menjalankan tanggung jawab mereka secara hukum.

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa meskipun telemedicine menawarkan banyak manfaat seperti akses kesehatan yang lebih mudah dan luas, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil, risiko yang ditimbulkan akibat kelalaian diagnosis tetap menjadi masalah yang signifikan. Kurangnya interaksi langsung antara dokter dan pasien, yang biasanya terjadi dalam konsultasi tatap muka, mengurangi kemampuan dokter untuk melakukan penilaian menyeluruh. Informasi yang diberikan oleh pasien melalui platform digital sering kali bersifat terbatas, dan kesalahan dalam interpretasi informasi tersebut dapat mengakibatkan diagnosis yang salah atau tidak lengkap.

Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa negara telah mulai mengembangkan kerangka regulasi yang lebih ketat untuk telemedicine, dengan tujuan untuk memperjelas tanggung jawab dokter dalam konteks digital. Di beberapa yurisdiksi, regulasi ini mencakup pedoman yang ketat tentang bagaimana konsultasi online harus dilakukan, termasuk kewajiban untuk merekam konsultasi dan menyimpan data pasien dengan aman. Meskipun demikian, Indonesia masih tertinggal dalam hal ini, dengan regulasi yang ada belum secara eksplisit mengatur standar tersebut. Ini menciptakan celah hukum yang bisa dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, serta membuat pasien yang dirugikan sulit untuk mendapatkan keadilan.

Selain itu, faktor teknologi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan atau menurunkan kualitas layanan telemedicine. Kualitas koneksi internet yang tidak stabil atau rendah dapat mempengaruhi kelancaran komunikasi antara dokter dan pasien, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas diagnosis. Penggunaan alat medis digital yang belum sepenuhnya diintegrasikan dengan sistem kesehatan juga menjadi tantangan tersendiri. Misalnya, alat-alat yang digunakan untuk pengukuran jarak jauh (seperti tensimeter digital atau alat pengukur kadar oksigen) mungkin tidak memberikan hasil yang seakurat pengukuran langsung di fasilitas kesehatan, sehingga meningkatkan risiko kesalahan diagnosis.

Studi kasus yang dianalisis dalam penelitian ini memberikan bukti konkret bahwa pasien yang mengalami kerugian akibat kelalaian diagnosis dalam layanan konsultasi medis online

sering kali menghadapi tantangan hukum yang signifikan ketika mencoba menuntut ganti rugi. Ini disebabkan oleh kurangnya regulasi spesifik yang mengatur tanggung jawab hukum dalam konteks telemedicine. Dalam beberapa kasus, pasien tidak dapat memperoleh kejelasan mengenai hak-hak mereka atau tanggung jawab dokter yang telah melakukan konsultasi, karena regulasi yang ada tidak memberikan pedoman yang jelas.

Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan pentingnya pengembangan regulasi yang lebih rinci dan komprehensif terkait telemedicine. Regulasi yang ada perlu diperbarui dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan praktik medis yang semakin kompleks dalam era digital ini. Hal ini tidak hanya akan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi pasien, tetapi juga membantu dokter dalam memahami batasan dan tanggung jawab mereka, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih aman dan akurat. Dengan regulasi yang lebih jelas dan spesifik, diharapkan bahwa risiko kelalaian diagnosis dapat diminimalkan dan kepercayaan pasien terhadap layanan konsultasi medis online dapat ditingkatkan.

Penelitian ini juga merekomendasikan perlunya peningkatan kesadaran dan pendidikan bagi dokter yang terlibat dalam telemedicine mengenai risiko-risiko yang terkait dengan konsultasi medis online. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan sangat penting untuk memastikan bahwa dokter memahami sepenuhnya teknologi yang mereka gunakan dan bagaimana memitigasi risiko yang terkait. Selain itu, pengembangan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan implementasi teknologi yang lebih canggih, seperti penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam mendukung diagnosis, dapat menjadi solusi untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kelalaian diagnosis.

Pada akhirnya, peningkatan regulasi dan pendidikan dalam praktik telemedicine akan berkontribusi pada penciptaan lingkungan yang lebih aman bagi pasien dan dokter. Ini akan memungkinkan telemedicine untuk mencapai potensinya secara penuh sebagai alternatif yang efektif dan efisien dari layanan kesehatan konvensional, terutama di era digital yang semakin berkembang pesat.

Hasil penelitian ini memberikan analisis mendalam mengenai berbagai dimensi tanggung jawab dokter dalam layanan konsultasi medis online, dengan fokus pada risiko kelalaian diagnosis yang semakin signifikan seiring dengan meningkatnya penggunaan telemedicine. Di era digital ini, telemedicine telah berkembang menjadi salah satu solusi yang menawarkan kemudahan akses layanan kesehatan, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil yang sulit dijangkau oleh fasilitas kesehatan konvensional. Namun, kemajuan ini juga membawa

tantangan baru terkait dengan tanggung jawab hukum dokter dan risiko terhadap keselamatan pasien.

### **Ketidakpastian Hukum dalam Telemedicine**

Penelitian ini menyoroti bahwa meskipun ada regulasi yang berusaha mengatur praktik telemedicine di Indonesia dan beberapa negara lain, regulasi yang ada saat ini masih kurang memadai dalam menetapkan standar hukum yang jelas bagi dokter yang terlibat dalam layanan konsultasi online. Di Indonesia, misalnya, regulasi telemedicine belum secara eksplisit mengatur tanggung jawab hukum dokter terkait kelalaian diagnosis yang mungkin terjadi selama konsultasi online. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum yang dapat berdampak buruk bagi pasien dan dokter.

Ketidakpastian hukum ini menciptakan risiko yang cukup besar bagi pasien, yang mungkin tidak memiliki jalur yang jelas untuk mendapatkan keadilan jika terjadi kelalaian medis. Dokter juga dihadapkan pada tantangan dalam memahami batasan hukum mereka dan memastikan bahwa layanan yang mereka berikan sesuai dengan standar profesional yang berlaku. Kekosongan regulasi ini membuka celah bagi kemungkinan terjadinya malapraktik, yang pada akhirnya dapat merusak kepercayaan publik terhadap layanan telemedicine.

### **Keterbatasan Interaksi dalam Konsultasi Medis Online**

Salah satu tantangan utama dalam telemedicine adalah keterbatasan interaksi langsung antara dokter dan pasien. Dalam konsultasi tatap muka, dokter dapat mengamati tanda-tanda fisik, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh pasien, yang semuanya merupakan elemen penting dalam membuat diagnosis yang akurat. Namun, dalam konsultasi online, informasi ini sering kali tidak tersedia, atau terbatas pada apa yang disampaikan oleh pasien melalui platform digital. Kondisi ini meningkatkan risiko kesalahan diagnosis karena dokter harus bergantung pada informasi yang sering kali bersifat parsial dan kurang lengkap.

Penelitian ini juga mencatat bahwa dalam beberapa kasus, pasien mungkin tidak sepenuhnya memahami cara menggunakan teknologi yang digunakan dalam telemedicine, atau mungkin merasa tidak nyaman berbagi informasi kesehatan secara digital. Hal ini dapat mengakibatkan pasien memberikan informasi yang kurang tepat atau tidak lengkap, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas diagnosis. Risiko ini diperparah oleh kemungkinan masalah teknis seperti koneksi internet yang buruk, yang dapat mengganggu komunikasi antara dokter dan pasien.

**Regulasi Telemedicine di Berbagai Negara**

Studi ini juga menunjukkan bahwa beberapa negara telah mulai mengembangkan kerangka regulasi yang lebih komprehensif untuk telemedicine, dengan tujuan memperjelas tanggung jawab dokter dalam konteks digital. Misalnya, beberapa yurisdiksi telah menerapkan pedoman ketat tentang pelaksanaan konsultasi online, termasuk kewajiban untuk merekam konsultasi dan menyimpan data pasien dengan aman. Regulasi tersebut juga mencakup ketentuan mengenai penggunaan teknologi medis yang terintegrasi dengan sistem kesehatan nasional, untuk memastikan bahwa alat-alat yang digunakan dalam telemedicine memenuhi standar kualitas yang diperlukan.

Namun, Indonesia masih tertinggal dalam hal pengembangan regulasi telemedicine yang memadai. Kekosongan ini menciptakan risiko hukum yang signifikan, karena regulasi yang ada belum memberikan pedoman yang jelas tentang tanggung jawab dokter atau hak-hak pasien dalam konteks telemedicine. Hal ini juga menyulitkan pasien yang merasa dirugikan oleh kelalaian diagnosis untuk menuntut ganti rugi, karena tidak ada standar hukum yang jelas untuk menangani kasus-kasus tersebut.

**Peran Teknologi dalam Telemedicine**

Teknologi memainkan peran sentral dalam keberhasilan atau kegagalan layanan telemedicine. Penelitian ini menyoroti bahwa kualitas koneksi internet dan keandalan perangkat medis digital sangat mempengaruhi hasil diagnosis. Koneksi internet yang tidak stabil dapat mengakibatkan gangguan komunikasi antara dokter dan pasien, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi penilaian dokter terhadap kondisi pasien. Selain itu, alat medis digital seperti tensimeter digital atau monitor kadar oksigen sering kali digunakan dalam telemedicine, namun alat-alat ini mungkin tidak seakurat pengukuran yang dilakukan di fasilitas kesehatan dengan peralatan medis yang lebih canggih.

Teknologi juga dapat menjadi sumber risiko baru jika tidak dikelola dengan baik. Misalnya, data pasien yang disimpan secara digital harus dilindungi dengan sistem keamanan yang ketat untuk mencegah kebocoran atau penyalahgunaan data. Namun, banyak sistem telemedicine yang masih memiliki celah keamanan, yang dapat dieksploitasi oleh pihak-pihak tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, implementasi teknologi yang aman dan andal sangat penting untuk memastikan bahwa telemedicine dapat berfungsi dengan efektif tanpa mengorbankan keamanan atau privasi pasien.

**Tantangan dalam Penegakan Hukum dan Etika Medis**

Penelitian ini juga menggarisbawahi bahwa meskipun beberapa negara telah mengembangkan regulasi yang lebih ketat, tantangan dalam penegakan hukum dan etika medis tetap ada. Salah satu tantangan terbesar adalah memastikan bahwa dokter yang berpraktik dalam telemedicine memahami dan mematuhi standar etika yang sama seperti dalam praktik medis konvensional. Hal ini termasuk kewajiban untuk memberikan perawatan yang berkualitas, menjaga kerahasiaan pasien, dan menghindari konflik kepentingan. Dalam konteks telemedicine, memastikan bahwa dokter mematuhi standar ini bisa menjadi lebih sulit, terutama jika konsultasi dilakukan secara lintas negara di mana regulasi dan standar etika mungkin berbeda.

Di samping itu, tanggung jawab hukum dalam kasus kelalaian diagnosis juga menjadi lebih rumit ketika melibatkan telemedicine. Misalnya, jika seorang dokter memberikan diagnosis yang salah kepada pasien di negara lain, mungkin ada kebingungan tentang yurisdiksi mana yang berlaku dan hukum mana yang harus diterapkan. Ini bisa mengakibatkan kesulitan dalam menuntut ganti rugi dan menegakkan keadilan.

**Tantangan dalam Menentukan Tanggung Jawab Hukum Dokter**

Dalam dunia medis, tanggung jawab hukum seorang dokter didasarkan pada prinsip bahwa mereka harus memberikan perawatan sesuai dengan standar yang berlaku, baik dalam konsultasi tatap muka maupun online. Namun, dalam konsultasi medis online, muncul tantangan signifikan yang mempersulit penentuan tanggung jawab hukum tersebut. Keterbatasan teknologi, seperti ketidakmampuan untuk melakukan pemeriksaan fisik secara langsung, sering kali menyebabkan diagnosis yang kurang akurat karena dokter hanya bergantung pada informasi yang disampaikan oleh pasien.<sup>30</sup> Misalnya, gejala yang mungkin tampak ringan berdasarkan deskripsi pasien bisa saja menunjukkan kondisi yang lebih serius, namun tanpa pemeriksaan fisik, dokter mungkin tidak dapat mengenali hal ini. Tantangan ini diperburuk oleh ketidakpastian hukum yang ada, di mana regulasi saat ini belum sepenuhnya mempertimbangkan kompleksitas yang muncul dalam konteks telemedicine. Oleh karena itu, dalam beberapa kasus, mungkin perlu dipertimbangkan penyesuaian tanggung jawab hukum

---

<sup>30</sup> Budiyaniti, R. T., Herlambang, P. M., & Nandini, N. (2019). Tantangan Etika dan Hukum Penggunaan Rekam Medis Elektronik dalam Era Personalized Medicine. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 49-54.

dokter, dengan mengambil into account keterbatasan yang melekat pada medium konsultasi online ini.

Selain itu, terdapat perdebatan yang terus berlangsung mengenai sejauh mana seorang dokter harus bertanggung jawab jika kesalahan diagnosis terjadi akibat faktor-faktor yang berada di luar kendali mereka, seperti gangguan teknis atau ketidaktepatan informasi klinis yang tersedia. Dalam situasi di mana teknologi tidak mendukung pemeriksaan yang akurat atau ketika data yang diberikan oleh pasien tidak memadai, dokter bisa saja menghadapi dilema hukum jika keputusan mereka dianggap keliru. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pentingnya adanya regulasi yang lebih jelas dan spesifik, yang tidak hanya menetapkan standar perawatan yang harus dipatuhi tetapi juga memberikan pedoman tentang bagaimana tanggung jawab hukum dokter seharusnya dikelola dalam situasi-situasi di mana teknologi atau informasi terbatas.

### **Perlunya Pengembangan Regulasi yang Lebih Komprehensif**

Penelitian ini menggarisbawahi urgensi pengembangan regulasi yang lebih komprehensif dan terperinci untuk mengatur praktik konsultasi medis online. Saat ini, regulasi seperti Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 di Indonesia memang menyediakan kerangka hukum dasar untuk telemedicine, namun regulasi ini masih kurang spesifik dalam hal menetapkan standar tanggung jawab dan kewajiban dokter.<sup>31</sup> Misalnya, belum ada pedoman yang jelas mengenai sejauh mana seorang dokter harus bertanggung jawab dalam situasi di mana keterbatasan teknologi mempengaruhi hasil diagnosis. Selain itu, meskipun ada kewajiban umum bagi dokter untuk memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pasien, regulasi saat ini kurang memberikan rincian tentang bagaimana informasi tersebut harus disampaikan dalam konteks digital, di mana interaksi tidak tatap muka.

Regulasi yang lebih detail juga sangat diperlukan untuk mengatur penggunaan teknologi canggih dalam telemedicine, termasuk alat-alat medis digital dan kecerdasan buatan (AI). Misalnya, jika seorang dokter menggunakan AI untuk membantu proses diagnosis, regulasi harus menetapkan siapa yang bertanggung jawab jika terjadi kesalahan: dokter yang menggunakan teknologi tersebut atau produsen teknologi itu sendiri? Penelitian ini menemukan bahwa perkembangan teknologi yang sangat cepat sering kali membuat regulasi

---

<sup>31</sup> HIDAYAT, M. S. (2024). *REKONSTRUKSI REGULASI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN TELEMEDICINE YANG BERBASIS NILAI KEADILAN* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

yang ada menjadi usang, dan tanpa regulasi yang adaptif, pasien berisiko tidak mendapatkan perlindungan yang memadai. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan regulasi yang tidak hanya mengatur praktik telemedicine saat ini tetapi juga cukup fleksibel untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi di masa depan.

### **Implikasi Etika dalam Konsultasi Medis Online**

Selain tantangan hukum, konsultasi medis online juga menimbulkan berbagai isu etika yang perlu mendapatkan perhatian serius. Salah satu isu etika yang paling kritis adalah memastikan bahwa kualitas diagnosis dan perawatan yang diberikan melalui platform online tidak mengalami penurunan dibandingkan dengan konsultasi tatap muka.<sup>32</sup> Dalam konteks ini, keterbatasan dalam melakukan pemeriksaan fisik secara langsung merupakan hambatan besar. Dokter mungkin tidak dapat melakukan pengamatan langsung terhadap gejala fisik yang halus, yang dalam situasi tatap muka dapat memberikan petunjuk penting untuk diagnosis yang tepat. Akibatnya, ada risiko bahwa diagnosis yang diberikan secara online mungkin tidak seakurat jika dilakukan secara langsung, yang bisa berpotensi membahayakan pasien. Etika medis menuntut agar pasien menerima perawatan terbaik yang memungkinkan, tetapi dalam konsultasi online, menjaga standar ini bisa menjadi tantangan yang signifikan.

Tantangan etis lainnya terkait dengan perlindungan privasi dan kerahasiaan informasi pasien. Di era digital, data medis lebih mudah diakses dan lebih rentan terhadap peretasan atau penyalahgunaan. Misalnya, dalam proses transmisi data medis secara online, ada risiko bahwa informasi sensitif seperti hasil tes laboratorium atau riwayat medis pasien bisa bocor atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Jika data ini jatuh ke tangan yang salah, bisa ada dampak yang serius terhadap privasi pasien, termasuk potensi penyalahgunaan informasi untuk tujuan yang merugikan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan bahwa dokter yang melakukan konsultasi medis online harus dilengkapi dengan pelatihan khusus mengenai cara melindungi data pasien. Mereka juga harus memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pasien dalam konsultasi online adalah transparan dan dapat dipahami, sehingga pasien dapat membuat keputusan yang terinformasi tentang perawatan mereka.

### **Rekomendasi untuk Praktik Medis dan Kebijakan Publik**

---

<sup>32</sup> Karo, R. K. (2019). Aspek Hukum Konsultasi Dokter Melalui Media Online di Indonesia. *Tadulako Master Law Journal*, 3(2), 89-112.

Berdasarkan temuan penelitian ini, ada sejumlah rekomendasi penting yang diajukan untuk meningkatkan praktik medis dan kebijakan publik dalam konteks layanan konsultasi medis online. Pertama, peningkatan pelatihan dan pendidikan bagi dokter yang terlibat dalam telemedicine sangat diperlukan. Dokter harus memahami tidak hanya aspek teknis dari platform yang mereka gunakan tetapi juga bagaimana berkomunikasi secara efektif dengan pasien dalam format yang berbeda dari konsultasi tatap muka. Misalnya, pelatihan bisa mencakup cara menjelaskan diagnosis atau instruksi perawatan dengan jelas melalui teks atau video call, serta cara menilai kondisi pasien dengan menggunakan alat digital yang tersedia.

Kedua, regulasi yang ada harus diperbarui dan diperluas untuk mencakup standar tanggung jawab yang lebih spesifik bagi dokter dalam konteks telemedicine. Ini bisa mencakup panduan tentang bagaimana menangani situasi di mana teknologi gagal atau informasi yang diberikan pasien tidak cukup, serta bagaimana memastikan bahwa pasien tetap menerima standar perawatan yang layak meskipun dalam format digital. Selain itu, regulasi juga harus memberikan perlindungan yang lebih kuat bagi pasien, termasuk hak atas privasi dan keamanan data mereka.

Terakhir, penelitian ini mengusulkan bahwa pembuat kebijakan perlu mempertimbangkan pengembangan sistem pengawasan dan evaluasi yang lebih baik terhadap layanan telemedicine. Sistem ini bisa berfungsi untuk memantau kualitas perawatan yang diberikan dan memastikan bahwa standar yang diterapkan tetap tinggi dan sesuai dengan perkembangan teknologi. Misalnya, evaluasi berkala terhadap penggunaan AI dalam diagnosis dapat memastikan bahwa teknologi tersebut benar-benar memberikan manfaat yang diharapkan tanpa mengorbankan kualitas perawatan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan bahwa pasien dapat menerima perawatan yang aman dan efektif, sementara dokter dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih baik dalam lingkungan medis yang semakin digital.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tanggung jawab hukum dokter dalam layanan konsultasi medis online adalah isu yang kompleks dan memerlukan perhatian serius. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital, layanan konsultasi medis online telah menjadi semakin umum, memberikan akses yang lebih luas kepada pasien. Namun, di balik kemajuan ini, muncul tantangan signifikan, terutama dalam hal ketidakpastian hukum dan risiko kesalahan diagnosis akibat keterbatasan pemeriksaan fisik. Regulasi yang ada saat ini

masih belum memadai untuk mengatur tanggung jawab hukum dokter secara jelas dalam konteks konsultasi medis online, yang berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dan menghambat perlindungan yang memadai bagi pasien. Selain itu, risiko kelalaian diagnosis meningkat karena dokter harus bergantung pada informasi yang diberikan oleh pasien secara online, tanpa adanya pemeriksaan fisik yang mendalam. Untuk mengatasi tantangan ini, penelitian ini merekomendasikan pengembangan regulasi yang lebih rinci dan komprehensif, peningkatan standar operasional prosedur, dan pemberian pendidikan serta pelatihan yang memadai bagi dokter. Penggunaan teknologi yang canggih juga diperlukan untuk meningkatkan akurasi diagnosis, namun harus diiringi dengan kesadaran akan potensi risikonya. Kerjasama lintas disiplin antara pemerintah, lembaga kesehatan, dan akademisi sangat penting dalam merumuskan kebijakan yang efektif dan solusi yang holistik. Dengan demikian, perbaikan regulasi, peningkatan kualitas pelayanan, dan peningkatan kesadaran masyarakat menjadi langkah krusial untuk memastikan layanan konsultasi medis online dapat memberikan manfaat maksimal dan perlindungan yang optimal bagi pasien

**DAFTAR PUSTAKA**

- Al Idarus, H. A. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dokter Online Menurut Hukum Positif Dan Maqashid Syariah. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 3102-3119.
- ALDI, A. (2022). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN DALAM LAYANAN JASA KONSULTASI DOKTER DI APLIKASI HALODOC DITINJAU DARI HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF (Studi Kasus di Aplikasi Halodoc) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG).
- Ariyanti, S., Ilmy, S. K., Tinungki, Y. L., Yanti, N. P. E. D., Juwariyah, S., Waras, N. G. T., ... & Sari, F. N. (2023). *Keselamatan Pasien dan Keselamatan Kesehatan Kerja*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Budiyanti, R. T., & Herlambang, P. M. (2021). Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 1(01), 1-10.
- Budiyanti, R. T., Herlambang, P. M., & Nandini, N. (2019). Tantangan Etika dan Hukum Penggunaan Rekam Medis Elektronik dalam Era Personalized Medicine. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 49-54.

- Fadillah, Y. (2023). URGENSI PENYELESAIAN DUGAAN KASUS KELALAIAN MEDIS YANG MENGAKIBATKAN HILANGNYA NYAWA DALAM PERSPEKTIF RESTORATIVE JUSTICE SEBAGAI PERLINDUNGAN HUKUM DOKTER (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS PASUNDAN).
- Fauzi, A. A., Kom, S., Kom, M., Budi Harto, S. E., Mm, P. I. A., Mulyanto, M. E., ... & Rindi Wulandari, S. (2023). Pemanfaatan Teknologi Informasi di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Firmansyah, Y., & Widjaja, G. (2022). Pemberlakuan Clinical Pathway Dalam Pemberian Layanan Kesehatan Dan Akibat Hukumnya. *Cross-border*, 5(1), 536-573.
- Halajur, U. (2019). Promosi Kesehatan di tempat kerja. Wineka Media.
- Hamzah, I. F. (2024). Telekesehatan dan Telemedisin: Perspektif Hukum Kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 2(2), 125-131.
- HIDAYAT, M. S. (2024). REKONSTRUKSI REGULASI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN TELEMEDICINE YANG BERBASIS NILAI KEADILAN (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Hutomo, M., & Suhartana, L. W. P. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna Jasa Layanan Kesehatan Online. *Jurnal Education and development*, 8(3), 967-967.
- Jayanti, N. K. (2009). Penyelesaian hukum dalam malapraktik kedokteran. Pustaka Yustisia.
- Karo, R. K. (2019). Aspek Hukum Konsultasi Dokter Melalui Media Online di Indonesia. *Tadulako Master Law Journal*, 3(2), 89-112.
- Larassati, R., Nurifai, S. H., & Azzahra, S. K. H. (2024). Telemedicine Sebagai Portal Komunikasi Untuk Konsultasi Kesehatan Jarak Jauh. *Action Research Literate*, 8(2), 139-144.
- Leksono, P., & Nita, S. (2019, November). Rancang Bangun Sistem Informasi Konsultasi Medis Berbasis Website. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENATIK)* (Vol. 1, No. 1, pp. 55-60).
- Lestari, R. D. (2023). Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Hukum Bagi Dokter Dan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Telemedicine Berbasis Nilai Keadilan (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG).
- Mangkey, M. D. (2014). Perlindungan hukum terhadap dokter dalam memberikan pelayanan medis. *Lex et Societatis*, 2(8).

- Mantili, R. (2019). Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda. *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE: Kajian Ilmiah Hukum*, 4(2), 298-321.
- Mauli, D. (2018). Tanggung jawab hukum dokter terhadap kesalahan diagnosis penyakit kepada pasien. *Cepalo*, 2(1), 33-42.
- Mudakir Iskandar Syah, S. H. M. H. (2019). Tuntutan Hukum Malpraktik Medis. *Bhuana Ilmu Populer*.
- Ramanda, A. T. H. (2021). Tanggung Jawab Hukum Dokter Terhadap Konsultasi Via Online Apabila Pasien Mengalami Kerugian. *YUSTISIA MERDEKA: Jurnal Ilmiah Hukum*, 7(1), 1-8.
- Risdawati, I. (2024). Evolusi Pelayanan Kesehatan: Keabsahan dan Regulasi Telemedicine dalam Hukum Indonesia. *Juris Sinergi Journal*, 1(2).
- Sukertayasa, I. M. A., & Arjawa, A. G. P. (2023). Perlindungan Hukum Pasien Dalam Layanan Konsultasi Kesehatan Online. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 3(02), 81-90.
- Susanti, I. D., & Sulistiadi, W. (2021). Efektivitas Website Rumah Sakit Sebagai Media Informasi Era Pandemi. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 5(2), 151-155.
- Sutrisno, A., Rizkia, N. D., & Fardiansyah, H. (2023). KAJIAN YURIDIS BATASAN DOKTER DALAM MELAKUKAN TINDAKAN MEDIS YANG BUKAN KEWENANGANNYA DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO. 29 TAHUN 2004 TENTANG PRAKTEK KEDOKTERAN. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, 8(3), 60-78.
- Werdhyasari, N. N. (2013). Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Baku E-commerce Lintas Negara di Indonesia (Doctoral dissertation, UAJY).
- Wibowo, C. A., & Muvid, M. B. (2023). Analisis dan Desain Sistem Digital Konsultasi Psikologi. *SATIN-Sains dan Teknologi Informasi*, 9(2), 134-144.
- Widiastuti, W., & Ropii, I. (2024). Implementasi Telemedis di Indonesia: Analisis Hukum Perlindungan Hak Pasien dan Tenaga Medis. *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 5(2), 209-217.
- Yoga, I. G. P. (2018). Pertanggungjawaban Hukum Konsultasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Online. *Kerta Dyatmika*, 15(2), 11-20.