

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Perlindungan hukum preventif dan represif terhadap konsumen pengguna layanan *telemedicine* berbasis digital di Indonesia secara normatif telah tersedia melalui berbagai instrumen hukum, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024, serta berbagai peraturan teknis di bidang kesehatan. Perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui pengaturan hak-hak konsumen, kewajiban penyelenggara layanan kesehatan dan platform digital, standar pelayanan medis, kewajiban pemberian informasi, serta pengaturan mengenai keamanan dan kerahasiaan data medis pasien. Sementara itu, perlindungan hukum represif diwujudkan melalui mekanisme penyelesaian sengketa, tuntutan ganti rugi, serta pemberian sanksi administratif, perdata, dan pidana terhadap pelanggaran yang merugikan konsumen.

Pengaturan perlindungan hukum *telemedicine* di Indonesia masih bersifat sektoral, parsial, dan belum terintegrasi secara sistemik. Setiap regulasi mengatur aspek yang berbeda-beda, tetapi belum membentuk satu konstruksi hukum yang komprehensif mengenai hubungan hukum multipihak antara

dokter, fasilitas pelayanan kesehatan, dan penyelenggara platform digital. Kondisi ini menimbulkan adanya kekosongan norma (*regulatory gap*) dan disharmoni pengaturan, khususnya terkait penentuan subjek hukum yang bertanggung jawab ketika terjadi kerugian akibat kegagalan sistem layanan digital, kesalahan medis jarak jauh, maupun pelanggaran data pribadi pasien. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen *telemedicine* di Indonesia secara faktual belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum yang optimal dan belum mampu menjamin pemulihan hak konsumen secara efektif dalam praktik layanan kesehatan digital.

Konstruksi tanggung jawab hukum dalam layanan *telemedicine* berbasis digital tidak dapat lagi diletakkan secara sederhana pada satu subjek hukum tertentu, melainkan harus dipahami sebagai hubungan hukum multipihak yang melibatkan dokter, fasilitas pelayanan kesehatan, dan penyelenggara platform digital. Kompleksitas karakter layanan *telemedicine*, yang memadukan praktik medis dengan sistem teknologi informasi dan transaksi elektronik, menuntut adanya model pertanggungjawaban hukum yang bersifat integratif, fungsional, dan proporsional.

Penelitian ini merumuskan suatu model tanggung jawab hukum tripartit, yang terdiri atas: (1) *individual liability* pada dokter atau tenaga kesehatan atas kesalahan profesional medis; (2) *institutional liability* pada fasilitas pelayanan kesehatan atas kegagalan sistem pelayanan dan pengawasan internal; serta (3) *platform liability* pada penyelenggara platform digital atas kegagalan sistem elektronik, keamanan data pribadi pasien, dan mekanisme

layanan digital. Selain itu, dalam kondisi tertentu, dimungkinkan pula diterapkannya *shared liability* atau tanggung jawab bersama apabila kerugian konsumen timbul akibat keterkaitan kesalahan antara lebih dari satu subjek hukum.

Model tanggung jawab hukum tripartit ini merupakan konstruksi normatif yang lebih adaptif terhadap karakter layanan kesehatan digital dibandingkan pendekatan tanggung jawab konvensional yang bersifat tunggal. Dengan demikian, model ini tidak hanya memberikan kejelasan pembagian tanggung jawab hukum antar pelaku *telemedicine*, tetapi juga berfungsi sebagai dasar konseptual bagi pembentukan regulasi khusus *telemedicine* yang mampu menjamin kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan optimal bagi konsumen pengguna layanan kesehatan digital.

Model tanggung jawab hukum tripartit yang dirumuskan dalam penelitian ini tidak hanya bersifat konseptual-teoretis, tetapi juga memiliki potensi hilirisasi sebagai model kebijakan hukum yang dapat diadopsi oleh pembentuk regulasi. Model ini memberikan kerangka normatif yang aplikatif dalam membagi secara proporsional tanggung jawab hukum antara dokter, fasilitas pelayanan kesehatan, dan penyelenggara platform digital, sehingga dapat dijadikan rujukan dalam perancangan regulasi khusus *telemedicine* yang lebih adaptif, responsif, dan berorientasi pada perlindungan hak pasien di era transformasi layanan kesehatan digital.

4.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan adanya kekosongan norma, disharmoni pengaturan, serta ketidakjelasan pembagian tanggung jawab hukum antaraktor dalam layanan *telemedicine*, dapat disimpulkan bahwa mekanisme pengawasan *telemedicine* di Indonesia saat ini masih bersifat lemah, fragmentaris, dan belum adaptif terhadap kompleksitas ekosistem kesehatan digital. Pengawasan yang selama ini tersebar pada berbagai sektor belum mampu membentuk satu sistem pengendalian hukum yang efektif terhadap praktik *telemedicine*. Oleh karena itu, secara normatif diperlukan pembentukan suatu rezim pengawasan khusus *telemedicine* yang terinstitusionalisasi dalam bentuk sistem pengawasan terintegrasi lintas sektor, dengan kewenangan regulatif, supervisi, serta penegakan kepatuhan hukum terhadap seluruh penyelenggara *telemedicine*, baik tenaga medis, fasilitas pelayanan kesehatan, maupun platform digital. Sistem pengawasan ini idealnya berada dalam koordinasi Kementerian Kesehatan sebagai *lead sector*, dengan keterlibatan Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam aspek pengawasan sistem elektronik, serta Konsil Kedokteran Indonesia dan organisasi profesi medis dalam pengawasan etik dan profesionalitas layanan.

Diperlukan pengaturan eksplisit mengenai kewajiban audit hukum dan audit sistem digital secara berkala terhadap platform *telemedicine* guna menjamin keandalan sistem, keamanan dan perlindungan data medis pasien, serta kepastian mekanisme pertanggungjawaban hukum apabila terjadi kerugian. Dalam konteks ini, model tanggung jawab hukum tripartit yang

dihasilkan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai *policy model* dalam perumusan peraturan perundang-undangan di bidang *telemedicine*, baik dalam bentuk undang-undang khusus *telemedicine* maupun penguatan regulasi sektoral yang telah ada.

Di samping penguatan mekanisme pengawasan lintas sektor, diperlukan pula penguatan peran kontrol pemerintah secara aktif dalam penyelenggaraan *telemedicine* sebagai bagian dari fungsi negara dalam menjamin hak atas kesehatan warga negara. Kontrol pemerintah tidak hanya bersifat administratif melalui perizinan dan pelaporan, tetapi juga harus mencakup fungsi regulatif, supervisi, dan penegakan hukum terhadap seluruh aktor *telemedicine*. Pemerintah perlu membangun sistem kontrol yang mampu melakukan monitoring berkala terhadap kepatuhan platform digital, kualitas layanan medis jarak jauh, serta keamanan sistem dan data medis, sehingga *telemedicine* tidak berkembang semata sebagai ruang pasar digital, tetapi tetap berada dalam kerangka pelayanan publik yang bertanggung jawab secara hukum.

Penyelenggara layanan *telemedicine*, baik dokter, fasilitas pelayanan kesehatan, maupun platform digital, perlu membangun standar operasional prosedur yang lebih transparan dan akuntabel, khususnya terkait pemberian informasi kepada pasien, mekanisme persetujuan tindakan medis secara elektronik, serta sistem penanganan pengaduan dan sengketa. Platform *telemedicine* juga perlu secara aktif menyediakan fitur pelaporan, rekam jejak layanan, serta sistem dokumentasi medis digital yang dapat diakses oleh pasien

sebagai bentuk perlindungan hukum preventif. Selain itu, tenaga medis yang memberikan layanan *telemedicine* harus dibekali dengan pedoman etik dan kompetensi khusus dalam praktik medis jarak jauh untuk meminimalkan risiko kesalahan profesional dan potensi sengketa hukum.

Penelitian ini masih terbatas pada pendekatan yuridis normatif sehingga belum mengkaji secara empiris praktik *telemedicine* di lapangan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan *socio-legal* atau yuridis empiris guna menganalisis efektivitas penerapan regulasi *telemedicine*, persepsi konsumen terhadap perlindungan hukum yang tersedia, serta praktik pertanggungjawaban hukum oleh platform *telemedicine*. Penelitian lanjutan juga dapat mengkaji perbandingan hukum (*comparative law*) dengan negara lain yang telah memiliki regulasi khusus *telemedicine*, guna merumuskan model regulasi yang lebih adaptif dan kontekstual bagi sistem hukum Indonesia.