

## ASPEK HUKUM KONSULTASI DOKTER MELALUI MEDIA *ONLINE* DI INDONESIA

Rizky Karo Karo<sup>1</sup>, Debora Pasaribu<sup>2</sup>

*Email: rizky.karokaro@uph.edu*  
Universitas Pelita Harapan

*Email: debora.pasaribu@uph.edu*  
Universitas Pelita Harapan

### *Abstract*

*Development of technology, communications and the internet make people life easier and faster. Online systems provide changes to buy foods & goods, reserve online transportation even to get consultation with doctor. This research aims to examine the legal aspects of online consultation between doctor and patient or users, about the limitations that can be given in the consultation. The method used is the normative juridical method, using secondary data in the form of books, journals, articles and related regulations and data analysis techniques used are qualitative descriptive. The results of the study: (1). People can consult & communicate with doctors through the online medium by providing true information about their disease history, use of certain drugs and doctors would give the opinions according to the patient's information and the code of ethics; (2). The consultation of doctors through online media obeyed to the Law on Technology & Information, the Health Act, the Medical Practice Act, Consumer Protection Act.*

**Keywords:** *Doctor; Online Consultation; Patient; Law on Techology and Information*

### *Abstrak*

*Kemajuan teknologi, komunikasi dan internet sekarang ini membuat kegiatan masyarakat menjadi lebih mudah dan cepat. Sistem Online memberikan perubahan dalam membeli barang, memesan transportasi, makanan hingga konsultasi dokter juga dilakukan secara online. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji aspek hukum konsultasi dokter melalui media online di Indonesia, dan batasan dalam konsultasi tersebut. Metode yang digunakan adalah metode yuridis normatif, menggunakan data sekunder berupa buku, artikel dan perundang-undangan yang terkait, teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian adalah (1). Masyarakat berkonsultasi dengan dokter melalui media online dengan memberikan keterangan yang sebenarnya mengenai riwayat penyakit penggunaan obat tertentu dan dokter memberikan pendapat sesuai keterangan tersebut & kode etik praktik kedokteran; (2). Konsultasi dokter melalui media online tunduk pada UU Teknologi & Informasi, UU Kesehatan, UU Praktik Kedokteran, UU Perlindungan Konsumen.*

**Kata Kunci:** *Dokter; Konsultasi Online; Pasien; UU ITE*

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat membuat kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang menjadi berubah. Sebelum lahirnya teknologi informasi konsep pasar misalnya, dimana pembeli dan penjual bertemu, maka sekarang hal tersebut tidak diperlukan lagi. Penjual menjajakan barang-barangnya cukup melalui media online, si pembeli pun tidak perlu repot untuk datang ke toko, cukup klik pada aplikasi yang telah disediakan, mentransfer harga barang yang dipilih, menunggu dalam waktu yang lama dan barang akan diterima di alamat yang telah ditentukan pembeli. Pembayaran dilakukan melalui transfer bank, barang dikirim ke alamat pembeli melalui jasa kurir atau pos.

Bukan hanya konsep pasar yang berubah, tetapi juga merambah kepada dunia kesehatan. Sebelumnya masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai kesehatannya harus datang ke klinik atau tempat praktek dokter atau rumah sakit. Saat ini konsultasi kesehatan dapat dilakukan melalui media online. Kemajuan teknologi memudahkan orang yang hanya ingin berkonsultasi mengenai kesehatannya.

Jikalau dahulu, orang wajib datang ke klinik, rumah sakit untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Sekarang ini, pasien cukup duduk manis di rumah atau di tempat apapun menyalakan telepon genggam, dan

berkonsultasi masalah kesehatannya hanya dengan jari.

Konsultasi dokter melalui media *online* ini adalah hal baru, banyak diminati orang dan memiliki dampak negatif ataupun positif. Dampak positifnya ialah orang dapat dengan cepat bertanya kepada dokter melalui *HP* tentang masalah kesehatannya. Namun, dampak negatifnya adalah bagaimana cara dokter mengetahui dengan benar kondisi tubuh pasien tersebut? Apakah batasan yang dimiliki dokter dalam memberikan pendapat mengenai masalah kesehatan tersebut?

Menurut Ria Hapsari sebagaimana yang dimuat oleh redaksi [www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com), kehadiran konsula sebagai *platform* penyedia layanan kesehatan telah memberikan cukup banyak manfaat. Konsultasi kesehatan menjadi sangat mudah, respons dokter di dalam fitur *chat* (percakapan) sangat cepat dan penjelasannya juga jelas, ketika saran dokter dipraktikan, ada dampak positifnya<sup>1</sup>.

Pendapat positif juga diberikan oleh seorang dokter, dr.Irwan Heriyanto, MARS sebagaimana dikutip oleh redaksi [www.kompas.com](http://www.kompas.com), dr. Irwan mengatakan bahwa konsultasi dokter secara *online* adalah

---

<sup>1</sup> Toni B (editor). 15 Juni 2016. *Konsultasi Kesehatan Online Mulai Memberikan Dampak Positif Bagi Masyarakat*. [Diakses dari <http://www.tribunnews.com/kesehatan/2016/06/15/konsultasi-kesehatan-online-mulai-memberikan-dampak-positif-bagi-masyarakat?page=all> tanggal 2 Mei 2018].

sebuah terobosan untuk mempersingkat waktu, dan penting untuk mendapat respon cepat atas suatu masalah kesehatan<sup>2</sup>.

Payung hukum yang mengatur tentang dokter dan pasien serta kesehatan di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (selanjutnya disebut UU Praktik Kedokteran) dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (selanjutnya disebut UU Kesehatan). Tanggung jawab profesional profesi kedokteran di Indonesia diatur dalam suatu Kode Etik Kedokteran Indonesia (selanjutnya disebut KODEKI).

Perkembangan teknologi yang pesat tersebut membuat hukum berjalan tertatih-tatih di belakang jika Pemerintah tidak cepat memberikan perlindungan, perkembangan teknologi akan disalahgunakan oleh banyak pihak. Namun, pada tahun 2008, Pemerintah Indonesia melalui Instansi yang terkait dan berwenang telah mengantisipasi hal tersebut dengan menerbitkan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (selanjutnya disebut UU ITE).

Konsultasi dokter melalui media *online* seharusnya tunduk pada UU ITE. Para penyedia jasa konsultasi melalui sistem elektronik wajib mematuhi UU ITE. Penyedia jasa tersebut harus merancang sistem yang baik, dan aman serta dapat menjaga kerahasiaan data.

Pelayanan kesehatan melalui *online* ini sebaiknya diatur lebih lanjut dalam peraturan khusus. Terobosan konsultasi dari konservatif ke *online* atau daring wajib dilindungi oleh hukum, baik perlindungan bagi dokter, penyelenggara sistem dan terlebih penting bagi pasien atau konsumen pengguna media *online*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Penulis mengangkat permasalahan sebagai berikut: (1). Bagaimana penyelenggaraan konsultasi dokter melalui media *online* di Indonesia? (2). Bagaimana hak dan kewajiban antara pasien dengan dokter dalam konsultasi melalui media *online*? (3). Bagaimana hak dan kewajiban antara dokter dengan penyedia jasa konsultasi *online* tersebut?

## **METODE**

### **Sifat Penulisan**

Penulisan ini menggunakan penelitian hukum normative. Penelitian hukum normatif adalah suatu proses menemukan satu prinsip hukum, doktrin

<sup>2</sup> Lusia Kus A. 9 April 2016. *Konsultasi Kesehatan Online, Kapan Dibutuhkan?* [Diakses dari <https://lifestyle.kompas.com/read/2016/04/09/100000123/Konsultasi.Kesehatan.Online.Kapan.Dibutuhkan> . Tanggal 2 Mei 2018]

hukum untuk menjawab permasalahan yang dihadapi. Penulisan ini digunakan untuk menghasilkan argumentasi, atau konsep baru dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.<sup>3</sup>

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data dalam penulisan ini adalah data sekunder. Data sekunder akan penulis kumpulkan dengan cara studi pustaka, yang meliputi buku, jurnal, hasil penelitian yang relevan, peraturan hukum yang relevan.

Penulis akan menggunakan bahan hukum primer seperti:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen)
- c) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (selanjutnya disebut UU Praktik Kedokteran)
- d) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (selanjutnya disebut UU Kesehatan);
- e) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE)

f) Kode Etik Kedokteran Indonesia (selanjutnya disebut KODEKI).

g) Peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan topik permasalahan penulis.

Penulis menggunakan bahan hukum sekunder untuk memberi penjelasan mengenai bahan hukum primer yang didapatkan dari artikel, jurnal. Penulis menggunakan bahan hukum tersier untuk memperjelas kelengkapan informasi bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus.

### **Analisis Data**

Teknik analisis data adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan dan dianalisis secara lebih mendalam.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yakni pengolahan data yang diperoleh melalui dokumentasi, dan studi pustaka sehingga diperoleh informasi yang berupa ucapan dan tulisan untuk dapat digambarkan dalam kata-kata atau kalimat.<sup>4</sup>

Penulis akan memusatkan perhatian pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan-satuan gejala manusia, atau pola yang dianalisis gejala-gejala sosial budaya dengan menggunakan kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan untuk

---

<sup>3</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana, Bandung, hlm.35

---

<sup>4</sup> Saifudin Azwar, 2004, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm.7

memperoleh gambaran mengenai pola-pola yang berlaku.

Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan hasil olahan data kualitatif yang disusun secara terperinci dengan sistematika sebagai berikut<sup>5</sup>:

a) Reduksi Data

Reduksi data meliputi proses pemilihan, pemusatan perhatian, transformasi data dari peraturan perundang-undangan, contoh kasus nyata yang telah diputus dan memiliki kekuatan hukum tetap.

b) Penyajian Data

Data akan disajikan dalam bentuk tabel, bagan, ataupun bentuk teks narasi.

c) Penarikan Kesimpulan

Penulis akan melakukan upaya untuk mencari makna dan kesimpulan dari permasalahan yang ada, pola-pola penjelasan, dan alur sebab akibat.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Upaya Kesehatan dan Pelayanan Kesehatan

Definisi upaya kesehatan sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Angka 11 UU Kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau

serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.

Berdasarkan Pasal 47 UU Kesehatan, upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Kegiatan-kegiatan untuk mendukung program upaya kesehatan tersebut antara lain: a. pelayanan kesehatan, b. peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit, c. penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit<sup>6</sup>. Pelayanan kesehatan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin<sup>7</sup>. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau

<sup>5</sup> Molcong, 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosda Karya, Bandung, hlm.28

<sup>6</sup> Pasal 1 Angka 13 UU Kesehatan.

<sup>7</sup> Pasal 1 Angka 14 UU Kesehatan.

serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekasjengok2018

penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya<sup>8</sup>.

Peran masyarakat untuk mendukung upaya kesehatan, dan pelayanan kesehatan di era digital diwujudkan dalam bentuk konsultasi dokter melalui media *online*. Namun menurut hemat **Penulis**, pelayanan kesehatan melalui media *online* tidak bisa dalam tahap pelayanan kesehatan kuratif, karena pelayanan kesehatan kuratif harus dilakukan secara tatap muka, dilakukan pemeriksaan menggunakan alat-alat kedokteran hingga bisa diberikan kesimpulan medis.

Berdasarkan Pasal 54 ayat (1) UU Kesehatan, penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan non-diskriminatif. Menurut hemat **Penulis**, penyelenggara wajib membuat sistem pelayanan konsultasi dokter *online* yang aman, tidak mudah diretas oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

Menurut Benyamin L, terselenggaranya pelayanan kesehatan yang baik karena telah memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut: 1. Terbatas pada pengobatan

yang didasarkan atas ilmu kedokteran; 2. Menekankan pencegahan; 3. Kerja sama yang baik antara pasien dengan dokter; 4. Koordinasi semua jenis spesialisasi pelayanan medis<sup>9</sup>.

### **Perbedaan Konsultasi Dokter Melalui Media *Online* Dengan Konsultasi Dokter Konvensional**

Konsultasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pertukaran pikiran untuk mendapatkan kesimpulan (nasihat, saran) yang sebaik-baiknya. Konsultasi medis menurut KBBI adalah perundingan antara pemberi dan penerima layanan kesehatan yang bertujuan mencari penyebab timbulnya penyakit dan menentukan cara pengobatannya.

Kemajuan teknologi membuat konsultasi dokter berubah, dari yang konvensional menuju konsultasi daring atau *online*. Di bawah ini penulis memaparkan perbedaan antara konsultasi online dengan konsultasi secara konvensional sebagai berikut:

---

<sup>8</sup> Pasal 1 Angka 15 UU Kesehatan

---

<sup>9</sup> Benyamin Lumenta. (1989). *Pelayanan Medis, Citra, Konflik, dan Harapan*. Yogyakarta: Kanisius. hlm.15.

No.	Konsultasi Dokter Konvensional	Konsultasi Dokter <i>Online</i>
1.	Pasien harus datang ke klinik atau rumah sakit	Pasien tidak perlu datang cukup menggunakan <i>handphone</i> , dapat dilakukan dimana saja.
2.	Pasien harus mendaftar dan mengantri	Pasien tidak perlu mendaftar
3.	Pasien harus membayar setelah berkonsultasi/diperiksa	Pasien tidak perlu membayar (gratis), kecuali dokter tertentu yang mengharuskan pengguna mentransfer sejumlah uang agar dapat melakukan konsultasi.
4.	Pasien diperiksa secara manual dengan menggunakan alat-alat kedokteran (stetoskop dan sebagainya)	Pasien tidak diperiksa dengan menggunakan alat-alat kedokteran (stetoskop dan sebagainya)
5.	Pasien diberi resep/ obat untuk diminum/digunakan sesuai hasil diagnosa.	Pasien ditanya obat apa yang biasa diminum. Sebaiknya pasien tidak diberi obat tanpa ada pemeriksaan.
6.	Pasien selain berkonsultasi, diperiksa dan diberi resep/obat.	Pasien hanya dapat berkonsultasi saja.

Berdasarkan tabel di atas, jelas terlihat kelebihan dan kekuarangan dari keduanya. Apabila pasien hanya mau bertanya sekitar kesehatan secara umum, maka konsultasi *online* menjadi pilihan terbaik. Sementara itu bila pasien dalam keadaan mendesak untuk segera dilakukan tindakan tertentu maka jelas harus datang ke klinik atau rumah sakit terdekat atau dimana pasien tersebut berobat.

Oleh karena itu, menurut hemat penulis, jika pasien mengalami masalah kesehatan yang cukup serius, sebaiknya konsultasi langsung ke klinik atau rumah

sakit agar diagnosanya lebih tepat dan akurat. Konsultasi dokter *online* dapat dijadikan *second opinion* jika pasien/pengguna ragu atau hanya menginginkan pilihan lain terhadap saran dokter yang telah diberikan.

### **Kewajiban Penyedia Aplikasi Konsultasi Dokter *Online* Menurut UU ITE**

UU ITE mengakomodir peran masyarakat untuk peningkatan pemanfaatan teknologi informasi melalui penggunaan dan penyelenggaraan sistem elektronik dan

transaksi elektronik. Peran masyarakat tersebut salah satunya diwujudkan dalam layanan konsultasi dokter melalui media *online*.

Menurut hemat **Penulis**, layanan konsultasi dokter melalui media *online* adalah salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik. Layanan konsultasi *online* tersebut membuat pasien ataupun masyarakat dapat mudah dan cepat mengakses serta berkonsultasi jika mengalami gangguan kesehatan. Di Indonesia, aplikasi layanan konsultasi ini sangat berkembang pesat dan banyak, hal ini menandakan bahwa perkembangan teknologi informasi sangat cepat.

Berdasarkan riset yang **penulis** lakukan banyak sekali penyedia-penyedia layanan konsultasi dokter melalui media *online* baik melalui *website* ataupun aplikasi program *handphone* di Indonesia, beberapa diantaranya seperti: 1. “ALODOKTER” yang dikelola oleh PT. Sumo Teknologi Solusi. Aplikasi ALODOKTER menyediakan jenis-jenis layanan yang dapat diakses seperti: (a). artikel kesehatan, (b). Tanya dokter, (c). cari rumah sakti, (d). cari dokter.<sup>10</sup>; 2. “HALODOC yang dikelola oleh PT Media Dokter Investama<sup>11</sup>”; 3. “KLIKDOKTER” yang dioperasikan oleh PT Medika Komunika Teknologi yang menyediakan

jenis-jenis layanan yang dapat diakses seperti: (a). indeks penyakit; (b). indeks obat; (c). daftar dokter spesialis; (d). aplikasi layanan *live chat*, komunikasi langsung; (e). info sehat; (f). Tanya dokter; (g). video kesehatan<sup>12</sup>; 4. “DOKTER.ID yang dikelola oleh PT. ARE GEE<sup>13</sup>.”

Salah satu tujuan situs ‘dokterid’, ‘Dokter Indonesia’ adalah untuk memberikan rekomendasi dokter dan produk berdasarkan diagnosis dari data yang pasien/pengguna masukkan ke dalam situs. Keakuratan diagnosis yang dibuat di situs ini bergantung pada keakuratan data yang pasien/pengguna masukkan di situs. Merupakan tanggung jawab pasien/pengguna untuk memasukkan data akurat agar dapat dilakukan diagnosis dan rekomendasi yang akurat. Pasien/pengguna juga bertanggung jawab untuk memilih sendiri dokter yang anda inginkan dari daftar rekomendasi.

Tim situs ‘Dokter Indonesia’ tidak bertanggung jawab atas diagnosis yang dihasilkan dari data tidak akurat yang pasien/pengguna masukkan ke dalam situs ini. Tim situs ‘Dokter Indonesia’ juga tidak bertanggung jawab atas tindakan yang

<sup>10</sup> Tim ALODOKTER. (2016). *Syarat dan Ketentuan* diakses dari <https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan> [tanggal 4 Mei 2018].

<sup>11</sup> <https://www.halodoc.com/syarat-dan-ketentuan>

<sup>12</sup> Tim KLIKDOKTER. (2016). *Tentang Kami*. Diakses dari <https://www.klikdokter.com/pages/tentang-kami> [tanggal 4 Mei 2018]

<sup>13</sup> Tim Dokter Indonesia. (2018). *Tentang Kami*. (Diakses dari <https://www.dokter.id/footer/tentang-kami> [tanggal 4 Mei 2018]

diambil oleh dokter yang Anda pilih secara pribadi dari daftar rekomendasi<sup>14</sup>.

Menurut dr.Daeng M. Faqih, M.H., Ketua Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia sebagaimana dikutip oleh redaksi [www.kompas.com](http://www.kompas.com) mengatakan bahwa konsultasi dokter lewat aplikasi adalah kontak pertama atau *initial process* agar masyarakat bisa mengetahui kondisinya dari sumber yang benar, bukan asal mencari di internet.<sup>15</sup>

Program konsultasi dokter melalui media *online* diatur dalam UU ITE. Menurut hemat penulis, media *online* adalah sistem elektronik. Pasal 1 Angka 5 UU ITE memberikan definisi sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Konsultasi dokter melalui media *online* mengharuskan pengguna, pasien untuk memasukan data-data pribadi, seperti nama, alamat *e-mail* (surat elektronik), nomor telepon, tempat/tanggal lahir, golongan darah, berat badan, tinggi badan, alamat,

menyediakan layanan untuk menggunggah/*upload* riwayat rekam medis.

Menurut hemat penulis, data yang diberikan oleh pengguna/pasien tersebut adalah dokumen elektronik. Berdasarkan Pasal 1 Angka 4 UU ITE, definisi Dokumen elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Nama-nama program konsultasi dokter *online* tersebut diselenggarakan oleh badan hukum. Berdasarkan Pasal 1 Angka 6a, definisi penyelenggara sistem elektronik adalah setiap orang, penyelenggara Negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola dan/atau mengoperasikan sistem elektronik, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna sistem elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.

Lalu, menjadi pertanyaan besar, apakah pengelola tersebut dapat secara bebas mempergunakan data pasien/pengguna

<sup>14</sup> Tim dokter.id. (2013-2018). *Syarat & Ketentuan*. Diakses dari <https://www.dokter.id/footer/syarat-ketentuan> [tanggal 5 Mei 2018]

<sup>15</sup> Lusya Kus A. 9 April 2016. *Konsultasi Kesehatan Online, Kapan Dibutuhkan?* [Diakses dari <https://lifestyle.kompas.com/read/2016/04/09/100000123/Konsultasi.Kesehatan.Online.Kapan.Dibutuhkan> . Tanggal 2 Mei 2018]

secara sembarangan ataupun dengan tidak menjaga keamanan data tersebut sehingga mudah bocor dan digunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab?

UU ITE jo. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP 82/2012) telah mengatur dengan tegas kewajiban penyedia sistem elektronik. **Penulis** akan paparkan dibawah ini:

1. Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan<sup>16</sup>;
2. Setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal<sup>17</sup> dan aman<sup>18</sup> serta bertanggung jawab<sup>19</sup> terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya<sup>20</sup>.
3. Wajib menjamin: a. tersedianya perjanjian tingkat layanan; b. tersedianya perjanjian keamanan terhadap jasa layanan teknologi informasi yang digunakan; c. keamanan

informasi dan sarana komunikasi internal yang diselenggarakan<sup>21</sup>;

4. Menjaga rahasia, keutuhan, dan ketersediaan data pribadi yang dikelolanya<sup>22</sup>;
5. Menjamin bahwa perolehan, penggunaan, dan pemanfaatan data pribadi berdasarkan persetujuan pemilik data pribadi, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan<sup>23</sup>;
6. Menjamin penggunaan atau pengungkapan data dilakukan berdasarkan persetujuan dari pemilik data pribadi tersebut dan sesuai dengan tujuan yang disampaikan kepada pemilik data pribadi pada saat perolehan data<sup>24</sup>;
7. Wajib menjaga kerahasiaan, keutuhan, keautentikan, keteraksesan, ketersediaan, dan dapat ditelusurinya suatu informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>25</sup>;
8. Wajib menyediakan fitur sesuai dengan karakteristik sistem elektronik yang digunakannya<sup>26</sup>;

Berdasarkan hal tersebut, penyedia layanan jasa konsultasi dokter *online* harus dapat menjaga keamanan data pengguna, kerahasiaan data pengguna, dan hal-hal

---

<sup>16</sup> Pasal 9 UU ITE

<sup>17</sup> Penjelasan Pasal 15 ayat (1), “andal” artinya sistem elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya

<sup>18</sup> Penjelasan Pasal 15 ayat (1), “aman” artinya sistem elektronik terlindungi secara fisik dan nonfisik.

<sup>19</sup> Penjelasan Pasal 15 ayat (1), “beroperasi sebagaimana mestinya” artinya sistem elektronik memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya.

<sup>20</sup> Pasal 15 ayat (1) UU ITE

---

<sup>21</sup> Pasal 12 ayat (1) PP 82/2012

<sup>22</sup> Pasal 15 ayat (1) huruf a PP 82/2012

<sup>23</sup> Pasal 15 ayat (1) huruf b PP 82/2012

<sup>24</sup> Pasal 15 ayat (1) huruf c PP 82/2012

<sup>25</sup> Pasal 22 ayat (1) PP 82/2012

<sup>26</sup> Pasal 26 ayat (1) PP 82/2012

lainnya. Jikalau terbukti melanggar, maka sanksi pidana dan/atau sanksi administratif dapat diberikan.

Selain itu, penyedia sistem *online* harus memastikan bahwa setiap informasi yang diberikan adalah benar, dan bukan berita bohong karena jika info tersebut adalah palsu *hoax* maka diancam pidana berdasar UU ITE.

Jikalau penyedia sistem konsultasi dokter *online* dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE, maka jika terbukti orang tersebut dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)<sup>27</sup>.

### **Aspek Hukum Perjanjian dalam Konsultasi Dokter Melalui Media Online**

Kegiatan konsultasi dokter melalui media *online* memerlukan unsur-unsur hukum perjanjian. Perjanjian antara dokter dengan penyedia layanan, perjanjian antara dokter dengan pasien, perjanjian antara pasien dengan penyedia layanan. Oleh karena itu, **Penulis** akan memaparkan aspek-aspek hukum perjanjian.

Menurut R. Subekti, suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain, atau dimana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>28</sup> Menurut R. Wirjono Prodjodikoro, suatu perjanjian adalah suatu perbuatan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu<sup>29</sup>. Berdasarkan Pasal 1313 KUH.Perdata memberikan definisi bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

KUH. Perdata Pasal 1320 dengan tegas mengatur bahwa Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya. Berdasarkan Pasal 1321 dengan tegas diatur bahwa 'tiada kata sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan' ;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan. Berdasarkan Pasal 1330, tak cakap untuk membuat suatu perjanjian adalah a. orang-orang yang belum

<sup>27</sup> Pasal 45A ayat (1) UU ITE

<sup>28</sup> R. Subekti. (2001). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa. Hlm.36.

<sup>29</sup> R. Wirjono Prodjodikoro. (1986). *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Bandung: PT. Bale. Hlm.9.

dewasa, b. mereka yang ditaruh di bawah pengampuan, c. orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang;

3. Suatu hal tertentu. Suatu hal yang dapat dijadikan obyek tertentu dalam suatu perjanjian, misalnya benda yang obyek kontrak tersebut haruslah barang yang dapat diperdagangkan<sup>30</sup>;

4. Suatu sebab yang halal. Berdasarkan Pasal 1337 Kuh.Perdata, suatu sebab adalah terlarang, jika dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.

Menurut hemat **penulis**, dasar hukum Pasal 1320 Kuh.Perdata, juga berlaku dalam sistem konsultasi *online*, kesepakatan antara dokter dengan pasien terjadi jika pasien telah memilih dokter tertentu dan memencet tombol *chat* pada aplikasi atau jika pasien ataupun pengguna tertentu mengharuskan untuk membayar tertentu, jika pengguna/pasien menerima syarat tersebut dan membayarkannya maka, pasien dan dokter tersebut telah sepakat melalui aplikasi media *online*.

Menurut hemat **Penulis**, kecakapan dalam konsultasi dokter *online* masih menjadi pertanyaan karena dapat saja orang memalsukan identitasnya, membuat salah

tanggal ataupun umurnya, misalnya anak tersebut masih usia sekolah menengah, 14 tahun, namun saat *chatting* usia tersebut tidak akan ketahuan. Menurut hemat **Penulis**, pada saat *chatting* jikalau konsultasi telah mengarah ke topik yang lebih khusus, dokter atau penyedia aplikasi mengembangkan sistem untuk dapat menggunggah/meng-*upload* Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Menurut hemat **Penulis**, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal terpenuhi dalam konsultasi dokter *online*. Suatu hal tertentu adalah konsultasi, pelayanan jasa dari dokter kepada pasien melalui sarana aplikasi *online*, dan hal tersebut tidak dilarang oleh Undang-Undang, karena penyedia jasa tunduk pada UU ITE, dan dokter tunduk pada UU Praktik Kedokteran atau UU Kesehatan.

Jika, seorang dokter, pasien, atau penyedia sistem konsultasi *online* telah sepakat dalam suatu perjanjian, maka akan menimbulkan akibat hukum. Menurut J. Satrio pada umumnya, suatu perjanjian akan menimbulkan akibat hukum yakni<sup>31</sup>: perjanjian mengikat para pihak sebagai Undang-Undang atau Asas *Pacta Sunt Servanda* sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1338 Kuh.Perdata, 'semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku undang-undang bagi mereka yang membuatnya.'

<sup>30</sup> Pasal 1332 Kuh.Perdata.

<sup>31</sup> J. Satrio. (1992). *Hukum Perjanjian*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm.57.

Menurut hemat **Penulis**, jika pasien telah memilih untuk melakukan konsultasi dengan memilih tombol ‘mulai *chat*’ maka dokter dan pasien telah terikat dalam perjanjian. Oleh karena itu pengguna/pasien harus memberikan keterangan/data yang sebenarnya, penyakit/keluhan yang dirasakan agar dokter dapat memberikan saran yang tepat.

### **Kesepakatan Penyelenggaraan Praktik Kedokteran Melalui Aplikasi *Online* Antara Dokter dengan Penyedia Aplikasi *Online***

Konsultasi dokter secara online adalah sama dengan konsultasi yang dilakukan secara konvensional. Konsultasi ini juga patuh dengan UU Praktik Kedokteran Pasal 39 yang mengatur “Praktik kedokteran diselenggarakan berdasarkan pada kesepakatan antara dokter atau dokter gigi dengan pasien dalam upaya untuk pemeliharaan kesehatan, pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan.” Kesepakatan adalah salah satu syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kuh. Perdata.

Perjanjian yang timbul antara dokter dengan penyedia aplikasi *online* adalah perjanjian yang memiliki hak dan kewajiban, misalnya penyedia aplikasi berhak memuat profil/keterangan biodata keahlian dokter

tersebut, dokter berkewajiban untuk tunduk dalam menjalankan kewajiban.

Dokter yang tergabung dalam aplikasi konsultasi dokter *online* adalah dokter-dokter yang berkompoten dan telah memenuhi syarat praktik menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun kewajiban yang harus dipenuhi adalah memiliki surat tanda registrasi dokter (selanjutnya disebut STRD) dan surat tanda registrasi dokter gigi (STRDG) yang masih berlaku sebagaimana diwajibkan dalam Pasal 29 UU Praktik Kedokteran. Jika dokter atau dokter gigi telah memiliki STRD atau STRDG maka dokter tersebut memiliki wewenang untuk: a. mewawancarai pasien; b. memeriksa fisik dan mental pasien; c. menentukan pemeriksaan penunjang; d. menegakan diagnosis; e. menentukan penatalaksanaan dan pengobatan pasien; f. melakukan tindakan kedokteran atau kedokteran gigi; g. menulis resep obat dan alat kesehatan; h. menerbitkan surat keterangan dokter atau dokter gigi; i. menyimpan obat dalam jumlah dan jenis yang diizinkan; dan j. meracik dan menyerahkan obat kepada pasien, bagi yang praktik di daerah terpencil yang tidak ada apotek<sup>32</sup>.

Penyedia sistem elektronik, konsultasi dokter melalui media *online* mewajibkan dokter teregistrasi dengan Ikatan Dokter

<sup>32</sup> Pasal 35 ayat (1) UU Praktik Kedokteran.

Indonesia (IDI), dokter diwajibkan untuk memberikan daftar diagnosis banding dan jenis pemeriksaan yang mungkin akan dijalani untuk mengetahui secara pasti penyebab kondisi yang dialami<sup>33</sup>.

Selain itu, jika memungkinkan untuk mencantumkan faktor risiko dan cara-cara pengobatan serta pencegahan yang dapat dilakukan sendiri di rumah serta menyarankan untuk bertemu langsung dengan dokter untuk diagnosis<sup>34</sup>.

### **Kesepakatan Penyelenggaraan Praktik Kedokteran Melalui Aplikasi *Online* Antara Pasien/Pengguna dengan Penyedia Sistem Layanan *Online***

Hubungan antara pasien/penggunaan dengan penyedia sistem layanan *online* adalah hubungan hukum. Penyedia sistem adalah penghubung konsultasi dokter dengan pasien/pengguna. Oleh karena itu pasien/pengguna wajib melakukan pendaftaran akun.

Menurut **Penulis**, pendaftaran akun diberikan dalam bentuk pemberian informasi yang akurat, terkini dan lengkap, misalnya namun tidak terbatas pada nama, alamat, nomor telepon, tanggal lahir, alamat email. Penyedia sistem juga dapat meminta pemberian informasi berupa tambahan

dokumen, memverifikasi detail bank atau fasilitas pembayaran yang dimiliki pengguna/pasien. Pengguna/pasien dilarang untuk memberitahukan akun pribadi tersebut kepada orang lain guna menghindari penyalahgunaan akun.

Menurut hemat **penulis**, pasien/pengguna yang melakukan konsultasi atau memilih program/fitur yang diinginkan sepenuhnya bertanggung jawab secara pribadi atas pilihannya tersebut.

Misalnya, Penyedia layanan jasa 'alodokter' memiliki fitur/program 'cari rumah sakit dan cari dokter'. Informasi yang diberikan dipublikasikan untuk membantu pasien/pengguna memilih Penyedia Layanan atau penyedia layanan kesehatan lainnya yang dianggap sesuai dengan kebutuhan kesehatan. Pasien/pengguna bertanggung jawab sepenuhnya atas keputusan apa pun yang diambil dalam memilih produk dan layanan yang ditawarkan oleh Penyedia Layanan atau penyedia layanan kesehatan lainnya, atau dalam melakukan perawatan medis apa pun yang disarankan setelah komunikasi pasien/pengguna dengan Penyedia Layanan atau penyedia layanan kesehatan apa pun<sup>35</sup>; dan

### **Kesepakatan Penyelenggaraan Praktik Kedokteran Melalui Aplikasi *Online* Antara Pasien dengan Dokter**

---

<sup>33</sup> Tim Alodokter. (2016). *Ingin Bergabung dengan Tim Dokter Alodokter?* Diakses dari <https://www.alodokter.com/join-doctor> [tanggal 10 Mei 2018].

<sup>34</sup> *Ibid.*

---

<sup>35</sup> Tim Alodokter. (2016). *Syarat dan Ketentuan*. Diakses dari <https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan> [diakses tanggal 10 Mei 2018]

Menurut Sofwan Dahlan, hubungan antara dokter dan pasien awalnya menganut model hubungan terapeutik dan hubungan kekeluargaan atas dasar kepercayaan<sup>36</sup>. Menurut Bahder J Nasution, perjanjian terapeutik adalah suatu transaksi untuk menentukan atau upaya mencari terapi yang paling tepat bagi pasien oleh dokter yang ahli<sup>37</sup>. Menurut Jusuf Hanafiah dan Amri Amir, persetujuan terapeutik antar pasien dengan dokter bukan di bidang pengobatan saja namun lebih luas, mencakup bidang diagnostik, preventif, rehabilitatif, ataupun promotif<sup>38</sup>.

Aplikasi sistem elektronik yang terdapat pada telepon genggam adalah salah satu bentuk kesepakatan juga antara dokter atau dokter gigi dengan pasien yang menggunakan sarana telepon genggam. Pengguna/pasien melakukan *chatting*/komunikasi menggunakan sarana internet, pasien bercerita tentang penyakit atau keluhan yang diderita.

Jikalau pengguna diharuskan membayar uang tertentu baik dalam bentuk transfer atau pembayaran dilakukan dengan memotong/diambil dari pulsa pengguna, maka jika pengguna telah mentransfer nominal tersebut, hal tersebut menandakan

telah adanya kesepakatan melalui cara *online*.

Menurut hemat **penulis**, hal tersebut sama dengan konsep perjanjian dalam hukum perdata. Menurut Sudikno Mertokusumo, perjanjian tidak merupakan suatu perbuatan hukum, akan tetapi merupakan hubungan hukum antara dua orang yang bersepakat untuk menimbulkan akibat hukum<sup>39</sup>. Hal tersebut pun juga sesuai dengan teori pernyataan (*Uitings Theory*), teori mengenai terjadinya suatu kontrak bahwa pernyataan kesepakatan terjadi pada saat pihak yang menerima penawaran menyatakan bahwa ia menerima penawaran itu. Menurut Mariam Darius Badruzaman, unsur kesepakatan terdiri atas *Offerte* (penawaran) yakni pernyataan pihak yang menawarkan dan *Acceptasi* (penerimaan) yakni pernyataan pihak yang menerima penawaran<sup>40</sup>.

Menurut hemat **Penulis**, Kesepakatan diatas antara pasien dengan dokter melalui media *online* adalah bentuk kesepakatan melalui kontrak elektronik. Berdasarkan Pasal 47 ayat (2) PP 82/2012, kontrak elektronik dianggap sah apabila: a. terdapat kesepakatan para pihak; b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; c.

<sup>36</sup> Sofwan Dahlan. (2003). *Hukum Kesehatan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, hlm.29.

<sup>37</sup> Bahder Johan Nasution. (2005). *Hukum Kesehatan (Pertanggungjawaban Dokter)*. Jakarta: Rineka Cipta, hlm.11.

<sup>38</sup> M. Jusuf Hanafiah dan Amri Amir. (1999). *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: BGG, hlm.39.

<sup>39</sup> Sudikno Mertokusumo. (1995). *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty. Hlm.110.

<sup>40</sup> Mariam Darius Badruzaman (2006). *KUH Perdata Buku III*. Bandung: Alumni, hlm.98.

terdapat hal tertentu; d. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

Misalnya, pada layanan konsultasi *online* ‘alodokter’ yang menyediakan program ‘tanya dokter’ (selanjutnya disebut TD). TD adalah layanan yang disediakan oleh dokter atau penyedia lainnya di *platform* untuk menghubungkan pelanggan dengan penyedia layanan melalui *platform*.<sup>41</sup>

Jika pengguna/pasien menggunakan layanan TD maka menyetujui bahwa:

1. Layanan ini tidak akan digunakan dalam kondisi darurat, termasuk tetapi tidak terbatas pada kondisi medis apa pun yang membutuhkan penanganan cepat atau pemeriksaan fisik oleh dokter;
2. Layanan ini tidak akan digunakan untuk memperoleh dispensasi pengobatan dari dokter dalam bentuk apa pun;
3. Layanan ini tidak boleh dianggap dapat menggantikan pemeriksaan fisik, diagnosis, atau perawatan apa pun oleh dokter atau penyedia layanan kesehatan lainnya; dan
4. Tanggung jawab Alodokter hanyalah menyediakan teknologi yang memfasilitasi komunikasi dan interaksi antara Anda dan Penyedia Layanan<sup>42</sup>.

Menurut dr.Daeng M. Faqih, M.H., Ketua Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia sebagaimana dikutip oleh redaksi [www.kompas.com](http://www.kompas.com) mengatakan bahwa yang tidak diperbolehkan saat berkonsultasi *online* adalah mendapatkan diagnosis pasti dari suatu penyakit dan meminta peresepan obat.<sup>43</sup>

Menurut dr.Daeng, untuk konsultasi dokter di gawai (*handphone* atau *website*) sebaiknya pasien hanya menanyakan keluhan yang dirasakan. Berdasar keluhan tersebut, nantinya dokter akan memberi rekomendasi apakah harus melakukan pemeriksaan lebih lanjut ke klinik atau tidak.

**Penulis** sependapat dengan dr.Daeng, pemberian obat melalui *online* hanya dapat menimbulkan bahaya atau penyakit lainya karena tidak adanya pemeriksaan, diagnosa langsung menggunakan alat-alat kesehatan. Dan, bisa saja dokter mengalami gugatan atau laporan karena dianggap sembarangan memberikan resep obat yang tidak sesuai dengan penyakit pasien/pengguna.

### **Kewajiban Pasien dan Dokter Dalam Konsultasi Melalui Media *Online***

Definisi kewajiban menurut KBBI adalah 1. Sesuatu yang harus dilaksanakan; 2. Tugas menurut hukum. Konsultasi melalui

<sup>41</sup> Tim Alodokter. (2016). *Syarat dan Ketentuan*. Diakses dari <https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan> [diakses tanggal 10 Mei 2018]

<sup>42</sup> *Ibid.*

<sup>43</sup> Lusia Kus Anna. (2016). *Kiat Aman Konsultasi Dokter Secara ‘Online’*. Diakses dari <https://lifestyle.kompas.com/read/2016/04/21/181500323/Kiat.Aman.Konsultasi.Dokter.Secara.Online..> [tanggal 10 Mei 2018].

media *online* merupakan terobosan canggih dan cepat dalam pelayanan kesehatan. Dokter dan pasien memiliki kewajiban yang harus dijalankan. Adapun kewajiban tersebut sebagaimana dibawah ini:

Kewajiban dokter dalam memberikan konsultasi yang diselenggarakan melalui media *online*:

1. Patuh dan tunduk dalam UU Kesehatan dan UU Praktik Kedokteran serta peraturan perundang-undangan yang terkait lainnya;
2. Memberikan pelayanan medis sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional serta kebutuhan medis pasien<sup>44</sup>;
3. Merujuk pasien ke dokter atau dokter gigi lain yang mempunyai keahlian atau kemampuan yang lebih baik, apabila tidak mampu melakukan suatu pemeriksaan atau pengobatan<sup>45</sup>;
4. Merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang pasien, bahkan juga setelah pasien itu meninggal dunia<sup>46</sup>;
5. Melakukan pertolongan darurat atas dasar perikemanusiaan, kecuali bila ia yakin ada orang lain yang bertugas dan mampu melakukannya<sup>47</sup>;

6. Menambah ilmu pengetahuan dan mengikuti perkembangan ilmu kedokteran atau kedokteran gigi<sup>48</sup>.

Selain diatur dalam UU Praktik Kedokteran, kewajiban seorang dokter juga diatur dalam KODEKI tahun 2012. Beberapa Kewajiban-kewajiban tersebut yakni:

1. Wajib menjunjung tinggi, menghayati dan mengamalkan sumpah dan atau janji dokter<sup>49</sup>;
2. Wajib melakukan pengambilan keputusan professional secara independen dan mempertahankan perilaku professional dalam ukuran yang tertinggi<sup>50</sup>;
3. Wajib menghindarkan diri dari perbuatan yang bersifat memuji diri<sup>51</sup>;
4. Wajib senantiasa berhati-hati dalam mengumumkan atau menerapkan setiap penemuan teknik atau pengobatan baru yang belum diuji kebenarannya dan terhadap hal-hal yang dapat menimbulkan keresahan masyarakat<sup>52</sup>;
5. Wajib hanya memberi surat keterangan dan pendapat yang telah diperiksa sendiri kebenarannya<sup>53</sup>;
6. Wajib menghormati hak-hak pasien, teman sejawatnya, dan tenaga

<sup>44</sup> Pasal 51 huruf a UU Praktik Kedokteran.

<sup>45</sup> Pasal 51 huruf b UU Praktik Kedokteran.

<sup>46</sup> Pasal 51 huruf c UU Kedokteran.

<sup>47</sup> Pasal 51 huruf d UU Praktik Kedokteran.

<sup>48</sup> Pasal 51 huruf e UU Praktik Kedokteran.

<sup>49</sup> Pasal 1 KODEKI Tahun 2012

<sup>50</sup> Pasal 2 KODEKI Tahun 2012

<sup>51</sup> Pasal 4 KODEKI Tahun 2012

<sup>52</sup> Pasal 6 KODEKI Tahun 2012

<sup>53</sup> Pasal 7 KODEKI Tahun 2012

kesehatan lainnya, serta wajib menjaga kepercayaan pasien<sup>54</sup>;

7. Wajib memperhatikan keseluruhan aspek pelayanan kesehatan (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative), baik fisik maupun psiko-sosial-kultural pasiennya serta berusaha menjadi pendidik dan pengabdian sejati masyarakat<sup>55</sup>;
8. Wajib merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang seorang pasien, bahkan juga setelah pasien itu meninggal dunia<sup>56</sup>.

Sedangkan kewajiban pasien yang berkonsultasi secara *online* ialah:

1. Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya;
2. Mematuhi nasihat dan petunjuk dokter atau dokter gigi;
3. Mematuhi ketentuan yang berlaku di sarana pelayanan kesehatan;
4. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Jika layanan konsultasi dokter *online* mengharuskan untuk *chat* berbayar maka pengguna/pasien harus membayar terlebih dahulu dengan metode yang disediakan lalu menggunakan layanan *chat* tersebut. Jika pasien/pengguna tidak membayar maka tidak

dapat menggunakan layanan tersebut. Pembayaran ini salah satunya digunakan untuk pengelolaan fitur/program.

Misalnya layanan konsultasi dokter *online* "Alodokter" memiliki fitur '*chat berbayar*', dimana pasien/pengguna membutuhkan biaya untuk mengakses fitur-fitur ini melalui Platform. Biaya akan ditentukan oleh Alodokter dari waktu ke waktu. Biaya yang berlaku untuk mengakses fitur '*chat berbayar*' (atau untuk mengakses fitur-fitur berbayar lainnya melalui Platform dari waktu ke waktu) dapat dilihat di Platform. Kami dapat mengubah atau memperbarui biaya tersebut dari waktu ke waktu.

### **Hak Pasien dan Dokter Dalam Layanan Konsultasi Melalui Media *Online***

Definisi hak menurut KBBI adalah 1. Kewenangan; 2. Kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu. Dokter dan pasien memiliki hak dalam layanan konsultasi melalui media *online*.

Berikut **Penulis** paparkan hak dokter dan hak pasien. Pasien sebaiknya memastikan dokter yang melayani konsultasi tersebut memang memiliki kompetensi yang memadai sesuai bidangnya/*capable*. Hal tersebut adalah hak pasien.

Hak pasien lainya jika berkonsultasi menggunakan media *online* adalah sebagai berikut:

<sup>54</sup> Pasal 10 KODEKI Tahun 2012

<sup>55</sup> Pasal 12 KODEKI Tahun 2012

<sup>56</sup> Pasal 16 KODEKI Tahun 2012

1. Mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (3)<sup>57</sup>.

Adapun penjelasan secara lengkap yang dimaksud dalam Pasal 45 ayat (3) adalah ;

- a. diagnosis dan tata cara tindakan medis;
  - b. tujuan tindakan medis yang dilakukan;
  - c. alternative tindakan lain dan risikonya;
  - d. risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi;
  - e. prognosis terhadap tindakan yang dilakukan.
2. Meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain<sup>58</sup>;
  3. Mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis<sup>59</sup>;

Hak dokter yang memberikan konsultasi melalui media *online* adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional<sup>60</sup>;
2. Memberikan pelayanan medis menurut standar profesi dan standar prosedur operasional<sup>61</sup>;
3. Memperoleh informasi yang lengkap dan jujur dari pasien atau keluarganya<sup>62</sup>;
4. Menerima imbalan jasa<sup>63</sup>.

<sup>57</sup> Pasal 52 huruf a UU Praktik Kedokteran.

<sup>58</sup> Pasal 52 huruf b UU Praktik Kedokteran.

<sup>59</sup> Pasal 52 huruf c UU Praktik Kedokteran.

<sup>60</sup> Pasal 50 huruf a UU Praktik Kedokteran.

<sup>61</sup> Pasal 50 huruf b UU Praktik Kedokteran.

<sup>62</sup> Pasal 50 huruf c UU Praktik Kedokteran.

<sup>63</sup> Pasal 50 huruf d UU Praktik Kedokteran.

## Penyelesaian Sengketa Dan Sanksi Bagi Dokter

Sanksi disiplin dapat diberikan oleh Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia bagi dokter dan dokter gigi yang terbukti melanggar kode etik dan ketentuan perundang-undangan dan yang bersumber dari pengaduan pasien/konsumen. Adapun sanksi disiplin tersebut berupa:

1. Pemberian peringatan tertulis;
2. Rekomendasi pencabutan surat tanda registrasi atau surat izin praktik;
3. Kewajiban mengikuti pendidikan atau pelatihan di institusi pendidikan kedokteran atau kedokteran gigi<sup>64</sup>.

Sanksi pidana sebagai *ultimatum remedium*, upaya terakhir dapat diberikan bagi dokter, misalnya:

1. Dokter atau dokter gigi yang dengan sengaja melakukan praktik kedokteran tanpa memiliki surat tanda registrasi (STRD) dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun atau denda paling banyak Rp. 100.000.000,00 (seratus juta rupiah);
2. Setiap orang yang dengan sengaja menggunakan identitas berupa gelar atau bentuk lain yang menimbulkan kesan bagi masyarakat seolah-olah yang

<sup>64</sup> Pasal 68 ayat (3) UU Praktik Kedokteran

bersangkutan adalah dokter atau dokter gigi yang telah memiliki surat tanda registrasi dokter atau surat tanda registrasi dokter gigi dan/atau surat izin praktik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73 ayat(1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp150.000.000,00 (seratus lima puluh juta rupiah)<sup>65</sup>.

### **Penyelesaian Sengketa dan Sanksi Bagi Penyedia Jasa Konsultasi Dokter *Online***

Penyedia sistem jasa layanan konsultasi dokter *online* tidak dapat begitu saja melepaskan tanggung jawab karena hal tersebut bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen).

Adapun salah dua tujuan UU Perlindungan Konsumen adalah 1. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa; 2. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi<sup>66</sup>.

Perlindungan konsumen tersebut diwujudkan dalam larangan pembuatan atau pencantuman klausula baku pada setiap

dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.<sup>67</sup> Perlindungan ini adalah bentuk kepastian dan perlindungan hukum yang diberikan oleh Pemerintah karena konsumen berada di posisi yang lemah. Jikalau terdapat klausula tersebut maka dinyatakan batal demi hukum<sup>68</sup>.

Penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan dipilih adalah melalui gugatan ke pengadilan, ataupun penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Berdasarkan Pasal 39 ayat (2) UU ITE mengatur bahwa “Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1)<sup>69</sup>, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternative lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Misalnya, jika terjadi perselisihan sengketa tuntutan apa pun akibat atau terkait Syarat dan Ketentuan ini atau perihal materi, keberadaan, negosiasi, interpretasi, keabsahan, penghentian, atau kemampuan pelaksanaannya, salah satu layanan jasa konsultasi dokter *online* ‘alodokter’ memilih dan menentukan badan arbitrase ‘Singapore International Arbitration Centre’ (SIAC). Syarat dan Ketentuan ini akan diatur oleh hukum Republik Indonesia. Kedudukan

<sup>65</sup> Pasal 77 UU Praktik Kedokteran

<sup>66</sup> Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen

<sup>67</sup> Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen

<sup>68</sup> Pasal 18 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen

<sup>69</sup> Pasal 39 ayat (1) UU ITE mengatur demikian “gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

arbitrase adalah di Jakarta. Pengadilan terdiri dari satu arbitrator. Bahasa arbitrator adalah bahasa Inggris. Kasus harus ditangani oleh SIAC<sup>70</sup>.

Berdasarkan Pasal 38 ayat (1) UU ITE mengatur bahwa: “setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian”

Jikalau penyedia jasa elektronik dapat membuktikan bahwa bocornya rahasia atau data pengguna pada sistem elektronik mereka, maka sanksi bagi oknum tersebut dapat berupa ancaman pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah) karena orang tersebut dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan/atau sistem elektronik dengan cara apa pun dengan tujuan untuk memperoleh informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik<sup>71</sup>.

Selain sanksi pidana, PP 82/2012 mengakomodir pemberian sanksi administratif bagi penyedia sistem elektronik yang melanggar ketentuan dalam PP 82/2012. Sanksi administratif tersebut berupa:

1. Teguran tertulis;
2. Denda administratif;

3. Penghentian sementara; dan/atau
4. Dikeluarkan dari daftar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4), Pasal 37 ayat (2), Pasal 62 ayat (1), dan Pasal 65 ayat (4).

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Penyelenggaraan konsultasi dokter melalui media *online* di Indonesia tunduk dan wajib mematuhi UU ITE, UU Kesehatan, UU Praktik Kedokteran dan peraturan perundang-undangan yang terkait lainnya. Penyedia layanan konsultasi dokter melalui media *online* wajib menjaga kerahasiaan dokumen/data pasien/pengguna, dan wajib menjaga keamanan data agar terhindar dari kebocoran data yang akan disalahgunakan oleh orang-orang yang melawan hukum dan tidak memiliki hak.

Hak dan kewajiban antara pasien dengan dokter dalam konsultasi melalui media *online* sebagaimana diatur dalam UU Kesehatan, dan UU Praktik Kedokteran. Bahwasanya pasien berkewajiban memberikan keluhan yang sebenarnya kepada dokter sehingga dokter dapat memberikan saran yang tepat bagi keluhan tersebut. Pasien juga berhak memilih dokter

<sup>70</sup> Tim Alodokter. (2016). *Syarat dan Ketentuan*. Diakses dari <https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan> [diakses tanggal 10 Mei 2018]

<sup>71</sup> Pasal 46 ayat (1) UU ITE

yang memiliki kemampuan, keahlian terhadap keahlian yang dimiliki dan berhak mendapatkan informasi yang jelas terkait masalah kesehatannya. Sedangkan dokter memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum atas segala tindakan atau saran yang ia berikan kepada pasien karena saran yang diberikan bersumber dari keluhan yang pasien utarakan.

Hak dan kewajiban dokter dengan penyedia layanan *online* adalah penyedia layanan wajib merekrut atau mengetahui benar kalau dokter yang tergabung dalam layanannya wajib memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku. Dokter yang tergabung dalam layanan *online* juga harus mematuhi kewajiban dalam sistem tersebut, misalnya dengan menjaga kerahasiaan pasien, tidak sembarangan memberikan saran terlebih obat khusus kepada pasien. Dokter dalam layanan *online* tersebut memiliki hak untuk menerima imbalan sesuai besaran yang disepakati per waktunya.

Konsultasi dokter melalui media *online* memiliki dampak positif dan negatif di Indonesia. Dampak positifnya adalah

## **BIBLIOGRAFI**

### **Buku**

Badrulzaman, Mariam Darus (2006). *KUH Perdata Buku III*. Bandung: Alumni.

Dahlan, Sofwan. (2003). *Hukum Kesehatan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

pasien/pengguna dapat dengan cepat berkonsultasi tentang masalah kesehatannya dengan dokter yang tepat baik dokter umum ataupun dokter spesialis, dapat mencari pendapat kedua/*second opinion*. Namun, konsultasi *online* tersebut juga memiliki kekurangan, yakni, apakah diagnosis secara *online* tersebut akan tepat? Dan menurut **Penulis**, dokter sebaiknya tidak menyarankan pemberian obat karena tidak ada pemeriksaan langsung menggunakan alat-alat kedokteran.

### **Saran**

1. Konsultasi dokter melalui media *online* harus diatur dalam peraturan perundang-undangan khusus, minimal dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI guna memberikan kepastian hukum;
2. Ikatan Dokter Indonesia (IDI) wajib mengawasi dokter-dokter yang tergabung dalam layanan *online* guna melindungi pasien dan menindak tegas jika terdapat dokter yang melanggar kode etik dan peraturan perundang-undangan.

- Hanafiah, M. Hanafiah dan Amir, Amri. (1999). *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: BGG.
- Lumenta, Benyamin. (1989). *Pelayanan Medis, Citra, Konflik, dan Harapan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Marzuki, Peter Mahmud Marzuki 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana, Bandung
- Azwar, Saifudin, 2004, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Mertokusumo, Sudikno. (1995). *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.
- Molcong, 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosda Karya, Bandung.
- Nasution, Bahder Johan. (2005). *Hukum Kesehatan (Pertanggungjawaban Dokter)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prodjodikoro, R. Wirjono. (1986). *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Bandung: PT. Bale.
- Satrio, J.. (1992). *Hukum Perjanjian*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Subekti, R.. (2001). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431)
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952) tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843)

Kode Etik Kedokteran Indonesia Tahun 2012

**Website**

Lusia Kus A. 9 April 2016. *Konsultasi Kesehatan Online, Kapan Dibutuhkan?* [Diakses dari <https://lifestyle.kompas.com/read/2016/04/09/100000123/Konsultasi.Kesehatan.Online.Kapan.Dibutuhkan> . Tanggal 2 Mei 2018]

Lusia Kus A. 9 April 2016. *Konsultasi Kesehatan Online, Kapan Dibutuhkan?* [Diakses dari <https://lifestyle.kompas.com/read/2016/04/09/100000123/Konsultasi.Kesehatan.Online.Kapan.Dibutuhkan> . Tanggal 2 Mei 2018]

Lusia Kus Anna. (2016). *Kiat Aman Konsultasi Dokter Secara 'Online'*. Diakses dari \ <https://lifestyle.kompas.com/read/2016/04/21/181500323/Kiat.Aman.Konsultasi.Dokter.Secara.Online..> [tanggal 10 Mei 2018].

Tim Alodokter. (2016). *Ingin Bergabung dengan Tim Dokter Alodokter?* Diakes dari <https://www.alodokter.com/join-doctor> [tanggal 10 Mei 2018].

Tim ALODOKTER. (2016). *Syarat dan Ketentuan* diakses dari <https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan> [tanggal 4 Mei 2018].

Tim Alodokter. (2016). *Syarat dan Ketentuan*. Diakses dari <https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan> [ diakses tanggal 10 Mei 2018]

Tim Alodokter. (2016). *Syarat dan Ketentuan*. Diakses dari <https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan> [ diakses tanggal 10 Mei 2018]

Tim Alodokter. (2016). *Syarat dan Ketentuan*. Diakses dari <https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan> [ diakses tanggal 10 Mei 2018]

Tim Dokter Indonesia. (2018). *Tentang Kami*. (Diakses dari <https://www.dokter.id/footer/tentang-kami> [tanggal 4 Mei 2018]

Tim dokter.id. (2013-2018). *Syarat & Ketentuan*. Diakses dari <https://www.dokter.id/footer/syarat-ketentuan> [tanggal 5 Mei 2018]

Tim KLIKDOKTER. (2016). *Tentang Kami*. Diakses dari <https://www.klikdokter.com/pages/tentang-kami> [tanggal 4 Mei 2018]

Toni B (editor). 15 Juni 2016. *Konsultasi Kesehatan Online Mulai Memberikan Dampak Positif Bagi Masyarakat*. [Diakses dari <http://www.tribunnews.com/kesehatan/2016/06/15/konsultasi-kesehatan-online-mulai-memberikan-dampak-positif-bagi-masyarakat?page=all> tanggal 2 Mei 2018].