

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan teknologi dan komunikasi menjadi semakin pesat. Munculnya inovasi baru dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi membuat terjadinya perubahan pola berinteraksi antar manusia. Adanya perkembangan teknologi dan inovasi membuat seakan tidak adanya batasan lagi antara satu orang dengan orang lainnya dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Perubahan-perubahan yang terjadi ini menimbulkan perubahan yang signifikan pula dalam cara masyarakat berinteraksi. Dahulu manusia melakukan interaksi dengan cara bertatap muka, namun dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat tidak perlu lagi berinteraksi secara tatap muka.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini membawa dampak baik yang bisa dirasakan oleh masyarakat. Beberapa perkembangan teknologi dapat mempermudah, meringankan dan menunjang pekerjaan manusia sehingga manusia tidak perlu membuang waktu tidak berguna.

Perkembangan teknologi di Indonesia sendiri sudah lebih baik dibandingkan beberapa tahun lalu. Masyarakat menilai bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia membawa dampak yang positif dalam menunjang kehidupan sehari-hari. Di Indonesia masyarakat dapat merasakan dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada banyak segi kehidupan.

Misalnya dari segi bisnis (*e-commerce*) terdapat *platform* seperti Tokopedia, Blibli, Bukalapak. *Platform-platform* ini menyediakan jasa pengiriman barang, informasi dan pembayaran secara *online*. Selain dari segi bisnis masyarakat Indonesia juga dapat menikmati kemudahan layanan dari segi pendidikan (*electornic education*), segi hiburan, media social dan kesehatan (*telemedicine*).

Dengan adanya kemudahan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi layanan kesehatan di Indonesia juga memanfaatkannya dengan baik. Indonesia mengembangkan teknologi kesehatan guna mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses layanan Kesehatan secara online. Layanan kesehatan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses layanan kesehatan ini setiap waktu dan dimanapun tanpa harus pergi ke Rumah Sakit atau bertemu dengan tenaga medis professional secara langsung. Teknologi ini dikenal dengan *telemedicine*.

Telemedicine merupakan salah satu produk dari pemanfaatan teknologi yang sedang berkembang secara global. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan menyebutkan bahwa *telemedicine* adalah pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, meliputi pertukaran informasi diagnosa, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat. Secara sederhana

telemedicine merupakan penyelenggaraan layanan Kesehatan yang dilakukan secara online dengan sarana internet sebagai penunjangnya.¹

Menurut WHO, *telehealth* atau *telemedicine* merupakan peyampaian layanan pelayanan Kesehatan, dimana pasien dan penyedia layanan dipisahkan oleh jarak. *Telehealth* atau *telemedicine* menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk pertukaran informasi untuk diagnosa dan pengobatan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, serta untuk melanjutkan Pendidikan *professional* Kesehatan.²

Di Indonesia sendiri sudah terdapat sekitar 11 *Platform telemedicine* yang sudah bekerjasama dengan Kemenkes yaitu Alodokter, GetWell, Good Doctor dan GrabHealth, Halodoc, KlikDokter, dan KlinikGo. Kemudian Link Sehat, Milvik Dokter, ProSehat, SehatQ, dan YesDok.³ *Platform telemedicine* ini telah bekerja sama dengan Kementrian Kesehatan Indonesia untuk memantau pasien yang melakukan isolasi mandiri dikarenakan adanya pandemic *Covid-19*. Pemerintah Indonesia telah memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi untuk mencegah terjadinya penularan Covid-19 dengan bekerjasama dengan beberapa layanan *telemedicine* yang

¹ Ni Luh Dina Yuliana, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Yang Menderita Kerugian Akibat Salah Diagnosis Dalam Platform Layanan Kesehatan Online*”, Jurnal Universita Udayana, Vol 10, 2021, h. 2

²Nadia Karisma, “*Hal Yang Harus Dilakukan Dokter Saat Praktik Telemedicine*”, <https://lifepack.id/hal-yang-harus-dilakukan-dokter-saat-praktik-telemedicine/>, diakses pada 11 Januari 2022

³ Rokom, “*Alur Mendapatkan Layanan Telemedicine Bagi Pasien Isolasi Mandiri*”, <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/berita-utama/20210707/5338052/alur-mendapatkan-layanan-telemedicine-bagi-pasien-isolasi-mandiri/>, diakses pada 11 Januari 2022

sudah tersedia. Adanya *platform telemedicine* pada masa pandemi, membantu masyarakat mencegah penularan *Covid-19*. Dengan demikian masyarakat dapat berkonsultasi dengan profesional kesehatan tanpa harus melakukan tatap muka secara langsung.

Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan menyebutkan ada beberapa pelayanan *telemedicine* seperti :

- a) Teleradiologi
- b) Teleelektrosonografi
- c) Telekonsultasi klinis dan
- d) Pelayanan konsultasi *telemedicine* lain sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan.

Layanan-layanan inilah yang dapat dimanfaatkan dan dapat diakses oleh masyarakat pengguna layanan Kesehatan *telemedicine*. Perlu diketahui bahwa dalam layanan Kesehatan berbasis *telemedicine* memiliki kelebihan dan kekurangan dalam pemakaiannya. Kelebihan dalam penggunaan layanan Kesehatan berbasis *telemedicine* adalah lebih mudah diakses, menghemat biaya, meningkatkan kualitas pelayanan pasien, menggunakan metode yang lebih *modern*, lebih praktis serta dapat menyimpan

rekam medis.⁴ Namun disamping memiliki kelebihan dalam penggunaannya, layanan Kesehatan *telemedicine* juga memiliki kekurangan. Dari segi praktis dalam penggunaan layanan ini yang sangat membantu pemerintah dalam mengatasi permasalahan terkait akses Kesehatan.

Namun layanan Kesehatan ini masih memiliki beberapa masalah yang dapat menimbulkan kerugian pada pasien atau konsumen pengguna layanan Kesehatan *telemedicine*. Kekurangan dalam penggunaan layanan Kesehatan ini adalah sangat dimungkinkannya terjadi kesalahan diagnosa yang dilakukan oleh dokter. Terjadinya kesalahan diagnosa yang dilakukan oleh dokter kepada pasiennya dikarenakan dokter tidak mengetahui kondisi pasien secara nyata melalui prosedur yang seharusnya dilakukan. Selain itu belum adanya peraturan yang jelas mengatur mengenai layanan Kesehatan ini khususnya mengenai layanan konsultasi antara dokter dan pasien.

Dalam Pasal 20 (1) Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 2052/MENKES/PER/2011 Tentang Izin Praktik Dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran menjelaskan mengenai bagaimana dokter biasa melakukan penyelenggaraan praktiknya seperti berikut :

⁴ Lusiana Iskandar Wijaya, “*Analisis Tanggung Jawab Dokter Atas Layanan Kesehatan Jarak Jauh Secara Real-Time Khususnya Telekomunikasi Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”, Nomor 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014, 2018, h. 5.

Dokter dan Dokter Gigi yang telah memiliki SIP berwenang untuk menyelenggarakan praktik kedokteran, yang meliputi antara lain:

- a. mewawancarai pasien;
- b. memeriksa fisik dan mental pasien;
- c. menentukan pemeriksaan penunjang;
- d. menegakkan diagnosa;
- 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 dan memberikan obat dalam jumlah dan jenis yang sesuai dengan standar; dan
- j. meracik dan menyerahkan obat kepada pasien, bagi yang praktik di daerah terpencil yang tidak ada apotek.

Peraturan diatas sangatlah berbeda dengan praktik dokter dalam layanan kesehatan *telemedicine*. Dalam kenyataannya dokter yang berpraktik dalam layanan kesehatan *telemedicine* melakukan diagnosa hanya dengan konsultasi secara daring dengan melakukan tanya jawab dengan pasien saja. Dokter hanya mendengarkan keluhan pasien dan mendiagnosa dari hasil keluhan pasien tersebut. Namun jika merasa

diperlukan dokter dapat merujuk pasien untuk melakukan pemeriksaan intensif ke rumah sakit. Maka dari itu tingkat terjadinya kesalahan diagnosa dalam layanan ini masih sering terjadi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis diatas, penulis tertarik untuk membahas bagaimana perlindungan konsumen layanan Kesehatan *telemedicine*. Maka dari itu penulis membuat penelitian ilmiah dengan judul : **TANGGUNG GUGAT DOKTER AKIBAT KESALAHAN DIAGNOSA TERHADAP PASIEN DALAM LAYANAN KESEHATAN *TELEMEDICINE*.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang sudah dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana bentuk hubungan hukum antara dokter dan pasien dalam layanan Kesehatan berbasis *telemedicine*?
- 2) Bagaimana perlindungan hukum terhadap pasien yang mengalami kerugian karena adanya kesalahan diagnosa oleh dokter dalam layanan kesehatan *telemedicine*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan uraian yang sudah disampaikan dalam rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Menganalisis bentuk hubungan hukum antara dokter dan pasien dalam layanan kesehatan *telemedicine*.
- 2) Menganalisis perlindungan hukum dan upaya hukum yang dapat ditempuh bagi pasien yang mengalami kerugian karena kesalahan diagnosa oleh dokter dalam layanan Kesehatan berbasis *telemedicine*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dibuat untuk memberikan referensi bagi pengembangan ilmu hukum terkait dengan perlindungan konsumen yang mengalami kesalahan diagnosa pada layanan kesehatan *telemedicine*. Penelitian atas topik ini diharapkan menjadi pemicu untuk penelitian lainya dan diskusi yang lebih mendalam bagi akademisi serta non akademik yang ingin mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi pasien yang mengalami kesalahan diagnosa oleh dokter dalam penggunaan layanan kesehatan berbasis *telemedicine*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Memberikan informasi yang berguna untuk masyarakat terutama bagi mereka yang ingin mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi pasien yang mengalami kerugian disebabkan oleh kesalahan diagnosa oleh dokter dalam penggunaan layanan kesehatan berbasis *telemedicine*.

Manfaat yang diberikan dalam penelitian ini diharap bisa membuat konsumen merasa lebih aman dan nyaman ketika melakukan kegiatan dalam pemakaian jasa layanan kesehatan berbasis *telemedicine*.

Hasil penelitian ini dapat menjadi pemicu bagi pemangku kebijakan dalam menciptakan peraturan khusus terhadap perlindungan konsumen dalam bidang pemakaian layanan kesehatan *telemedicine*.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1. Tipe Penelitian

Jenis penelitian hukum ini adalah penelitian hukum *normative* atau yang biasa disebut dengan *doctrinal research*. Menurut Terry Hutchinson sebagaimana yang dikutip oleh Peter Mahmud Marzuki mendefinisikan penelitian hukum *doctrinal research* adalah :

*“Doctrinal research : research which provides a systematic exposition of the rules governin a particular legal category, analyses the relationship between rules, explain areas of difficulty and, perhaps, predicts future development”*⁵

Penelitian *normative* atau *doctrinal research* adalah penelitian yang memberikan penjelasan sistematis aturan yang mengatur suatu kategori hukum tertentu, menganalisis hubungan antara peraturan menjelaskan daerah kesulitan dan mungkin pembangunan masa depan. Penggunaan penelitian hukum guna menganalisis secara

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011, h. 35

mendalam terkait dengan norma hukum terhadap perlindungan konsumen terlebih lagi dalam perlindungan konsumen di Indonesia.

1.5.2. Pendekatan Masalah

Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam menulis penelitian ilmiah ini dengan menggunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*). Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang diteliti. Hasil dari telaah tersebut merupakan argumen untuk memecahkan isu yang sedang dihadapi. Penulis tidak hanya menggunakan pendekatan Undang-Undang (*statute approach*), namun penulis menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) sebagai salah satu jenis pendekatan yang digunakan. Pendekatan konseptual adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin yang berkembang di ilmu hukum. Dengan mempelajari doktrin dan pandangan yang berkembang di ilmu hukum penulis mendapatkan asas-asas apa saja yang relevan dengan masalah yang akan dibahas dan dihadapi oleh pasien yang mengalami kerugian akibat kesalahan diagnosa yang dilakukan oleh dokter dalam layanan kesehatan *telemedicine*. Selain itu penulis juga menggunakan pendekatan kasus (*case approach*). Dalam tulisan ini penulis menggunakan salah satu putusan hukum yang sudah berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*), yang mana berisi kasus yang membahas mengenai kesalahan diagnosa dokter yang mengakibatkan kerugian terhadap pasien dalam layanan kesehatan *telemedicine*.

1.5.3. Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah bahan hukum primer dan sekunder.

1.5.3.1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang utama, bersifat autoritatif, yakni bahan hukum yang mempunyai otoritas. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan dan segala dokumen resmi yang memuat ketentuan hukum. Beberapa bahan hukum primer yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1981 tentang Bedah Mayat Klinis dan Bedah Mayat Anatomis serta Transplantasi Alat atau Jaringan Tubuh Manusia
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/II/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran.
8. Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 2052/MENKES/PER/2011 Tentang Izin Praktik Dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran

9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan .
10. Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia No. 74 Tahun 2020 tentang Kewenangan Klinis dan Praktik Kedokteran Melalui *Telemedicine* Pada Masa *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) di Indonesia

1.5.3.2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian ini adalah segala publikasi resmi dalam bidang hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam layanan Kesehatan berbasis *telemedicine*. Bahan hukum sekunder yang digunakan seperti jurnal hukum, skripsi, tesis dan literatur hukum.

1.5.4. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Penulis melakukan pengumpulan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan cara mencari peraturan perundang-undangan, pendapat ahli, buku teks yang berisi prinsip ilmu hukum, jurnal hukum yang terkait dan beberapa makalah dari internet yang kredibilitasnya bisa dipercaya. Bahan primer dan sekunder yang telah dikumpulkan oleh penulis telah di eliminasi terlebih dahulu sehingga sumber yang dianggap tidak begitu sesuai dan pas untuk dibaca dapat lebih sesuai dengan isu hukum yang sedang dibahas.

1.5.5. Analisa Bahan Hukum

Setelah semua bahan hukum yang telah dikumpulkan oleh penulis, maka penulis menganalisisnya dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Dalam melakukan

penelitian deskriptif analisis dilakukan dengan menggambarkan secara lengkap dan sistematis keadaan objek yang diteliti berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kasus ini. Sehingga akan menghasilkan kesimpulan jawaban yang dapat dipertanggung jawabkan.

1.6. Pertanggungjawaban Sistematika

Sistematika penyusunan dalam penulisan ini terdiri atas empat bab sebagai berikut:

Bab I (Pendahuluan), Merupakan pendahuluan yang berisi tentang uraian singkat dari tujuan penelitian ini dilakukan. Tujuan dari penulisan bab I adalah untuk memberikan acuan bagi para pembaca dengan topik dan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Pada Bab I dibagi menjadi beberapa sub bab bahasan, yang pertama adalah pendahuluan, rumusan masalah, tinjauan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan pertanggungjawaban sistematika.

Bab II (Pembahasan), pada bab ini membahas mengenai hubungan hukum apa saja yang terjadi antara pasien dan dokter dalam layanan Kesehatan *telemedicine*. Menjelaskan bahwa didalam hubungan hukum yang terjadi antara pasien dan dokter terdapat hak dan kewajiban yang mengikat bagi masing-masing pihak. Menjelaskan adanya hubungan hukum yang terjadi antara pasien dengan dokter sebelum melakukan pemeriksaan. Menjelaskan bagaimana sejarah perkembangan layanan *telemedicine* secara umum dan sejarah perkembangan *telemedicine* di Indonesia dari awal hingga masa sekarang. Dan juga menjelaskan mengenai apa itu *telemedicine* dan konsep

penggunaannya. Dengan tujuan agar pembaca mengetahui bagaimana bentuk hubungan hukum yang terjadi dan mengerti konsep dan pengertian dasar mengenai apa itu *telemedicine*.

Bab III (Pembahasan), pada bab ini menjelaskan mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap pasien yang mengalami kerugian akibat adanya kesalahan diagnosa yang dilakukan oleh dokter dalam layanan Kesehatan *telemedicine*. Bab III ini berfokus untuk membahas mengenai bentuk perlindungan hukum dan upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh pasien yang mengalami kerugian akibat adanya kesalahan diagnosa dokter dalam *telemedicine*. Selain menjelaskan mengenai perlindungan hukum dan upaya hukum, bab ini juga membahas mengenai tanggung gugat hukum dokter yang telah melakukan kesalahan diagnosa. Jenis-jenis penyelesaian sengketa juga merupakan salah satu topik bahasan yang akan di ulas dalam bab ini. Serta melakukan pembahasan mengenai kerugian apa saja yang dapat terjadi kepada pasien yang mengalami kesalahan diagnosa oleh dokter dalam layanan Kesehatan *telemedicine*. Sehingga konsumen mengetahui bahwa hak-haknya dilindungi oleh hukum dan konsumen dapat melakukan upaya hukum untuk mendapatkan haknya Kembali.

Bab IV (Penutup), merupakan bab penutupan dari penulisan ilmiah yang berisikan kesimpulan dan saran dari penulis. Kesimpulan dibuat berdasarkan masalah yang diangkat pada penelitian ilmiah kali ini. Setelah adanya kesimpulan bab ini juga menyajikan saran yang dibuat oleh penulis mengenai topik bahasan penelitian ilmiah,

saran ini ditulis dengan harapan ada perbaikan yang dapat dilakukan kemudian harinya oleh pemerintah mengenai masalah-masalah yang terjadi pada topik bahsasan kali ini.