PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN DALAM KONSULTASI DOKTER MELALUI MEDIA SOSIAL

Stife Kevin Tiku
Anna S. Wahongan
Sarah D. L. Roeroe
Fakultas Hukum, Universitas Sam Ratulangi, Manado

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola pelayanan kesehatan, termasuk komunikasi dan konsultasi antara dokter dan pasien melalui media digital. Media sosial memberikan kemudahan akses informasi kesehatan, tetapi pada saat yang sama menimbulkan persoalan mengenai kedudukan hukum pasien, batas tanggung jawab dokter, kerahasiaan data kesehatan, dan mekanisme pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan hukum mengenai konsultasi dokter melalui media sosial serta bentuk perlindungan hukum bagi pasien dalam layanan tersebut. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan spesifikasi deskriptif-analitis. Data penelitian bersumber dari bahan hukum dan kepustakaan yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsultasi kesehatan secara digital bersinggungan dengan beberapa rezim hukum, antara lain hukum kesehatan, praktik kedokteran, transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, dan perlindungan konsumen. Perlindungan pasien mencakup hak atas informasi, kerahasiaan data, pelayanan sesuai standar profesi, serta mekanisme pengaduan dan pertanggungjawaban apabila terjadi pelanggaran. Dalam konteks media sosial, masih terdapat ruang abu-abu karena media sosial pada dasarnya bukan sistem rekam medis resmi dan belum menyediakan batas yang selalu jelas antara edukasi kesehatan umum dan konsultasi medis individual. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan teknis yang lebih spesifik serta peningkatan pemahaman dokter dan pasien mengenai hak, kewajiban, dan batas konsultasi digital.

Kata kunci: perlindungan hukum; pasien; dokter; konsultasi kesehatan; media sosial; telemedicine

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat dan memengaruhi berbagai bidang, termasuk pelayanan kesehatan. Informasi dapat disimpan, dianalisis, dan didistribusikan melalui internet dengan cepat sehingga masyarakat semakin mudah memperoleh informasi mengenai kesehatan. Perkembangan tersebut turut mendorong penggunaan media digital sebagai sarana komunikasi antara tenaga medis dan masyarakat.

Dalam bidang kesehatan, perkembangan teknologi memberikan manfaat berupa kemudahan akses dan efisiensi pelayanan. Telemedicine dan konsultasi kesehatan secara daring memungkinkan masyarakat memperoleh informasi kesehatan tanpa selalu harus datang langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan. Namun, penggunaan teknologi juga menimbulkan persoalan hukum baru, terutama ketika komunikasi digital berkembang dari pemberian informasi umum menjadi konsultasi mengenai kondisi kesehatan seseorang.

Konsultasi melalui media sosial mempunyai karakteristik yang berbeda dari

pelayanan medis tatap muka. Media sosial tidak dirancang secara khusus sebagai sistem komunikasi profesional kedokteran atau sebagai sistem rekam medis. Identitas pengguna, dokumentasi konsultasi, keamanan penyimpanan informasi, serta batas antara edukasi kesehatan dan diagnosis individual dapat menimbulkan persoalan. Skripsi yang menjadi dasar artikel ini mencatat bahwa konsultasi melalui media sosial dapat menghadapi risiko tidak adanya verifikasi identitas, keterbatasan informasi medis, risiko penyebaran data pribadi, serta kesalahan pasien dalam menafsirkan informasi sebagai diagnosis resmi. [1]

Persoalan perlindungan hukum menjadi semakin penting karena pasien berada dalam posisi yang rentan akibat ketimpangan pengetahuan, ketergantungan pada keahlian dokter, dan risiko terhadap kesehatan. Dalam lingkungan digital, pasien juga dapat mengungkapkan data medis melalui ruang yang tidak sepenuhnya dirancang untuk menyimpan informasi kesehatan. [1]

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini memusatkan pembahasan pada dua persoalan. Pertama, bagaimana pengaturan mengenai konsultasi dokter melalui media sosial. Kedua, bagaimana perlindungan hukum bagi pasien dalam konsultasi dokter melalui media sosial. Fokus tersebut mengikuti rumusan masalah dalam skripsi sumber. [1]

Tujuan penelitian adalah mengetahui aturan perundang-undangan yang berkaitan dengan layanan konsultasi kesehatan oleh dokter kepada pasien serta mengetahui bentuk dan proses perlindungan hukum bagi pasien dalam konsultasi kesehatan online atau telemedicine. [1]

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan spesifikasi deskriptif-analitis. Metode tersebut digunakan untuk menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengaitkannya dengan teori-teori hukum serta persoalan praktik hukum yang menjadi objek penelitian. Bahan yang digunakan berupa data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan, dokumen, publikasi, peraturan perundang-undangan, dan literatur hukum yang relevan. [1]

Analisis dilakukan dengan menelaah norma yang berkaitan dengan praktik kedokteran, pelayanan kesehatan, transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, perlindungan konsumen, serta mekanisme pertanggungjawaban terhadap kerugian yang dialami pasien. Pembahasan kemudian diarahkan pada hubungan antara norma tersebut dengan karakteristik konsultasi dokter melalui media sosial.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengaturan Konsultasi Dokter melalui Media Sosial

Pengaturan konsultasi dokter melalui media sosial tidak berdiri dalam satu ketentuan yang secara khusus mengatur seluruh bentuk konsultasi tersebut. Skripsi sumber mengidentifikasi beberapa perangkat hukum yang relevan, antara lain Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, serta ketentuan mengenai telemedicine. [1]

Dalam kerangka praktik kedokteran, dokter tetap terikat pada standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, dan etika kesehatan. Skripsi

sumber mencatat bahwa Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan memberikan perlindungan hukum kepada tenaga medis sepanjang tugas dilaksanakan sesuai standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, dan etika kesehatan serta kebutuhan kesehatan pasien. [1]

Dari sisi transaksi elektronik, komunikasi melalui media online melibatkan sistem elektronik dan dapat membentuk hubungan hukum antara beberapa pihak. Skripsi sumber mengidentifikasi setidaknya hubungan antara dokter dan penyedia platform, dokter dan pasien, serta pasien dan penyedia layanan digital. Dengan demikian, layanan kesehatan digital tidak hanya menyangkut hubungan medis, tetapi juga hubungan kontraktual dan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik. [1]

Regulasi telemedicine yang dibahas dalam skripsi mencakup Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Skripsi juga mencatat bahwa Permenkes tersebut tidak secara khusus mencakup seluruh bentuk konsultasi informal antara dokter dan pasien melalui media sosial. [1]

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk membedakan antara telemedicine sebagai pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan sistem dan prosedur tertentu dengan komunikasi kesehatan melalui media sosial yang dapat berlangsung secara informal. Batas tersebut penting karena status interaksi akan memengaruhi penilaian terhadap hak pasien, kewajiban dokter, standar pelayanan, dokumentasi, dan tanggung jawab apabila terjadi kerugian.

3.2 Kedudukan Pasien dalam Konsultasi Digital

Pasien merupakan subjek hukum yang mempunyai hak atas kesehatan, informasi, dan perlindungan hukum dalam pelayanan medis. Dalam konsultasi melalui media sosial, seseorang dapat berada dalam posisi pasien apabila interaksi yang dilakukan berkaitan dengan kondisi kesehatan dan bertujuan memperoleh nasihat medis. Namun, apabila komunikasi hanya berupa edukasi kesehatan umum, hubungan hukum formal antara dokter dan pasien belum tentu terbentuk secara sempurna. [1]

Ketidakjelasan tersebut menjadi salah satu persoalan utama dalam konsultasi melalui media sosial. Pasien dapat menganggap jawaban dokter sebagai diagnosis atau rekomendasi terapi, padahal dokter belum memperoleh data klinis yang memadai atau belum melakukan pemeriksaan langsung. Karena itu, penggunaan media sosial untuk konsultasi harus mempertimbangkan keterbatasan informasi medis yang tersedia.

Skripsi sumber menekankan bahwa pasien dalam hubungan medis berada pada posisi yang potensial rentan karena adanya asimetri pengetahuan, ketergantungan terhadap keahlian profesional dokter, dan risiko terhadap keselamatan serta kesehatan. Dalam era digital, kerentanan tersebut bertambah karena pasien dapat memberikan data kesehatan pada ruang digital yang tidak sepenuhnya dirancang sebagai sarana pelayanan medis. [1]

3.3 Perlindungan Data dan Kerahasiaan Pasien

Perlindungan data kesehatan merupakan bagian penting dari perlindungan pasien. Dalam konsultasi melalui media sosial, pasien dapat menyampaikan informasi mengenai penyakit, riwayat kesehatan, foto, hasil

pemeriksaan, atau informasi pribadi lainnya. Skripsi sumber mencatat risiko kebocoran karena media sosial bukan sistem rekam medis resmi, interaksi dapat diakses pihak ketiga, dan pengguna tidak mempunyai kontrol penuh atas penyimpanan data. [1]

Skripsi juga membahas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang memberikan hak atas kerahasiaan data dan informasi pribadi yang diberikan kepada tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang mengatur kewajiban pengendali data dalam menjaga keamanan data pribadi. [1]

Dengan demikian, perlindungan pasien dalam konsultasi digital tidak hanya menyangkut benar atau tidaknya informasi medis, tetapi juga keamanan informasi yang diberikan pasien. Dokter dan penyelenggara layanan digital perlu memperhatikan kerahasiaan, keamanan, penggunaan, penyimpanan, dan pengungkapan data kesehatan sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

3.4 Hak Pasien dan Tanggung Jawab Dokter

Hubungan dokter dan pasien menimbulkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Skripsi sumber menggambarkan bahwa pasien memiliki hak memperoleh informasi yang benar dan lengkap mengenai kondisi kesehatannya, diagnosis, tindakan medis, risiko, serta alternatif pengobatan. Pada saat yang sama, dokter mempunyai kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, menghormati hak pasien, serta menjaga kerahasiaan medis. [1]

Dalam konsultasi digital, kewajiban tersebut harus disesuaikan dengan keterbatasan media. Dokter perlu menghindari pemberian diagnosis atau terapi yang memerlukan pemeriksaan langsung apabila data yang tersedia tidak memadai. Skripsi sumber juga menekankan bahwa konsultasi melalui media sosial sebaiknya dibatasi pada pemberian informasi kesehatan yang bersifat umum dan menganjurkan pasien melakukan pemeriksaan langsung apabila diperlukan. [1]

Tanggung jawab dokter dalam telemedicine tidak terbatas pada tindakan medis, tetapi juga berkaitan dengan komunikasi digital, dokumentasi, dan pengelolaan data. Di sisi lain, sistem hukum juga perlu mempertimbangkan keterbatasan yang melekat pada layanan jarak jauh, sehingga penilaian tanggung jawab harus membedakan kesalahan profesional dengan risiko yang timbul dari keterbatasan sistem atau informasi.

3.5 Mekanisme Perlindungan Hukum bagi Pasien

Perlindungan hukum dapat dipahami dalam dua bentuk, yaitu perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diarahkan untuk mencegah pelanggaran melalui aturan, standar, prosedur, dan kewajiban sebelum sengketa terjadi. Perlindungan represif berfungsi menyelesaikan pelanggaran atau sengketa yang telah terjadi melalui mekanisme hukum. [1]

Dalam konteks konsultasi dokter melalui media sosial, perlindungan preventif antara lain diwujudkan melalui kepatuhan terhadap standar profesi, standar pelayanan, prosedur operasional, kerahasiaan data, pemberian informasi yang benar, dan pembatasan tindakan medis yang tidak dapat dilakukan secara layak tanpa pemeriksaan langsung.

Apabila pasien merasa dirugikan oleh tindakan dokter dalam menjalankan praktik kedokteran, skripsi sumber menjelaskan bahwa pasien dapat menyampaikan pengaduan secara

tertulis kepada Ketua Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI). Skripsi juga membahas kemungkinan pertanggungjawaban melalui gugatan perdata apabila terdapat pelanggaran hak dan kewajiban atau kelalaian dokter. [1]

Selain mekanisme tersebut, skripsi mengaitkan perlindungan pasien dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasien sebagai pengguna layanan dapat memperoleh perlindungan terhadap kerugian yang timbul akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Dalam skripsi, Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibahas sebagai dasar tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. [1]

Dari perspektif hukum perdata, skripsi juga membahas pertanggungjawaban atas wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Pasien yang mengalami kerugian dapat menempuh mekanisme pertanggungjawaban perdata sesuai dengan dasar hukum dan fakta yang dapat dibuktikan. Dengan demikian, perlindungan hukum pasien tidak hanya berada pada satu jalur, melainkan dapat melibatkan mekanisme disiplin, perdata, perlindungan konsumen, dan ketentuan lain yang relevan.

3.6 Kepastian Hukum dalam Konsultasi melalui Media Sosial

Persoalan utama dalam konsultasi melalui media sosial adalah adanya ruang abu-abu antara komunikasi kesehatan umum dan pelayanan medis individual. Skripsi sumber menyatakan bahwa regulasi yang ada belum secara spesifik memberikan batasan yang lengkap mengenai konsultasi kesehatan melalui media sosial seperti WhatsApp, Instagram, atau Facebook. [1]

Kondisi tersebut dapat memengaruhi kepastian mengenai kapan hubungan dokter-pasien terbentuk, standar dokumentasi apa yang harus digunakan, siapa yang bertanggung jawab atas penyimpanan data, serta bagaimana menentukan kesalahan apabila pasien mengalami kerugian. Kepastian hukum diperlukan agar pasien memperoleh perlindungan yang dapat diprediksi sekaligus agar dokter mengetahui batas kewenangan dan tanggung jawabnya.

Skripsi sumber juga membahas bahwa perlindungan hukum perlu mencakup tidak hanya aspek pidana dan perdata, tetapi juga dimensi administratif, sosial, dan psikologis yang berkaitan dengan praktik kedokteran digital. Karena itu, pengaturan teknis yang lebih operasional dan mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan karakter layanan digital diperlukan untuk memperkuat perlindungan hukum bagi pasien dan memberikan batas tanggung jawab yang jelas bagi dokter. [1]

4. Penutup

4.1 Kesimpulan

Pengaturan konsultasi dokter melalui media sosial di Indonesia berkaitan dengan beberapa perangkat hukum, antara lain hukum kesehatan, praktik kedokteran, transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, dan perlindungan konsumen. Layanan kesehatan digital pada dasarnya dapat dilakukan sepanjang memperhatikan kompetensi dan kewenangan tenaga medis, standar profesi, standar pelayanan, prosedur operasional, etika, serta kebutuhan pasien. Namun, konsultasi informal melalui media sosial masih menimbulkan persoalan karena belum terdapat batas yang selalu jelas antara edukasi kesehatan umum dan konsultasi medis individual.

Perlindungan hukum bagi pasien mencakup hak atas informasi, kerahasiaan data dan informasi kesehatan, pelayanan sesuai standar, serta mekanisme pengaduan dan pertanggungjawaban apabila terjadi pelanggaran. Pasien yang merasa dirugikan dapat menggunakan mekanisme pengaduan disiplin dan, sesuai dasar hukum serta fakta kasus, menempuh jalur perdata maupun perlindungan konsumen. Pada saat yang sama, dokter perlu menjaga batas konsultasi digital dan menghindari pemberian diagnosis atau terapi yang memerlukan pemeriksaan langsung apabila data yang tersedia tidak memadai. [1]

4.2 Saran

Pertama, diperlukan pengaturan teknis yang lebih spesifik mengenai tanggung jawab hukum dalam konsultasi kesehatan melalui media digital, terutama mengenai batas konsultasi, dokumentasi, perlindungan data, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Kedua, perlu dilakukan sosialisasi kepada dokter dan pasien mengenai hak dan kewajiban masing-masing dalam pelayanan kesehatan digital. Ketiga, penggunaan media sosial untuk komunikasi kesehatan perlu memperhatikan keamanan data serta batas profesional agar kemudahan akses tidak mengurangi perlindungan terhadap pasien.

Daftar Pustaka

Budiyanti, R. T., & Herlambang, P. M. (2021). Perlindungan hukum pasien dalam layanan konsultasi kesehatan online. Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia, 1(1), 1–10.

Sari, G. G., & Wirman, W. (2021). Telemedicine sebagai media konsultasi kesehatan di masa Pandemic COVID 19 di Indonesia. Jurnal Komunikasi, 15(1), 43–54.

Putong, D. D. (2023). Tinjauan perlindungan hukum terhadap pelaku layanan kesehatan secara online. Jurnal Hukum to-ra, 9(1), 95–105.

Agustina, D., dkk. (2023). Efektivitas penggunaan telemedicine pada masa pandemi sebagai sarana konsultasi kesehatan. Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama, 12(3), 258–259.

Karo Karo, R., & Pasaribu, D. (2020). Aspek hukum konsultasi dokter melalui media online di Indonesia. Tadulako Master Law Journal, 3(2), 89–112.

Mustikasari, A. P. (2020/2021). Informed consent dan rekam medis dalam telemedicine di Indonesia. Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi, 8(2), 89–94.

Mursala, M. H., dkk. (2022). Problematika yuridis dan prinsip perlindungan hukum dalam pelayanan kesehatan jarak jauh menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Jurnal Poros Hukum Padjadjaran, 4(1).

Supriyatin, U. (2018). Hubungan hukum antara pasien dengan tenaga medis (dokter) dalam pelayanan kesehatan. Jurnal Ilmiah Galuh Justisi, 6(2).

Riyanto, A. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan telemedicine (systematic review). Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 9(2).

Budiman, S. V., Ratag, G. A. E., & Wahongan, G. J. P. (2023). Analisis kualitatif mengenai persepsi dan pengetahuan masyarakat tentang telemedicine. Medical Scope Journal, 4(2), 170–177.

Simatupang, J. R., Ardiansah, & Fahmi, S. (2023). Efektivitas penggunaan media telemedicine berdasarkan hukum Indonesia dan Malaysia. Jurnal Hukum Samudra Keadilan, 18(1), 15–32.

Wijaya, H., Pardede, C. D. L., & Sinambela, H. (2025). Rekonstruksi perlindungan hukum bagi dokter dalam praktik telemedicine: Perspektif Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis, 6(12).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Catatan penyusunan: Naskah ini merupakan konversi dari skripsi yang diunggah, bukan ringkasan bebas. Struktur dan bahasa telah dipadatkan menjadi format artikel jurnal. Template, gaya sitasi, jumlah halaman, dan ketentuan referensi tetap perlu disesuaikan dengan jurnal tujuan sebelum submit.