



Peran Hukum Kesehatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Indonesia pada Layanan Telemedicine

Juliansyah Yugis Saputra^{1*}, Dyah Ersita Yustanti²

^{1,2} Fakultas Farmasi, Universitas 17 Agustus 45 Jakarta, Indonesia

Email: juliansyahyugis39@gmail.com^{1*}, dyustanti@yahoo.com²

*Penulis Korespondensi: juliansyahyugis39@gmail.com¹

Abstract. *The development of information technology has triggered significant changes in the Indonesian healthcare system, including through the implementation of telemedicine as a key innovation. This digital health innovation requires strengthening the role of health law to ensure service quality, patient safety, and legal guarantees for healthcare workers and service providers. This paper aims to examine the function of health law in the management of national healthcare services, with a particular focus on telemedicine healthcare services, and to evaluate the suitability of its regulations in protecting patient rights. The methodology used is normative legal analysis, which involves examining various laws and regulations such as Law Number 72 of 2023 concerning Health, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and Regulation of the Minister of Health Number 20 of 2019 concerning the Implementation of Telemedicine Services. Supporting data was obtained from reviewing national scientific journals, which discuss aspects of health law and telemedicine in Indonesia. The results of the study indicate that health law functions as a mechanism to regulate service standards, protect patient rights, and oversee the accountability of healthcare workers in telemedicine practices. However, the implementation of regulations related to telemedicine still faces several obstacles.*

Keywords: *Consumer Protection Rights; Health Law; Health Service Regulation; Service Quality; Telemedicine.*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi telah memicu perubahan signifikan dalam sistem kesehatan di Indonesia, termasuk melalui implementasi telemedicine sebagai salah satu inovasi utama. Inovasi kesehatan digital ini memerlukan penguatan peran hukum kesehatan untuk memastikan kualitas layanan, keamanan pasien, dan jaminan hukum bagi tenaga kesehatan dan penyedia layanan. Penulisan ini bertujuan untuk mengkaji fungsi hukum kesehatan dalam pengelolaan layanan kesehatan nasional, dengan fokus khusus pada pelayanan kesehatan telemedicine, serta mengevaluasi kesesuaian regulasinya dalam melindungi hak-hak pasien. Metodologi yang digunakan adalah analisis hukum normatif, yang melibatkan pemeriksaan berbagai undang-undang dan peraturan seperti Undang-Undang Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Layanan Telemedicine. Data pendukung diperoleh dari mengkaji jurnal ilmiah nasional, yang membahas aspek hukum kesehatan dan telemedicine di Indonesia. Berdasarkan hasil pengkajian menunjukkan bahwa hukum kesehatan berfungsi sebagai mekanisme untuk mengatur standar layanan, melindungi hak pasien, dan mengawasi akuntabilitas tenaga kesehatan dalam praktik telemedisin. Namun, implementasi peraturan terkait telemedicine masih menghadapi sejumlah hambatan.

Kata Kunci: Hak Perlindungan Konsumen; Hukum Kesehatan; Kualitas Layanan; Regulasi Layanan Kesehatan; Telemedisin.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak asasi manusia yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Republik Indonesia dan berbagai peraturan perundang-undangan nasional lainnya. Hak ini berarti bahwa semua warga negara berhak atas pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas tinggi, dan adil, tanpa diskriminasi. Hukum kesehatan memainkan peran penting sebagai alat normatif untuk memastikan hak ini dijunjung tinggi, dengan peraturan yang ketat yang mengatur penyedia layanan kesehatan dan tenaga medis yang terlibat dalam praktik sehari-hari. (Hukum, Hak, et al., 2023)

Di Indonesia, hukum kesehatan berfungsi untuk menetapkan standar pelayanan kesehatan, tanggung jawab tenaga medis, tahapan prosedur medis, serta cara menyelesaikan sengketa yang timbul antara pasien dan penyedia layanan. Dengan aturan-aturan ini, hukum kesehatan menciptakan landasan untuk mengevaluasi apakah suatu layanan sesuai dengan norma-norma etika profesional dan medis yang berlaku, sehingga pasien dapat memperoleh perlindungan hukum yang memadai. (Hukum, Dalam, et al., 2023)

Selain itu, perkembangan teknologi dan layanan kesehatan, seperti telemedicine, menimbulkan tantangan tambahan bagi hukum kesehatan di Indonesia. Layanan kesehatan digital ini menghadapi masalah khusus dalam hal perlindungan hukum, terutama terkait dengan tanggung jawab profesional tenaga kesehatan dan keamanan data pasien. Peraturan seperti Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 memberikan landasan hukum bagi layanan telemedicine, namun perlu diperkuat agar hak perlindungan pasien menjadi lebih jelas dan efektif. (Fauzullail & Irfan, 2024)

Selain itu, undang-undang kesehatan berperan dalam melindungi pasien sebagai pengguna layanan kesehatan yang dijamin perlindungan haknya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan ini memberikan hak kepada pasien untuk menerima layanan kesehatan yang memenuhi standar, informasi yang transparan, dan sarana untuk mengajukan keluhan jika hak-hak mereka dilanggar. Berdasarkan peraturan ini, penyedia layanan kesehatan diwajibkan menanggung biaya keluhan dan kerugian yang mungkin dialami oleh pasien. (Undang-undang, 2023)

Namun dalam implementasinya, peraturan kesehatan di Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan, seperti akses yang tidak merata terhadap layanan kesehatan, kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak kesehatan, dan sistem pemantauan yang belum berfungsi secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa peraturan saja tidak cukup tanpa memperkuat implementasi dan penegakan peraturan kesehatan di Indonesia. (Indonesia, 2024)

Dalam konteks perkembangan telemedicine di Indonesia, hukum kesehatan memiliki peran strategis dalam melindungi hak pasien dan memastikan tanggung jawab tenaga medis. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Afrilies dan Naili (2023), telemedicine, sebagai inovasi dalam layanan kesehatan, menghadapi tantangan besar terkait regulasi dan perlindungan hukum yang belum sepenuhnya jelas, terutama dalam hal standar teknis dan privasi data pasien. Telemedicine memberikan akses lebih luas kepada pasien terhadap tenaga medis profesional, tetapi tanpa adanya regulasi yang memadai, hal ini dapat menimbulkan risiko pelanggaran hak pasien, seperti yang disoroti oleh Seliana (2025) dalam penelitiannya tentang perlindungan konsumen dalam telemedicine. Selain itu, riset dari Wijaya et al. (2024)

juga menunjukkan bahwa meskipun Undang-Undang Kesehatan No. 17/2023 telah mencakup aspek hukum dalam praktik telemedicine, masih terdapat celah dalam implementasinya, terutama terkait dengan mekanisme mediasi dan penyelesaian sengketa antara pasien dan penyedia layanan. Dengan demikian, penting bagi pembuat kebijakan untuk memperkuat dan memperjelas regulasi yang ada, agar telemedicine tidak hanya meningkatkan akses kesehatan, tetapi juga menjaga hak dan keamanan pasien serta tenaga kesehatan dalam praktiknya (Juanta et al., 2025).

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimanakah hukum kesehatan berperan dalam mengatur dan melindungi penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia terutama dalam layanan

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji dan menganalisis berbagai ketentuan hukum yang berkaitan dengan hukum kesehatan di Indonesia. Peraturan perundang-undangan yang menjadi objek kajian antara lain Undang-Undang Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Hak Konsumen dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya menelaah konsistensi dan implikasi normatif antar peraturan tersebut dalam kerangka sistem hukum kesehatan.

Sampel penelitian pada kajian jurnal ini adalah Data Primer seperti Undang-Undang Nomor 72 Tahun 2023, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 dan juga data sekunder yaitu melalui penelusuran jurnal ilmiah di Indonesia yang berfokus pada aspek hukum pelayanan kesehatan khususnya dalam telemedicine.

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif-analitis, yaitu menguraikan norma-norma hukum yang berlaku dan kemudian menganalisisnya secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai dampak adanya pemberlakuan undang undang kesehatan dan peraturan menteri kesehatan terhadap praktik

pelayanan kesehatan yang tercantum dalam beberapa jurnal ilmiah yang dikutip.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hukum kesehatan memainkan peran fundamental sebagai kerangka regulasi dalam penyediaan layanan kesehatan di Indonesia, termasuk dalam pengembangan layanan telemedicine. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap penyedia layanan kesehatan harus berorientasi pada perlindungan hak masyarakat, keselamatan pasien, dan peningkatan kualitas layanan. Dalam konteks telemedicine, prinsip ini tetap berlaku meskipun layanan diberikan tanpa kontak langsung secara tatap muka, sehingga hukum kesehatan berfungsi sebagai jaminan bahwa layanan digital tidak mengurangi standar profesionalisme dan tanggung jawab tenaga kesehatan. (Hukum, Hak, et al., 2023)

Peran hukum kesehatan semakin jelas melalui peraturan khusus mengenai layanan telemedicine dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 (PERMENKES) tentang Pelaksanaan Layanan Telemedicine. Peraturan ini memberikan landasan hukum bagi fasilitas kesehatan (faskes) dan tenaga medis dalam menyediakan layanan kesehatan jarak jauh termasuk konsultasi medis dan pertukaran informasi klinis. Peraturan menteri kesehatan ini menunjukkan bahwa hukum kesehatan berfungsi sebagai alat yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan juga menekankan keselamatan pasien, wewenang tenaga kesehatan dan tenaga medis serta tanggung jawab lembaga yang menyediakan layanan telemedicine. (Fauzullail & Irfan, 2024)

Selain itu, hukum kesehatan juga berperan dalam melindungi pasien sebagai konsumen layanan kesehatan sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Hak Perlindungan Konsumen, dalam layanan telemedicine pasien berhak mendapatkan informasi yang akurat, jelas dan jujur mengenai diagnosis, prosedur medis serta risiko yang terkait dengan layanan yang diberikan secara daring. Ketentuan ini menekankan bahwa penyedia layanan telemedicine tidak hanya bertanggung jawab secara medis tetapi juga secara hukum jika terjadi kerugian akibat kelalaian atau layanan yang tidak memenuhi standar sehingga hak pasien untuk mendapatkan perlindungan juga tetap terjaga. (Undang-undang, 2023)

Namun dalam implementasinya peraturan kesehatan dalam layanan telemedicine masih menghadapi berbagai tantangan seperti jurnal yang dikutip dari Nuraeni mengatakan bahwa masalah yang sering muncul terkait layanan telemedicine meliputi keterbatasan regulasi terkait mekanisme pertanggung jawaban hukum dalam kasus diagnosis yang salah, hak perlindungan data pribadi pasien dan perbedaan pemahaman hukum kesehatan antara tenaga kesehatan dan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kerangka atau regulasi hukum telah

ada efektivitas peraturan kesehatan sangat bergantung pada penegakan hukum dan peningkatan literasi hukum di bidang kesehatan digital.(Hukum, Hak, et al., 2023)

Oleh karena itu fungsi adanya regulasi seperti Undang-Undang Kesehatan dalam pengelolaan layanan medis terutama telemedicine haruslah bertindak tidak hanya sebatas regulasi tetapi juga sebagai instrumen atau alat pembelaan hak-hak pasien serta sebagai pengawas kualitas pelayanan. Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Kesehatan Mengenai telemedicine juga menggambarkan komitmen sistem hukum kesehatan nasional untuk merangkul kemajuan teknologi pelayanan medis terkini. Harapan kedepannya perluasan regulasi dan pengawasan yang konsisten diperlukan agar layanan telemedicine dapat berkembang maksimal dan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai keamanan pasien dan tenaga kesehatan itu sendiri. (4)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: (a) Pemberlakuan hukum kesehatan berperang penting dalam mengatur dan menjamin penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk layanan telemedicine guna memenuhi prinsip keselamatan pasien dan tanggung jawab tenaga kesehatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. (b) Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hak Perlindungan Konsumen memperkuat pasien sebagai konsumen jasa kesehatan sehingga pasien dalam layanan telemedicine tetap memiliki hak atas informasi yang benar, keamanan pada saat pelayanan serta apabila terjadi kerugian pada pasien. (c) Pemberlakuan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 menjadi dasar hukum yang memayungi penyelenggaraan telemedicine di Indonesia namun dalam implementasinya masih menghadapi tantangan seperti hak perlindungan data pasien serta tanggung jawab hukum sehingga masih diperlukan penguatan dalam pelaksanaan dan pengawasan tersebut.

Saran

Pemerintah disarankan untuk memperkuat dan memperjelas terkait regulasi terkait telemedicine khususnya mengenai perlindungan data pasien dan mekanisme pertanggung jawaban hukum tenaga kesehatan dalam pelayanan kesehatan digital. Tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan perlu meningkatkan pemahaman dan kepatuhan terhadap hukum kesehatan agar penyelenggaraan telemedicine akan berjalan sesuai standar hukum, etika dan sikap profesional yang berlaku. Perlu adanya dorongan terkait peningkatan literasi hukum

kesehatan pada masyarakat guna memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan telemedicine.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilies, M. H., & Naili, Y. T. (2023). Legal aspects of telemedicine health services in the perspective of health law in Indonesia in the digital era. *Journal of Advanced Health Informatics Research*, 1(1), 41-46. <https://doi.org/10.59247/jahir.v1i1.23>
- Dahlan, R. (2025). A qualitative study of the protection of patients' rights and responsibilities of medical personnel under Health Law No. 17 of 2023. *International Journal of Science, Politics and Law*, 6(2), 213. <https://doi.org/10.8888/ijospl.v6i2.213>
- Fauzullail, A. R., & Irfan, M. (2024). Perlindungan hukum terhadap pasien menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan pelayanan telemedicine antar fasilitas pelayanan Kesehatan. *Jurnal Private Law Fakultas Hukum Universitas Mataram*, 4(3).
- Hukum, P., Dalam, P., Konsultasi, L., & Online, K. (2023). Perlindungan hukum pasien dalam layanan konsultasi kesehatan online. *Jurnal Hukum dan Kesehatan*, 03(02), 81-90. <https://doi.org/10.53337/jhki.v3i02.99>
- Hukum, P., Hak, T., Dalam, P., Kesehatan, P., Hukum, B., & Indonesia, P. (2023). *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5, 1145-1150.
- Indonesia, P. (2024). Peran hukum dalam menjamin hak atas kesehatan: Analisis perlindungan hukum bagi. *Jurnal Kesehatan*, 17(2), 58-69. <https://doi.org/10.58294/jbk.v17i2.204>
- M Bonsapia. (2025). Aspek hukum telemedicine di Indonesia: Gap regulasi dan tantangan implementasi. *Jurnal Juris*, 9(1), 1636. <https://doi.org/10.56301/juris.v9i1.1636>
- Makarim, M. H., & Wijayanto, E. (2024). Telemedicine on the legal system in Indonesia: Legal protection for patients and health workers. *Dialogia Iuridica*, 16(1), 27-48. <https://doi.org/10.28932/di.v16i1.9422>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- Seliana, I. (2025). Legal protection of telemedicine consumers: An analysis of the Consumer Protection Act and health regulations in Indonesia. *Perspektif Hukum Hang Tuah - Menelaah bagaimana hukum konsumen dan regulasi kesehatan memengaruhi perlindungan pasien telemedicine*. <https://doi.org/10.30649/ph.v25i2.449>
- Seliana, I. (2025). Legal protection of telemedicine consumers: An analysis of financial loss and liability under Law No. 8 of 1999. *Perspektif Hukum Hang Tuah*
- Setya, M. (2025). Pemeriksaan hukum layanan konsultasi medis jarak jauh dalam konteks hak pasien di Indonesia. *Lex Crimen*, 3(1).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hak Perlindungan Konsumen.
- Undang-undang, K. D. P. (2023). Fiat iustitia: *Jurnal Hukum*, 3(2), 154-164.
- Wijaya, H., Pardede, C. D., & Sinambela, H. (2025). Rekonstruksi perlindungan hukum bagi dokter dalam praktik telemedicine: Perspektif UU Kesehatan No. 17 Tahun 2023

[Reconstruction of legal protection for doctors in telemedicine practice: Perspective of the Health Law No. 17 of 2023]. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(12).
<https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i12.1889>