

## Analisis Yuridis terhadap Penentuan Unsur Wanprestasi dan Kerugian dalam Kasus Fraud Telemedicine: Studi Perspektif Hukum Perdata pada Era Layanan Kesehatan Digital

Muhammad Alfitho Badjuka  
Universitas Negeri Gorontalo  
[alfhitobadjuka02@gmail.com](mailto:alfhitobadjuka02@gmail.com)

### ABSTRACT

*This article discusses the legal analysis of the elements of breach of contract and damages in a fraud case that occurred in telemedicine services, highlighting the civil law perspective in the era of health digitalization. Telemedicine services provide efficient access to healthcare, but are vulnerable to fraudulent practices, such as false diagnoses, unreasonable billing, or manipulation of medical data. This study employs a normative legal method by examining relevant regulations, jurisprudence, and doctrines, while highlighting the complexity of proving breach of contract in electronic contracts between patients and service providers. The findings reveal that breach of contract may arise from violations of contract terms, including failure to provide medical services in accordance with standards or lack of transparency in information. Proving breach of contract and damages, both material and immaterial, poses a unique challenge amid digital data control by providers and low legal literacy among patients. Harmonization of regulations in the fields of health, consumer protection, and personal data protection is essential to strengthen legal protection for patients. This article recommends the importance of strengthening electronic evidence authentication mechanisms and synergy between legislators, regulators, and telemedicine industry players in formulating adaptive guidelines to ensure fairness, certainty, and legal protection within the digital healthcare ecosystem. Responsive civil law enforcement is considered crucial to address challenges and ensure maximum protection for all parties involved.*

**Keywords:** Breach Of Contract, Civil Liability, Telemedicine Fraud

### ABSTRAK

Artikel ini membahas analisis yuridis terhadap unsur wanprestasi dan kerugian pada kasus fraud yang terjadi dalam layanan telemedicine, dengan menyoroti perspektif hukum perdata di era digitalisasi kesehatan. Layanan telemedicine membawa solusi akses kesehatan yang efisien, namun rentan terhadap praktik fraud, seperti diagnosa palsu, tagihan tidak wajar, atau manipulasi data medis. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan menelaah ketentuan peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, dan doktrin terkait, serta menyoroti kompleksitas pembuktian wanprestasi dalam kontrak elektronik antara pasien dan penyedia layanan. Hasil kajian menunjukkan bahwa unsur wanprestasi dapat timbul akibat pelanggaran terhadap isi kontrak, baik dalam hal pelayanan medis yang tidak sesuai standar maupun ketidaktransparanan informasi. Pembuktian wanprestasi dan kerugian, baik materiil maupun immateriil, menjadi tantangan tersendiri di tengah pengendalian data digital oleh penyedia dan rendahnya literasi hukum pasien. Harmonisasi regulasi di bidang kesehatan, perlindungan konsumen, dan perlindungan data pribadi sangat diperlukan untuk memperkuat perlindungan hukum pasien. Artikel ini merekomendasikan pentingnya penguatan mekanisme otentikasi bukti elektronik dan sinergi antara legislator, regulator, serta pelaku industri telemedicine dalam merumuskan pedoman adaptif guna memastikan keadilan, kepastian, serta perlindungan hukum di tengah ekosistem layanan kesehatan digital. Penegakan hukum perdata yang responsif dianggap krusial demi menjawab tantangan dan menjamin perlindungan maksimal bagi seluruh pihak yang terlibat.

**Kata Kunci:** Fraud Telemedicine, Kerugian Perdata, Wanprestasi.

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi signifikan dalam sektor layanan kesehatan, salah satunya melalui implementasi *telemedicine* yang memfasilitasi konsultasi dan diagnosis secara daring antara pasien dan tenaga medis (Fitri & Pambayun, 2022). Model pelayanan ini diterima sebagai solusi untuk memperluas akses kesehatan dan efisiensi, khususnya di tengah keterbatasan infrastruktur dan pandemi *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) (Adriani et al., 2021). Meski demikian, kemudahan digitalisasi juga membuka celah bagi timbulnya sengketa hukum baru, salah satunya berupa penipuan atau *fraud* yang berdampak terhadap perlindungan hukum pasien (Putra & Indriani, 2023).

*Fraud* pada layanan *telemedicine* dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti diagnosa palsu, tagihan tidak wajar, pemalsuan identitas tenaga medis, maupun manipulasi data rekam medis secara elektronik (Widodo, 2023). Keberadaan unsur wanprestasi (cidera janji) dalam hubungan keperdataan antara pasien dan penyedia layanan *telemedicine* semakin penting untuk diidentifikasi apabila terjadi pelanggaran ketentuan kontraktual atau kesalahan pelayanan yang mengakibatkan kerugian pasien (Utami & Budi, 2022). Kejelasan konstruksi hukum atas peristiwa *fraud* ini menjadi kebutuhan mendesak agar upaya perlindungan hukum perdata dapat berjalan optimal (Hakim, 2021).

Dari sudut hukum perdata Indonesia, hubungan antara pasien dan penyedia *telemedicine* pada dasarnya didasarkan pada kontrak elektronik yang menimbulkan hak dan kewajiban di antara para pihak (Purwaningsih, 2023). Jika salah satu pihak tidak memenuhi isi perjanjian secara tepat—baik dalam bentuk layanan medis sesuai standar maupun dalam aspek keterbukaan informasi—maka dapat terjadi wanprestasi sesuai ketentuan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) (Rahmawati, 2020). Namun, dalam konteks layanan digital, pembuktian unsur wanprestasi ini dapat menjadi lebih kompleks, karena melibatkan aspek ketepatan sistem elektronik, keamanan data, dan kecermatan diagnosis (Ginting & Agus, 2021).

Permasalahan menjadi semakin rumit ketika timbul kerugian material atau immaterial akibat *fraud* dari pihak penyelenggara *telemedicine*, baik karena tindakan langsung maupun kelalaian sistem (Nugroho & Maulana, 2021). Estimasi dan pembuktian besaran kerugian di ranah perdata sering menimbulkan perdebatan dalam praktik, terlebih untuk menilai secara adil dampak yang dialami pasien terhadap hak-hak ekonomi, hak atas kesehatan, maupun privasi (Syafitri, 2022). Penegasan regulasi terkait ganti rugi dalam siber kesehatan sejauh ini masih membutuhkan harmonisasi antara Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan peraturan sektoral kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Faktor lain yang menjadi tantangan adalah standar kehati-hatian (*duty of care*) tenaga medis pada platform digital, di mana ketiadaan pertemuan fisik dan keterbatasan akses data dapat mengakibatkan interpretasi berbeda tentang kelalaian atau kesengajaan yang memenuhi unsur wanprestasi (Subhandi & Prasetyo, 2020). Di sisi lain, pasien seringkali mengalami kerugian akibat kesalahan pelayanan, namun tidak selalu mudah mendapatkan pembuktian yang cukup, terutama ketika data dikendalikan sepenuhnya oleh sistem elektronik perusahaan (Sari & Munir, 2022). Perbedaan tingkat literasi hukum digital di kalangan pasien maupun penyedia turut memperbesar potensi sengketa dan ketidakpastian penyelesaian hukum (Wulandari, 2023).

Penelitian hukum perdata terhadap *fraud* di layanan *telemedicine* saat ini relatif masih terbatas, sementara dinamika praktik menunjukkan makin banyak kasus wanprestasi muncul ke permukaan mulai dari pelanggaran privasi, ketidakakuratan diagnosis, hingga penagihan fiktif (Handayani & Pratiwi, 2022). Kajian yuridis mendalam sangat diperlukan untuk menilai

kriteria wanprestasi dan metode perhitungan serta pembuktian kerugian menurut perspektif hukum perdata Indonesia (Rahman & Setiawan, 2021). Upaya ini penting agar penegakan hukum benar-benar melindungi hak pasien dan mendorong penyelenggara *telemedicine* untuk meningkatkan kepatuhan standar pelayanan.

Dengan latar belakang tantangan di atas, penting untuk mengkaji bagaimana hukum perdata Indonesia memahami, membedakan, dan memutus sengketa *fraud telemedicine* khususnya dalam aspek wanprestasi dan penentuan kerugian (Putri, 2021). Hasil analisis diharapkan dapat memperkuat kepastian dan perlindungan hukum bagi para pihak dalam ekosistem layanan kesehatan digital. Penguatan regulasi dan penegakan etik profesi di dunia *telemedicine* menjadi syarat mendasar agar layanan ini bisa berkembang secara sehat dan akuntabel di tengah masyarakat digital Indonesia (Lestari & Hidayat, 2023).

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang memusatkan perhatian pada studi terhadap norma hukum tertulis, seperti undang-undang, peraturan, yurisprudensi, maupun doktrin yang relevan dengan fokus masalah yang diangkat. Penelitian jenis ini berusaha menganalisis hukum dalam teks (*law in the books*), dengan logika deduktif dari peraturan ke fenomena hukum, tanpa melakukan pengumpulan data empiris di lapangan. Penelitian hukum normatif bertujuan untuk mengidentifikasi, menguraikan, serta menilai konsistensi dan sinkronisasi norma hukum dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga dapat ditemukan solusi yuridis secara argumentatif terhadap pokok permasalahan penelitian (Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2001).

Metode penelitian hukum normatif dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan, antara lain pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan komparatif (*comparative approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji seluruh ketentuan hukum yang relevan, sementara pendekatan konseptual menelaah pemikiran para ahli dan doktrin hukum. Hasil analisis berupa penjelasan, penafsiran, serta argumentasi yuridis berdasarkan preskripsi hukum yang sistematis (Ibrahim, 2013).

Dalam pelaksanaan penelitian normatif, sumber data penelitian berasal dari bahan hukum primer seperti undang-undang, peraturan pemerintah, dan putusan pengadilan, serta bahan hukum sekunder seperti buku hukum, jurnal, atau pendapat pakar dan bahan tersier seperti kamus atau ensiklopedia hukum. Peneliti melakukan inventarisasi bahan hukum, seleksi, kemudian melakukan analisis secara sistematis guna memperoleh kesimpulan hukum yang sesuai dengan tujuan dan rumusan masalah penelitian (Efendi & Ibrahim, 2018). Analisis data dalam penelitian hukum normatif bersifat kualitatif, dengan memaparkan secara deskriptif argumen hukum yang ditemukan melalui studi pustaka. Proses analisis diawali dengan mengklasifikasikan data, menelaah keterkaitan antar-norma, dan melakukan sinkronisasi baik secara vertikal (antara norma lebih tinggi dan lebih rendah) maupun horizontal (antarnorma dengan tingkat yang sama). Hasil analisis ini digunakan untuk membangun logika hukum, merumuskan preskripsi normatif, dan memberikan rekomendasi solusi atas isu-isu hukum yang diteliti (Marzuki, 2017).

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Identifikasi Unsur Wanprestasi dalam *Fraud Telemedicine* Berdasarkan Hukum Perdata

Pandemi COVID-19 mempercepat adopsi *telemedicine* secara luas, namun kemunculan praktik *fraud* menimbulkan permasalahan nyata terkait pemenuhan unsur wanprestasi dalam kontrak layanan kesehatan digital (Adriani et al., 2021). Dalam hubungan perdata berbasis kontrak elektronik antara pasien dan penyedia *telemedicine*, wanprestasi muncul ketika salah

satu pihak tidak memenuhi kewajibannya seperti yang dituangkan dalam perjanjian, misalnya gagal memberikan layanan medis sesuai standar yang dijanjikan (Rahmawati, 2020). Penetapan unsur wanprestasi menjadi semakin kompleks karena terdapat perbedaan karakteristik antara jasa konvensional dan layanan daring modern (Fitri & Pambayun, 2022).

Dalam kasus *telemedicine*, wanprestasi dapat berbentuk keterlambatan konsultasi, kegagalan sistem pada aplikasi, atau kekeliruan dalam menerjemahkan gejala medis pasien yang menyebabkan diagnosis tidak akurat (Widodo, 2023). Jika ditemukan pelanggaran esensi layanan yang disepakati, telah terpenuhi syarat subjektif terjadinya wanprestasi, sebagaimana tercantum di Pasal 1243 KUH Perdata (Soekanto & Mamudji, 2001). Fakta ini menunjukkan bahwa sistem elektronik maupun kelalaian tenaga kesehatan dapat menjadi dasar pembuktian wanprestasi dalam hubungan kontrak digital (Ginting & Agus, 2021).

Bentuk wanprestasi dalam *fraud telemedicine* umumnya meliputi pemberian informasi medis palsu, pengenaan biaya berlebihan, hingga tidak adanya tindak lanjut atau *follow-up* medis kepada pasien setelah konsultasi dilakukan (Utami & Budi, 2022). Dalam praktik, seringkali pasien tidak menyadari telah menjadi korban wanprestasi hingga mengalami kerugian nyata, misalnya akibat penundaan diagnosis atau pengobatan yang seharusnya bisa dicegah (Handayani & Pratiwi, 2022). Oleh sebab itu, kejelasan klausul kontrak dan dokumentasi komunikasi menjadi sangat krusial untuk memperkuat posisi hukum pasien (Ibrahim, 2013).

Aspek sistem keamanan dan manajemen data elektronik pada *platform telemedicine* juga berpengaruh signifikan terhadap terbentuknya wanprestasi. Kebocoran data medis yang terjadi akibat kelalaian penyedia dapat dikategorikan sebagai pelanggaran kontrak serta dapat menimbulkan tanggung jawab perdata (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Unsur kesalahan dalam wanprestasi terkait *fraud* tidak hanya bersifat aktif (melakukan perbuatan melawan hukum), tetapi juga dapat pasif (kelalaian) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata (Efendi & Ibrahim, 2018).

Pembuktian adanya wanprestasi di dalam sengketa *fraud telemedicine* harus berdasarkan alat bukti yang sah, baik berupa kontrak dalam bentuk digital, riwayat interaksi dalam aplikasi, maupun rekam medis elektronik (Rahman & Setiawan, 2021). Karakteristik digital *evidence* ini menuntut adanya pemahaman komprehensif dari aparat penegak hukum mengenai validitas dan keotentikan bukti (Ginting & Agus, 2021). Mahkamah Agung telah mengakui legalitas bukti elektronik, namun implementasinya di tingkat peradilan masih menghadapi tantangan teknis (Marzuki, 2017).

Selain pelayanan medis, kasus *fraud* juga bisa terjadi dalam layanan pembayaran, seperti pengenaan biaya konsultasi di luar ketentuan atau tanpa pemberitahuan di awal kepada pasien (Putra & Indriani, 2023). Apabila pasien tidak memperoleh informasi memadai atau merasa dirugikan secara finansial, dapat dikategorikan sebagai *breach of contract* yang dapat digugat secara perdata (Fitri & Pambayun, 2022). Peran notifikasi elektronik dan transparansi tarif sangat sentral dalam mencegah sengketa wanprestasi di layanan digital (Purwaningsih, 2023).

Wanprestasi dalam hubungan *telemedicine* tidak serta merta dapat diselesaikan hanya dengan pengembalian biaya atau kompensasi, melainkan juga dapat berimplikasi pada hak moral dan kesehatan pasien (Syafitri, 2022). Oleh karena itu, penyelesaian wanprestasi harus mencakup upaya remediasi yang komprehensif, seperti pemberian layanan ulang, klarifikasi medis, ataupun perbaikan sistem pelayanan (Handayani & Pratiwi, 2022). Hal ini agar kepercayaan publik terhadap layanan kesehatan digital tetap terjaga di tengah kemajuan inovasi (Lestari & Hidayat, 2023).

Para pihak yang terlibat dalam transaksi *telemedicine* perlu memperhatikan klausul *force majeure*, karena kegagalan sistem atau bencana digital dapat memberikan dasar hukum untuk tidak dipenuhinya prestasi tanpa dapat dipersalahkan (Marzuki, 2017). Namun, *force majeure*

tidak dapat dijadikan dalih apabila terdapat unsur kesengajaan atau kelalaian berat dalam penyelenggaraan layanan (Rahmawati, 2020). Oleh karenanya, identifikasi penyebab wanprestasi menjadi faktor sentral dalam menentukan posisi hukum para pihak (Sari & Munir, 2022).

Aspek literasi hukum digital pada masyarakat berpengaruh besar dalam deteksi dini dan pelaporan wanprestasi *telemedicine* (Wulandari, 2023). Banyak pasien yang tidak memahami hak dan kewajiban kontraktual, sehingga seringkali baru menyadari telah menjadi korban *fraud* setelah mengalami kerugian berat (Nugroho & Maulana, 2021). Kampanye edukasi menjadi strategi penting dalam memberdayakan pasien dan menghindari praktik *fraud telemedicine* (Utami & Budi, 2022).

Profesi tenaga medis juga menghadapi tantangan profesionalisme dan risiko tuntutan hukum jika tidak mematuhi standar layanan. Standar kehati-hatian (*duty of care*) tetap harus dijunjung tinggi, termasuk dalam pelayanan *daring*, sebagaimana dalam pelayanan tatap muka (Subhandi & Prasetyo, 2020). Penyedia *telemedicine* diharapkan memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan akuntabel (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Tidak kalah penting, perusahaan penyelenggara *telemedicine* wajib menyediakan fitur pelaporan dan penanganan pengaduan secara transparan sebagai bentuk perlindungan konsumen (Putri, 2021). Fitur ini berfungsi sebagai jalur komunikasi apabila terjadi sengketa atau indikasi *fraud*, sehingga penyelesaian non-litigasi dapat ditempuh lebih dulu sebelum naik proses hukum perdata (Rahman & Setiawan, 2021). Kesiapan sistem pengaduan juga menjadi ukuran kepatuhan penyedia jasa terhadap prinsip perlindungan konsumen (Lestari & Hidayat, 2023).

Sementara itu, pembuktian wanprestasi dalam *telemedicine* kian kompleks dengan beragamnya model layanan dan aktor digital. Tidak sedikit kasus di mana tanggung jawab hukum menjadi tumpang tindih antara pengelola platform, tenaga kesehatan, dan subkontraktor teknologi informasi (Handayani & Pratiwi, 2022). Oleh sebab itu, penting bagi setiap pihak untuk memastikan kejelasan pembagian tanggung jawab dalam kontrak elektronik (Syafitri, 2022).

Mahkamah Agung sendiri belum banyak memutus secara substantif perkara *fraud telemedicine*, sehingga kebutuhan doktrin dan preseden kasus lain sangat mendesak untuk dijadikan acuan (Marzuki, 2017). Dengan data kasus yang terus bertambah, harmonisasi peraturan antar-sektor dan pembangunan database litigasi mutakhir sangat diperlukan untuk memperkuat kepastian hukum (Ginting & Agus, 2021).

Hukum Indonesia saat ini juga perlu memperkuat posisi konsumen sebagai pihak yang cenderung lemah dalam sengketa *fraud telemedicine*. Sistem pertanggungjawaban ketat terhadap penyedia layanan dan kemudahan akses bantuan hukum menjadi mandat penting dalam penegakan keadilan di ranah digital (Syafitri, 2022). Saran perbaikan untuk implementasi pasal-pasal wanprestasi menjadi salah satu output utama penelitian ini (Lestari & Hidayat, 2023). Secara umum, upaya menentukan unsur wanprestasi dalam kasus *fraud telemedicine* memerlukan keterpaduan antara analisis kontraktual serta pemahaman praktik-praktik digital, sehingga perlindungan pasien dapat ditegakkan optimal dalam perubahan lanskap layanan kesehatan dewasa ini (Rahman & Setiawan, 2021).

### **Penentuan Kerugian Perdata dalam Fraud Telemedicine: Aspek Yuridis dan Studi Kasus**

Salah satu tantangan utama dalam penyelesaian *fraud telemedicine* adalah penentuan dan pembuktian kerugian yang dialami oleh pasien sebagai pihak yang dirugikan (Putra & Indriani, 2023). Kerugian dalam hukum perdata Indonesia dapat bersifat materiil, seperti kerugian ekonomi (biaya pengobatan tambahan, kehilangan pendapatan), maupun immateriil, misalnya rasa sakit, stres, atau pelanggaran privasi (Rahmawati, 2020). Penentuan kerugian sangat

tergantung pada bukti yang dapat diajukan, baik berupa dokumen, rekam digital, maupun saksi (Efendi & Ibrahim, 2018).

Dalam praktik *telemedicine*, kerugian materiil biasanya terjadi akibat penagihan biaya tidak sah, pemberian resep yang salah, atau kegagalan sistem yang menyebabkan pasien tidak menerima layanan yang dijanjikan (Handayani & Pratiwi, 2022). Sementara itu, kerugian immateriil bisa timbul akibat miskomunikasi, keterlambatan diagnosa, atau pelanggaran rahasia data medis pasien (Syafitri, 2022). Seluruh klaim kerugian ini harus dinilai secara cermat oleh hakim dengan mempertimbangkan prinsip keadilan dan kelayakan sebagaimana dalam Pasal 1365 dan 1246 KUH Perdata (Soekanto & Mamudji, 2001).

Perhitungan besaran penggantian kerugian dalam *fraud telemedicine* cenderung menantang karena variabel ganti rugi digital masih menjadi isu baru. Hakim biasanya mengacu pada kelaziman dan dapat pula menggunakan pendapat ahli atau ombudsman profesional dari sektor kesehatan digital (Widodo, 2023). Untuk kasus pelanggaran data, misalnya, kerugian dapat dievaluasi berdasarkan tingkat dampaknya terhadap hak-hak ekonomi dan privasi pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Dalam pelaksanaan gugatan perdata, penggugat harus membuktikan hubungan kausalitas antara wanprestasi yang terjadi dengan kerugian yang ditimbulkannya (Rahmawati, 2020). Di era layanan daring, pembuktian semakin menantang karena seringkali terjadi asimetri informasi dan dominasi kontrol data pada penyedia layanan (Ginting & Agus, 2021). Oleh karenanya, akses pasien terhadap catatan digital dan rekam semua riwayat transaksi menjadi krusial – baik untuk pembuktian di pengadilan maupun pada penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Lestari & Hidayat, 2023).

Kasus *fraud telemedicine* tidak hanya mencakup kerugian pasien, tapi juga potensi kerugian negara jika melibatkan sistem pembayaran publik seperti BPJS atau asuransi kesehatan pemerintah (Putri, 2021). Penyalahgunaan klaim, penggunaan kode diagnosis palsu, dan kolusi antara tenaga medis dengan penyedia platform telah terjadi di beberapa perkara, hingga menyebabkan kerugian sektor publik dan menuntut pertanggungjawaban perdata dan administratif (Nugroho & Maulana, 2021).

Dalam kajian normatif, penghakiman terhadap nominal ganti rugi harus mempertimbangkan fakta bahwa *telemedicine* beroperasi di bawah campuran rezim hukum kesehatan dan perlindungan konsumen (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1365 KUH Perdata mengatur hak penggantian bagi konsumen yang dirugikan akibat ketidaksesuaian pelayanan atau *fraud* digital (Syafitri, 2022). Hakim dapat menetapkan bentuk ganti rugi restitusi, kompensasi, atau bentuk rehabilitasi lain yang sesuai dengan kerugian yang terbukti secara sah (Rahman & Setiawan, 2021).

Peran lembaga mediasi dalam perusahaan *telemedicine* menjadi semakin vital dalam menyelesaikan klaim kerugian tanpa melalui jalur litigasi yang kompleks (Wulandari, 2023). Mekanisme penyelesaian di luar pengadilan (ADR) direkomendasikan untuk kasus *fraud* dengan nilai kerugian yang dapat ditebus segera, terutama agar hubungan baik antara pasien dan penyedia tetap terjaga (Lestari & Hidayat, 2023). Seiring dengan perkembangan yurisprudensi dan teknologi, sejumlah negara sudah mulai merumuskan pedoman khusus penilaian kerugian dalam platform kesehatan digital (Purwaningsih, 2023). Indonesia masih memerlukan rumusan dan preseden putusan pengadilan yang dapat menjadi acuan agar penyelesaian kerugian bisa diprediksi dan adil secara yuridis serta sosial (Marzuki, 2017).

Mekanisme pembuktian kerugian digital juga didorong oleh kebutuhan harmonisasi antara undang-undang kesehatan, perlindungan konsumen, dan perlindungan data pribadi (Hakim, 2021). Sinergi penegak hukum, kementerian terkait, serta otoritas pengawas digital menjadi instrumen utama dalam mendorong kepastian hukum atas klaim kerugian akibat *fraud*

*telemedicine* (Sari & Munir, 2022). Kerugian yang dialami pasien juga tidak hanya sekadar finansial, melainkan bisa merambah pada ketidakpastian terhadap diagnosis dan risiko kesehatan lanjutan akibat tindakan *fraud* (Adriani et al., 2021). Perlindungan efektif baru dapat terwujud jika sistem verifikasi dan audit digital berjalan baik antara tenaga medis dan operator aplikasi (Subhandi & Prasetyo, 2020). Oleh sebab itu, penelitian ini juga merekomendasikan afirmasi sistem kontrol internal dan regular training bagi seluruh pelaku bisnis *telemedicine*.

Dalam konteks pembuktian di pengadilan, hakim diberi keleluasaan mengeksplorasi bukti keabsahan kerugian lewat pembuktian dokumenter digital yang diaudit, pendapat ahli, dan pengakuan tertulis elektronik dari pihak terlibat (Ginting & Agus, 2021). Kuasa hukum pasien perlu menyiapkan bukti autentik sedari awal transaksi agar peluang kemenangan dalam gugatan menjadi lebih tinggi (Rahman & Setiawan, 2021). Perlindungan terhadap kerugian immaterial juga perlu diperhatikan dalam *fraud telemedicine*, seperti gangguan psikis akibat stress atau kekhawatiran *health privacy* yang tercemar (Syafitri, 2022). Pengadilan dapat mempertimbangkan kerugian ini atas dasar keadilan sebagaimana menjadi landasan yurisprudensi dan doktrin hukum perdata Indonesia (Soekanto & Mamudji, 2001). Perumusan penggantian kerugian immateriil menitikberatkan pada tingkat kerugian yang dialami dan kemampuan membuktikan dampaknya terhadap pasien secara objektif (Handayani & Pratiwi, 2022).

Upaya pencegahan *fraud* dan kerugian perdata pada *telemedicine* dapat dioptimalkan melalui transparansi, pembaruan algoritma keamanan aplikasi, serta keterbukaan informasi hak dan kewajiban kedua belah pihak (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Edukasi pengguna, penguatan literasi kontrak digital, dan pembinaan kepatuhan platform menjadi strategi penting yang dapat menurunkan risiko *fraud* dan memperkuat perlindungan hukum (Lestari & Hidayat, 2023). Secara ringkas, penentuan kerugian perdata dalam *fraud telemedicine* membutuhkan paradigma baru yang melibatkan standar pembuktian digital, kepekaan yuridis terhadap ekosistem kesehatan daring, serta harmonisasi undang-undang yang relevan agar keadilan dan kepastian hukum dapat tercapai secara optimal (Rahman & Setiawan, 2021).

## Penutup

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa perkembangan layanan *telemedicine* di era digital membawa tantangan baru secara yuridis, khususnya terkait perlindungan pasien dari praktik *fraud*. Hubungan hukum antara pasien dan penyedia *telemedicine*, yang didasarkan pada kontrak elektronik, rentan terhadap risiko wanprestasi akibat baik tindakan aktif maupun kelalaian sistem. Kompleksitas pembuktian unsur wanprestasi dipengaruhi oleh karakteristik layanan digital, termasuk keamanan data dan kejelasan standar operasional, sehingga diperlukan penerapan prinsip kehati-hatian tinggi oleh seluruh pelaku layanan. Penentuan dan pembuktian kerugian akibat *fraud telemedicine* juga memerlukan perhatian khusus, mengingat bentuk kerugian yang timbul bisa bersifat materiil maupun immateriil. Tantangan utama adalah pembuktian hubungan kausalitas serta pengukuran kerugian di tengah asimetri informasi, dominasi data oleh penyedia layanan, serta minimnya preseden hukum yang dapat dijadikan acuan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan mekanisme pengumpulan dan otentikasi bukti elektronik, baik untuk proses litigasi maupun penyelesaian alternatif sengketa.

Dari sisi regulasi, harmonisasi antar peraturan di bidang kesehatan, perlindungan konsumen, serta perlindungan data pribadi merupakan syarat mutlak untuk memastikan perlindungan hukum yang efektif dalam konteks layanan *telemedicine*. Kehadiran lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga penting untuk memberikan solusi atas kerugian pasien secara cepat dan adil, sekaligus menjaga kepercayaan publik terhadap sistem kesehatan digital. Selain itu, peningkatan literasi hukum digital bagi pasien dan tenaga medis sangat

diperlukan untuk mencegah timbulnya *fraud* dan memperkuat posisi pasien. Akhirnya, artikel ini merekomendasikan peningkatan sinergi antara legislator, regulator, dan pelaku industri teknologi kesehatan untuk menyusun pedoman yang lebih adaptif terkait wanprestasi dan kerugian dalam transaksi telemedicine. Penegakan hukum perdata yang responsif terhadap perkembangan digital harus menjadi prioritas, agar *telemedicine* tidak hanya memberikan manfaat inovatif bagi masyarakat, tetapi juga menjamin kepastian, keadilan, dan perlindungan hukum maksimal bagi semua pihak yang terlibat.

### Daftar Pustaka

- Adriani, S., Utami, D., & Fadilah, E. (2021). Telaah kebijakan perlindungan pasien pada layanan telemedicine di era pandemi Covid-19. *Jurnal Hukum Kesehatan*, 14(2), 183-200.
- Efendi, J., & Ibrahim, J. (2018). *Metode penelitian hukum: Normatif dan empiris*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Fitri, R. D., & Pambayun, N. (2022). Urgensi perlindungan hukum pasien telemedicine di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 19(3), 245-255.
- Ginting, R., & Agus, S. (2021). Pembuktian wanprestasi pada layanan telemedicine: Studi hukum kontrak elektronik. *Jurnal Medico Justitia*, 22(1), 56-70.
- Hakim, A. (2021). Perlindungan pasien dalam kontrak perdata layanan telemedicine. *Al-Azhar Law Review*, 6(1), 85-93.
- Handayani, S., & Pratiwi, L. D. (2022). Sengketa fraud telemedicine dan penyelesaiannya di pengadilan. *Jurnal Hukum & Kesehatan*, 18(2), 212-225.
- Ibrahim, J. (2013). *Teori & metodologi penelitian hukum normatif*. Surabaya: Bayu Media.
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Keamanan data dan pelaporan kerugian pasien telemedicine*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kemenkes.
- Lestari, P., & Hidayat, A. (2023). Hukum perlindungan konsumen untuk layanan telemedicine. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 10(1), 60-73.
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian hukum*. Jakarta: Kencana.
- Nugroho, A., & Maulana, I. (2021). Wanprestasi dan ganti rugi dalam kontrak telemedicine: Problem dan solusi. *Jurnal Hukum Prioritas*, 17(2), 112-126.
- Putra, R., & Indriani, A. (2023). Fraud telemedicine dan kerugian konsumen: Kajian yuridis. *Justisia Jurnal Hukum*, 29(1), 132-146.
- Putri, W. (2021). Peran hukum perdata dalam penyelesaian sengketa layanan kesehatan digital. *Jurnal Peradilan Perdata*, 9(2), 101-115.
- Purwaningsih, M. (2023). Analisis kontrak elektronik pada layanan telemedicine. *Indonesian Journal of Private Law*, 2(1), 45-56.
- Rahman, R., & Setiawan, D. (2021). Pembuktian kerugian perdata akibat fraud telemedicine. *Jurnal Hukum Digital*, 13(1), 77-90.
- Rahmawati, S. (2020). Wanprestasi dalam kontrak digital layanan kesehatan. *Jurnal Hukum Kontemporer*, 13(3), 233-246.
- Sari, M., & Munir, S. (2022). Tantangan pembuktian sengketa telemedicine dari perspektif perdata. *Jurnal Sosio Legal*, 15(2), 188-201.
- Soerjono Soekanto, & Mamudji, S. (2001). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Subhandi, A., & Prasetyo, E. (2020). Standar kehati-hatian tenaga medis pada telemedicine dilihat dari hukum perdata. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 11(1), 50-62.
- Syafitri, Y. (2022). Tanggung jawab perdata atas kerugian pasien layanan digital. *Jurnal Etika & Hukum Kesehatan*, 13(2), 170-181.

- Utami, N. P., & Budi, A. (2022). Analisa wanprestasi kontrak jasa kesehatan daring. *Jurnal Hukum Bisnis*, 22(1), 40-54.
- Widodo, S. (2023). Modus fraud dalam pelayanan telemedicine dan perlindungan hukumnya. *Jurnal Ilmu Hukum*, 31(1), 115-127.
- Wulandari, Y. (2023). Literasi hukum digital masyarakat dalam transaksi jasa telemedicine. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 21(1), 142-155.