



Pengawasan Media Sosial Menjadi Instrumen Transparansi Penanganan Pengaduan Malpraktek Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Agasjtya Wisjnu Wardhana^{1*}, Vieta Imelda Cornelis², Fathul Hamdani³, Subekti⁴

^{1,2,3,4}Universitas Dr. Soetomo Surabaya

*Penulis Korespondensi: agasjtyawisjnuwardhana@rpl.com

Received: 21/08/2026 | Accepted: 24/09/2026 | Publication: 05/10/2026

Abstract: The development of information technology and the widespread use of social media have transformed patterns of communication within society, including the way information and complaints regarding healthcare services are conveyed. Social media can serve as a platform for the public to report complaints concerning alleged malpractice in healthcare facilities. However, its use also raises legal issues related to transparency, accountability, personal data protection, and certainty in the handling of complaints. This study aims to analyze the legal regulations governing healthcare service supervision and the mechanisms for reporting alleged malpractice in Indonesia, as well as to examine the role of social media in supporting transparency and accountability in handling malpractice complaints in healthcare facilities. The research employs a normative legal research method using a statutory approach and a conceptual approach. The legal materials consist of primary legal materials, including laws and regulations relating to healthcare services, health professionals, consumer protection, electronic information and transactions, and personal data protection, as well as secondary legal materials in the form of books, scientific journals, and legal scholars' opinions. The results indicate that the supervision of healthcare services and the handling of alleged malpractice complaints have a legal basis through complaint and supervisory mechanisms implemented by the relevant authorities and healthcare facilities. Social media can serve as a supporting instrument for transparency by providing a platform for disseminating information, monitoring responses from healthcare facilities, and increasing public participation. However, its use must remain subject to applicable legal provisions, particularly those concerning the confidentiality of health information, personal data protection, patients' rights, the presumption of innocence, and the prohibition against disseminating information that may harm other parties. Therefore, social media can support transparency and accountability but cannot replace legally established mechanisms for reporting and resolving alleged malpractice.

Keywords: Supervision, Social Media, Transparency, Complaints, Malpractice, Healthcare Facilities.



Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Wardhana, A. W., Cornelis, V. I., Hamdani, F., & Subekti. (2026). Pengawasan media sosial menjadi instrumen transparansi penanganan pengaduan malpraktek di fasilitas pelayanan kesehatan. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 6(5), 2441–2446. <https://doi.org/10.53625/jirk.v6i5.13240>

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam pemenuhan hak masyarakat yang harus diberikan secara aman, bermutu, profesional, dan sesuai standar hukum. Tenaga kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan wajib menjalankan pelayanan berdasarkan

standar profesi, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional untuk melindungi pasien serta memberikan kepastian hukum bagi tenaga kesehatan.

Dalam praktiknya, pelanggaran terhadap standar pelayanan dapat menimbulkan dugaan malpraktik yang memiliki aspek hukum, etik, disiplin, perdata, maupun pidana. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme pengawasan dan pengaduan yang jelas agar dapat menilai ada atau tidaknya pelanggaran secara objektif.

Perkembangan teknologi informasi membuat masyarakat semakin sering menggunakan media sosial untuk menyampaikan kritik, keluhan, dan pengaduan terkait pelayanan kesehatan. Media sosial memberikan manfaat sebagai sarana pengawasan publik karena cepat, terbuka, dan mampu menjangkau masyarakat luas. Namun, penggunaan media sosial juga menimbulkan persoalan hukum karena informasi mengenai dugaan malpraktik dapat tersebar sebelum melalui proses pemeriksaan yang sah, sehingga berpotensi merugikan pasien maupun tenaga kesehatan.

Oleh karena itu, media sosial tidak dapat menggantikan kewenangan lembaga hukum dalam menentukan adanya malpraktik, tetapi dapat berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, pengaduan, dan pengawasan masyarakat. Penanganan dugaan malpraktik tetap harus dilakukan melalui mekanisme hukum yang berlaku dengan memperhatikan transparansi, perlindungan data pribadi, kerahasiaan medis, serta keseimbangan antara hak pasien dan perlindungan tenaga kesehatan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian yuridis mengenai kedudukan media sosial sebagai instrumen transparansi dalam pengawasan pelayanan kesehatan dan penanganan pengaduan dugaan malpraktik agar selaras dengan prinsip kepastian hukum, perlindungan hukum, dan akuntabilitas pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, teori, konsep, asas hukum, serta literatur yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menganalisis berbagai regulasi terkait pelayanan kesehatan, pengawasan media sosial, transparansi pengaduan malpraktik, serta perlindungan hukum pasien. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji teori, doktrin, dan konsep hukum mengenai pengawasan, transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta malpraktik pelayanan kesehatan.

Bahan hukum yang digunakan berupa data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi UUD 1945, KUHP, UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, UU Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang ITE, serta UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, artikel ilmiah, dan hasil penelitian, sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan

mengumpulkan berbagai regulasi dan literatur yang relevan. Bahan hukum yang diperoleh kemudian melalui tahap pemeriksaan, sistematisasi, dan deskripsi untuk disusun secara logis serta dianalisis berdasarkan norma, teori, dan doktrin hukum.

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan mengkaji dan menghubungkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier berdasarkan prinsip hukum, teori, konsep, serta doktrin yang berkaitan dengan isu penelitian guna memperoleh jawaban atas permasalahan hukum yang dikaji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Terkait Pengawasan Pelayanan Kesehatan dan Mekanisme Pengaduan Dugaan Malpraktik di Indonesia

Pengawasan pelayanan kesehatan dan mekanisme pengaduan dugaan malpraktik di Indonesia telah diatur melalui berbagai peraturan, terutama Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang menegaskan pentingnya keselamatan pasien, profesionalitas tenaga kesehatan, dan akuntabilitas pelayanan. Pengawasan dilakukan oleh pemerintah, dinas kesehatan, serta organisasi profesi melalui aspek administratif, teknis, dan etik.

Dalam kasus dugaan pelanggaran profesi, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga yang berwenang seperti Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) untuk pemeriksaan disiplin profesi, maupun organisasi profesi melalui mekanisme etik. Sanksi yang dapat diberikan berupa teguran, pembinaan, hingga pencabutan izin praktik sesuai tingkat pelanggaran.

Mekanisme pengaduan dugaan malpraktik dapat dilakukan melalui jalur administratif, disiplin profesi, etik, maupun hukum melalui gugatan perdata atau proses pidana apabila memenuhi unsur tindak pidana. Rumah sakit juga wajib menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa, termasuk melalui mediasi.

Media sosial dapat menjadi sarana penyampaian pengaduan dan pengawasan masyarakat, tetapi tidak memiliki kewenangan untuk menentukan ada atau tidaknya malpraktik. Penilaian terhadap dugaan pelanggaran tetap harus dilakukan oleh lembaga yang berwenang berdasarkan standar profesi, standar pelayanan, dan prosedur hukum yang berlaku.

Dengan demikian, sistem hukum Indonesia telah menyediakan mekanisme pengawasan berlapis terhadap pelayanan kesehatan. Namun, diperlukan peningkatan koordinasi antar lembaga, transparansi proses pengaduan, dan kesadaran hukum masyarakat agar perlindungan terhadap pasien maupun tenaga kesehatan dapat berjalan secara seimbang.

Peran Media Sosial dalam Mendukung Transparansi dan Akuntabilitas Penanganan Pengaduan Malpraktik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Media sosial memiliki peran penting dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas penanganan pengaduan dugaan malpraktik di fasilitas pelayanan kesehatan. Selain sebagai sarana komunikasi, media sosial juga berfungsi sebagai alat kontrol sosial yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, mengawasi respons institusi kesehatan, serta mendorong keterbukaan informasi (Fadhlan et al., 2023).

Media sosial memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan

pengaduan secara cepat melalui berbagai platform digital. Penyampaian keluhan secara terbuka dapat mendorong fasilitas kesehatan dan pihak terkait memberikan klarifikasi serta menunjukkan langkah penyelesaian terhadap suatu permasalahan (Bachri, 2024). Selain itu, tekanan publik melalui media sosial dapat meningkatkan akuntabilitas rumah sakit, tenaga kesehatan, dan lembaga pengawas agar menjalankan tugas secara profesional dan transparan (Wicaksono, 2025).

Selain sebagai sarana pengaduan, media sosial juga berperan dalam edukasi masyarakat mengenai hak pasien, prosedur pengaduan, serta aturan hukum kesehatan. Namun, penggunaannya tetap memiliki risiko, seperti penyebaran informasi yang belum terverifikasi, pelanggaran privasi, serta munculnya penilaian publik sebelum adanya keputusan hukum (*trial by the press*) (Azis et al., 2025).

Oleh karena itu, media sosial tidak dapat menggantikan mekanisme hukum formal dalam menentukan adanya malpraktik, tetapi dapat menjadi instrumen pendukung transparansi dan pengawasan masyarakat. Penggunaan media sosial harus tetap memperhatikan etika, perlindungan data pribadi, kerahasiaan medis, serta hak pasien dan tenaga kesehatan.

Dalam praktik kedokteran, penggunaan media sosial juga harus mengikuti pedoman etika profesi. Dokter wajib menjaga profesionalitas, melindungi kerahasiaan pasien, menghindari penyebaran informasi yang tidak sesuai fakta ilmiah, serta menggunakan media sosial secara bertanggung jawab sesuai ketentuan hukum dan kode etik kedokteran. Dengan demikian, media sosial dapat menjadi sarana yang efektif untuk meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan kesehatan tanpa mengabaikan perlindungan hukum bagi seluruh pihak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengawasan pelayanan kesehatan dan mekanisme pengaduan dugaan malpraktik di Indonesia telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan serta melibatkan lembaga seperti MKDKI dan KKI dalam pengawasan disiplin profesi. Mekanisme pengaduan dapat dilakukan melalui jalur administratif, profesi, maupun hukum, termasuk melalui media digital, meskipun masih terdapat kendala dalam efektivitas dan integrasi sistem pengaduan.

Media sosial memiliki peran penting sebagai sarana transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan dugaan malpraktik karena memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, melakukan pengawasan publik, dan mendorong respons dari institusi kesehatan. Namun, penggunaannya harus tetap memperhatikan etika, validitas informasi, perlindungan privasi, dan proses hukum agar tidak menimbulkan kesimpulan sepihak.

Saran

Pemerintah perlu memperkuat regulasi terkait pengawasan dan mekanisme pengaduan dugaan malpraktik agar lebih transparan, akuntabel, dan memberikan kepastian hukum bagi pasien maupun tenaga kesehatan.

Penggunaan media sosial sebagai sarana pengawasan pelayanan kesehatan perlu diatur secara lebih jelas dengan memperhatikan ketentuan hukum terkait informasi elektronik, perlindungan data pribadi, dan kerahasiaan medis.

Media sosial sebaiknya digunakan sebagai sarana penyampaian pengaduan dan pengawasan masyarakat, sedangkan penentuan ada atau tidaknya malpraktik tetap harus dilakukan melalui pemeriksaan oleh lembaga yang memiliki kewenangan sesuai peraturan perundang-undangan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan yang senantiasa melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengawasan Media Sosial Menjadi Instrumen Transparansi Penanganan Pengaduan Malpraktek Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan”**. Penulisan Skripsi ini dilakukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan penelitian dalam bentuk skripsi ini. Pada penelitian dalam bentuk skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, petunjuk, dan dukungan dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan hasil yang baik. Pada kesempatan kali ini, Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Siti Marwiyah, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Dr. Soetomo.
2. Dr. Subekti, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo.
3. Dr. Wahyu Prawesthi, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo.
4. Dr. Nur Handayati, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo.
5. Dr. Sri Astutik, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo.

Semoga atas budi baik Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu mendapat balasan limpahan rahmat dan hidayah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis sangat menyadari jika tulisan yang sajikan dalam skripsi ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karenanya, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat berharap untuk mendapat koreksi, saran dan pendapat dari para pembaca sehingga tulisan akan menjadi lebih sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

Adelina Siregar, R., & Penelitian, A. (2025). Pandangan Hukum Kesehatan Terhadap Dugaan Malpraktek Versus Komplikasi Tindakan Kedokteran. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(6), 2897–2909.

Aulia, H., Yusuf, H., Hukum, F., & Bung, U. (2025). Tinjauan Yuridis Atas Perlindungan Hukum Bagi Pasien dan Dokter Terkait Dugaan Malpraktek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023. *1945*, 1101–1111.

Bachri, S. (2024). Peran Hukum dalam Menjamin Hak atas Kesehatan: Analisis Perlindungan Hukum bagi Pasien di Indonesia. *Jurnal Kesehatan*, 17(2).

Cahyani, P., Dian Ashari, Y., & Sarachenita Arrsy, N. (2023). Perluasan Tanggungjawab

Hukum Rumah Sakit (RS) Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 17 Tahun. *Prosiding Seminar Hukum Aktual*, (17), 518–536.

Damanik, T., Syofyan, S., & Mannas, Y. A. (2024). Kepastian Hukum Hak Imunitas dalam Pertanggungjawaban Rumah Sakit Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. *Unes Law Review*, 6(4), 11869–11874.

Fadhil Hidayat, N., & Zaeni Asyhadie, H. (2024). Tanggung Jawab Rumah Sakit terhadap Kejadian Malapraktik yang Dilakukan oleh Tenaga Kesehatan kepada Pasien Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. *Jurnal Private Law Fakultas Hukum Universitas Mataram*, 4(3).

Fadhlan, O., Akhyar, A., & Affan, I. (2023). Tindakan Malpraktek Dokter sebagai Akibat Kelalaian Dokter dalam Menangani Pasien Ditinjau dari Perspektif Hukum Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 5(1).

Gunawan, A. C., Yudanto, D., & Junaidi, A. (2023). Tinjauan Hukum Pidana terhadap Tindakan Malpraktek dalam Bidang Kesehatan atau Medis. *Unes Law Review*, 6(2).

Novianto, W. T. (2015). Penafsiran Hukum dalam Menentukan Unsur-Unsur Kelalaian Malpraktek Medik (*Medical Malpractice*). *Yustisia*, 4(2).

Nurdin, M. (2015). Perlindungan Hukum terhadap Pasien atas Korban Malpraktek Kedokteran. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 10(1).

Saputra, M., Marlinae, L., Rahman, F., & Rosadi, D. (2015). Program Jaminan Kesehatan Nasional dari Aspek Sumber Daya Manusia Pelaksana Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 32.

Suyudi, G. A., Wildana, D. T., Prihatmini, S., & Puspaningrum, G. (2025). Formulation Policy and Prospective Law Enforcement of Medical Personnel/Health Personnel Negligence Acts (Dynamics of Criminal Responsibility in Medical Malpractice). *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 7(2), 49–70.

Yustiarta, I., Subarsyah, T., & Suhandi, I. G. (2025). Perlindungan Hukum bagi Pasien atas Keberadaan Rekam Medis sebagai Alat Bukti Hukum Dihubungkan dengan Tindakan Malpraktik Ditinjau dari Aspek Hukum Pidana. *Journal Evidence Of Law*, 4(2), 573–578.