

BAB IV

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Perjanjian Perawatan Kecantikan antara dokter spesialis dengan pasien

Pelaksanaan perjanjian antara dokter spesialis kulit kecantikan dengan pasien terjadi ketika pasien mendatangi dokter spesialis tersebut di DST Clinic Skin Care dan mencurahkan segala keluhan tentang kesehatan kulitnya dan dokter spesialis tersebut berupaya untuk mencari faktor penyebab kerusakan kulit yang diderita si pasien serta menemukan *cream* atau penanganan yang tepat untuk si pasien tersebut. Ketika kedua belah pihak setuju untuk melakukan suatu tindakan medis maka secara tidak langsung telah terjadi suatu hubungan hukum berupa perikatan antara dokter spesialis dengan pasien yang mana kedua belah pihak wajib memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak terhadap persetujuan yang telah di buat sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dr. Teddy Janong, M.kes di DST Clinic Skin Care mengatakan bahwa perjanjian yang terjadi antara dokter spesialis dengan pasien hanya secara lisan dan mengandalkan kepercayaan antara sesama pihak. Ketika pasien ditindak lanjuti oleh dokter spesialis tidak ada perjanjian tertulis atau hitam di atas putih yang menguatkan suatu perjanjian tersebut. Jadi misalkan pasien tersebut mengeluhkan tentang jerawat yang parah yang di deritanya dan ingin menyembuhkannya maka dokter langsung mengerahkan seluruh

kemampuan dan pengetahuan untuk melakukan tindakan medis terhadap pasien tersebut. Jika pasien setuju terhadap tindakan medis yang diajukan oleh dokter maka dokter langsung memberikan pengertian terhadap pasien tentang resiko yang akan di hadapi atau di terima pasien ketika melakukan tindakan medis tersebut seperti menggunakan laser yang ditembakkan ke bagian jerawat maka untuk beberapa hari kedepan pasti terjadi ruam atau merah di sekitar wajah akibat efek samping dari tindakan medis laser tersebut. Jika pasien tidak setuju dan tidak ingin mengambil resiko terlalu berat maka dokter akan mengajukan penggunaan cream yang sesuai dengan jenis kulit dari si pasien tersebut serta memberikan obat minum sesuai dengan keluhan yang di derita si pasien tersebut. Tetapi di DST Clinic Skin Care dokter tidak memberikan *informed consent* atau persetujuan tindakan medis yang di berikan kepada pasien. Dokter hanya menanyakan dan meminta persetujuan secara lisan terhadap pasien saja. Ketercapaian hasil yang bagus untuk wajah si pasien tersebut juga di bantu dengan control tepat waktu dan juga selalu menggunakan cream dan obat yang telah di berikan kepada si pasien tersebut sehingga sebenarnya penentu dari tercapainya suatu keberhasilan suatu tindakan medis tersebut adalah si pasien itu sendiri. Dokter spesialis disini hanya berupaya untuk menemukan perawatann apa yang tepat untuk menangani kondisi yang di derita si pasien tersebut dan memberikan pelayanan medis yang sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) perawatan tersebut. Selain itu, dokter spesialis tidak menjanjikan kesembuhan dari kondisi pasien tersebut, hanya saja dokter menepati seperti apa yang telah diperjanjikannya bahwa pasti hasil dari tindakan medis yang dilakukan dokter pasti menghasilkan

sesuatu tetapi berdasarkan daya usaha dari dokter tersebut yang sesuai dengan *Stand Operating Procedure* (SOP) perawatan dan standar profesinya sebagai dokter. Di pihak pasien sebagai penerima dari tindakan medis dokter juga harus berusaha semaksimal mungkin dalam proses perawatan dan menghindari pantangan yang telah di berikan dokter sebagai contoh ‘jangan makan makanan berminyak karena nanti akan berpengaruh terhadap kulit yang sedang dalam perawatan’. Tetapi jika si pasien tidak menghiraukan pantangan yang telah di berikan oleh dokter maka itu di luar tanggung jawab dokter. Karena dokter telah melaksanakan kewajibannya sebagai dokter sesuai kode etik walaupun tidak ada hitam di atas putih atau perjanjian tertulis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dr. Tiara Tresnantia di Pekanbaru mengatakan bahwa setiap tindakan wajib ada surat persetujuan pasien atau *informed consent*. Kalau sudah ada *informed consent* tidak bisa ganti rugi karena disitu biasanya tertulis bahwa segala resiko bukan tanggung jawab pihak klinik kecantikan lagi. Tindakan kedokteran seperti facial pun seharusnya menggunakan *informed consent* tetapi tidak diwajibkan karena resiko yang dihasilkan dari facial itu resiko yang kecil. Yang perlu menggunakan *informed consent* itu yang menimbulkan efek samping dan itu wajib hukumnya. Tapi kalau terjadi sesuatu dan tidak ada *informed consent* dari pihak pasien bisa menuntut klinik tetapi tidak mempunyai kekuatan hukum. Persetujuan tertulis itu biasanya diperlukan untuk tindakan medis yang mengandung resiko besar sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 585/Men.Kes/Per/IX/1989 Pasal 3 ayat (1) dan SK PB-IDI No. 319/PB/A.4/88

butir 3 yaitu setiap tindakan medis yang mengandung resiko yang besar mengharuskan adanya persetujuan tertulis setelah sebelumnya pihak pasien memperoleh informasi tentang perlunya tindakan medis serta resiko yang berkaitan dengan hal tersebut. Persetujuan lisan biasanya diperlukan untuk tindakan medis yang bersifat non-invasif dan tidak mengandung resiko tinggi yang di berikan oleh pihak pasien. Sedangkan persetujuan dengan isyarat yaitu misalkan pasien yang akan diperiksa dan di suntik bagian jerawat nya, langsung menyodorkan muka si pasien tersebut sebagai tanda menyetujui tindakan yang akan dilakukan terhadap dirinya. Tujuan informed consent itu sendiri adalah untuk memberikan perlindungan kepada pasien terhadap tindakan dokter yang sebenarnya tidak diperlukan dan secara medik tidak ada dasar pembedanya yang dilakukan tanpa sepengetahuan pasiennya dan memberi perlindungan hukum kepada dokter terhadap suatu kegagalan yang bersifat negative karena prosedur medic bukan berarti tanpa resiko tetapi justru setiap tindakan medic pasti melekat resiko itu sendiri sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 290/Menkes/Per/III/2008 Pasal 3. Jadi tindakan apapun seharusnya menggunakan informed consent yang tindakannya memiliki resiko tinggi.

Di DST Clinic Skin Care, penerapan pemberian informed consent secara tertulis pada pasien sebelum dilaksanakan perawatan belum diterapkan dengan baik. Menurut dr. Teddy Janong, M.kes penerapan yang dilakukan di DST Clinic Skin Care itu semua tindakan medik pasti dalam bentuk persetujuan lisan dengan catatan seluruh tindakan yang mengalami resiko atau efek samping kedepannya akan secara

transparan disampaikan kepada pasien. Jadi kembali lagi kepada pilihan pasien yang ingin mengambil resiko tersebut atau tidak.

Dilihat dari penjelasan yang telah di uraikan diatas maka bentuk dari perjanjian antara dokter klinik kecantikan dengan pasien perawatan wajah adalah perjanjian yang dimana perjanjian tersebut lebih mengedepankan pada usaha maksimal yang di berikan dokter tersebut dalam memberikan pelayanan medis. Dapat disebut juga sebagai jenis perikatan *Inspanningverbintenis*. Selain itu, pasien sebagai pihak yang menerima perawatan juga harus berusaha secara maksimal dalam perawatan tersebut guna tercapainya keberhasilan dari perawatan tersebut karena yang berperan penting pada tercapainya suatu keberhasilan dalam perawatan kecantikan wajah tidak hanya terdapat pada keterampilan dokter spesialis kulit kecantikan saja tetapi juga dari usaha si pasien itu sendiri. Selain itu, setelah disetujuinya perawatan medic beserta resiko yang akan di alami setelah perawatan medik yang diajukan dokter kepada pasiennya dan pasien telah menyetujui perjanjian yang diajukan, maka pada saat itu telah terjadi perjanjian pemberian kuasa yang diberikan oleh pasien kepada dokter spesialis kulit kecantikan tersebut.

Pada perawatan kecantikan wajah terdapat suatu prosedur dan mekanisme berupa tata cara yang harus dilalui dalam suatu proses tertentu oleh pihak dokter spesialis kulit kecantikan dan pihak pasien. Dilihat dari *Standar Operating Procedure (SOP)* maka sebelum dilaksanakannya suatu perawatan kecantikan wajah, seorang dokter spesialis kulit kecantikan memerlukan data yang telah diisi oleh pasien yang

berisi tentang keluhan yang di derita si pasien. Data tersebut akan menjadi acuan bagi dokter spesialis kulit kecantikan tersebut dalam menetapkan perawatan jenis apa, tindakan medis yang bagaimana, alat apa yang akan di gunakan selama perawatan yang cocok untuk si pasien ini berdasarkan keluhan yang dihadapi si pasien tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dr. Tiara Tresnantia sebelum dilaksanakannya suatu perawatan kecantikan wajah maka proses yang diperlukan adalah sebagai berikut :

- a. Penjelasan prosedur terhadap perawatan kecantikan wajah yang akan dilakukan. Penjelasan prosedur ini dilakukan dengan lisan.
- b. Setelah dijelaskannya prosedur kepada pasien mengenai perawatan kecantikan wajah yang akan dilakukan lalu dokter akan menerangkan tindakan yang bagaimana yang akan dilakukan kepada wajah si pasien tersebut.
- c. Setelah dijelaskan tentang tindakan yang bagaimana yang akan dilakukan kepada si pasien maka dokter akan menjelaskan tahapan-tahapan yang akan dilakukan dokter terhadap wajah si pasien tersebut.
- d. Setelah dijelaskan tindakannya, lalu dokter akan memberitahu tentang resiko apa saja yang akan dialami ketika pasien melakukan perawatan tersebut mulai dari resiko yang kecil sampai resiko yang besar juga di jelaskan secara transparan.

- e. Setelah dijelaskannya semua resiko yang akan diterima, jika pasien setuju dan mengerti maka dokter mengajukan *informed consent* kepada pasien guna di tandatangani oleh pasien sebagai bahwa pasien telah setuju terhadap tindakan dan resiko apapun yang akan diterima. Jika tidak ada perjanjian tertulis prosedurnya kurang lebih sama tetapi buktinya tidak kuat dan sebenarnya tanda tangan di *informed consent* itu sebagai bukti.

Standar Operating Procedure (SOP) pada dokter spesialis kulit kecantikan tersebut harus diterapkan oleh dokter spesialis kulit kecantikan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya. *Standar Operating Procedure* (SOP) disini harus sesuai dengan etika dan prosedur hukum yang berlaku.

B. Cara Penyelesaian Ketika Pasien Mengalami Gangguan Kesehatan wajah (infeksi, iritasi, alergi) Akibat Tindakan Perawatan Kecantikan di DST Clinic Skin Care

Dalam menjalankan perawatan wajah, seorang pasien tentu saja menginginkan agar setelah dilakukannya perawatan tersebut maka wajah dapat berubah menjadi sesuai keinginan pasien seperti contoh tanam benang menjadi lebih tirus, filler hidung menjadi lebih mancung, dan jerawat yang parah bisa sembuh dan mengering serta tidak meninggalkan bekas di wajah. Berdasarkan hasil wawancara dengan inisial VO umur 22 tahun yang merupakan pasien perawatan kulit kecantikan wajah, ia menceritakan keluhan kepada dokter tentang wajahnya yang kusam dan jerawat.

Ia mengatakan bahwa tujuan perawatan wajah agar ia mendapatkan wajah yang putih, cerah, serta bebas jerawat. Sesampainya di klinik dia menceritakan semua keluhan tentang wajahnya dan dokter menyampaikan prosedur yang akan dijalani selama perawatan beserta resiko yang akan diterima oleh pasien itu sendiri dan pasien setuju dengan kesepakatan lisan diantara mereka. Setelah itu ia diberi cream pagi, cream siang, cream malam, tooner, serta obat minum dengan menggunakan resep dokter. Hari pertama setelah perawatan kulit si pasien biasa biasa saja akan tetapi setelah memasuki hari kedua di pagi harinya kulit si pasien memerah, bruntus – bruntus, berair. Lalu si pasien kembali lagi ke klinik untuk meminta pertanggung jawaban dari dokter yang melakukan perawatan tersebut. Dokter menyarankan agar pasien melakukan cek laboratorium di rumah sakit. Setelah mengetahui bahwa hasil laboratorium mengatakan bahwa pasien tersebut keracunan cream maka pasien itu langsung kembali lagi ke klinik. Dokter menerima cek laboratorium tersebut lalu dokter memberikan ganti rugi dalam bentuk perhatian. Artinya, dokter menangani pasien tersebut dengan perawatan yang lain dan hanya diberikan setengah harga dari perawatan tersebut sebagai bentuk ganti rugi atas kejadian yang menimpa si pasien. Alhasil, wajah si pasien kembali normal dan tidak ada keluhan lagi. Sampai detik ini pasien masih sering perawatan di klinik tersebut. Berdasarkan hal tersebut, tanggung jawab dari seorang dokter spesialis kulit kecantikan kepada pasiennya yang mengupayakan perawatan yang tepat agar apa yang diinginkan pasien dapat terwujud. Tetapi, jika apa yang diinginkan oleh pasien tidak terwujud maka hal itu tidak dapat langsung dikatakan bahwa dokter tersebut telah melakukan wanprestasi. Hal ini

dikarenakan adanya perikatan antara dokter spesialis kulit kecantikan dengan pasien perawatan wajah adalah perikatan jenis *inspanningverbintenis* yang mana selama dokter tersebut telah berusaha bersungguh-sungguh dalam mengupayakan dalam hal perawatan wajah yang diinginkan oleh si pasien dan selama apa yang dilakukan dokter tersebut sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang ada maka perbuatan dokter tersebut tidak dapat dikatakan wanprestasi.

Dalam tanggung jawab secara perdata, pada dasarnya pertanggungjawaban secara perdata yang diinginkan oleh pasien bukan memperoleh ganti rugi atau kompensasi berupa uang melainkan ganti rugi berupa perpanjangan perawatan yang diberikan oleh dokter dan sebagai bonus si pasien hanya di berikan setengah harga atas perawatan atas kerugian yang diderita si pasien akibat adanya wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena tindakan dokter tersebut. Oleh karena itu apabila dokter terbukti tidak dapat melaksanakan kewajibannya dengan tidak memberika prestasi yang telah disepakati sebelumnya maka dokter tersebut diharuskan untuk bertanggung jawab secara perdata yang berupa memberikan perpanjangan perawatan kepada pasiennya sampai pasien tersebut mendapatkan hasil yang diinginkan.

Menurut Pasal 1365 KUHPerdata yang mengatakan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu dengan mengganti kerugian tersebut”. Apabila dikaitkan dengan perjanjian antara dokter spesialis kulit kecantikan dengan

pasien perawatan wajah, seorang pasien menganggap dari tindak dokter spesialis kulit kecantikan tersebut selama perawatan menyebabkannya mengalami kerugian atau menimbulkan ketidakpuasan dari pihak pasien maka pasien tersebut harus membuktikan bahwa adanya suatu kesalahan dari pihak dokter spesialis kulit kecantikan di klinik tersebut yang menyebabkan ia mengalami kerugian. Sebaliknya, dokter spesialis kulit kecantikan tersebut juga harus membuktikan bahwa ia telah berusaha bersungguh-sungguh dalam pelaksanaan perawatan wajah tersebut sesuai dengan ketentuan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang berlaku. Namun, dikarenakan perikatan antara dokter spesialis kulit kecantikan dengan pasien perawatan wajah adalah *inspanningverbintenis* yang pada dasarnya dilihat dari upaya dokter tersebut maka sulit untuk membuktikan bahwa dokter tersebut telah melakukan wanprestasi. Selain itu, dalam perawatan wajah tersebut, pasien juga mempunyai peranan penting untuk tercapainya keberhasilan sehingga pertanggung jawaban disini tidak hanya dibebankan kepada dokter spesialis kulit kecantikan saja tetapi juga kepada pasien itu sendiri.