

BAB IV

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Perjanjian Perawatan Kecantikan antara Dokter dengan Pasien di Iora Skin Care Purwodadi

Pelaksanaan perjanjian antara dokter spesialis kulit kecantikan dengan pasien terjadi ketika pasien mendatangi dokter spesialis tersebut di Iora 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 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 dimana kedua belah pihak wajib memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak terhadap persetujuan yang telah di buat sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dr. Laura Arini Gunawan, di Iora 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.

Tetapi di Iora 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 perawatan 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 “menjaga pola makan makanan, menghindari pemakaian produk diluar dari produk yangtelah diberikan 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.

Di Iora Skin Care, penerapan pemberian informed consent secara tertulis pada pasien sebelum dilaksanakan perawatan belum diterapkan keseluruhan tindakan perawatan. Menurut dr. Laura Arini Gunawan penerapan yang dilakukan di Iora Skin Care 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 medik 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.

Perikatan *Inspanningverbintenis* secara implisit diatur dalam Pasal 61 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan yang menyatakan bahwa dalam menjalankan praktik, Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan langsung kepada Penerima Pelayanan Kesehatan dengan tidak menjanjikan hasil dengan demikian, dokter hanya melakukan suatu upaya untuk penyembuhan secara maksimal dan hati-hati tersebut harus mengacu pada standar pelayanan kesehatan.

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 memerlukan data yang telah diisi oleh pasien yang berisi yaitu mengenai tentang keluhan yang di derita si pasien. Data tersebut akan menjadi acuan bagi dokter tersebut dalam menetapkan perawatan jenis apa yang cocok, tindakan medis yang bagaimana, dan alat apa yang akan di gunakan

selama perawatan yang cocok untuk si pasien ini berdasarkan keluhan yang dihadapi si pasien tersebut.

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

Dalam menjalankan suatu perawatan wajah, seorang pasien tentu menginginkan agar setelah dilakukannya perawatan tersebut maka wajah dapat berubah menjadi sesuai keinginan pasien seperti contoh tanam benang agar menjadi lebih tirus, filler hidung agar menjadi lebih mancung, dan jerawat yang parah bisa sembuh dan mengering serta tidak meninggalkan bekas di wajah. Berdasarkan hasil wawancara dengan inisial AW umur 21 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 bersih, cerah, serta tidak ada 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, toner dengan menggunakan resep dokter. Hari pertama setelah perawatan kulit si pasien terlihat biasa saja akan tetapi setelah memasuki hari kedua di pagi harinya kulit si pasien memerah, kulit kering, beruntusan. 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.

Dimana 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 tersebut kembali normal dan tidak ada keluhan lagi. Sampai sekarang 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 suatu keberhasilan sehingga pertanggung jawaban disini tidak hanya dibebankan kepada dokter spesialis kulit kecantikan saja tetapi juga kepada pasien itu sendiri.