
PELAKSANAAN KESEPAKATAN TINDAKAN MEDIS ANTARA PIHAK KLINIK DENGAN PASIEN *TREATMENT*/ PERAWATAN KECANTIKAN

BAIQ NOVA PERMATASARI

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Mataram, Indonesia

Email : baiqnovapermatasari@gmail.com

ANY SURYANI HAMZAH

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Mataram, Indonesia

Email : anysuryanihamzah@unram.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pelaksanaan kesepakatan tindakan medis antara pihak klinik dengan pasien *treatment* kecantikan di Kota Mataram dan mengetahui jika terjadinya wanprestasi/kelalaian dalam pelaksanaan kesepakatan tindakan medis antara pihak klinik dengan pasien perawatan kecantikan di Kota Mataram. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris, menggunakan metode pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan sosiologis. Teknik memperoleh data menggunakan teknik wawancara dan studi dokumen dianalisis secara deduktif. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan pelaksanaan kesepakatan tindakan medis antara pihak klinik dengan pasien *treatment* kecantikan di Klinik Kecantikan Kota Mataram telah memenuhi syarat dan secara yuridis sah sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata. Wanprestasi/kelalaian dalam pelaksanaan kesepakatan tindakan medis antara pihak klinik dengan pasien *treatment* kecantikan terjadi jika adanya ketidakpelaksanaan kewajiban atau ketidakpenuhan prestasi yang telah disepakati sehingga menyebabkan kerugian pada pasien. Perawatan hingga pemulihan kondisi diberikan secara gratis sebagai tanggungjawab pihak klinik kecantikan atas wanprestasi yang dilakukannya.

Kata Kunci : Kesepakatan Tindakan Medis; Perawatan Kecantikan; Wanprestasi.

ABSTRACT

This research aims to explain the implementation of medical treatment agreements between clinics and beauty treatment patients in Mataram City and determine if defaults/negligence occur in implementing medical treatment agreements between clinics and beauty treatment patients in Mataram City. The type of research used is empirical legal research, which uses a statutory, conceptual, and sociological approach. The data acquisition techniques used are field research and library research. The results of research in the field show that the implementation of the medical treatment agreement between the clinic and beauty treatment patients at the Mataram City Beauty Clinic has fulfilled the requirements and is legally legal under the provisions of Article 1320 of the Civil Code. Default/negligence in implementing the medical treatment agreement between the clinic and the beauty treatment patient occurs if there is non-fulfillment of obligations or incomplete performance that has been agreed upon, causing harm to the patient. If the doctor caused the error, the doctor will provide treatment to restore the condition free of charge, as the beauty clinic is responsible for the breach of contract committed.

Keywords : Medical Procedure Agreement; Beauty Treatment; Default.

I. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia yang telah diakui keberadaannya dan menjadi hak asasi utama untuk dapat mewujudkan hak asasi lainnya. Dalam rangka mempertinggi derajat kesehatan masyarakat diperlukan perbaikan kesehatan rakyat yang dilakukan melalui upaya kesehatan dan upaya penyembuhan dengan pendekatan pelayanan kesehatan. Seiring berkembangnya perkembangan tersebut, kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan juga semakin meningkat, termasuk dengan menjaga kesehatan kulit.

Tindakan medis yang dilakukan dokter terhadap pasien mengandung resiko medis yang tinggi, maka persetujuan haruslah diberikan secara tertulis yang ditandatangani oleh yang berhak memberikan persetujuan, bentuk persetujuan disini disebut dengan *informed consent*. Tujuan dari *informed consent* itu sendiri ialah untuk memberikan perlindungan kepada pasien terhadap tindakan dokter yang sebenarnya tidak diperlukan dan tidak ada dasar pembedaannya secara medik untuk dilakukan tanpa sepengetahuan pasiennya serta memberikan perlindungan hukum kepada dokter terhadap suatu kegagalan yang bersifat negatif karena setiap tindakan medik pasti melekat dengan resiko itu sendiri sesuai dengan Pasal 3 Peraturan Menteri Kesehatan No. 290/Menkes/Per/III/2008, tindakan kedokteran apapun seharusnya menggunakan *informed consent* yang tindakannya mengandung resiko tinggi.

Peranan dokter di klinik kecantikan adalah untuk melayani konsultasi atas permasalahan kecantikan yang dialami konsumen dengan memberikan solusi *treatment* kecantikan yang tepat dengan prosedur non bedah (non invasif) hingga prosedur kosmetik minimal. Dokter tidak menjanjikan kesembuhan dari kondisi tersebut, dokter hanya menepati seperti apa yang telah diperjanjikannya atas hasil dari tindakan medis yang telah dilakukan berdasarkan *Standar Operating Procedure (SOP) treatment* dan standar profesinya sebagai dokter. Pasien sebagai pihak penerima dari tindakan medis juga harus berusaha semaksimal mungkin dalam proses *treatment* dan menghindari pantangan yang telah diberikan dokter.

Permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan kesepakatan tindakan medis antara pihak klinik dengan pasien *treatment/perawatan* kecantikan di Kota Mataram dan bagaimana jika terjadi wanprestasi/kelalaian dalam pelaksanaan kesepakatan tindakan medis antara pihak klinik dengan pasien *treatment/perawatan* kecantikan di Kota Mataram?

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan sosiologis. Sumber bahan hukum dalam penelitian ini adalah bersumber dari data primer dan

sekunder. Teknik pengumpulan bahan hukum menggunakan teknik wawancara dan studi dokumen. Analisis bahan hukum yang digunakan adalah analisis kualitatif.

III. PEMBAHASAN

3.1 Pelaksanaan Kesepakatan Tindakan Medis antara Pihak Klinik dengan Pasien *Treatment*/Perawatan Kecantikan di Kota Mataram

Menurut ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014, klinik didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan. Klinik ini menyediakan layanan medis dasar dan/atau spesialistik. Klinik menyediakan pelayanan kesehatan perorangan yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Klinik memiliki kemampuan untuk menyelenggarakan layanan rawat jalan, rawat inap, pelayanan satu hari (*one day care*), dan/atau *home care*. Klinik dapat dimiliki oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, atau masyarakat. Klinik yang dimiliki oleh masyarakat dan memberikan layanan rawat jalan dapat didirikan oleh individu atau badan usaha.

Klinik kecantikan merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyediakan berbagai layanan perawatan kesehatan dan kecantikan, seperti perawatan kulit, rambut, kuku, dan sebagainya. Di Nusa Tenggara Barat, Kota Mataram, terdapat beberapa klinik kecantikan telah berdiri, seperti *E-Clinic*, Klinik Pratama dr. Ratna Dewi, *RD Aesthetic Clinic*, *Naava Green*, *LBC (London Beauty Center)*, serta klinik kecantikan lain yang dijalankan langsung oleh dokter spesialis kulit/*dermatologi*. Klinik Kecantikan Kota Mataram juga berfungsi sebagai klinik pendidikan, di mana pelaksanaan perawatan dan pelayanan medis harus sesuai dengan prosedur dan tahapan pendidikan.

Hasil wawancara dengan dr. Ernita Kusuma, pemilik Klinik Pratama *e-Clinic* Mataram, dapat disimpulkan bahwa perjanjian antara klinik dan pasien perawatan kecantikan terbentuk ketika pasien akan menjalani *treatment* kecantikan. Perjanjian tindakan medis dilakukan setiap kali memberikan pelayanan *treatment* kecantikan. Bagi pasien dengan risiko minimal, perjanjian tindakan medis dapat berupa kesepakatan lisan, tanpa perlu secara tertulis. Temuan serupa juga diungkapkan oleh dr. Nurrahmi Iimi, praktisi estetika di Klinik Pratama dr. Ratna Dewi, bahwa setiap tindakan medis pada proses *treatment* kecantikan memerlukan perjanjian tindakan medis (*informed consent*), baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Pendapat ini juga ditegaskan oleh dr. Rita S, pemilik Klinik Pratama *RD Aesthetic*, bahwa pemberian *informed consent* sangat penting untuk pasien *treatment* kecantikan, memastikan bahwa sebelum memberikan persetujuan terhadap tindakan medis, pasien telah sepenuhnya memahami informasi lengkap mengenai tindakan tersebut, termasuk segala risiko yang mungkin terjadi.

Kesepakatan tindakan medis antara klinik dengan pasien *treatment* kecantikan harus memenuhi syarat sahnya perjanjian (pasal 1320 kuh perdata), yaitu meliputi :

1. Kesepakatan para pihak yang mengikatkan diri
2. Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perjanjian
3. Mengenai suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Perjanjian tindakan kedokteran pada pasien *treatment* kecantikan dengan dokter di klinik kecantikan timbul karena adanya perjanjian terapeutik. Pasien datang kepada dokter atas dasar kepercayaan untuk meminta bantuan dalam mendapatkan layanan kesehatan terkait *treatment* kecantikan, dan dokter berkomitmen untuk mencari solusi yang sesuai serta melaksanakannya dengan sebaik mungkin demi mencapai hasil yang diinginkan, karena dokter tidak menjanjikan hasil melainkan upaya (*inspanningverbintenis*).

Pelaksanaan perjanjian tindakan medis pada pasien *treatment* kecantikan dilakukan sesuai dengan standar pendidikan kedokteran. Proses tersebut melibatkan tahap-tahap berikut:

- a. Tahap *pracontractual*, yang melibatkan penawaran dan penerimaan;
- b. Tahap *contractual*, yang melibatkan kesesuaian pernyataan kehendak antaraparah pihak;
- c. Tahap *post contractual*, yang merupakan fase pelaksanaan perjanjian

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesepakatan mengenai tindakan medis antara klinik dan pasien *treatment* kecantikan melibatkan beberapa langkah. Langkah-langkah tersebut diuraikan sebagai berikut :¹

1. Tahap Pendaftaran

Merupakan tahap awal di mana pasien mendaftarkan diri di ruang pendaftaran klinik untuk menyatakan kesediaannya menjalani *treatment* kecantikan di Klinik Kecantikan di Kota Mataram. Pendaftaran ini dianggap sebagai wujud perjanjian terapeutik antara klinik dan pasien perawatan kecantikan.

2. Tahap Konsultasi

Pada tahap ini, pasien berkomunikasi dengan dokter di Klinik Kecantikan Kota Mataram. Dokter pertama-tama meminta penjelasan mengenai keluhan pasien. Setelah memahami keluhan, dokter memberikan solusi yang tepat untuk menentukan langkah-langkah *treatment* yang akan dilaksanakan.

3. Tahap Pemberian *Informed Consent*

Pemberitahuan hasil konsultasi kepada pasien melibatkan penyampaian informasi mengenai langkah-langkah yang akan diambil dalam perawatan. Pasien berhak memperoleh informasi terkait keluhan atau masalah kesehatan yang dihadapinya, yang menjadi dasar persetujuannya terhadap tindakan medis tersebut.

¹Wawancara dengan dr. Nurrahmi Ilmi, Praktisi Kecantikan Klinik Pratama dr. Ratna Dewi, pada tanggal 16 November 2023.

Dalam Pasal 1320 KUH Perdata, kesepakatan antara klinik dan pasien *treatment* kecantikan tanpa adanya *informed consent* dapat dianggap sebagai kesepakatan yang tidak sah. *Informed consent* harus disampaikan dengan jujur dan tidak bermaksud untuk menakut-nakuti atau memaksa, menjadikannya sebagai kewajiban dokter sekaligus hak bagi pasien. Penjelasan yang diberikan oleh dokter adalah sebagai berikut:²

- 1) Prosedur medik yang akan dilakukan
 - 2) Risiko dari tindakan kedokteran pada pasien *treatment* kecantikan
 - 3) Penjelasan tentang tujuan tindakan medis pada pasien *treatment* kecantikan
 - 4) Alternatif tindakan kedokteran lain yang tersedia
 - 5) Penjelasan mengenai prognosis dan biaya.
4. Tahap persetujuan dan penandatanganan
- Setelah // menerima // informasi // yang // jelas // pasien // diberikan kesempatan untuk melakukan pertimbangan. Pasien akan menyampaikan // keputusan // dalam bentuk persetujuan, jika pasien menolak, tidak diperlukan tanda tangan persetujuan, dan dokter tidak akan melaksanakan tindakan tersebut.

Penandatanganan // surat // persetujuan // dilakukan // oleh // pasien, sementara pihak klinik diwakili oleh dokter, dan hal ini dilakukan di depan seorang saksi yang berasal dari pihak klinik. Proses penandatanganan/perjanjian/ini dilaksanakan sebelum tindakan medis dilakukan. Tanda tangan pada perjanjian ini merupakan tindakan resmi yang mengukuhkan kesepakatan bersama. Dengan menandatangani kesepakatan ini, baik pihak pertama maupun pihak kedua menunjukkan persetujuan terhadap isi perjanjian dan bersedia untuk memenuhi hak serta kewajiban yang timbul setelah kesepakatan tersebut.

Berdasarkan jenis pelayanan, klinik dibagi menjadi :

1. Klinik Pratama

Klinik pratama merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan medis dasar, baik secara umum maupun khusus. Layanan medis dasar ini mencakup pelayanan kepada individu atau keluarga dalam masyarakat dan diselenggarakan oleh tenaga kesehatan, termasuk dokter umum atau dokter gigi dan harus memiliki minimal 2 (dua) dokter dan/atau dokter gigi sebagai pemberi pelayanan khusus.

2. Klinik Utama

Klinik utama merupakan fasilitas kesehatan yang memberikan layanan medis spesialis atau keduanya, yakni layanan medis dasar dan spesialis. Layanan medis spesialis melibatkan pelayanan kepada individu atau keluarga dalam masyarakat, yang dijalankan oleh dokter spesialis atau dokter gigi spesialis. Klinik utama wajib

²Wawancara dengan dr. Ernita Kusuma, *Owner* Klinik Pratama *e-Clinic* Mataram & Praktisi Kecantikan, pada tanggal 9 November 2023.

memiliki setidaknya satu dokter spesialis dan satu dokter yang bertugas memberikan pelayanan, dan juga minimal satu dokter gigi spesialis dan satu dokter gigi yang berperan sebagai pemberi layanan kedokteran gigi.

3.2 Jika Terjadi Wanprestasi/Kelalaian dalam Pelaksanaan Kesepakatan Tindakan Medis Antara Pihak Klinik dengan Pasien *Treatment/Perawatan Kecantikan*

Sengketa yang timbul antara klinik (dokter) dan pasien dikenal sebagai sengketa medik. Sengketa medik ini muncul karena adanya ketidakpuasan dari pihak pasien atau sebagai akibat dari tindakan kurang hati-hati, kelalaian, atau kekurangan dalam pelayanan medis oleh seorang dokter, yang menghasilkan dampak negatif pada hasil pelayanan dan mengakibatkan kerugian bagi pasien. Situasi ini bertentangan dengan tujuan perjanjian terapeutik yang telah disepakati. Tindakan yang dapat mencetuskan sengketa adalah ketidakpelaksanaan kewajiban atau ketidakpenuhan prestasi sesuai dengan yang telah disepakati, yang dikenal sebagai wanprestasi. Peraturan tentang wanprestasi dalam kesepakatan antara klinik dan pasien merujuk pada Pasal 1239 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal tersebut menyatakan bahwa jika pihak dokter tidak memenuhi kewajibannya sehingga menyebabkan kerugian pada pasien, pihak dokter dapat menyelesaikan sengketa dengan memberikan ganti rugi kepada pasien.

Wanprestasi dalam pelayanan kesehatan perjanjian ini terjadi apabila telah memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara dokter dan pasien yang didasarkan pada kontrak terapeutik.
2. Dokter memberikan pelayanan kesehatan yang tidak layak yang melanggar tujuan perjanjian terapeutik tersebut.
3. Pasien mengalami kerugian akibat tindakan dokter yang bersangkutan.

Namun, dalam menyelesaikan kasus sengketa medik, diperlukan putusan serta pertimbangan yang menggabungkan penggunaan logika medis dan logika hukum digunakan untuk menilai apakah sengketa medis tersebut dapat diklasifikasikan sebagai tindakan malpraktik kedokteran atau tidak. Sebab, tidak semua insiden yang merugikan yang melibatkan dokter dapat dianggap sebagai malpraktik medis. Perlu dilakukan penelitian dan analisis terlebih dahulu untuk menentukan apakah kasus tersebut termasuk dalam lingkup hukum pidana, hukum perdata, pelanggaran disiplin kedokteran, atau pelanggaran etika profesi.

Pembuktian dalam kasus hubungan antara pasien dan dokter ini memiliki perbedaan dengan proses pembuktian dalam kasus umum. Pembuktian tersebut harus terfokus pada konteks medis dan harus mematuhi standar yang telah ditetapkan oleh Ikatan Dokter Spesialis, Ikatan Dokter Indonesia, dan Majelis Kehormatan Etik Kedokteran. Gugatan yang berkaitan dengan wanprestasi umumnya melibatkan tuntutan ganti rugi terhadap dokter yang dianggap bertanggung jawab atas tindakan yang dianggap merugikan pasien.

Praktik kedokteran dijelaskan dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dokter dan dokter gigi terhadap pasien dalam rangka pelaksanaan upaya kesehatan. Praktik dokter pada dasarnya adalah pemberian bantuan medis oleh dokter kepada pasien, mencakup berbagai jenis layanan seperti upaya promosi kesehatan, pencegahan, pengobatan, rehabilitasi, dan/atau *treatment* paliatif. Oleh karena itu, dokter sebagai manusia biasa memiliki kemungkinan melakukan kesalahan baik secara disengaja (*dolus*) maupun tidak sengaja atau kelalaian (*culpa*) dalam menjalankan profesinya. Sebagai akibatnya, niat dokter untuk membantu dan menyembuhkan pasien tidak selalu berhasil tanpa masalah, dan hasil yang kurang memuaskan dapat mengakibatkan kerugian, cacat, atau bahkan kematian pasien sebagai dampak dari praktik kedokteran. Penting untuk diingat bahwa tidak setiap hasil pengobatan yang tidak sesuai dengan harapan pasien dapat dianggap sebagai bukti malpraktek medis. Dokter hanya dianggap bersalah atas kelalaian dalam melakukan pengobatan atau tindakan medis jika terbukti bahwa tindakan tersebut merupakan suatu bentuk kelalaian, mengingat bahwa kejadian semacam itu juga merupakan risiko yang melekat pada tindakan medis yang harus diterima oleh pasien.

Faktor hukum dapat mempengaruhi terjadinya pelanggaran. Pelanggaran hukum terjadi ketika seseorang atau sekelompok orang melakukan tindakan yang bertentangan dengan peraturan hukum yang berlaku, dan fungsi hukum itu sendiri adalah untuk melindungi kepentingan manusia dan memberikan kepastian hukum. Mengenai estetika atau *treatment* kecantikan, hingga saat ini belum ada peraturan khusus yang mengaturnya. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpatuhan hukum dan seringkali menyebabkan terjadinya pelanggaran hukum, seperti kelalaian medis. Karena tidak adanya peraturan yang spesifik dan rinci mengenai bidang ini, penegakan hukum dan perlindungan terhadap pasien atau konsumen dapat menjadi lemah jika terjadi kerugian yang dialaminya.

Kelalaian dapat diartikan sebagai kurangnya kehati-hatian yang wajar, entah itu dengan tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan dengan kehati-hatian dan ketelitian yang wajar, atau melakukan tindakan yang seharusnya dihindari oleh orang yang memperlihatkan kehati-hatian dan ketelitian yang wajar. Artinya, kelalaian mencakup dua aspek, yaitu tindakan yang tidak seharusnya dilakukan atau ketidaktepatan dalam tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan. Kelalaian tidak dianggap sebagai pelanggaran hukum atau tindak kejahatan jika tidak menimbulkan kerugian atau cedera pada orang lain dan jika orang tersebut dapat menerima konsekuensinya. Namun, jika kelalaian tersebut menyebabkan kerugian materi, cedera, bahkan kehilangan nyawa

orang lain, maka kelalaian tersebut dianggap sebagai kelalaian berat (*culpa lata*) dan dapat dikategorikan sebagai tindak pidana.³

Dokter dapat dianggap melakukan suatu kelalaian medik apabila memenuhi unsur :⁴

a. *Duty* (kewajiban)

Yaitu melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan tertentu terhadap pasien dalam situasi dan kondisi tertentu.

b. *Dereliction of the duty* (penyimpangan kewajiban)

Situasi ini terjadi ketika dokter atau tenaga medis yang telah diberi tanggung jawab harus berperilaku sesuai dengan norma-norma profesi yang berlaku. Apabila terjadi penyimpangan dari standar tersebut, dapat dianggap sebagai pelanggaran.

c. *Damage* (kerugian)

Merupakan dampak negatif yang dirasakan pasien akibat pelayanan medis yang diberikan oleh dokter.

d. *Direct Causal Relationship* (hubungan sebab akibat yang nyata)

Menunjukkan keterkaitan yang jelas antara pelanggaran kewajiban dan kerugian yang diterima pasien, tindakan dokter perlu menjadi pemicu langsung, sebab hanya keberadaan pelanggaran belum memadai untuk mengajukan klaim ganti rugi.

Berdasarkan wawancara penulis dengan informan mengenai faktor-faktor penyebab kelalaian medis pada pasien *treatment* kecantikan, dapat disimpulkan bahwa kelalaian dapat disebabkan baik oleh pasien maupun oleh dokter. Pasien yang lalai adalah pasien yang tidak mematuhi pantangan yang diberikan oleh dokter. Sebagai contoh, pada pasien *treatment* kecantikan yang menjalani injeksi wajah, dokter telah memberikan instruksi untuk menjaga kebersihan wajah, menghindari menggosok atau menyentuhnya. Namun, pasien tidak memperhatikannya dengan menggunakan *make-up* secara berlebihan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan infeksi. Adapun terjadinya kelalaian medis yang disebabkan oleh dokter diantaranya seperti :⁵

1) Cara kerja tidak aseptis

Kerja aseptis merupakan langkah pencegahan dalam setiap tindakan yang berpotensi membawamasuk mikroorganisme ke dalam tubuh pasien, bertujuan untuk menciptakan keadaan steril atau bebas dari kontaminasi.

2) Penempatan bahan yang kurang tepat

Dalam prosedur *treatment* kecantikan, terdapat risiko kesalahan pelaksanaan oleh dokter dalam memberikan pelayanan medis, yang dapat mengakibatkan ketidakberhasilan mencapai hasil yang diinginkan. Kesalahan tersebut dapat timbul

³Widodo Tresno Novianto, *Penafsiran Hukum dalam Menentukan Unsur-Unsur Kelalaian Malpraktek Medik (Medical Malpractice)*, Yustisia. Vol. 4 No. 2, Mei – Agustus 2015, hlm. 493.

⁴Ibid, hlm. 499.

⁵Wawancara dengan dr. Ernita Kusuma, dr. Rita S, dr. Nurrahmi ilmi, *Owner Klinik Kecantikan & Praktisi Kecantikan*, pada tanggal 16 November 2023.

akibat ketidaktepatan dalam tindakan dokter, seperti memberikan dosis terlalu banyak dalam proses injeksi atau melakukan injeksi pada posisi yang tidak sesuai.

Dari hasil wawancara di Klinik Kecantikan di Kota Mataram, setiap keluhan pasien diatasi melalui langkah-langkah medis, seperti peningkatan dosis produk, pemulihan *treatment* hingga kembali ke kondisi normal, dan pemberian *treatment* secara bertahap. Tindakan medis ini, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 290 tahun 2008 Pasal 1 No. 3, dapat diklasifikasikan sebagai tindakan terapeutik yang dijalankan oleh dokter untuk menanggulangi keluhan konsumen.

Penuturan dr. Ernita Kusuma di Klinik Pratama *e-Clinic*, menjelaskan bahwa tindakan ini dilakukan berdasarkan penyebab keluhan, apakah karena *treatment*, produk yang tidak sesuai, atau keluhan yang disebabkan oleh kesalahan konsumen, atau karena tindakan yang tidak tepat atau produk-produk yang tidak sesuai dengan persetujuan yang telah diberikan oleh dokter kepada pasien (*wanprestasi*), dokter akan memberikan pemulihan kondisi secara gratis atau dengan potongan harga sesuai kondisi pasien, sebagai tanggung jawab Klinik Pratama *e-Clinic*. Di Klinik Pratama dr. Ratna Dewi, dr. Nuratmi Ilmi menyatakan bahwa tanggung jawab klinik terhadap pasien yang mengalami kerugian melibatkan *treatment* dan pemulihan kondisi wajah. Ini mencakup *treatment* kembali, penggantian produk yang tidak cocok dengan produk baru, dan penyesuaian produk berdasarkan kondisi wajah pasien. dr. Rita S dari Klinik *RD Aesthetic* menyatakan bahwa tanggung jawab kliniknya serupa dengan klinik lain, yaitu dengan pendekatan terhadap konsumen yang merasa dirugikan. Langkah awal ini membantu mengidentifikasi penyebab ketidakcocokan dan kerugian pasien. Jika masalah disebabkan oleh klinik, ganti rugi dilakukan dengan pemulihan kondisi, sebagai bentuk tanggung jawab dari Klinik *RD Aesthetic*.

Melihat kewajiban yang telah diberikan oleh dokter kecantikan atau pihak-pihak klinik, hal tersebut sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 dan 1366 KUH Perdata. Pasal 1365 KUH Perdata menyatakan:

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian”.

Sedangkan Pasal 1366 KUH Perdata, menyebutkan:

“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya”.

Sebelum mengganti rugi terhadap keluhan yang diajukan oleh pasien, perlu dipastikan terlebih dahulu apakah keluhan tersebut disebabkan oleh kesalahan yang dilakukan oleh pasien atau oleh pihak klinik (dokter). Tanggung jawab ini dinilai berdasarkan peran dokter dalam klinik, apakah sebagai pekerja di klinik kecantikan atau sebagai pemilik klinik kecantikan itu sendiri, sesuai dengan Pasal 1367 KUH Perdata. Pihak

klินิก akan memberikan ganti rugi jika terbukti bahwa kesalahan tersebut berasal dari pihak dokter (klินิก).

Dalam Pasal 45 ayat 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa :

“Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa”

Penyelesaian sengketa tanpa melibatkan litigasi dapat dilakukan melalui beberapa jalur, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berperan sebagai mediator. Dalam penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, salah satu pihak tidak diizinkan untuk mengakhiri proses hukum di tengah jalan sebelum BPSK menetapkan keputusan. Selain itu, upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui negosiasi langsung antara pihak yang bersengketa. Negosiasi merupakan bentuk penyelesaian sengketa di mana para pihak secara mandiri berunding untuk mencapai kesepakatan yang dianggap adil, dan hasil negosiasi berupa penyelesaian kompromi yang tidak memiliki kekuatan hukum mengikat.

IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pelaksanaan kesepakatan tindakan medis antara pihak klินิก dengan pasien *treatment* kecantikan di Klinik Kecantikan Kota Mataram, telah memenuhi syarat dan sah secara hukum sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, dan dilakukan dengan melalui beberapa tahapan, yaitu : (a) tahap pendaftaran, (b) tahap konsultasi, (c) tahap pemberian *informed consent*, (d) tahap persetujuan dan penandatanganan. Kesepakatan tindakan medis tersebut didasarkan atas persetujuan dari pasien yang diberikan tanpa paksaan, penipuan dan kekhilafan. Wanprestasi/kelalaian dalam pelaksanaan kesepakatan tindakan medis antara pihak klินิก dengan pasien *treatment* kecantikan terjadi jika adanya ketidakpelaksanaan kewajiban atau ketidakpenuhan prestasi yang telah disepakati sehingga menyebabkan kerugian pada pasien. Sebelum mengganti rugi terhadap keluhan yang diajukan oleh pasien, dipastikan terlebih dahulu keluhan tersebut disebabkan oleh kesalahan yang dilakukan oleh pasien atau pihak klินิก (dokter), jika disebabkan oleh dokter, maka dokter akan memberikan perawatan hingga pemulihan kondisi kembali secara gratis sebagai tanggungjawab pihak klินิก kecantikan atas wanprestasi yang dilakukannya, hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 1366 KUH Perdata, mencakup kewajiban bagi individu yang bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh kelalaiannya untuk mengganti kerugian tersebut.

4.2 Saran

Dokter wajib memberikan informasi secara terperinci kepada pasien pada saat konsultasi terkait laporan perkembangan kondisi pasien *treatment* kecantikan dan tindakan medis yang akan dilakukan selanjutnya. Pasien juga harus memberikan informasi sejujur-jujurnya dan secara terbuka mengenai kondisi wajahnya setelah melakukan *treatment* kecantikan. Pendekatan ini akan memudahkan pelaksanaan perjanjian jika diperlukan tindakan medis khusus pada pasien *treatment* kecantikan. Tanggungjawab pihak klinik kecantikan atas wanprestasi/kelalaian yang dilakukan dokter terhadap pasien *treatment* kecantikan, hendaknya pasien lebih bersifat terbuka kepada dokter mengenai pantangan yang diberikan oleh dokter sudah dilakukan atau tidak. Begitu pun dengan dokter, kelalaian medis yang terjadi menjadi koreksi bagi dokter agar dalam menjalankan profesi dan melakukan tindakan kedokteran akan lebih berhati-hati dan mengutamakan prosedur standar pelayanan medis yang seharusnya, hal ini diharapkan agar tidak terjadinya kelalaian medis yang dapat merugikan pasien *treatment* kecantikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Wawancara dengan dr. Ernita Kusuma, dr. Rita S, dr. Nurrahmi Iلمي, *Owner* Klinik Kecantikan & Praktisi Kecantikan, pada tanggal 16 November 2023.
- Wawancara dengan dr. Nurrahmi Iلمي, Praktisi Kecantikan Klinik Pratama dr. Ratna Dewi, pada tanggal 16 November 2023.
- Wawancara dengan dr. Ernita Kusuma, *Owner* Klinik Pratama *e-Clinic* Mataram & Praktisi Kecantikan, pada tanggal 9 November 2023.
- Widodo Tresno Novianto, *Penafsiran Hukum dalam Menentukan Unsur-Unsur Kelalaian Malpraktek Medik (Medical Malpractice)*, Yustisia. Vol. 4 No. 2, Mei – Agustus 2015