

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

###### **a. Profil Dinas Kesehatan Kota Semarang**

Dinas Kesehatan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kota Semarang yang memiliki tanggung jawab menjalankan kebijakan Pemerintah Kota Semarang dalam bidang kesehatan.

Dinas Kesehatan dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Kepala Dinas Kesehatan diangkat dan diberhentikan oleh Walikota dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Ayu Lestari Trimas. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Melahirkan Pada Puskesmas PONE Kota Semarang. Semarang: Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

## b. Struktur Organisasi



## c. Visi dan Misi

### Visi :

Terwujudnya Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kota Semarang Yang terbaik se-Jawa Tengah Tahun 2021.

### Misi :

1. Meningkatkan pelayanan kesehatan dengan sumber daya manusia kesehatan yang handal & berprestasi
2. Meningkatkan upaya pencegahan penyakit dan promosi kesehatan
3. Mengembangkan kemitraan dan menggerakkan masyarakat untuk hidup sehat
4. Mengembangkan keunggulan teknologi informasi

### Motto

"Masyarakat Sehat Kebanggaan Kami"

**Alamat** MG Setos Lt. 7 Jalan Inspeksi - Gajahmada Semarang Telp. 024 8318070  
fax.024 8318771

#### **d. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan**

##### **Tugas Pokok**

Dinas Kesehatan Kota Semarang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan dalam urusan kesehatan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

##### **Fungsi**

1. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan dan pengendalian dibidang kesehatan
2. Pembinaan umum dibidang kesehatan meliputi pendekatan peningkatan (*promotif*), pencegahan (*preventif*), pengobatan (*kuratif*), pemulihan (*rehabilitatif*) dan berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan Gubernur Jawa Tengah.
3. Pembinaan operasional, pengurusan tata usaha termasuk pemberian rekomendasi dan perijinan sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Walikota.
4. Pembinaan pengendalian teknis dibidang upaya pelayanan kesehatan dasar dan upaya kesehatan rujukan berdasarkan kebijaksanaan teknis ayang ditetapkan oleh menteri kesehatan.
5. Penetapan angka kredit bagi petugas kesehatan.

6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan bidang tugasnya

**e. Data Pejabat Struktural Dinas Kesehatan Kota Semarang**

No	Jabatan	Nama
1	Kepala Dinas	dr. Mochamad Abdul Hakam, Sp. PD
2	Sekretaris	dr. Lilik Faridah
3	Kepala Bidang Pencegahan & Pengendalian Penyakit	dr. Mada Gautama, M.Kes.
4	Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan	drg. Rahma Defi, M.Kes
5	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat	Endang Emayanti, SKM, MSI
6	Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan	dr. Nøegrohø Edy, M.Kes
7	Kepala Sub Bagian Umum & Kepegawaan	Sastrawat, SKM, M.S
8	Kepala Sub Bagian Perencanaan & Evaluasi	Sri Sumarni, SKM, MKes
9	Kepala Sub Bagian Keuangan & Aset	Kusmayadi, SE, MKes
10	Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Primer & Tradisional	Retno Septiyani, SKM, M.Kes
11	Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Rurukan	dr. Kurnia Rizqa Akbar
12	Kepala Seksi Jaminan Kesehatan & Kemitraan	Yunar Estuaningsih, SKM
13	Kepala Seksi Kesehatan Ibu & Anak	Musarofah, SKM
14	Kepala Seksi Kesehatan Lingkungan & Promosi Kesehatan	Yuli Kurniasih, SKM, MKes
15	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat & Gizi	Sri Ani Handayani, SKM, M.Kes
16	Kepala Seksi P2 Tular Vektor & Zoonosis	dr. Sri Maharsi
17	Kepala Seksi P2 Penyakit Tidak Menular & Surveillans	dr. Syiska Maolana
18	Kepala Seksi P2 Penyakit Menular Langsung	Dani Miarso, SKM
19	Kepala Seksi Kefarmasian & Perbekalan Kesehatan	Erdang Sulistiyanti, SKM, M.Kes
20	Kepala Seksi Sumber Daya Manusia Kesehatan	Drs. Budi Mulyono, M.Kes
21	Kepala Seksi Informasi & Pengendalian Sarana Kesehatan	Hanif Pandu Suhto, SKM, M.Kom, M.Si

**f. Data Klinik Kecantikan Kota Semarang Yang Menjadi Sampel**

1. Natasha Skin Klinik Center

Alamat Jl. Rejosari VII No.5 (024) 3518073

2. Ella Skin Care Semarang

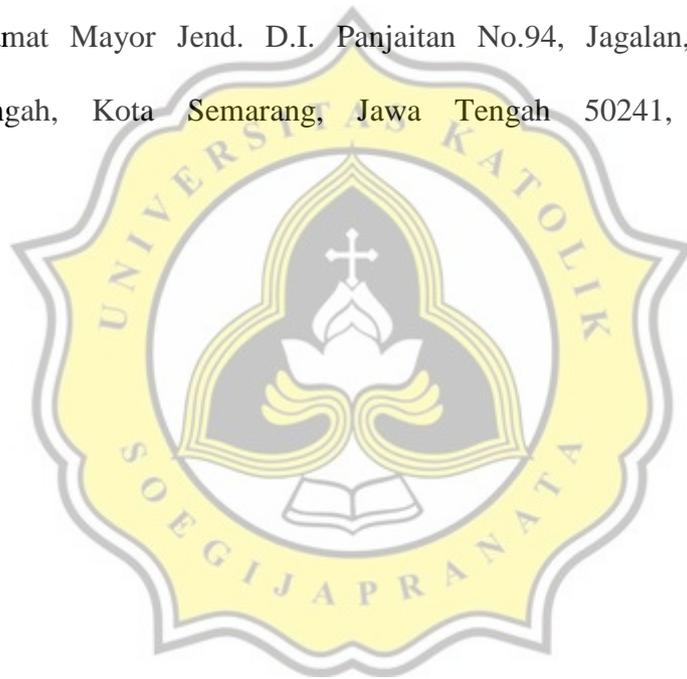
Alamat Kampung Kali, Jl. Mayor Jend. D.I. Panjaitan No.60,  
Brumbungan, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah  
50134

3. Klinik Estetika

Alamat Jl. Kyai Saleh No.9, Mugassari, Kec. Semarang Sel., Kota Semarang,  
Jawa Tengah 50243, (024) 8444333

4. Larissa Aesthetic Center Semarang

Alamat Mayor Jend. D.I. Panjaitan No.94, Jagalan, Kec. Semarang  
Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50241, (024) 3583780



**Tabel 3.1**  
**Data Klinik Kecantikan Yang Menjadi Objek Penelitian Semarang**

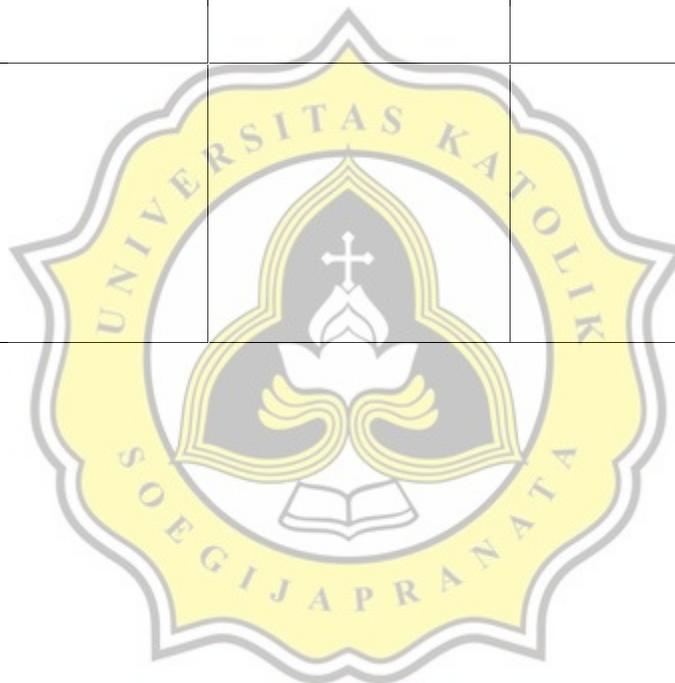
NO	Data Klinik Kecantikan	SEMARANG			
		Klinik Kecantikan Larrisa	Klinik Kecantikan Ella	Klinik Kecantikan Natsaha	Klinik Kecantikan Estetika
1.	<p>Izin Usaha Praktek Dokter/Dokter Spesialis Berkelompok antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk</li> <li>b. Fotocopy akte pendirian bagi yang berbentuk badan</li> <li>c. Fotocopy status kepemilikan tanah (sertifikat tanah atau bukti perolehan</li> </ul>				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>hak)</li> <li>d. Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan</li> <li>e. Fotocopy Izin Gangguan</li> <li>f. Kelengkapan bangunan, terdiri dari denah situasi, bangunan, sanitasi dan jaringan listrik</li> <li>g. Surat pernyataan pengelolaan lingkungan</li> <li>h. Struktur organisasi Praktek Berkelompok</li> <li>i. Daftar Ketenagaan</li> <li>j. Data ketenagaan medis</li> <li>k. Surat pernyataan</li> </ul>				
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--



	<p>penunjukan dokter pimpinan oleh anggota kelompok bagi pemohon perorangan</p> <p>l. Tarip jenis pelayanan medik</p> <p>m. Daftar tarif pelayanan kesehatan</p> <p>n. Surat pernyataan kesanggupan mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku bermaterai</p> <p>o. Pas foto 4 cm x 6 cm sebanyak 4 (empat) lembar dan 3 cm x 4 cm sebanyak 1 (satu) lembar</p>				
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------	--	--

2.	Dokter spesialis kulit dan kelamin sesuai Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.				
3.	Dokter dan tenaga paramedis dengan standar prosedur operasional dalam UU Nomor 36 Tahun 2009				



## **2. Hasil Wawancara**

### **a. Hasil wawancara dengan Narasumber**

#### **1) Ketua Ikatan Dokter Indonesia Kota Semarang**

Semua profesi tenaga klinik kecantikan sudah menjadi anggota organisasi profesi. Khususnya tenaga sudah menjadi dokter di klinik kecantikan, dan tenaga mendapat pendidikan kode etik tentang mal praktik dan kode etik seorang dokter. Profesi tenaga klinik kecantikan sudah mempunyai surat izin praktek profesi sudah mempunyai izin praktek khususnya tenaga dokter. Pembinaan anggota organisasi profesi terhadap pelayanan kesehatan pada klinik kecantikan, organisasi profesi setiap tenaga kesehatan mendapat pembinaan tentang kode etik tentang pelayanan kepada pasien dan kode etik sesuai undang-undang yang berlaku sekarang. Pengawasan organisasi profesi terhadap anggota dalam pelayanan kesehatan bidang kecantikan, kami terjun dilapangan sebagai silaturahmi, klinik kecantikan tenaga dokter sudah sesuai etika dan mendapat surat izin praktek.

Di dunia kedokteran tidak mengenal istilah malpraktik, bahkan di undang-undang kesehatan pun tidak ada istilah malpraktik. Malpraktik itu hanya ada dalam istilah pemberitaan di media massa. Yang dikenal dalam dunia kedokteran adalah, apabila ada seorang dokter melakukan pelanggaran Kode Etik Kedokteran dan Melanggar Disiplin atau melanggar Standar Operasional Prosedur atau SOP yang telah ditetapkan baik di rumah sakit maupun ketentuan dalam undang-undang kesehatan.

Apabila seorang dokter melakukan pelanggaran Kode Etik Kedokteran maka ada sanksi moral dan sanksi sosial yang diterima seorang dokter. Sedangkan bila dokter melakukan pelanggaran disiplin tidak menjalankan praktek sesuai SOP yang telah ditetapkan, maka sanksinya berjenjang sesuai dengan kesalahannya, bahkan ada pula sanksi harus menjalani kuliah lagi dengan waktu tertentu, Surat Ijin Praktek atau SIP nya dicabut dan dokter tersebut tidak boleh praktik. Dalam catatan IDI

Cabang Semarang, 4 tahun lalu di Semarang ada seorang dokter yang terkena sanksi ini karena melanggar disiplin, sehingga SIP nya dicabut tidak boleh praktek, serta harus mengikuti kuliah kedokteran lagi dalam waktu tertentu.

2) Kepala Dinas Kesehatan Kota Semarang

Tugas klinik kecantikan antara lain adalah melaksanakan konseling kesehatan kulit pada klien di klinik, menganalisa kebutuhan konsumen dan memberikan rekomendasi tentang produk kecantikan, menyediakan program yang sesuai dengan tujuan dan kondisi klien, serta melakukan perawatan kecantikan pada wajah dan/atau kulit klien. Klinik kecantikan hanya fokus pada perawatan wajah dan tubuh. Pembinaan dan pengawasan sangat perlu untuk para dokter khususnya pada klinik kecantikan yang ada di kota Semarang, karena masih ada ditemukan klinik kecantikan bukan dokter spesialis kulit dan kelamin. Bentuk pengawasan dari Dinas Kesehatan kota Semarang terhadap Dokter yang bekerja di Klinik Kecantikan Dokter harus mempunyai serifikasi dokter spesialis kulit dan kelamin. Dokter yang bekerja di Klinik Kecantikan melaksanakan tugas dan wewenang yang tidak sesuai dengan SPO yang ada akan mendapatkan sanksi, bentuk sanksi yang diberikan pada Dokter tersebut sesuai dengan undang-undang yang sudah ditetapkan pemerintah yang berwenang dalam memberikan sanksi terhadap Dokter yang melanggar peraturan yang ada di Standar Operasional Kedokteran yaitu Peraturan khusus yang mengatur tentang peran Dokter.

**b. Hasil wawancara dengan Responden**

1) Kepala Klinik Kecantikan Kota Semarang

Hasil wawancara antara penulis dengan Kepala Klinik Kecantikan Kota Semarang yaitu Ella, Natasha, Esthetika dan Larrisa, hampir semuanya memiliki jawaban yang sama, yaitu menyatakan Rata-rata jumlah pasien pertahun 1000, mereka sudah tahu tentang peraturan hak

dan wewenang seorang dokter, dokter klinik rata-rata mengerti tentang ruang lingkup pelayanan kesehatan, program yang dilaksanakan Dokter di Klinik Kecantikan dalam mewujudkan hak atas Perlindungan Pasien, dengan memberikan pelayanan sesuai SOP, Dokter dalam melaksanakan tugas untuk mewujudkan hak atas Perlindungan Pasien sesuai dengan undang-undang dan hambatan yang dihadapi Dokter dalam pelayanan kesehatan untuk mewujudkan hak atas perlindungan Pasien, pasien tidak melaksanakan apa yang menjadi petunjuk dokter, sering melanggar.

Kasus malapraktik pada klinik kecantikan adalah kasus dimana dokter atau tenaga kesehatan lainnya melakukan kelalaian dalam menggunakan tingkat keterampilan dan ilmu pengetahuan yang lazim dilakukan dalam proses pengobatan pasien, Disebut malapraktik apabila dokter melakukan kelalaian dalam menggunakan tingkat keterampilan dan ilmu pengetahuan yang lazim dilakukan dalam proses pengobatan pasien.

## 2) Hasil wawancara dengan Pasien

Hasil wawancara Penulis dengan pasien menemukan bahwa selama pasien melakukan perawatan pada klinik kecantikan saya lebih suka di Natasha, pasien cocok sesudah melakukan perawatan di klinik kecantikan wajah pasien menjadi glowing, selama ini saya tidak merasa kecewa selama pasien memakai produk Natasha yang dianjurkan oleh Dokter. Komunikasi antara pasien dengan dokter tidak mengalami hambatan. Pasien mengerti tentang jaminan apabila terjadi hal yang tidak sesuai dengan prosedur. Selama pasien melakukan perawatan di Natasha, pasien tidak pernah mengalami hal buruk/efek samping.

### **3. Stakeholder yang melaksanakan Pengawasan**

Sehubungan dengan pengawasan terhadap klinik kecantikan, terdapat tiga stakeholder utama yang berperan dalam melakukan pengawasan tersebut, yaitu Dinas Kesehatan Kota (DKK), Ikatan Dokter Indonesia (IDI) serta Persatuan Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin Indonesia (Perdoski). Dinas Kesehatan Kota

memiliki fungsi pengawasan preventif dan represif dengan cara menyaring izin pendirian klinik dan melakukan fungsi penertiban terhadap klinik-klinik yang tidak sesuai dengan persyaratan yang ada. Ikatan Dokter Indonesia, sebagai organisasi yang menaungi dokter-dokter di Indonesia baik dokter spesialis maupun dokter umum memberikan advis kepada klinik kecantikan untuk hanya mempekerjakan para dokter yang telah memenuhi kompetensi dalam bidang kecantikan, yaitu dokter spesialis kulit dan kelamin. Perdoski sebagai organisasi yang menaungi para dokter spesialis kulit dan kelamin juga melakukan pengawasan dengan memastikan bahwa para dokter yang bekerja di klinik kecantikan merupakan orang-orang yang berkompeten, yaitu anggotanya yang merupakan dokter spesialis kulit dan kelamin.

Saat ini, Dinas Kesehatan Kota telah melakukan fungsi pengawasan preventif dan represif dengan cara menyaring izin pendirian klinik dan melakukan fungsi penertiban terhadap klinik-klinik yang tidak sesuai dengan persyaratan yang ada. Ikatan Dokter Indonesia, sebagai organisasi yang menaungi dokter-dokter di Indonesia baik dokter spesialis maupun dokter umum telah memberikan advis kepada klinik kecantikan untuk hanya mempekerjakan para dokter yang telah memenuhi kompetensi dalam bidang kecantikan, yaitu dokter spesialis kulit dan kelamin. Perdoski sebagai organisasi yang menaungi para dokter spesialis kulit dan kelamin juga sudah melakukan pengawasan dengan memastikan bahwa para dokter yang bekerja di klinik kecantikan merupakan orang-orang yang berkompeten.

#### **4. Temuan Kesesuaian Pelayanan dengan Peraturan Mengenai Klinik Kecantikan**

Dari hasil penelitian yang kami lakukan, didapatkan seluruh klinik kecantikan yang kami teliti telah memenuhi syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pembentukan klinik kecantikan, baik sesuai dengan Keputusan Wali Kota Semarang maupun Izin Usaha Praktek Dokter/Dokter Spesialis Berkelompok. Seluruh klinik juga telah memenuhi persyaratan memiliki dokter spesialis kulit

dan kelamin sesuai Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, serta telah mengangkat dokter dan tenaga paramedis dengan standar prosedur operasional dalam UU Nomor 36 Tahun 2009.

Meskipun demikian, seluruh klinik tersebut masih mempekerjakan dokter umum dan bahkan tenaga non-paramedis sebagai staf di klinik mereka. Hal ini cukup mengkhawatirkan, karena seharusnya dokter yang bekerja di klinik kecantikan merupakan dokter spesialis kulit dan kelamin. Bahkan jika mempekerjakan dokter umum, sesuai dengan Pedoman Penyelenggaraan Klinik Kecantikan Estetika, dokter umum tersebut harus memiliki kompetensi untuk melakukan pelayanan medik yang terkait dengan kecantikan (estetika penampilan) setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan bidang estetika medik yang diselenggarakan oleh institusi pendidikan nasional / internasional atau organisasi profesi terkait yang diakui oleh pemerintah serta dibuktikan dengan sertifikat sesuai pedoman P2KB IDI. Setelah lulus sertifikasi tersebut, mereka hanya boleh melakukan tindakan medis terbatas di Klinik Kecantikan Estetika.

Petugas paramedis (*beautician*) yang bekerja di klinik tersebut juga harus memiliki sertifikat / ijazah / diploma kursus/pelatihan yang relevan/sah yang dikeluarkan oleh Departemen Pendidikan Nasional / Institusi pendidikan yang telah diakui secara internasional. Sertifikat Tata Kecantikan Kulit tingkat Terampil yang dikeluarkan oleh Departemen Pendidikan Nasional wajib dimiliki oleh seorang Junior Beautician (Penata Kecantikan). Seorang Senior Beautician (Ahli kecantikan) wajib memiliki sertifikat Tata Kecantikan Kulit tingkat Mahir yang dikeluarkan oleh Departemen Pendidikan Nasional. Diploma dari lembaga pendidikan internasional CIDESCO diperlukan untuk seorang yang bekerja sebagai Aesthetician / Cosmetologist. Hal ini juga telah diketahui oleh Dinas Kesehatan Kota, Perdoski serta IDI yang secara rutin memberikan peringatan kepada klinik-klinik tersebut untuk segera memperbaharui susunan petugas klinik tersebut agar memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi, serta memberikan sanksi apabila diperlukan.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Dasar Hukum Pengaturan**

#### **a. Undang-Undang Dasar 1945**

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 sudah diatur tentang fasilitas pelayanan kesehatan yaitu : Pasal 28H ayat 1: Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Artinya bahwa dalam hal pelayanan Kesehatan oleh Klinik kecantikan kota Semarang sudah seharusnya didasarkan pada ketentuan pasal tersebut.

- (1) Pasal 28 A : Setiap orang berhak untuk hidup serta berhak mempertahankan hidup dan kehidupannya.
- (2) Pasal 28 B ayat (2) : Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.
- (3) Pasal 28 H ayat (1) : Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

#### **b. Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia**

Undang Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia, pada Pasal 1 butir 1 yang berbunyi :

Hak Asasi Manusia adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan

dilindungi oleh negara, hukum dan Pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia.<sup>38</sup>

Hak asasi adalah hak yang sudah Tuhan berikan kepada kita miliki sejak lahir. Hak itu lebih penting daripada hak penguasa atau raja. Hak asasi umumnya sudah dipahami sebagai hak yang mutlak karena sudah melekat pada diri kita sejak lahir. Hak asasi tidak memandang siapa diri kita. Hak asasi dimiliki oleh siapapun tanpa memandang suku, ras, warna kulit, agama.

Dalam hubungan antara dokter dan pasien tersebut terjadi transaksi terapeutik artinya masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban. Dokter berkewajiban memberikan pelayanan medis yang sebaik-baiknya bagi pasien. Pelayanan media ini dapat berupa penegakan diagnosis dengan benar sesuai prosedur, pemberian terapi, melakukan tindakan medik sesuai standar pelayanan medik, serta memberikan tindakan wajar yang memang diperlukan untuk kesembuhan pasiennya. Adanya upaya maksimal yang dilakukan dokter ini adalah bertujuan agar pasien tersebut dapat memperoleh hak yang diharapkannya dari transaksi yaitu kesembuhan ataupun pemulihan kesehatannya. Namun adakalanya hasil yang dicapai tidak sesuai dengan harapan masing-masing pihak. Dokter tidak berhasil menyembuhkan pasien, adakalanya pasien menderita cacat atau bahkan sampai terjadi kematian dan tindakan dokterlah yang diduga sebagai penyebab kematian tersebut. Dalam hal terjadi peristiwa yang demikian inilah

---

<sup>38</sup> Pemerintah Indonesia, 1999. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Jakarta: Pemerintah Indonesia.

dokter sering kali dituduh melakukan kelalaian yang pada umumnya dianggap sebagai malapraktik.<sup>39</sup>

Dunia kedokteran yang dahulu seakan tak terjangkau oleh hukum, dengan berkembangnya kesadaran masyarakat akan kebutuhannya tentang perlindungan hukum menjadikan dunia pengobatan bukan saja sebagai hubungan keperdataan, bahkan sering berkembang menjadi persoalan pidana. Banyak persoalan-persoalan malapraktik yang kita jumpai, atas kesadaran hukum pasien maka diangkat menjadi masalah pidana.<sup>40</sup> Berdasarkan hal tersebut diperlukan suatu pemikiran dan langkah-langkah yang bijaksana sehingga masing-masing pihak baik dokter maupun pasien memperoleh perlindungan hukum yang seadil adilnya. Membiarkan persoalan ini berlarut-larut akan berdampak negatif terhadap pelayanan medis yang pada akhirnya akan dapat merugikan masyarakat secara keseluruhan. Memang disadari oleh semua pihak, bahwa dokter hanyalah manusia yang suatu saat bisa salah dan lalai sehingga pelanggaran kode etik bisa terjadi, bahkan mungkin sampai pelanggaran norma-norma hukum.

Cara yang paling baik sebenarnya adalah komunikasi antara dokter dengan pasien agar tidak sampai terjadi malapraktik. Hanya saja masalahnya adalah keterbatasan waktu yang dimiliki dokter dalam menemui pasiennya. Sebab tidak dipungkiri bahwa seorang dokter menangani banyak pasien. Kendala komunikasi dari pihak pasien biasanya keluarga pasien tidak siap untuk berkomunikasi dengan dokter, dan keluarga yang bicara ke dokter berganti-ganti. Oleh sebab itu pihak

---

<sup>39</sup> Gito Abdussalam. 2016. Aspek Perlindungan Hukum Rekam Medis yang Dijadikan Sebagai Alat Bukti dalam Proses Pemeriksaan Perkara di Pengadilan. Bandung: Universitas Pasundan.

<sup>40</sup> Indra Yudha Koswara. 2020. Malapraktik Kedokteran Perspektif Dokter dan Pasien Kajian Hukum dan Kode Etik Kedokteran Indonesia. Jogjakarta: Deepublish

keluarga pasien sebaiknya mencatat pertanyaan dahulu sebelum bertemu dokter. Hal ini penting demi efisiensi dan efektifitas waktu.

Pelayanan kesehatan pada dasarnya bertujuan untuk melaksanakan pencegahan dan pengobatan terhadap penyakit, termasuk didalamnya pelayanan medis yang dilaksanakan atas dasar hubungan individual antara dokter dengan pasien yang membutuhkan penyembuhan. Hal itu sejalan dengan Deklarasi Universal Hak-Hak Asasi Manusia dalam Pasal 25, Ayat (1) yang berbunyi :

Setiap orang berhak atas tingkat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya, termasuk hak atas pangan, pakaian, perumahan dan perawatan kesehatan serta pelayanan sosial yang diperlukan, dan berhak atas jaminan pada saat menganggur, menderita sakit, cacat, menjadi janda/duda, mencapai usia lanjut atau keadaan lainnya yang mengakibatkan kekurangan nafkah, yang berada di luar kekuasaannya dalam penelitiannya ini tentang kesehatan pasien dalam mendapatkan pelayanan di klinik kecantikan kota Semarang.

### **c. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.**

Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mengatur padapasal-pasal sebagai berikut:

#### a) Pasal 14

- (1) Pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat.
- (2) Tanggung jawab Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikhususkan pada pelayanan publik.

#### b) Pasal 15

Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan lingkungan,tatanan, fasilitas kesehatan baik fisik maupun sosial bagimasyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggitingginya.

c) Pasal 178

Pemerintah dan pemerintah daerah melakukan pembinaan terhadap masyarakat dan terhadap setiap penyelenggara kegiatan yang berhubungan dengan sumber daya kesehatan di bidang kesehatan dan upaya kesehatan.

d) Pasal 182

- (1) Menteri melakukan pengawasan terhadap masyarakat dan setiap penyelenggara kegiatan yang berhubungan dengan sumber daya di bidang kesehatan dan upaya kesehatan pada klinik kecantikan kota Semarang.
- (2) Menteri dalam melakukan pengawasan dapat memberikan izin terhadap setiap penyelenggaraan upaya kesehatan pada klinik kecantikan Kota Semarang.
- (3) Menteri dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat mendelegasikan kepada lembaga pemerintah non kementerian, kepala dinas di provinsi, dan kabupaten/kota yang tugas pokok dan fungsinya di bidang kesehatan.
- (4) Menteri dalam melaksanakan pengawasan mengikutsertakan masyarakat dalam pengawasan di klinik kecantikan kota Semarang.<sup>41</sup>

Pasal-pasal tersebut mengatur bahwa pemerintah dan para pihak terkait wajib melakukan pengawasan terhadap upaya kesehatan, termasuk pada klinik kecantikan, serta memberikan fasilitas berupa perencanaan dan pengaturan penyelenggaraan dengan tujuan mencapai kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

#### **d. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen**

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi

---

<sup>41</sup> Pemerintah Indonesia. *op. cit.*

konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.” Hukum perlindungan konsumen termasuk bagian dari hukum perlindungan konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah yang melindungi kepentingan perlindungan konsumen dipandang secara materiil maupun formil. Hal ini menjadi penting karena mempertimbangkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen tersebut antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa bagi konsumen dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.<sup>42</sup>

Konsumen sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal (1) angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Menurut Hondius, konsumen didefinisikan sebagai pengguna produksi terakhir dari bendaan jasa (*uiteidelijke gebruiker van goederen en diensten*). Menurut doktrin dan yurisprudensi yang berlaku di Perancis, konsumen memiliki unsur

---

<sup>42</sup> Pemerintah Indonesia. *op. cit.*

orang dan barang atau jasa yang digunakan untuk kepentingan diri sendiri ataupun keluarga.<sup>43</sup>

Pasien adalah konsumen klinik yang menerima jasa pelayanan kesehatan dan klinik adalah pelaku usaha yang memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada pasien. Pasien sebagai konsumen berada di posisi yang lemah dibandingkan dengan klinik sehingga untuk memberikan jaminan kepastian hukum terhadap pasien maka perlu perlindungan hukum khususnya terhadap hak-hak pasien. Hubungan antara klinik dengan pasien mulai ada sejak seorang pasien mendaftar di klinik kecantikan.

Sistem perlindungan hukum bagi pasien yang ditetapkan pihak klinik adalah bahwa klinik menjamin perlindungan hukum bagi dokter atau tenaga kesehatan agar tidak menimbulkan kesalahan medik dalam menangani pasien dan begitu sebaliknya dengan pasien mendapatkan perlindungan hukum dari suatu tanggung jawab klinik dan tenaga kesehatannya. Untuk menciptakan perlindungan hukum bagi pasien maka para pihak harus mengetahui dan memahami hak dan kewajiban yang melekat pada dirinya termasuk pemberi jasa pelayanan kesehatan (klinik) agar bertanggung jawab terhadap profesi yang diberikan kepada penerima jasa pelayanan kesehatan (pasien). Hak pasien sebagai konsumen yang terdapat dalam UU Perlindungan Konsumen tersebut adalah sebagai berikut:<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Olga Stephanie Gloria, *op.cit*, hal. 22

<sup>44</sup> Pemerintah Indonesia. *op. cit*.

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 2, terdapat 5 asas perlindungan konsumen, yaitu Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknyadan melaksanakan kewajibannya secara adil;
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual;
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

**e. Undang-Undang Republik Indonesia No. 29 tahun 2004 tentang praktik kedokteran**

**Pasal 44**

- (1) Dokter atau dokter gigi dalam menyelenggarakan praktik kedokteran wajib mengikuti standar pelayanan kedokteran atau kedokteran gigi.

- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibedakan menurut jenis dan strata sarana pelayanan kesehatan.tandar pelayanan untuk dokter atau dokter gigi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Menteri.<sup>45</sup>



---

<sup>45</sup> Pemerintah Indonesia. *op. cit.*

## 2. Bentuk Pengaturan

Bentuk-bentuk pengaturan yang terdapat pada klinik kecantikan diantaranya:

### a. Peraturan Pada Klinik Kecantikan

- 1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 dimana dalam hal penyelenggaraan fasilitas kesehatan harus berbentuk badan hukum oleh karena itu harus melakukan perubahan izin operasional dan terbukti dengan hasil wawancara dan penelitian klinik kecantikan kab Kudus dan Kota Semarang telah memenuhi setiap ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan tersebut seperti tenaga kesehatan, perizinan, lokasi, bangunan dan prasarana, peralatan, termasuk perubahan izin operasionalnya.
- 2) Tanggung jawab hukum klinik layanan kesehatan terhadap pasien sebagai konsumen adalah bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, dan/atau pencemaran, dan/atau kerugian pasien yang dihasilkan atau diperdagangkan sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan pasien. Selain itu, pasal-pasal lain yang berhubungan dengan Perlindungan hukum terhadap pemberian jasa pelayanan kesehatan didalam undang-undang tersebut adalah Pasal 8 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 9 ayat (1), Pasal 10, Pasal 13 (2), Pasal 15, dan Pasal 18. Selain itu menurut Undang-Undang Kesehatan Pasal 58 (1) bahwa setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap penyelenggaraan kesehatan (klinik) apabila menimbulkan kerugian

akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya.<sup>46</sup>

Dalam Pasal 36 Permenkes Nomor 9 Tahun 2014, setiap klinik mempunyai hak:

- a. Menerima imbalan jasa pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam mengembangkan pelayanan; Menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian;
- c. Mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan;
- d. Mempromosikan pelayanan kesehatan yang ada di Klinik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

UU Perlindungan Konsumen memberikan kewajiban bagi pelaku usaha, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

---

<sup>46</sup> Ayu Shanta Theresia Sitorus, Wahyu Andrianto. 2015. Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Klinik Layanan Kesehatan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Kesehatan. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>47</sup>

Dalam Pasal 35 Permenkes No. 9 Tahun 2014, setiap klinik mempunyai kewajiban:

- a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan yang diberikan; Memberikan pelayanan yang efektif, aman, bermutu, dan nondiskriminasi dengan mengutamakan kepentingan terbaik pasien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur operasional; Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya tanpa meminta uang muka terlebih dahulu atau mendahulukan kepentingan finansial;

---

<sup>47</sup> Ibid.

- b. Memperoleh persetujuan atas tindakan yang akan dilakukan (informed consent);
- c. Menyelenggarakan rekam medis;
- d. Melaksanakan sistem rujukan dengan tepat;
- e. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
- f. Menghormati dan melindungi hak-hak pasien;
- g. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
- h. Melaksanakan kendali mutu dan kendali biaya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i. Memiliki standar prosedur operasional;
- j. Melakukan pengelolaan limbah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- k. Melaksanakan fungsi sosial;
- l. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan;
- m. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal klinik; dan
- n. Memberlakukan seluruh lingkungan klinik sebagai kawasan tanpa rokok.

Selain itu, penyelenggara klinik wajib untuk:

- a. Memasang nama dan klasifikasi Klinik;
- b. Membuat dan melaporkannya kepada dinas kesehatan daftar tenaga medis dan tenaga kesehatan lain yang bekerja di Klinik dengan menyertakan:

- c. Nomor Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga medis;
- d. Nomor surat izin sebagai tanda registrasi atau Surat Tanda Registrasi (STR), dan Surat Izin Praktik (SIP) atau Surat Izin Kerja (SIK) bagi tenaga kesehatan lain.
- e. Melaksanakan pencatatan untuk penyakit-penyakit tertentu dan melaporkan kepada dinas kesehatan kabupaten/kota dalam rangka pelaksanaan program pemerintah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>48</sup>

#### **b. Peraturan Perlindungan Tenaga Medis di Klinik Kecantikan Semarang**

Pasal 1 Permenkes No 290/Men.Kes/Per/IX/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran, dikatakan Persetujuan Tindakan kedokteran/ tindakan medik adalah persetujuan yang diberikan oleh pasien atau keluarganya atas dasar penjelasan mengenai tindakan medik yang akan dilakukan terhadap pasien tersebut.

Istilah lain yang sering dipergunakan adalah persetujuan tindakan medik, Sebelum melakukan tindakan medik seorang dokter berkewajiban memberikan penjelasan terhadap pasien dan/atau keluarganya tentang diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis yang dilakukan, alternatif tindakan lain dan resikonya, resiko dan komplikasi yang mungkin terjadi dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan Dokter yang telah menjalankan praktik kedokterannya

---

<sup>48</sup> Ibid.

dengan memenuhi ketentuan tersebut diatas, jika muncul kejadian yang tidak diinginkan yang dialami oleh pasien, maka akan terlepas dari tuntutan hukum dengan alasan penghapusan pidana, yang diartikan sebagai keadaan khusus (yang harus dikemukakan, tetapi tidak perlu dibuktikan oleh terdakwa) yang jika dipenuhi menyebabkan-meskipun terhadap semua unsur tertulis dari rumusan delik telah dipenuhi tidak dapat dijatuhkan pidana.<sup>49</sup>

Dokter tidak dapat dipersalahkan apabila dokter gagal atau tidak berhasil dalam penanganan terhadap pasiennya apabila, pasien tidak kooperatif karena tidak menjelaskan sejujurnya tentang riwayat penyakit yang pernah dideritanya serta obat-obatan yang pernah dikonsumsi selama sakit, atau tidak menaati petunjuk-petunjuk serta insruksi dokter atau menolak cara pengobatan yang telah disepakati.

### **c. Pengaturan tentang Standar Pelayanan Kesehatan**

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kesehatan di Klinik Kecantikan bertujuan:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan
- b. Menjamin kepastian hukum
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dalam rangka keselamatan pasien.

Diatur dalam **Pasal 8:**

- (1) Pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan Menteri ini dilakukan oleh Menteri, kepala dinas kesehatan

---

<sup>49</sup> Michelle Gabriele Monica Rompis. 2017. *Perlindungan Hukum terhadap Dokter yang Diduga Melakukan Medical Malpraktik*. Lex Crimen 2017:VI(4);71-78

- provinsi, dan kepala dinas kesehatan kabupaten/kota sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.
- (2) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melibatkan organisasi profesi.
  - (3)

## **2. Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Oleh klinik kecantikan Untuk Memberikan Perlindungan terhadap Hak Pasien**

### **a. Lembaga Yang melakukan Pengawasan**

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengawasan terhadap pelayanan Kesehatan oleh klinik kecantikan dilakukan antara lain oleh:

#### 1) Dinas Kesehatan

Pengawasan dalam operasional klinik kecantikan salah satunya ijin praktek klinik kecantikan.

#### 2) Organisasi Profesi

Pengawasan memberikan informasi yang benar tentang pelayanan yang diberikan, memberikan pelayanan yang efektif, aman, bermutu, dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur operasional. Organisasi profesi yang terkait adalah Ikatan Dokter Indonesia (IDI) dan Persatuan Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin Indonesia (Perdoski).

#### 3) Organisasi Klinik

Pengawasan dalam pelayanan yang dilakukan tenaga kesehatan di klinik kecantikan kota Semarang.

## **b. Obyek Pengawasan**

Dari hasil wawancara klinik kecantikan Kota Semarang diketahui bahwa hak dan kewajiban pasien dan klinik hampir telah terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari pengawasan Dinas kesehatan pada klinik kecantikan seperti hak atas imbalan jasa dimana setiap pasien yang datang ke Klinik Kecantikan kota Semarang selalu memberikan imbalan terhadap jasa yang diberikan oleh klinik tersebut dan sangat sedikit dan hampir tidak ada pasien yang tidak membayar imbalan jasa tersebut.

Kewajiban klinik kecantikan sebagai pelaku usaha telah melaksanakan kewajibannya seperti memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur pada saat pemeriksaan mengenai kondisi pasien serta memberikan penjelasan yang sebaik mungkin kepada pasien sehingga pasien mengerti akan tindakan medik yang akan dilakukan oleh dokter atau tenaga kesehatan lainnya. Selain itu, Klinik kecantikan juga memperlakukan dan melayani pasien secara adil dan tidak diskriminatif seperti ketika ada pasien yang sudah tua dan sendiri datang ke klinik kecantikan langsung melayani pasien tersebut dengan baik dan ramah. Setiap pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus hak yang melahirkan kewajiban hukum bagi orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.<sup>50</sup> Dalam melakukan tugasnya, Klinik kecantikan tidak selamanya memberikan hasil yang diharapkan oleh

---

<sup>50</sup> Ayu Shanta Theresia Sitorus, Wahyu Andrianto. *Op.cit.*

semua pihak. Ada kalanya layanan yang diberikan tersebut menimbulkan malapetaka seperti cacat permanen.

Apabila pihak klinik kecantikan telah melakukan segala proses sesuai dengan standar yang berlaku maka klinik tidak seharusnya bertanggung jawab. Akan tetapi, apabila kerugian pasien disebabkan oleh pihak klinik maka klinik kecantikan bertanggung jawab terhadap pasien tersebut.

Berdasarkan pedoman penyelenggaraan klinik kecantikan estetika yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Klinik kecantikan estetika, tanggungjawab pemerintah terhadap praktik klinik kecantikan estetika terletak pada perijinan, pembinaan, pengawasan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan klinik kecantikan agar menjamin pelayanan yang baik. Bentuk tanggungjawab pemerintah lainnya ada pada Kementerian Perindustrian dan Perdagangan terkait produksi obat dan kosmetik serta alat yang digunakan, Badan Pengawas Tenaga Nuklir (Bapeten) terkait adanya penggunaan tenaga nuklir yang digunakan, Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) terkait peredaran obat dan kosmetiknya, Majelis Ulama Indonesia (MUI) terkait status halal obat dan zat yang digunakan, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) terkait perlindungan konsumen, Badan Peradilan umum dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk penyelesaian sengketanya, dan Badan Pelayan Perijinan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) untuk perijinan dan Dinas Kesehatan untuk pengawasan dan pembinaan di tingkat kota / kabupaten dalam hal operasional klinik kecantikan tentang

perijinan, standar profesi tenaga kesehatan di klinik kecantikan kota Semarang.<sup>51</sup>

### c. Bentuk Pengawasan

Bentuk pengawasan yang dilakukan meliputi:

#### 1) Pengawasan Preventif

Pengawasan Preventif dengan adanya regulasi yang dilakukan melalui pelayanan kesehatan di Klinik kecantikan. Menteri kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kesehatan di Klinik Kecantikan bertujuan: Meningkatkan mutu pelayanan, Menjamin kepastian hukum dan Melindungi pasien dan masyarakat dalam rangka keselamatan pasien.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengawasan preventif terhadap hak pasien dalam pelayanan kesehatan di klinik kecantikan kota semarang yang menjadi objek penelitian dilakukan dengan mengatur kompetensi petugas didasarkan pada pendidikan, mengatur petugas memiliki ijin praktek (SIP), dan Pengalaman. Pengawasan preventif ini dilakukan sebelum melakukan pelayanan kesehatan dan di sesuaikan dengan standar pelayanan kesehatan. Peraturan Daerah mengenai perizinan pasien, termasuk peraturan wali kota Semarang yang mensyaratkan berbagai persyaratan yang dibutuhkan untuk pembukaan klinik kecantikan termasuk dalam pengawasan preventif, oleh karena peraturan tersebut membantu mencegah klinik-klinik yang tidak sesuai

---

<sup>51</sup> Siska Diana Sari. *Op.Cit.*

dengan persyaratan agar tidak dapat membuka layanan jasa dan produknya sebelum mereka memenuhi persyaratan yang ada.

## 2) Pengawasan Represif

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengawasan represif di klinik kecantikan kota Semarang ditemukan kelalaian atas pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan kondisi pasien. Tenaga kesehatan yang melakukan kelalaian dalam pelayanan kesehatan hanya diberi tindakan berupa tindakan lisan. Dari pelaksanaannya beberapa sudah dilakukan, namun pelayanan kesehatan tidak sesuai kewenangan. Hal tersebut disebabkan keterbatasan sumber daya manusia karena pelayanan kesehatan dilakukan oleh tenaga kesehatan lain yang belum memenuhi kompetensi sesuai yang diatur dalam perundangan. Hal ini dalam menerima tenaga yang baru sebagai pelayanan kesehatan di klinik kecantikan kota Semarang. Tenaga yang baru di klinik kecantikan hanya diberikan training dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien.

### **d. Mekanisme Pengawasan Penyelenggaraan Klinik Kecantikan**

Mekanisme pengawasan penyelenggaraan klinik kecantikan, tenaga pelaksanaan adalah dokter yang mempunyai sertifikasi dokter kulit dan mendapat perijinan dari dinas kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan hampir seluruh klinik kecantikan estetika yang diteliti mempunyai ijin dari dinas kesehatan dan memperkerjakan tenaga

pelaksana pelayanan mediknya adalah dokter yang tidak mempunyai kompetensi untuk tindakan medik tertentu (tindakan spesialistik), jenis pelayanan di klinik kecantikan yaitu suntikan dan infus pemutih, perawatan dan pengobatan acne, pelangsingan dan pembentukan tubuh (*body slimming / firming*), *chemical peeling*, *microdermabrasi*, *jet peel*, *cauter*, terapi oksigen, mesoterapi, LAT, jenis peralatan di klinik kecantikan yaitu alat *slimming*, *cauter*, *mikrodermabrator*, *Laser*, *IPL* dan alat kecantikan berteknologi mutakhir, homogenitas zat kimia yang dicampurkan dalam krim/obat, mayoritas memakai merkuri dan hidrokiunon sebagai pencerah kulit instan, rekam medik dan *informed consent* yang tidak tertib, instansi Pemerintah yang memberikan ijin opsional klinik kecantikan tidak sinkron dengan daerah lain. Kondisi ini tentu merugikan konsumen, misalnya bahaya merkuri.<sup>52</sup>

Menurut penulis, hingga saat ini, meski ada payung hukum yang sudah ada, sebaiknya pemerintah membuat pelonggaran terhadap peraturanyang seharusnya ada, namun masih tetap dalam ranah standardisasi yang baik. Sebaiknya juga terdapat koordinasi yang menjadi dasar hukum terjadinya pengawasan terhadap klinik kecantikan, khususnya di kota Semarang.

### **3. Faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Perlindungan konsumen atas kelalaian pelayanan kesehatan di klinik kecantikan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat beberapa kelalaian yang menyebabkan pelanggaran terhadap hak pasien, meskipun sudah

---

<sup>52</sup> Ibid.

ada perauran baik disingkat pusat dan daerah. Hal ini di pengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

**a. Faktor yuridis**

Faktor yuridis ini terkait peraturan dan penegakannya sebagaimana diketahui bahwa ketentuan tentang pelayanan kesehatan harus dilakukan oleh dokter yang kompeten. Namun demikian dari hasil penelitian:

1) Aturan Pelayanan Kesehatan

Seringkali pelayanan kesehatan dilakukan dengan ketidak hati hatian sehingga aturan tidak dilaksanakan dengan baik. Aturan tersebut merupakan SOP yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan. Pengawasan berguna untuk melindungi pihak-pihak yang terkait agar dapat menjaga kualitas layanan, serta dilakukan terhadap seluruh aspek meliputi tenaga pelaksana, jenis pelayanan, metode pelayanan, kemampuan keamanan peralatan (kalibrasi), bahan, bangunan dan sarana pendukung lainnya. Pengawasan dilaksanakan oleh pemerintah pusat, dalam hal ini oleh Departemen Kesehatan dan Konsil Kedokteran Indonesia, pemerintah daerah (Dinas Kesehatan Propinsi dan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota) sesuai dengan tugas dan kewenangan masing-masing dan dapat berkoordinasi dengan organisasi profesi terkait.<sup>53</sup> Hal ini tertuang dalam Pedoman Penyelenggaraan Klinik Kecantikan Estetika yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan RI.

---

<sup>53</sup> Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan RI. Op.cit. hal. 26

Meskipun demikian, seringkali di lapangan terjadi ketidakpahaman akan peraturan yang ada, yang membuat peraturan tersebut tidak diikuti dan tidak lagi menjadi penting karena sudah dianggap sebagai suatu rutinitas ataupun hal yang biasa. Dengan demikian, peraturan ini menjadi tidak efektif untuk dilakukan.<sup>54</sup>

## 2) Ijin Praktek

Bahwa sebagaimana diketahui dalam ketentuan tenaga pelayanan kesehatan klinik kecantikan harus mempunyai ijin praktek. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa tenaga klinik kecantikan harus memiliki ijin praktek, tenaga kerja yang diklinik kecantikan telah memiliki ijin praktek, namun demikian diketahui bahwa tenaga pelayanan yang lain yang tentunya tidak memiliki ijin praktek kecantikan. Hal ini akan berpengaruh terhadap perlindungan hak pasien. Hal tersebut sudah Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2008.<sup>55</sup>

Dari segi sanksi, hukuman dapat juga diberikan dalam hal izin praktik oleh tenaga medis yang bersangkutan. Jika tidak terdapat perubahan sikap/perilaku setelah peringatan paling banyak 3 (tiga) kali dengan tenggang waktu 1 (satu) bulan, direkomendasikan untuk pencabutan izin praktik/kerja. Hukuman yang lebih ringan dapat berupa penundaan perpanjangan izin praktik/kerja. Dalam skala klinik, dapat

---

<sup>54</sup> Soesi, Haryanti. *Perlindungan Hak Pasien Atas Kelalaian Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas (Studi Kasus Pada Puskesmas Di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang)*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.

<sup>55</sup> Ibid.

pula diberlakukan pencabutan izin penyelenggaraan klinik kecantikan estetika untuk jangka waktu tertentu ataupun menetap.<sup>56</sup>

## **b. Faktor Sosial**

Dari hasil penelitian saat wawancara dengan pasien dapat diketahui bahwa masyarakat sangat berminat dengan adanya klinik kecantikan. Klinik kecantikan sangat membantu pasien yang mengalami masalah kulit terutama di wajah. Pasien merasa percaya diri dengan menggunakan produk dan pelayanan yang tersedia klinik kecantikan. Pelayanan yang diberikan di klinik kecantikan khususnya berguna bagi pasien-pasien yang profesinya berhadapan langsung dengan klien yang menuntut wajah kelihatan berseri dan *glowing*.

## **c. Faktor Teknis**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa:

### 1) Kompetensi Tenaga kesehatan

Seperti diketahui bahwa kompetensi tenaga kesehatan harus dilakukan oleh ahli dibidangnya, tenaga kerja harus berpendidikan sesuai bidangnya S1 dokter kulit. Namun dalam prakteknya belum berpendidikan S1 kedokteran spesialis kulit. Dan tenaga lainnya lulusan SMK, sehingga tidak kompeten, secara teknis tidak memiliki

---

<sup>56</sup> Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan RI. Op.cit. hal. 27

kemampuan dalam pelayanan kesehatan. Hal ini akan berpengaruh terhadap perlindungan konsumen.

Keterbatasan tenaga kesehatan, klinik kecantikan kota Semarang belum memiliki tenaga yang kompeten sesuai ahlinya, dibuktikan para pasien yang merasa tidak puas. Hal ini bertentangan dengan persyaratan kompetensi tenaga pelayanan kesehatan. Dari hal tersebut belum dilakukan apapun karena keterbatasan sumber daya manusia di kilinik kecantikan kota Semarang, sehingga dapat berpengaruh terhadap perlindungan hak pasien.<sup>57</sup>

## 2) *Reward dan Punishment*

Dari segi teknis reward sudah dilakukan bagi tenaga yang berlebihan beban kerja, pada jasa pelayanan, sedangkan *punishment* bagi tenaga yang melakukan kelalaian. Dengan pemberian reward menguntungkan pasien dimana petugas semangat dalam melaukan pelayanan kesehatan. Punishment belum dilakukan , hanya sederhana sekali dalam bentuk peringatan lisan sehingga akan mempengaruhi perlindungan hak pasien.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Ibid.

<sup>58</sup> Ibid.