

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dapat diambil setelah penulis melakukan pembahasan pada bab-bab sebelumnya. Beberapa kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

#### **1. Pengaturan Tentang Pengawasan terhadap Pelayanan Kesehatan Klinik Kecantikan di Kota Semarang**

- a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Pasal 24

Tenaga kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 harus memenuhi ketentuan kode etik, standar profesi, hak pengguna pelayanan kesehatan, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional.

Pasal 27

Tenaga kesehatan berhak mendapatkan imbalan dan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas sesuai dengan profesinya.

Pasal 29

Dalam hal tenaga kesehatan diduga melakukan kelalaian dalam menjalankan profesinya, kelalaian tersebut harus diselesaikan terlebih dahulu melalui mediasi.

- b. 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 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. 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
- 2) Organisasi Profesi
- 3) Organisasi Klinik

### **b. Obyek Pengawasan**

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.

### c. Bentuk Pengawasan

#### 1) Pengawasan Preventif

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 .

#### 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 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).

### **3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan terhadap Pelayanan Kesehatan Klinik Kecantikan untuk perlindungan terhadap hak pasien di kota Semarang**

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan terhadap Pelayanan Kesehatan Klinik Kecantikan untuk perlindungan terhadap hak pasien di kota Semarang 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>59</sup> Hal ini tertuang dalam Pedoman Penyelenggaraan Klinik Kecantikan Estetika yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan RI.

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>60</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

---

<sup>59</sup> Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan RI. Op.cit. hal. 26

<sup>60</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.

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>61</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 pula diberlakukan pencabutan izin penyelenggaraan klinik kecantikan estetika untuk jangka waktu tertentu ataupun menetap.<sup>62</sup>

a. 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 diwajah. 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

---

<sup>61</sup> Ibid.

<sup>62</sup> Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan RI. Op.cit. hal. 27

profesinya berhadapan langsung dengan klien yang menuntut wajah kelihatan berseri dan *glowing*.

### **c. Faktor Teknis**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, faktor teknis diantaranya:

#### 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 bagina kulit. Dan juga lainnya lulusan SMK, sehingga tidak kompeten, secara teknis tidak memiliki 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 klinik kecantikan kota Semarang, sehingga dapat berpengaruh terhadap perlindungan hak pasien.

#### 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 melakukan pelayanan kesehatan. Punishment

belum dilakukan, hanya sederhana sekali dalam bentuk peringatan lisan sehingga akan mempengaruhi perlindungan hak pasien.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan dalam bagian-bagian sebelumnya dan kesimpulan di atas, maka penulis mengajukan beberapa saran, yaitu:

1. Pemerintah melalui Dinas Kesehatan agar melakukan pengawasan dan pembinaan secara berkala dan berkelanjutan terhadap klinik-klinik kecantikan yang ada baik dipusat kota maupun kabupaten serta lebih memperketat pemberian izin pendirian klinik kecantikan kepada perorangan atau badan usaha yang hendak mendirikan klinik. Dinas Kesehatan harus melaksanakan fungsinya untuk membina dan mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan kesehatan klinik kecantikan.
2. Untuk memungkinkan pengawasan yang lebih baik demi tercapainya perlindungan terhadap konsumen, sebaiknya dibentuk tim pengawas yang terdiri atas Dinas Kesehatan, organisasi profesi (IDI dan PERDOSKI), serta organisasi klinik.
3. Sebaiknya dibuat standar pelayanan minimal klinik kecantikan yang dituangkan dalam peraturan seperti Peraturan Wali Kot (Perwal) ataupun Peraturan Daerah (Perda).
4. Hak-hak pasien sebagaimana diamanatkan dalam UU Perlindungan pasien, UU Kesehatan, UU Praktik Kedokteran, dan Permenkes

tentang Klinik serta peraturan perundang-undangan lain tetapi masih ada pasien yang belum mengetahuinya serta memahaminya maka oleh Pemerintah perlu menegakkan mengenai hak-hak pasien tersebut baik melalui penyuluhan yang dilakukan oleh, Dinas Kesehatan, pemerintah daerah, dan institusi-institusi lain.

5. Setiap klinik kecantikan haruslah memiliki dokter spesialis kulit dan kelamin sebagai bagian dari tim pengawas, serta diperlukan adanya koordinasi antara klinik dan lembaga perlindungan konsumen untuk menjaga mutu dan kualitas klinik sesuai dengan kaidah yang berlaku dalam memberikan layanan terbaik kepada konsumen.
6. Bagi klinik kecantikan sebagai pelaku usaha agar dalam menjalankan kegiatan usahanya berpedoman pada standar undang-undang sehingga menghasilkan hasil jasa yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

