

## IMPLEMENTASI KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KELENGKAPAN GENERAL CONSENT RAWAT INAP DI UNIT REKAM MEDIS RUMAH SAKIT KRISTEN MOJOWARNO JOMBANG PROVINSI JAWA TIMUR

Saraswati Satya Kusumaningrum<sup>1</sup>, Rai Riska Resty Wasita<sup>2</sup>, Made Nyandra<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas kesehatan sains dan teknologi Prodi Perekam Dan Informasi Kesehatan, Universitas Dhyana Pura Bali.

<sup>1</sup>Email penulis : Saraswati.satya25@gmail.com

<sup>3</sup>Fakultas kesehatan sains dan teknologi Prodi Kesehatan Masyarakat Universitas Dhyana Pura Bali.

### ABSTRAK

General consent (persetujuan umum) adalah pernyataan persetujuan untuk menerima layanan kesehatan yang diperoleh dari seseorang selama proses asupan pada pengunjungan awal, sebelum menerima layanan kesehatan, skripsi ini merupakan hasil penelitian yang menggambarkan seberapa besar pengaruh komunikasi petugas mengenai general consent terhadap pasien yang mengakibatkan banyaknya hal yang ditemukan bulan September 2021 ditemukan adanya 20 *general consent* rawat inap tidak lengkap sebanyak 67% dari 30 pasien ditemukan pada jenis pembayaran, tanda tangan petugas, dan nama terang petugas, mengenai hak dan kewajiban yang terdapat pada *general consent*. Rancangan penelitian ini mengacu pada tahap deskriptif analitik kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah wawancara dan triangulasi sumber. Petugas rekam medis Rumah Sakit Kristen Mojowarno Jombang bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengevaluasi, mengkoordinir pengisian formulir general consent pasien rawat inap, dan mengauditnya untuk memastikan diisi dengan benar dan keluarga pasien mengetahui tujuannya. Sebaiknya Komunikasi efektif harap diterapkan, karena pelatihan komunikasi efektif telah diberikan guna menunjang tersampainya informasi kepada pasien.

**Kata Kunci:** Komunikasi Efektif, General Consent, Unit Rekam Medis.

### Abstract

General consent is a statement of consent to receive health services obtained from a person during the intake process at the initial visit, before receiving health services, this thesis is the result of a study that describes how much influence the officer's communication regarding general consent has on patients which resulted in many things found in September 2021, there were 20 general consents found in September 2021. incomplete hospitalizations of 67% of the 30 patients were found in the type of payment, the signature of the officer, and the name of the officer 's light "regarding the rights and obligations contained in *the general consent*. The design of this study refers to the descriptive stage of qualitative analytics. The data analysis used is interview and source triangulation. The medical record officer of Mojowarno Jombang Christian Hospital is responsible for supervising and evaluating, coordinating the filling out of the inpatient general consent form, and auditing it to ensure it is filled out correctly and the patient's family knows the purpose. We recommend that effective communication should be implemented, because effective communication training has been provided to support the delivery of information to patients.

**Keywords:** Effective Communication, General Consent, Medical Record Unit.

## PENDAHULUAN.

Kesehatan menurut Kemenkes yang tertulis dalam UU No. 36 Tahun 2009 dalam Gunarti, (2019) merupakan keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dalam hal ini kesehatan sangat erat kaitannya dengan rumah sakit yang berperan secara langsung dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat.<sup>1</sup>

Menurut PERMENKES RI No. 269/MENKES/PER/III/2008, rekam medis adalah berkas yang mengumpulkan catatan dan dokumentasi yang berkaitan dengan identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Ketersediaan rekam medis di rumah sakit sangat penting karena berfungsi sebagai bukti nyata pemberian pelayanan medis kepada pasien dan membantu terciptanya tertib administrasi dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan rumah sakit. Untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, salah satu pintu masuk ke dalam sistem kesehatan adalah unit rekam medis. Penerimaan pasien, pendistribusian, perakitan, pengkodean, pengindeksan, penyimpanan berkas rekam medis, dan pelaporan semuanya termasuk dalam ruang lingkup unit rekam medis<sup>2</sup>. Proses penerimaan pasien tidak terlepas dari pemberian komunikasi, informasi, dan edukasi bagi pasien yang mana penjelasan terkait *general consent* dilakukan oleh unit

rekam medis.

*General consent* merupakan salah satu formulir yang ada didalam rekam medis. Pasien sebelum mendapatkan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dirumah sakit akan dijelaskan mengenai hak dan kewajiban selama mendapat pelayanan kesehatan di rumah sakit. Ketika seorang pasien ditangani oleh petugas administrasi mengenai hak dan tanggung jawab pasien dan keluarga pasien, diperoleh persetujuan umum. Keikutsertaan pasien dan keluarga pasien dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan diawali dengan pendaftaran pasien; pasien atau keluarga pasien dapat memilih dokter yang merawat dan tingkat perawatan sesuai dengan preferensi mereka. Kerabat pasien dapat berbicara atas nama mereka jika pasien tidak ingin diberitahu tentang diagnosis atau berpartisipasi dalam keputusan mengenai layanan<sup>3</sup>. Ada empat indikator yang harus diperhatikan dalam standar pelayanan minimal rumah sakit untuk unit rekam medis dan informasi kesehatan: waktu penyediaan berkas rekam medis untuk pelayanan rawat jalan harus kurang dari sama dengan 10 menit; kelengkapan informed consent diisi setelah informasi diperoleh dengan jelas; dan kelengkapan rekam medis 24 jam setelah pelayanan selesai<sup>4</sup>.

Dampak dari ketidaklengkapan formulir *general consent* pasien rawat inap adalah penurunan kualitas rekam medis yang dapat mempengaruhi proses penilaian akreditasi rumah sakit, dan pasien dapat mengajukan gugatan jika dianggap

malpraktik. Sebaliknya, jika formulir diisi dengan lengkap, pasien atau keluarga pasien akan dapat mengetahui lebih banyak tentang kondisi medisnya<sup>5</sup>. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang dapat mengakibatkan perubahan sikap pihak-pihak yang berkepentingan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan komunikasi antara pengirim dan penerima dengan menggunakan bahasa yang lebih jelas, lebih lengkap, memberikan umpan balik yang seimbang, dan melakukan komunikasi nonverbal yang efektif. Rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan satu cara<sup>6</sup>.

Temuan studi pendahuluan, yang dilakukan dibulan September 2021 ditemukan adanya 20 *general consent* rawat inap tidak lengkap sebanyak 67% dari 30 pasien ditemukan pada jenis pembayaran, tanda tangan petugas, dan nama terang petugas ,mengenai hak dan kewajiban yang terdapat pada *general consent*. Dalam melengkapi *general consent* terdapat lima hukum yang harus diperhatikan, yaitu *respect, empathy, audible, clarity, dan humble* tetapi petugas masih belum memahami mengenai *respect*. Pasien dalam melengkapi *general consent* status pembayaran yang akan dilakukan, petugas menanyakan ulang kepada pihak pasien atau keluarga pasien mengenai cara pembayaran yang digunakan dalam perawatan agar apa yang diinginkan pasien terpenuhi. Pasien BPJS atau Swasta ingin naik kelas perawatan atau tidak di beri keterangan terlebih dahulu oleh petugas.

Keterangan tersebut meliputi perkiraan biaya hak pelayanan rohani,hak privasi pasien,hak perlindungan barang,hak *second opinion* serta kewajiban pasien dan tata tertib rumah sakit kepada rumah sakit kepada keluarga atau pengantar. Rumah Sakit Kristen Mojowarno sudah menjalankan sesuai SOP tetapi masih ada kurang efektif terkait komunikasi cara menyampaikan ke keluarga pasien rawat inap. Penyebab belum tersampainya formulir *general consent* karena petugas pendaftaran pasien rawat inap belum pernah mengikuti pelatihan tentang komunikasi efektif dan pentingnya pemberian informasi *general consent* kepada pasien/keluarga pasien.

Hal ini selaras dengan penelitian Amelia (2019) di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang yang membuktikan adalah petugas pendaftaan rawat jalan masih belum mengetahui bagaimana SOP tentang pengisian dan penjelasan *general consent* dan komunikasi efektif petugas dalam penyampaian *general consent* kepada pasien<sup>7</sup>. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh (3) juga menunjukkan bahwa petugas pendaftaran rawat inap belum melaksanakan kegiatan pelayanan yang mengacu kepada SOP. Penjelasan yang diberikan oleh petugas pendaftaran pasien rawat inap terkait isi dari *general consent* belum maksimal dimana petugas tidak menjelaskan isi *general consent* secara lengkap dan tidak menegur pasien atau keluarga yang memberikan tanda tangan tanpa membaca terlebih dahulu

general consent yang diberikan petugas sehingga kurang pemahaman pasien atau keluarga terhadap *general consent*. Petugas wajib mengarahkan dan menginformasikan kepada pasien atau keluarganya sesuai dengan SOP yang berlaku di rumah sakit karena pentingnya *General Consent* yang diberikan kepada pasien.

### METODE PENELITIAN.

Penelitian ini memiliki desain penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai alat utama ketika mempelajari objek-objek alam<sup>8</sup>. Penelitian ini mengambil pendekatan yang komprehensif, holistik dengan latar belakang subjek penelitian. Penelitian ini menyelidiki bagaimana cara mengisi formulir *general consent* pasien rawat inap di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Kristen Mojowarno Jombang, Provinsi Jawa Timur, dengan menggunakan komunikasi yang efisien. Periode yang dicakup oleh penelitian ini adalah Januari sampai Maret 2022.

### HASIL DAN PEMBAHASAN.

Karakteristik tempat penelitian di Rumah Sakit Swasta Tipe C, Rumah Sakit Kristen Mojowarno Jombang terletak di Jl. Merdeka No. 59 Provinsi Jawa Timur, Kode Pos 61475. Luas tanah Rumah Sakit Kristen Mojowarno kurang lebih 54.660 m<sup>2</sup>. Fasilitas terdiri dari bangunan dengan luas total sekitar 9.294 m<sup>2</sup> dan 100 tempat tidur. Izin Operasional No. 440/02/415.35/2017 dikeluarkan oleh

Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur Jombang. KARS-SERT/985/X/2019 adalah nomor surat tugas kelas yang diterbitkan oleh Panitia Akreditasi Rumah Sakit Paripurna. Pelayanan rawat inap di RS Kristen Mojowarno meliputi VVIP, VIP, Kelas Utama 1, Kelas 1, Kelas II, Kelas III, UPI, dan Kamar Bayi. Pelayanan rawat jalan di rumah sakit meliputi Klinik Umum, Klinik Gigi, Klinik, Spesialis, Klinik Sub Spesialis, Klinik dan Spesialis Luka Terpadu, Psikologi, dan Pelayanan Gawat Darurat

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Informan

Tabel 1.1 Karakteristik Informan

Informan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Lama bekerja	Jabatan
Informan 1	P	D4 RMIK	6 tahun	Kepala Rekam medis
Informan 2	P	SMA	8 bulan	SMA
Informan 3	P	SMA	2 tahun	SMA

Informan 1 dengan pendidikan D4 RMIK dengan lama bekerja 6 tahun sebagai kepala rekam medis. Informan 2 dengan pendidikan SMA lama bekerja 8 bulan bertugas di bagian tempat pendaftaran rawat inap. Sedangkan Informan 3 dengan pendidikan SMA lama bekerja 2 tahun bertugas dibagian

petugas register.

### Penyebab Komunikasi Efektif Dalam Pengisian General Consent

Peneliti mengidentifikasi lima tema sebagai hasil analisis data, termasuk (1) *Respect*, (2) *Emphaty*, (3) *Clarity*, (4) *Audible*, (5) *Humble*. Lima teori hukum komunikasi efektif yaitu (1) *Respect*, (2) *Emphaty*, (3) *Clarity*, (4) *Audible*, (5) *Humble*. Lima tema tersebut yaitu kurangnya komunikasi efektif respon petugas, dan ketidaknyamanan layanan dapat dikendalikan secara aktif oleh penyedia jasa yang mempengaruhi kualitas layanan.

## HASIL WAWANCARA DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menemukan beberapa permasalahan berkaitan dilapangan dengan

### A. *Respect*

#### 1. Sikap petugas rekam medis tentang hak dan kewajiban pasien yang tidak terbaca dengan baik oleh pasien

Pernyataan yang mendukung sikap dari petugas rekam medis adalah sebagai berikut:

*“Memberikan arahan yang perlu disampaikan kepada pasien atau keluarga, jika diperlukan tindakan apa yang akan dijalani selama pelayanan perawatan baik*

*diagnosa yang dapat dipahami pasien atau keluarga tersebut” (Informan 1).*

*“Memberikan penjelasan pengisian general consent terhadap pasien rawat inap” (Informan 2).*

*“Menerapkan ketentuan tentang general consent dan menjelaskan kepada pasien atau keluarga” (Informan 3).*

General Consent merupakan sebuah persetujuan umum untuk pengobatan. Saat mendaftar untuk perawatan rawat inap atau mendaftar untuk perawatan rawat jalan untuk pertama kalinya, pasien harus mendapatkan General Consent. Formulir General Consent wajib di isi dan dimengerti oleh pasien dan keluarga dengan bantuan penjelasan dari petugas pendaftaran.

Pemberian general consent diberikan kepada pasien baru rawat jalan dan rawat inap secara jelas ruang lingkup dan batasannya sesuai dengan standar akreditasi Komisi Akreditasi Rumah Sakit tahun 2012 dalam unsur akreditasi Hak Pasien dan Keluarga HPK 6.3, karena pasien atau keluarga pasien harus dapat mengetahui dan memahami isinya. Petugas belum memberikan informasi kepada pasien tentang isi



formulir general consent. Agar petugas pendaftaran di RS Mojowarno Jombang melengkapi general consent sesuai dengan persyaratan saat ini dan konsisten, pengawasan rutin juga dilakukan terhadap pelaksanaannya di bagian pendaftaran.

## 2. Langkah petugas rekam medis menemukan pasien yang tidak paham komunikasi efektif

Langkah petugas rekam medis menemukan pasien yang kurang paham komunikasi efektif dilakukan dengan berbagai variasi diantaranya: memberikan penjelasan dan pendekatan tentang komunikasi efektif terhadap pasien. Hal tersebut diungkapkan berikut :

*“Menedukasi kembali tentang komunikasi efektif” (Informan1).*

*“Mengadakan pendekatan kepada pasien agar bisa menerima serta paham atas apa yang kita jelaskan” (Informan2).*

*“ Memberikan arahan yang lebih baik kepada pasien apa yang kita harapkan tercapai” (Informan 3).*

Faktor petugas RS Kristen Mojowarno yang masih terburu-buru pada waktu dalam pendaftaran sehingga pasien tersebut tidak jelaskan secara detail, hanya membaca dan menandatangani langsung *general*

*consent.*

## B. *Emphaty*

### 1. Sikap petugas kepada pasien **Komplain**

Pendekatan petugas rekam medis terhadap pasien yang mengadu adalah menangani masalah pasien tersebut. Ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti menghubungi petugas lain untuk memberi tahu mereka tentang keluhan atau manajer layanan pasien. Hal ini dinyatakan, sebagai berikut :

*“Kita tangani dengan baik, jika masih mempersalahkan menghubungi PIPP (petugas pemberiaan informasi dan penanganan pengaduan) dan MPP” (manajer pelayanan pasien) (Informan1).*

*“Memberikan arahan tahap-tahap yang dilakukan pasien dengan baik.” (Informan2).*

*“ Memberi petunjuk sehingga bisa melaksanakan pelayanan di rumah sakit.” (Informan 3).*

Sesuai dengan Pasal 32 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, hak pasien juga dilindungi. Pasal ini menyatakan bahwa pasien berhak atas informasi tentang kondisi mereka, prosedur medis, alternatif,

risiko dan komplikasi, prognosis pilihan pengobatan mereka, dan perkiraan biaya. Konsumen sebagai pengguna jasa kesehatan yang merasa dirugikan baik secara materil maupun non fisik harus dapat menemukan jawabannya di rumah sakit, dengan mengutamakan keamanan daripada kenyamanan. Hal ini karena rumah sakit berfungsi sebagai penyelenggara. Karena transaksi terapeutik pada hakikatnya adalah transaksi antara pihak-pihak yaitu dokter dan pasien, untuk mencari terapi yang paling tepat oleh dokter dalam upaya penyembuhan penyakit pasien, maka orang-orang dengan profesi medis/kesehatan melakukan tindakan/perbuatan terhadap pasien berupa upaya-upaya yang tidak selalu berhasil, karena pandangan pasien didasarkan pada hasil, hubungan transaksi terapeutik ini dikenal sebagai usaha daripada hasil kerja. Pasien juga tidak pernah menganggap bahwa setiap kegiatan atau perbuatan yang dilakukan oleh tenaga medis sudah berdasarkan persetujuannya, yang dalam literatur disebut sebagai informed consent atau persetujuan tindakan medis.

## **2. Sikap pasien tidak puas terhadap pelayanan petugas**

Respon petugas rekam medis terhadap sikap pasien yang tidak puas terhadap pelayanan petugas rekam

medis adalah sikap pasien dengan dilakukan berbagai variasi, diantaranya: meminta maaf dan memberikan jalan keluar yang baik. Hal ini dinyatakan sebagai berikut:

*“Meminta maaf dan bersikap solutif kepada pasien” (Informan 1).*

*“Mencari tahu apa yang dipermasalahkan atas keluhan pasien” (Informan 2).*

*“Untuk mengatasi keluhan saya melakukan pendekatan supaya menemukan jalan yang terbaik” (Informan 3).*

Pasien RS Kristen Mojowarno memiliki hak untuk memilih pengobatan untuk penyakitnya dan untuk menerima perawatan terbaik untuk kesehatannya. Setelah pasien memiliki informasi yang cukup, yang meliputi kesepakatan antara dokter dan pasien untuk menjaga risiko tindakan yang akan dilakukan dokter dalam mengobati penyakit pasien, proses memutuskan tindakan apa yang akan dilakukan dokter terhadap pasien. harus dilaksanakan. Pasien percaya bahwa dokter yang memberikan pelayanan kesehatan memiliki pengetahuan tentang semua aspek kesehatan, sehingga pemahaman ini menghasilkan hubungan paternalistik antara dokter yang memberikan pelayanan medis dan pasien yang menerima pelayanan tersebut. Pola hubungan paternalistik

ini sama dengan pola hubungan vertikal, dimana \ kedudukan pemberi pelayanan medik dan penerima pelayanan medik tidak mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan kesehatan atau penyakit, sedangkan penerima pelayanan medik tidak mengetahui apa-apa. penyakit mereka dan juga tidak tahu bagaimana mengobatinya. Jadi, pasien memberikan keputusan akhir kepada dokter atas nasibnya .

### C. *Audible*

#### 1. Menerapkan Komunikasi Efektif baik

Menerapkan komunikasi efektif baik adalah cara menerapkan komunikasi efektif, dilakukan dengan memberikan penjelasan yang melatarbelakangi pasien dengan sabar dan pengertian. Hal ini dinyatakan sebagai berikut:

“ *Memberikan penjelasan informasi penting apa yang berhubungan dengan kondisi dan latarbelakang pasien*” (Informan 1).

“*Menggunakan bahasa yang sederhana yang dipahami pasien*” (Informan2).

“*Menjawab dengan sabar dan pengertian*” (Informan 3).

Komunikasi yang efektif dalam standar profesi rekam medis, berkomunikasi dengan pengguna layanan kesehatan, dan pengumpulan

data dan informasi dari berbagai sumber dan penyajian data dan informasi melalui berbagai media untuk penyampaian data dan informasi terkait semuanya dicakup oleh Kementerian Kesehatan RI Nomor:

HK.01.07/MENKES/312/2020.<sup>9</sup>

memberikan edukasi kepada pengguna layanan RMIK RS Kristen Mojowarno untuk meningkatkan kesadaran semua pihak yang berkepentingan dengan data dan informasi kesehatan. RMIK , membuat dan menerapkan berbagai pendekatan untuk terjalannya kerjasama yang efisien dengan semua pihak terkait dalam pengelolaan dan RMIK.

#### 2. Sikap petugas memberikan pemahaman general consent

Sikap seorang tenaga kesehatan pemahaman general consent pasien atau keluarga pasien yang baik adalah dilakukan dengan berbagai macam-macam perilaku diantaranya : memberikan arahan dan penjelasan tindakan apa yang akan dijalani selama perawatan yang dapat dipahami pasien. Hal ini dinyatakan, sebagai berikut :

“ *Memberikan arahan yang perlu disampaikan kepada pasien atau keluarga , jika diperlukan tindakan apa yang akan dijalani selama pelayanan perawatan baik diagnosa yang*



dapat dipahami pasien atau keluarga tersebut”(Informan1).

“Memberikan penjelasan pengisian general consent terhadap pasien rawat inap”(Informan2).

“ Menerapkan ketentuan tentang general consent dan menjelaskan kepada pasien atau keluarga” (Informan 3).

Djaali (2011) Pemahaman adalah kemampuan untuk menginterpretasikan atau mengulang informasi dengan menggunakan bahasa sendiri. Pasien atau keluarga RS Kristen Mojowarno dikatakan paham apabila pasien atau keluarga pasien membaca dan menyebutkan isi general consent yang mereka pahami.

#### D. *Clarity*

##### 1. Cara petugas rekam medis menyampaikan informasi kepada pasien yang baik.

Petugas rekam medis menyampaikan informasi kepada pasien yang baik adalah dilakukan berbagai variasi diantaranya : memberikan penjelasan dan arahan tentang tindakan dan risiko yang dijalani. Hal ini dinyatakan sebagai berikut :

“Memberikan arahan yang perlu disampaikan kepada pasien atau keluarga , jika

diperlukan tindakan apa yang akan dijalani selama pelayanan perawatan baik diagnosa yang dapat dipahami pasien atau keluarga tersebut” (Informan1).

“ Memberikan penjelasan setiap pasien berhak mengetahui risiko dan tindakan yang akan dijalani” (Informan 2).

“ Memberikan tahap-tahapan tentang general consent kepada pasien atau keluarga” (Informan3).

Karena hak pasien atas informasi risiko pelayanan medis RS Kristen Mojowarno secara de facto tidak lagi diperoleh secara jelas atas terjadinya risiko medis, maka informasi risiko pelayanan medis kepada pasien dapat dianggap tidak lagi menunjukkan kepentingan sosial dan nilai-nilai kemanusiaan. Sekarang setelah informasi tentang risiko medis untuk pasien diberikan, kegiatan di bidang kesehatan mulai beralih dari organisasi sosial ke badan usaha. Informasi pada hakekatnya adalah Hukum Perikatan dalam konteks perjanjian pengobatan dan perjanjian terapeutik, dimana hukum perdata ini akan berlaku ketika ada hubungan dan kewajiban profesional .

Pasal 1329 dan 1330 KUHPerdata mengatur komponen

perdata dari General Consent yang berkaitan dengan Hukum Perikatan, yang berkaitan dengan kekuasaan untuk mengadakan perikatan atau perjanjian<sup>10</sup>.

- a) Pasal 1329 : Setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap.
- b) Pasal 1330 : Tak cakap membuat suatu perjanjian adalah : (1) Orang-orang yang belum dewasa, (2) Mereka yang ditaruh di dalam pengampuan, (3) Orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

## 2. Respon petugas memberikan pemahaman pasien berbeda pengisian general consent.

Sikap petugas rekam medis terhadap pasien yang berbeda pemahaman pemberi pelayanan adalah dilakukan dengan berbagai macam-macam perilaku diantaranya : menjelaskan setiap hak dan kewajiban pasien atau keluarga dan resiko apa yang terjadi dalam perawatan. Hal ini dinyatakan sebagai berikut :

*“ Kita jelaskan resiko yang timbul, apa yang akan terjadi kepada diri pasien atau keluarga” (Informan 1).*

*“ Memberikan penjelasan apa yang terjadi, setiap pasien mempunyai hak dan kewajiban” (Informan 2).*

*“ Memberikan Solusi kepada pasien atau keluarga apa yang terjadi” (Informan3).*

Tindakan memberikan pelayanan pada umumnya merupakan upaya untuk membantu menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain dan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang mendapat pelayanan kesehatan. Hubungan antara dokter dan pasien dalam mempromosikan kesehatan mengakibatkan terciptanya informasi mengenai bahaya pelayanan medis. Informasi mengenai risiko medis diberikan agar pasien dapat memutuskan dan menerima apa yang akan dilakukan dokter untuk mengobati penyakitnya sehingga apabila terjadi hal yang tidak diharapkan, dokter tidak akan dikenakan tuduhan malpraktek. Hal ini dikarenakan setiap tindakan yang akan dilakukan dokter akan selalu membawa resiko jika tidak dilakukan. sesuai dengan persyaratan profesi

kedokteran, secara cermat dan seksama (Totok, 2021).

#### E. *Humble*

##### 1. Cara menyikapi pasien tidak mau mengikuti kewajiban pasien

Sikap petugas rekam medis terhadap pasien tidak mau mengikuti kewajiban adalah dilakukan berbagai variasi diantaranya : menjelaskan resiko yang terjadi. Hal ini dinyatakan sebagai berikut :

“ Memberikan arahan yang perlu disampaikan kepada pasien atau keluarga , jika diperlukan tindakan apa yang akan dijalani selama pelayanan perawatan baik diagnosa yang dapat dipahami pasien atau keluarga tersebut” (Informan 1).

“ Memberikan penjelasan pengisian general consent terhadap pasien rawat inap” (Informan 2).

“ Memberikan penjelasan tentang general consent kepada pasien atau keluarga” (Informan 3).

PMK No. 4 Tahun 2018 Pasal 17 (1) Kewajiban rumah sakit untuk menegakkan hak pasien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf m dipenuhi dengan

menegakkan kebijakan dan standar rumah sakit, menawarkan pelayanan yang mengutamakan hak dan kepentingannya. , dan menilai seberapa baik kebijakan dan praktik tersebut diikuti. (2) Hak pasien sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut: a. mempelajari tentang kebijakan dan pedoman yang berlaku di rumah sakit; b. mengetahui hak dan kewajiban pasien.

Ada beberapa faktor penting RS Kristen Mojowarno yang mempengaruhi kepatuhan. Pasien, variabel pengobatan, variabel sistem kesehatan, variabel lingkungan, dan variabel sosial ekonomi adalah beberapa di antaranya. Oleh karena itu, perbaikan pada sistem kesehatan dan staf memiliki dampak yang tidak hanya pada pasien. Selain itu, diperlukan pendekatan yang unik bagi pasien dengan kondisi tertentu agar dapat meningkatkan kepatuhan dengan memperhatikan unsur-unsur yang mempengaruhinya .. Variabel lingkungan dan keluarga pasien juga berperan dalam meningkatkan kepatuhan pasien, selain pengaruh sistem kesehatan dan tenaga kesehatan. membuat keputusan. Secara umum, hal-hal berikut harus diketahui untuk meningkatkan kepatuhan:

- a) Dukungan adalah yang dibutuhkan pasien, bukan menyalahkan.
- b) Ketidaktepatan dengan terapi jangka panjang memiliki efek samping tidak memenuhi tujuan terapeutik dan meningkatnya biaya perawatan kesehatan.
- c) Peningkatan kepatuhan pasien dapat meningkatkan keamanan penggunaan obat,
- d) Kepatuhan merupakan faktor penentu yang cukup penting dalam mencapai efektivitas suatu sistem kesehatan,
- e) Memperbaiki kepatuhan dapat merupakan intervensi terbaik dalam penanganan secara efektif suatu penyakit kronis (jangka panjang).
- f) Diperlukan pendekatan secara multidisiplin dalam menyelesaikan masalah ketidaktepatan.
- g) Sistem yang terpadu dari pelayanan kesehatan harus dapat memberikan sistem pelayanan yang mendukung kemauan pasien untuk mematuhi terapinya. Dalam sistem tersebut, harus tersedia petugas kesehatan yang berkompeten melibatkan berbagai multidisiplin, dengan waktu pelayanan yang fleksibel. Pasien yang dilayani

pada klinik dokter keluarga, lebih banyak mengunjungi dokternya dengan tujuan untuk mendapatkan konseling terapi daripada untuk memeriksakan diri karena terserang penyakit yang akut. Masalah biaya pelayanan juga merupakan hambatan yang besar bagi pasien yang mendapat pelayanan rawat jalan atau rawat inap dari klinik umum. Hambatan terhadap akses pelayanan juga berhubungan dengan buruknya kontrol metabolik.

## **2. Langkah memberikan komunikasi efektif bersifat rendah hati**

Langkah memberikan komunikasi efektif salah satunya adalah rendah hati, jika tidak ada sikap petugas rekam medis melakukan sesuatu yang menghargai dan membantu pasien yang kita layani. Hal ini dinyatakan sebagai berikut :

*“ Melakukan suatu dengan menanggapi dan menghargai pasien yang kita layani” (Informan 1).*

*“Membantu apa yang bisa kita lakukan dalam menyikapi pasien dalam tindakan dan menjaga perasaan” (Informan 2).*

“ *Berhati-hati dalam bicara mengenai prosedur pelayanan*” (Informan3).

KMK 312 Tahun 2020, yang membahas tentang standar dan kompetensi profesional dalam komunikasi efektif, khususnya:

a. Penggunaan bahasa yang baik, benar dan mudah dimengerti

- 1) Komunikasi dalam bahasa Inggris secara pasif.
- 2) Metode untuk memberikan situasi yang nyaman dan kondusif dalam berkomunikasi efektif.
- 3) Metode komunikasi oral dan tertulis yang efektif.
- 4) Prinsip komunikasi dalam pelayanan kesehatan.

b. Berbagai elemen komunikasi efektif

- 1) Teknik negosiasi, persuasi dan motivasi.
- 2) Teknik fasilitasi pada situasi yang sulit, misalnya pasien marah, sedih, takut, atau kondisi khusus.
- 3) Keterampilan untuk mendengarkan aktif.
- 4) Bahasa tubuh, kontak mata, cara berbicara, tempo berbicara, tone suara, kata-kata yang digunakan atau dihindari.
- 5) Gaya dalam berkomunikasi.

6) Komunikasi intrapersonal, interpersonal dan komunikasi

c. Psikologi komunikasi.

d. Komunikasi dalam komunikasi publik (public speaking) .

e. Kaidah penulisan dan laporan ilmiah .

f. Perilaku yang tidak merendahkan atau menyalahkan klien, bersikap sabar dan sensitif terhadap budaya .

g. Komunikasi lintas budaya dan keberagaman .

Kesalahpahaman komunikasi RSK Mojowarno dapat disebabkan oleh keragaman bahasa dan budaya. Jika pasien dapat menjawab dengan baik dan kedua belah pihak dapat memahami bahasa satu sama lain, komunikasi dikatakan berjalan dengan baik. Hanya sebagian kecil pasien yang masih memilih untuk menerima perawatan dalam bahasa ibu mereka, seperti orang tua yang sering kesulitan berkomunikasi dalam bahasa Indonesia dan yang lebih sering meminta untuk dilayani dalam bahasa daerah agar dapat dimengerti. Terkait dengan perilakunya di tempat kerja dianggap signifikan karena sikap perawat akan mempengaruhi kepuasan pasien. Petugas harus menunjukkan sikap yang baik terhadap pasien, misalnya, dengan menjaga kebersihan alat mereka, memberi tahu mereka jika



ada pengunjung pasien yang berisik, dan bertindak dengan ramah. Persepsi pasien terhadap sikap petugas yang negatif menunjukkan bahwa petugas tidak memberikan pelayanan yang terbaik. Menerapkan standar yang menjadi landasan dalam memberikan pelayanan kepada klien menuntut petugas memiliki sikap etis .

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara implementasi komunikasi efektif dalam pengisian *general consent* rawat inap di unit rekam medis Rumah Sakit Kristen Mojowarno meliputi beberapa hal diantara yaitu:

- a. *Respect* adalah rasa hormat dan sikap menghargai merupakan hukum yang pertama dalam kita berkomunikasi dengan orang lain. Sikap petugas rekam medis tentang hak dan kewajiban pasien yang tidak terbaca dengan baik dan Langkah petugas rekam medis menemukan pasien yang tidak paham komunikasi efektif.
- b. *Emphaty* adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Sikap petugas kepada pasien komplain, Sikap petugas bersifat empati dalam komunikasi efektif untuk kondisi pasien, Sikap pasien tidak puas terhadap pelayanan petugas.
- c. *Audible* adalah dapat didengar atau dimengerti dengan baik. Menerapkan

Komunikasi Efektif baik, Sikap petugas memberikan pemahaman *general consent*.

- d. *Clarity* adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Cara Petugas menyampaikan informasi kepada pasien, dan Respon petugas memberikan pemahaman pasien berbeda *pengisian general consent*.
- e. *Humble* adalah sikap rendah hati. Cara menyikapi pasien tidak mau mengikuti kewajiban pasien, Langkah memberikan komunikasi efektif bersifat rendah hati.

### B. Saran

Petugas rekam medis RS Kristen Mojowarno Jombang bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengevaluasi, mengkoordinir pengisian formulir *general consent* pasien rawat inap, dan mengauditnya untuk memastikan diisi dengan benar dan keluarga pasien mengetahui tujuannya. Sebaiknya Komunikasi efektif harap diterapkan, karena pelatihan komunikasi efektif telah diberikan guna menunjang tersampainya informasi kepada pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Gunarti, R. 2019. *Rekam Medis dan Iformasi Kesehatan*. Yogyakarta: Thema Publishing.
2. Hatta, G. 2010. *Rekam medis*. Jakarta: Erlangga

3. Purnomo, M. (2017). Hubungan Kondisi Psikologis Penerima Persetujuan *General Consent* Dengan Pemahaman Tentang Hak Pasien Rumah Sakit Sesuai Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 32 Di RS Aisyiyah Kudus Tahun 2016. *Indonesia Jurnal Perawat*, 2(I), 1–13.
4. Menteri Kesehatan RI. (2008a). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
5. Arimbi, A. D., Muflihatin, I., & Muna, N. (2021). Analisis Kuantitatif Kelengkapan Pengisian Formulir *Informed Consent* Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 221–229.
6. Firdausi, M. 2018. *Komunikasi Efektif*. Jakarta: Pustakatama
7. Amelia.2019. *General Consent*. Bandung: Andi.
8. Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kesehatan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
9. KEMENKESRI. 2020. KEMENTERIAN KESEHATAN RI Nomor:HK.01.07/MENKES/312/20 20 tentang Standar Porfesi Perekam Medis Jakarta: Kemenkes.
10. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata 1329 dan 1330 Syarat-syarat suatu perjanjian yang sah. Jakarta.