

PENERAPAN KOMUNIKASI EFEKTIF DI UNIT PUSAT ADMINSTRASI TERPADU RSUD KANJURUHAN KABUPATEN MALANG

Miftachul 'Ulum¹⁾

¹⁾D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
STIKes Widya Cipta Husada Malang
miftachululum70@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi efektif merupakan sebuah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat komunikasi. *General Consent* atau lembar persetujuan umum merupakan lembar persetujuan yang diberikan kepada pasien atau keluarga setelah mendapat penjelasan secara lengkap dari petugas pendaftaran. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah para petugas di bagian PAT telah menerapkan komunikasi efektif dalam menjelaskan isi dan maksud dari *General Consent* kepada pasien. Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada 62 pasien dan 5 petugas PAT RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dari hasil pembagian kuisioner kepada 62 pasien, terdapat hasil bahwasanya 65% pasien mengerti apakah itu *General Consent*. Akan tetapi walaupun mereka mengetahui apa itu *General Consent* mereka belum paham benar apakah maksud dan isi dari *General Consent*. Terbukti hanya 23% pasien yang menjawab “YA” atau mereka mengetahui apakah maksud dan tujuan dari *General Consent*. Sedangkan identifikasi petugas ditemukan hasil bahwasanya dari kelima petugas hanya 2 orang yang mengerti SPO tentang penjelasan *General Consent*. Dan hanya 2 orang yang menjawab telah menerapkan komunikasi efektif dalam pengisian *General Consent*.

Kata Kunci: Komunikasi Efektif, *General Consent*, dan PAT

ABSTRACT

Effective communication is a communication that is able to produce attitude changes in the people involved in communication. General Consent or general consent form is the approval letter given to the patient or family after getting a complete explanation from the registrar. The purpose of this study was to determine whether the officers in the PAT section had applied effective communication in explaining the content and purpose of the General Consent to patients. In this study, researchers used questionnaires distributed to 62 patients and 5 PAT officers at RSUD Kanjuruhan Malang Regency. This study used descriptive qualitative method. From the results of the distribution of questionnaires to 62 patients, there is a result that 65% of patients understand whether it is General Consent. However, although they know what General Consent is, they do not really understand what the purpose and contents of General Consent are. Evidently only 23% of patients answered "YES" or they knew what the aims and objectives of the General Consent were. While the identification of officers found that only five people from the five officers understood the SPO about the General Consent's explanation. And only 2 people who answered have implemented effective communication in filling the General Consent.

Keywords: *Effective Communicataion, General Consent, and PAT*

PENDAHULUAN

Pada umumnya banyak jenis pelayanan yang dapat digunakan untuk pelayanan pada rumah sakit, salah satu pusat pelayanan tersebut diantaranya adalah Pusat Administrasi Terpadu (PAT), merupakan tempat pertama kali dimana pasien bertemu dengan petugas, diharapkan petugas pendaftaran mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien karena baik buruknya pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari awal pelayanan yakni pada bagian pendaftaran pasien.

Pada unit pelayanan Pusat Administrasi Terpadu (PAT) terdapat satu unit yang sangat penting, yakni pengisian *General consent*. Lembar persetujuan umum pelayanan kesehatan atau yang lebih sering disebut dengan *General consent* merupakan suatu proses pemberian kewenangan pada pasien dan keluarganya untuk mengetahui dan mengerti tentang ruang lingkup dari persetujuan umum yang telah dibuat oleh rumah sakit.

General consent menurut Hidayah (2016) adalah persetujuan yang diberikan kepada pasien atau keluarga pasien setelah mendapat penjelasan secara lengkap mengenai jenis pelayanan kesehatan yang akan dilakukan terhadap pasien terkait dengan proses pemeriksaan, perawatan, dan pengobatan.

General consent termasuk bagian penting dari rekam medis pasien. *General Consent* merupakan salah satu formulir yang wajib diisi guna menunjang akreditasi dan hendaknya dapat diketahui dan dimengerti isinya oleh keluarga dan pasien dirumah sakit.

Komunikasi efektif merupakan sebuah komunikasi yang mampu menghasilkan

perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Tujuannya adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang di sampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman umpan balik seimbang dan melatih penggunaan bahasa *non* verbal secara baik. salah satu cara rumah sakit agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Firdausi, 2018). Berdasarkan hasil pengamatan terlihat rendahnya komunikasi efektif antara petugas pendaftaran dengan pasien di Pusat Administrasi Terpadu (PAT) .

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian di lakukan di Pusat Administrasi Terpadu (PAT) RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Waktu penelitian dan pengambilan data dilaksanakan pada Mei-juli 2020.

3. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian kali ini adalah pasien rawatjalan sejumlah 165 pasien dengan sampel sebanyak 62 pasien. Dan petugas PAT yang berjumlah 12 orang dengan jumlah sampel sebanyak 5 orang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan alat pengumpulan data berupa lembar observasi dan lembar kuisioner.

5. Analisis Data

Data diolah dan dianalisis dengan metode analisis kualitatif. Analisis data kualitatif adalah proses analisis kualitatif yang mendasarkan pada adanya hubungan semantik antar variabel yang sedang diteliti.

Lembar Persetujuan Umum (*General Consent*)

Lembar persetujuan umum atau *General Consent* merupakan sebuah persetujuan umum untuk pengobatan. *General Consent* diperoleh pasien pada saat pasien mendaftar untuk rawat inap atau saat pertama kali pasien mendaftar untuk rawat jalan. Formulir *General Consent* wajib di isikan di mengerti oleh pasien dan keluarga dengan bantuan penjelasan dari petugas pendaftaran. Sayangnya banyak pasien yang masih belum paham dan tau betul apa itu *General Consent* dan apa isinya.

Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif adalah proses penyampaian informasi atau pikiran mengenai keadaan pasien, tindakan medis dan *non* medis, rencana pengobatan dan hak-hak pasien serta kewajiban pasien selama dirawat atau melakukan pemeriksaan di rumah sakit. Tujuan dilaksanakannya komunikasi efektif yakni untuk memfasilitasi komunikasi antara pasien dan pemberi layanan kesehatan agar terjaga hak serta kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas kesehatan. Dalam menjaga mutu rumah sakit, RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang pun telah menetapkannya pada SOP tersendiri.

Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang

Dari hasil pembagian kuisioner kepada 62 pasien didapatkan data identitas pasien yakni pasien yang berobat menggunakan BPJS sebesar 49 pasien, dan yang berobat menggunakan umum sebanyak 11 orang dengan karakteristik sebagai berikut:

a. Usia

Umur atau usia adalah satuan waktu yang mengukur keberadaan suatu benda atau

mahkluk, baik yang hidup maupun yang mati. Semisal, umur manusia lima belas tahun diukur sejak dia lahir hingga waktu umur itu di hitung.

Dari hasil pembagian kuisioner kepada 60 pasien di dapatkan usia responden paling tinggi adalah usia kurang dari 30 tahun dengan jumlah 22 responden dengan presentase sebesar 37%. Sedangkan untuk usia paling rendah adalah responden dengan rentang usia 41-50 tahun dengan jumlah 11 responden dengan presentase sebesar 18%

b. Jenis Kelamin

Jenis kelamin (seks) adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seseorang lahir. Seks berkaitan dengan tubuh laki-laki dan perempuan, dimana laki-laki memproduksi sperma, sementara perempuan menghasilkan sel telur dan secara biologis mampu untuk menstruasi, hamil dan menyusui. Perbedaan biologis dan fungsi biologis laki-laki dan perempuan tidak dapat dipertukarkan diantara keduanya, dan fungsinya tetap dengan laki-laki dan perempuan pada segala ras yang ada di muka bumi.

Dari hasil pembagian kuisioner kepada 60 pasien di dapatkan bahwa jenis kelamin responden paling banyak adalah perempuan dengan jumlah 32 responden dengan persentase sebesar 53%. Sedangkan untuk jenis kelamin laki-laki berjumlah 28 responden dengan presentase sebesar 47%.

c. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir adalah pendidikan terakhir yang di tempuh oleh masing-masing responden. Dalam hal ini

pendidikan dibagi menjadi 4 tingkatan yakni, SD,SMP, SMA dan Sarjana.

Dari hasil pembagian kuisioner kepada 60 pasien di dapatkan bahwa pendidikan terakhir responden paling banyak adalah SMA sederajat dengan jumlah 35 responden dengan jumlah presentase sebesar 58%. Sedangkan paling rendah adalah responden dengan pendidikan SMP dan Sarjana, dengan masing masing berjumlah 8 responden dan dengan presentase sebesar 13%.

d. JenisPekerjaan

Dari hasil pembagian kuisioner kepada 60 responden di dapatkan hasil paling tinggi adalah responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga dengan jumlah 18 orang dengan presentase sebesar 30%. Sedangkan yang paling rendah adalah responden dengan pekerjaan sebagai pedagang dan buruh, dengan masing-masing berjumlah 1 orang, dengan presentase masing-masing sebesar 2%.

Pembahasan hasil jawaban responden

Pada lembar kuisioner terdapat 3 pertanyaan mendasar untuk mengetahui apakah pasien paham akan isi dari *General Consent*, diantaranya adalah:

a. Pertama

Pada lembar kuisioner, peneliti menanyakan tentang lembar persetujuan umum atau *General Consent* kepada pasien. Dari hasil pembagian kuisioner kepada 62 pasien, terdapat 65% pasien yang menjawab "ya" yang berarti pasien tersebut mengetahui akan lembar persetujuan umum. Sedangkan untuk yang menjawab "Tidak" sebanyak 35% orang.

Maksud dari peneliti menanyakan hal tersebut kepada pasien, peneliti ingin mengetahui sebrapa banyak pasien yang

mengetahui tentang lembar persetujuan umum atau *General Consent*.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden mengetahui tentang lembar persetujuan umum atau *General Consent*.

b. Kedua

Pertanyaan kedua peneliti menanyakan kepada pasien tentang apakah petugas telah memberikan penjelasan kepada pasien terkait isi dan maksud *General Consent*. Dari hasil analisis diketahui bahwa pasien yang menjawab "Ya" sebanyak 40%, sedangkan yang menjawab "Tidak" Sebanyak 60%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien tidak mengetahui isi dan maksud general consent. Padahal sudah menjadi kewajiban seorang petugas di bagian pendaftaran untuk menjelaskan lembar persetujuan umum atau *General Consent* kepada pasien. Mengingat hal tersebut telah tertulis dengan jelas dalam SPO *General Consent* dan telah di sah kan oleh direktur rumah sakit.

Ditambah lagi dari hasil observasi di lapangan peneliti menemukan bahwasanya para petugas pendaftaran sudah di beri pelatihan komunikasi efektif guna memperlancar penyampaian isi dan informasi yang terdapat dalam *General Consent*.

c. Ketiga

Pada pertanyaan ketiga peneliti bertanya kepada responden mengenai apakah responden mengetahui maksud dan tujuan dari mengisi *General Consent*. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebanyak 77% responden menjawab "Tidak" yang artinya pasien tidak mengetahui maksud dan tujuan dari pengisian *General Consent*, dan hanya 23%

yang menjawab "Ya". Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien tidak mengetahui apa tujuan dan maksud dari pengisian *General Consent*.

Dalam hal ini peneliti sangat menyangkan adanya hal tersebut. Pasalnya *General Consent* sangatlah penting untuk diketahui dan dipahami oleh pasien. Karena *General Consent* adalah sebuah ikatan kontrak antara pasien dengan rumah sakit yang di bahas dan disetujui oleh pasien dan petugas terkait dari awal ketika pasien mendaftar di bagian pendaftaran dan hendak melakukan perawatan.

Di dalam *General Consent* juga terdapat beberapa item penting yang harus dipahami dan dimengerti oleh pasien yang diantaranya adalah persetujuan untuk perawatan dan pengobatan, persetujuan pelepasan informasi, hak dan kewajiban pasien dan lain sebagainya.

Maka dari itu peneliti sangat menyangkan jika sebagian pasien tidak mengerti dan mengetahui apa maksud dan tujuan dari pengisian lembar persetujuan umum. Karena kembali lagi, *General Consent* bisa dikatakan sebagai kontrak awal pasien dengan rumah sakit yang harus dimengerti dan disetujui sebelum mendapatkan perawatan di rumah sakit.

Pembahasan Jawaban Petugas

Pada penelitian ini peneliti tidak hanya memberikan kuisioner kepada pasien, akan tetapi peneliti juga memberikan kuisioner kepada petugas di bagian pendaftaran. Untuk petugas pendaftaran peneliti memberikan 5 pertanyaan mendasar yang telah peneliti susun berdasarkan masalah

yang peneliti temui pada saat observasi, diantaranya adalah:

a. Pertama

Pada pertanyaan pertama penelitimenanyakan "apakah petugas mengetahui SPO tentang pengisian dan penjelasan lembar persetujuan umum atau *General Consent*?"

Dari hasil analisis diketahui bahwa terdapat 3 petugas pendaftaran yang menjawab "Tidak" dan 2 petugas lainnya menjawab "Ya". Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa 3 petugas tidak mengetahui dan memahami tentang SPO pengisian dan penjelasan *General Consent*.

Padahal hal tersebut merupakan hal yang sangat krusial. Pasalnya, seseorang bekerja harus berdasarkan SPO yang telah di buat dan disepakati oleh atasan. Jika karyawan tidak mengerti mengenai SPO, bagaimana seorang karyawan bisa melaksanakan tugas dengan benar dan sesuai dengan prosedur?.

b. Kedua

Pada pertanyaan kedua peneliti menanyakan tentang "apakah petugas telah mendapatkan sosialisai tentang SPO pengisian dan penjelasan lembar persetujuan umum?"

Dari hasil analisis diketahui bahwa hanya satu orang yang menjawab sudah, dan 4 orang diantaranya menjawab belum. Hal tersebut menunjukkan bahwa rendahnya tingkat sosialisai SPO antara atasan dan bawahan. Karena sosialisai SPO yang baik adalah tiap 3 bulan sekali, baik ada pembaharuan atau tidak.

c. Ketiga

Pada pertanyaan ketiga peneliti menanyakan kepada petugas pendaftaran

mengenai “apakah petugas telah menjelaskan isi dan tujuan dari lembar persetujuan umum atau *General Consent* kepada pasien?”.

Hasil analisis menunjukkan bahwa 3 orang menjawab “Belum” dan 2 orang menjawab “Sudah”. Berdasarkan hal tersebut peneliti bertanya apa alasannya, salah satu petugas mengungkapkan bahwasanya ketika seseorang mendaftar di rumah sakit perasaan dan emosi yang menyertai mereka ini berbeda-beda. Ada yang senang, dan tidak sedikit pula yang panik, bingung dan sedih. Maka dari itu, daya tangkap mereka akan suatu informasi pun juga berbeda karena emosi yang menyertai mereka pun juga berbeda. Yang ada di pikiran mereka bagaimana pasien bisa cepat mendapat pelayanan.

d. Keempat

Pada pertanyaan ke empat, peneliti menanyakan apakah para petugas di bagian pendaftaran sudah mendapatkan pelatihan mengenai komunikasi efektif?. Jawaban dari kelima petugas pun sama, yakni ke lima petugas telah mendapatkan pelatihan komunikasi efektif.

e. Kelima

Pertanyaan kelima yakni, apakah para petugas telah menerapkan komunikasi efektif dalam penyampaian lembar persetujuan umum atau *General Consent* kepada pasien? hasil jawaban dari kelima responden yakni 3 orang menjawab belum, dan 2 orang lainnya menjawab sudah.

Hal ini sangat sulit untuk dipahami, faktanya seperti yang telah di bahas pada pertanyaan ke empat, bahwasanya pelatihan komunikasi efektif telah diselenggarakan oleh rumah sakit demi menunjang kinerja para petugas agar

tersampainya informasi yang ada dalam *General Consent*.

Dan fakta kedua yang peneliti temukan di lapangan, perihal komunikasi efektif pihak rumah sakit pun telah membuatkan SPO tersendiri mengenai komunikasi efektif dengan tujuan agar terjaga hak dan kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas kepada pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Pasien telah memahami *General Consent* dengan baik, terbukti yang menjawab mereka mengetahui *General Consent* sebesar 65% (41 responden). Sedangkan yang menjawab tidak sebanyak 35% (21 responden). Akan tetapi, walaupun mereka telah mengetahui apa itu *General Consent*, mereka belum benar-benar mengetahui apakah sebenarnya isi dan maksud dari *General Consent* tersebut. Terbukti responden yang menjawab mereka tidak mengetahui sebanyak 77% (47 responden). Dan yang menjawab ya atau mereka mengetahui isi dan maksud dari *General Consent* berjumlah 23% (15 responden)
2. Sebagian kecil responden memahami SPO pengisian penjelasan *General Consent*. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar petugas masih belum mengetahui bagaimana SPO tentang pengisian dan penjelasan *General Consent*.
3. Sebagian besar responden memahami komunikasi efektif dalam penyampaian *General Consent*. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi

penerapan komunikasi efektif belum maksimal.

B. SARAN

1. Sebaiknya petugas di bagian pendaftaran diberi sosialisasi tentang SPO *General Consent* Secara rutin yakni minimal 3 bulan sekali. Karena sosialisasi yang baik dilakukan minimal 3 bulan sekali.
2. Sebaiknya para petugas tetap menjelaskan maksud dan isi dari *General Consent* tanpa melihat bagaimana keadaan pasien pada saat itu. Karena bagaimanapun juga menjelaskan isi dari *General Consent* kepada pasien sudah merupakan tanggung jawab dari petugas PAT.
3. Sebaiknya komunikasi efektif harap di terapkan, karena pelatihan komunikasi efektif telah diberikan guna menunjang tersampainya informasi kepada pasien.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian, disarankan untuk menambah jumlah sampel dan waktu penelitian, sehingga hasil penelitian selanjutnya akan semakin baik serta mnedapatkan pengetahuan yang lebih baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Firdausi, Muhammad Alvi. 2018, *Komunikasi Efektif* (Online), (<https://docplayer.com/info/4758109-Komunikasi-efektif-disampaikan-pada-perkuliahan-ppkmuhammad-alvi-firdausi.html>, Diakses pada tanggal 26 Maret 2019)
- Gunarti, Rina. 2019, *Rekam Medis dan Informasi Kesehatan* .Jakarta:Thema Publishing
- Hidayah, A. N. 2016, *General Consent*. (Online), (<https://aepnurulhidayat.wordpress.com/2016/08/27/konsep-informed-consent-by-aep-nurul-hidayah>, Diakses pada 29 Maret 2019)