

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah sarana dan/atau tempat yang digunakan untuk melaksanakan layanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau Masyarakat (Pemerintah Indonesia, 2016). Fasilitas pelayanan Kesehatan ini bermacam-macam jenisnya, salah satunya adalah klinik. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan perawatan untuk individu, termasuk penyediaan layanan medis dasar maupun spesialisik (Kemenkes RI, 2014). Kemenkes RI (2014) menjelaskan bahwa klinik dapat beroperasi dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, pelayanan satu hari ODC (*one day care*), dan/atau layanan di rumah (*home care*). Klinik dapat dimiliki oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, atau masyarakat. Klinik yang dikelola oleh masyarakat dan menyelenggarakan rawat jalan bisa didirikan oleh perorangan atau badan usaha. Klinik bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan dengan memberikan pelayanan optimal kepada pasien. Layanan yang diberikan di klinik tidak hanya mencakup pelayanan medis, tetapi juga layanan penunjang seperti pendokumentasian tindakan medis melalui rekam medis.

Rekam medis merupakan berkas yang mencatat informasi terkait identitas pasien, hasil pemeriksaan, tindakan medis, pengobatan, serta layanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Rekam medis yang lengkap dan terperinci memberikan informasi yang penting, memungkinkan evaluasi objektif terhadap kualitas pada pelayanan kesehatan. Sebaliknya, rekam medis yang tidak lengkap tidak dapat memberikan informasi yang cukup untuk pengobatan selanjutnya ketika pasien kembali ke fasilitas Kesehatan (I. A. Pratiwi et al., 2022). Salah satu berkas yang penting dari berkas rekam medis yaitu *Informed consent* atau persetujuan tindakan kedokteran.

Informed consent merupakan persetujuan yang diberikan oleh pasien atau keluarga setelah memperoleh penjelasan menyeluruh mengenai tindakan medis atau kedokteran gigi yang akan dilakukan (Kemenkes RI, 2008b). Semua tindakan kedokteran yang akan dilakukan terhadap pasien memerlukan persetujuan serta

penjelasan yang jelas. *Informed consent* harus disusun secara singkat namun informatif, dengan mencantumkan nama dan tanda tangan dokter, perawat, dan saksi, serta menjelaskan diagnosis penyakit pasien, tujuan tindakan medis, potensi risiko, estimasi biaya, prognosis, dan prosedur yang akan dilakukan (I. A. Pratiwi et al., 2022). *Informed consent* tidak hanya bertujuan untuk melindungi pasien dari kesalahan tindakan dokter, tetapi juga diperlukan untuk melindungi dokter dari kesalahan pasien yang melanggar batas-batas hukum dan perundang-undangan (Permana, 2023). *Informed consent* dinyatakan tidak lengkap apabila tidak terisi 100% seperti tidak adanya tanda tangan dan nama terang dokter, tindakan medis belum diisi atau belum tertulis, dan identitas pasien serta penanggungjawab pasien (Kemenkes RI, 2008a)

Ketidaklengkapan pengisian *informed consent* ini sering terjadi di fasilitas pelayanan kesehatan, salah satunya pada Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Februari 2025, ditemukan adanya ketidaklengkapan dalam pengisian formulir *informed consent* pada pasien-rawat inap. Ketidaklengkapan ini mencakup berbagai aspek, meliputi tidak terisinya seluruh bagian formulir yang memuat informasi penting mengenai prosedur medis, risiko, dan alternatif perawatan yang akan diberikan, serta tidak adanya tanda tangan persetujuan dari pasien atau keluarga pasien. Ketidaklengkapan pengisian *informed consent* di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah ditampilkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Data Ketidaklengkapan Formulir *Informed consent*

Bulan	Jumlah Sampel	Identifikasi		Laporan Penting		Autentifikasi		Pendokumentasian yang Benar	
		TL		TL		TL		TL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Oktober	40	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%
November	40	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%
Desember	40	38	95%	40	100%	36	90%	0	0%
Januari	40	40	100%	40	100%	40	100%	0	0%
Rata-Rata		100%		100%		100%		50%	

Sumber : Data Primer (2025)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa selama periode Oktober 2024 hingga Januari 2025, Klinik Pratama Kasih Ibu mengalami ketidaklengkapan dalam pengisian formulir *informed consent* dengan rata-rata mencapai 100%. Ketidaklengkapan ini berarti tidak ada satu pun pasien yang memiliki berkas dengan formulir *informed consent* yang lengkap, baik dari segi pengisian maupun tanda tangan persetujuan. Angka ini sangat signifikan, karena bertolak belakang dengan standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, yang mengharuskan kelengkapan formulir *informed consent* mencapai 100% (Kemenkes RI, 2008a). Indikator tersebut penting untuk memastikan bahwa setiap pasien diberikan informasi yang cukup dan persetujuan yang sah sebelum menjalani tindakan medis, sebagai bentuk perlindungan hak pasien dan upaya transparansi dalam proses pelayanan kesehatan. Berikut secara rinci data ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* dapat dilihat dalam tabel 1.2.

Tabel 1.2 Data Ketidaklengkapan Pengisian Formulir *Informed consent* secara keseluruhan.

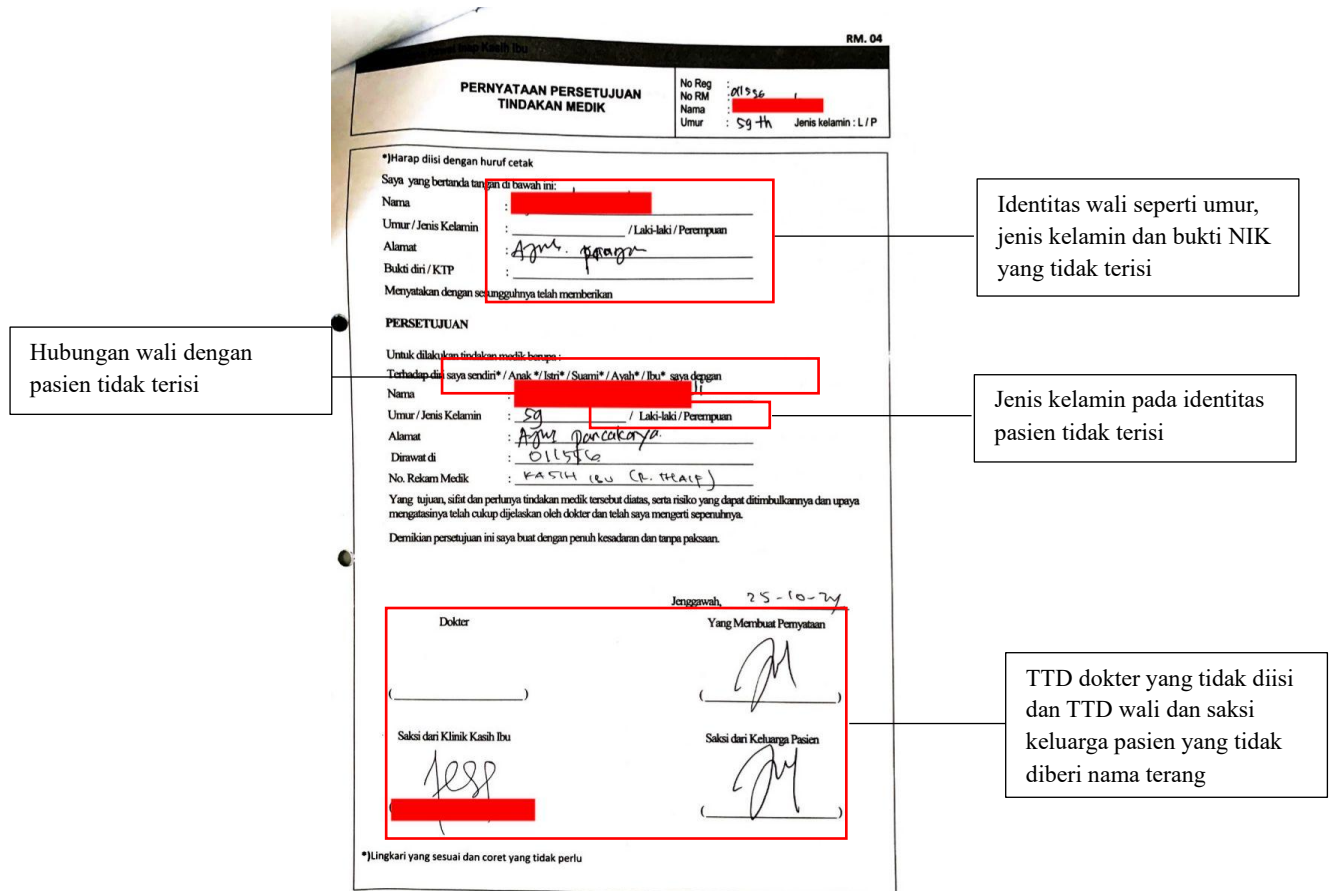
No	Keterangan	Sampel	Lengkap		Tidak Lengkap	
			N	%	N	%
A. Identifikasi						
1.	No. RM Pasien	160	158	98,75%	2	1,25%
2.	Nama Pasien	160	160	100%	0	0%
3.	Umur Pasien	160	156	97,5%	4	2,5%
4.	Jenis Kelamin Pasien	160	102	63,75%	58	36,25%
5.	Alamat Pasien	160	159	99,38%	1	0,62%
6.	Nama Wali	160	160	100%	0	0%
7.	Umur Wali	160	130	81,25%	30	18,75%
8.	Jenis Kelamin Wali	160	107	66,88%	53	33,12%
9.	Alamat Wali	160	158	98,75%	2	1,25%
10.	Hubungan dengan Pasien	160	22	13,75%	138	86,25%
11.	NIK Wali	160	10	6,25%	150	93,75%
Rata-Rata			75,11%		24,88%	
B. Laporan Penting						
1.	Dokter pemberi informasi	160	0	0%	120	100%
2.	Diagnosis	160	0	0%	120	100%
3.	Tindakan Kedokteran	160	0	0%	120	100%

4. Tata Cara	160	0	0%	120	100%
5. Tujuan	160	0	0%	120	100%
6. Risiko	160	0	0%	120	100%
7. Komplikasi	160	0	0%	120	100%
8. Prognosis	160	0	0%	120	100%
9. Alternatif dan Risiko	160	0	0%	120	100%
Rata-rata			0%		100%
C. Autentifikasi (Harus ada TTD dan Nama Terang)					
1. Dokter	160	89	55,63%	71	44,37%
2. Yang Membuat Pernyataan	160	44	27,5%	116	72,5%
3. Saksi dari Klinik	160	24	15%	136	85%
4. Saksi dari Keluarga Pasien	160	45	28,13%	115	71,87%
Rata-rata			31,57%		68,43%
D. Pendokumentasian Yang Benar					
1. Pencatatan yang Jelas	160	160	100%	0	0%
2. Pembetulan Kesalahan	160	154	96,25%	6	3,75%
Rata-rata			98,13%		1,88%

Sumber : Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa ketidaklengkapan pengisian formulir *Informed consent* terdapat pada bagian laporan penting yaitu sebesar 100% dan pada bagian autentifikasi sebesar 68,43%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa bagian dalam formulir *informed consent* yang belum diisi dengan lengkap. Pengisian tersebut tidak memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan, yang mengharuskan formulir tersebut terisi secara penuh atau 100%.

Dengan kata lain, item-item yang harus diisi sekurang-kurangnya yaitu identitas pasien, laporan penting berisi diagnosis, tindakan dokter yang diberikan, risiko dan komplikasi serta tanda tangan dan nama terang yang harus diisi (Kemenkes RI, 2008b). Berikut adalah contoh formulir *informed consent* yang tidak terisi lengkap.



Gambar 1. 1 Dokumentasi Ketidaklengkapan *Informed consent*

Gambar 1.1 menunjukkan dokumentasi ketidaklengkapan pengisian formulir *Informed consent* pada pasien rawat inap di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah. Terlihat beberapa bagian penting pada formulir yang tidak terisi dengan lengkap, antara lain hubungan wali dengan pasien, identitas wali seperti umur, jenis kelamin, dan bukti NIK, serta jenis kelamin pasien. Selain itu, terdapat ketidaklengkapan pada bagian tanda tangan, di mana tanda tangan dokter tidak diisi, dan tanda tangan wali serta saksi keluarga pasien tidak disertai dengan nama terang.

Kelengkapan pengisian *informed consent* sangat penting karena mempengaruhi aspek hukum rekam medis dan mutu rekam medis sehingga *informed consent* perlu diisi dengan lengkap 100% serta mengetahui faktor penyebab ketidaklengkapan dalam pengisian *informed consent* (Meyyulinar, 2019). Klinik dapat melaksanakan fungsi dengan baik, maka dituntut untuk memberikan

pelayanan yang bermutu sehingga dapat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa adanya *double job* pada petugas klinik. Pada Klinik Pratama Kasih Ibu, pembagian tugas antar tenaga kesehatan belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya *double job*, di mana seorang tenaga kesehatan merangkap lebih dari satu peran. Contohnya yaitu kepala klinik tidak hanya menjalankan fungsi manajerial, tetapi juga merangkap sebagai Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP). Selain itu, perawat yang seharusnya berfokus pada pelayanan keperawatan turut dilibatkan dalam pengisian formulir *informed consent*, yang seharusnya menjadi tanggung jawab tenaga medis sesuai kewenangannya. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakefektifan dalam pelaksanaan tugas serta berdampak pada ketidaklengkapan pengisian dokumen *informed consent*. Kekurangan tenaga kerja yang memadai menyebabkan petugas harus menjalankan *double job*, yang berakibat pada peningkatan beban kerja, kelelahan, serta penurunan efektivitas dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini dapat menghambat kualitas pelayanan dan produktivitas tenaga kesehatan secara keseluruhan (Khasanah et al., 2022).

Double job ini berkaitan dengan tekanan kerja, dimana tekanan di lingkungan kerja muncul dari interaksi antara seorang pegawai dengan berbagai aspek pekerjaannya. Ketika pekerjaan yang dijalankan tidak sejalan dengan minat, latar belakang pendidikan, kemampuan, maupun pengalaman yang dimiliki, maka pegawai tersebut cenderung tidak dapat melaksanakan tugasnya secara optimal (Usnawati et al., 2020). Dimana berdasarkan hasil studi pendahuluan didapatkan bahwa bidan ikut serta dalam pengisian formulir *informed consent*. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arimbi et al (2020), yang menjelaskan bahwa faktor tekanan kerja didapatkan bahwa petugas bekerja tidak sesuai dengan *jobdesc* masing-masing, sehingga menyebabkan perasaan tertekan atau terbebani oleh pekerjaan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa formulir *informed consent* yang digunakan masih belum memuat secara

lengkap elemen-elemen informasi penting yang seharusnya tercantum dalam desain formulir tersebut. Berikut adalah desain formulir *informed consent* yang terdapat pada Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah.

The form is titled "PERNYATAAN PERSETUJUAN TINDAKAN MEDIK" and includes the following sections:

- Header:** "Klinik Rawat Inap Kasih Ibu" and "RM. 04".
- Registration Info:** Fields for "No Reg", "No RM", "Nama", "Umur", and "Jenis kelamin : L / P".
- Instructions:** "*Harap diisi dengan huruf cetak".
- Patient Information:** Fields for "Nama", "Umur / Jenis Kelamin", "Alamat", and "Bukti diri / KTP".
- Consent Section:** "Menyatakan dengan sesungguhnya telah memberikan PERSETUJUAN Untuk dilakukan tindakan medik berupa: Terhadap diri saya sendiri* / Anak* / Istri* / Suami* / Ayah* / Ibu* saya dengan". Fields for "Nama", "Umur / Jenis Kelamin", "Alamat", "Dirawat di", and "No Rekam Medik".
- Disclaimer:** "Yang tujuan, sifat dan perlunya tindakan medik tersebut diatas, serta risiko yang dapat ditimbulkannya dan upaya mengatasinya telah cukup dijelaskan oleh dokter dan telah saya mengerti sepenuhnya. Demikian persetujuan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan."
 - Signature lines for "Dokter" and "Jenggawah, _____ Yang Membuat Pernyataan".
 - Signature lines for "Saksi dari Klinik Kasih Ibu" and "Saksi dari Keluarga Pasien".
- Footnote:** "*Lingkari yang sesuai dan coret yang tidak perlu".

Gambar 1. 2 Formulir *Informed consent*

Pada gambar 1.2 dapat dilihat bahwa, tidak adanya informasi penting dalam formulir ini, seperti diagnosis, tata cara, tujuan, alternatif tindakan, risiko, komplikasi, dan prognosis dari prosedur medis yang akan dilakukan, berpotensi menimbulkan pemahaman yang kurang menyeluruh dari pihak pasien atau keluarganya terhadap tindakan medis yang akan diberikan. Oleh karena itu, desain formulir *informed consent* harus disusun sedemikian rupa agar dapat memberikan kejelasan dan transparansi informasi sebagai bagian dari perlindungan hak pasien. Hasil penelitian (Permana, 2023) menunjukkan bahwa pengisian formulir *informed consent* pada pasien bedah masih belum lengkap. Beberapa masalah yang teridentifikasi antara lain tidak adanya tanda tangan saksi pasien, alamat lengkap, nomor rekam medis, dan jenis tindakan yang dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa desain formulir *informed consent* belum mencakup semua komponen

penting yang seharusnya ada, seperti diagnosis, tata cara, tujuan, alternatif tindakan, risiko, komplikasi, dan prognosis dari tindakan kedokteran yang dilakukan (Kemenkes RI, 2008b).

Faktor lain yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah yaitu tidak adanya pelatihan terkait pengisian formulir *informed consent*. Pelatihan kerja adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi, pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya sekarang (Sinambela et al., 2021). Pelatihan ini memiliki peran yang sangat penting untuk meningkatkan pemahaman petugas tentang cara yang tepat dalam mengisi formulir *informed consent*. Melalui pelatihan, petugas akan memperoleh pengetahuan mengenai prosedur yang benar dalam mengerjakan tugas mereka, sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh klinik. Dengan demikian, petugas dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dan sesuai prosedur, yang pada akhirnya akan membantu klinik mencapai target yang telah ditetapkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2013) dalam Wati & Nuraini (2019), yang menyebutkan bahwa petugas yang belum pernah mengikuti pelatihan terkait rekam medis cenderung memiliki wawasan yang terbatas, sehingga pengetahuan mereka mengenai rekam medis belum memadai.

Pelatihan rekam medis memiliki peranan penting dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas agar mampu menyelenggarakan pelayanan rekam medis secara optimal. Sesuai dengan UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, pelatihan kerja diselenggarakan sebagai upaya untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja guna menunjang peningkatan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan tenaga kerja (Kholifah et al., 2020).

Persetujuan tindakan medis yang diisi sesuai dengan aturan yang berlaku bisa menjadi alat perlindungan hukum untuk pihak klinik dan pasien. Akan tetapi, tingkat ketidaklengkapan pengisian *informed consent* yang tinggi di Klinik Kasih

Ibu Jenggawah menyebabkan dokumen tersebut tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal, sehingga tidak dapat berfungsi sebagai perlindungan hukum bagi kedua pihak. Pengisian rekam medis yang tidak lengkap dapat berdampak negatif pada penilaian akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan, terutama terkait dengan rendahnya kualitas pengelolaan rekam medis, yang akan memengaruhi nilai pada Bab MIRM (Manajemen Informasi dan Rekam Medik) (M. A. Pratiwi et al., 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, peneliti menduga permasalahan tersebut berkaitan dengan kinerja dari petugas pada Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah. Menurut Armstrong dan Baron (1998), kinerja merupakan hasil suatu pekerjaan yang memiliki hubungan erat dengan tujuan strategis organisasi dan kepuasan (Setyawan, 2018). Menurut Armstrong dan Baron (1998), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor individu (*Personal Factors*), faktor kepemimpinan (*Leadership Factors*), faktor kelompok (*Team Factors*), faktor sistem (*System Factors*), dan faktor situasi (*Situational Factors*) (Wehelmina, 2021). Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Analisis Ketidaklengkapan Pengisian Formulir *Informed consent* Pada Pasien Rawat Inap di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah”. Peneliti akan melakukan *brainstorming* guna merumuskan solusi dari permasalahan ketidaklengkapan formulir *informed consent* di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian yaitu “Apa faktor yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* pada pasien rawat inap di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Melakukan analisis faktor yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* pada pasien rawat inap di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian formulir *Informed consent* pada pasien rawat inap di Klinik Kasih Ibu Jenggawah berdasarkan Faktor Individu (Pengetahuan, Pelatihan, dan Pendidikan)
- b. Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian formulir *Informed consent* pada pasien rawat inap di Klinik Kasih Ibu Jenggawah berdasarkan Faktor Kepemimpinan (Bimbingan dan Motivasi)
- c. Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian formulir *Informed consent* pada pasien rawat inap di Klinik Kasih Ibu Jenggawah berdasarkan Faktor Kelompok (Kerjasama Tim)
- d. Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian formulir *Informed consent* pada pasien rawat inap di Klinik Kasih Ibu Jenggawah berdasarkan Faktor Sistem (SOP dan Desain Formulir)
- e. Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian formulir *Informed consent* pada pasien rawat inap di Klinik Kasih Ibu Jenggawah berdasarkan Faktor Situasi (Tekanan Kerja dan Lingkungan Kerja)
- f. Menyusun solusi dari permasalahan ketidaklengkapan pengisian formulir *Informed consent* pada pasien rawat inap di Klinik Kasih Ibu Jenggawah dengan menggunakan metode *brainstorming*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Klinik

- a. Sarana evaluasi dalam pengisian formulir *Informed consent* pada pasien rawat inap di Klinik Kasih Ibu Jenggawah dengan memberikan saran dan kritik yang membangun bagi Klinik.
- b. Sebagai bahan referensi klinik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien, peningkatan kualitas rekam medis yang baik dan bermutu, terutama untuk meminimalisir masalah ketidaklengkapan pengisian formulir *Informed consent*

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

- a. Bahan referensi pembelajaran dalam proses perkuliahan dan praktikum di program studi manajemen informasi kesehatan.

- b. Bahan referensi untuk peneliti selanjutnya dengan kasus yang serupa di masa yang akan datang

1.4.3 Bagi Mahasiswa

- a. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan analisis masalah di bidang rekam medis dan informasi kesehatan, khususnya dalam menentukan ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* dengan menerapkan teori yang didapat selama perkuliahan.
- b. Menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah didapatkan dibangku perkuliahan, menambah pengalaman dan membandingkan antara teori yang dipelajari