

---

## ANALISIS PENYEBAB KETIDAKSESUAIAN SPO PENGISIAN *GENERAL CONSENT* DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS AIRLANGGA

Nuril Amalia<sup>1\*</sup>, Novita Nuraini<sup>2</sup>, Andri Permana Wicaksono<sup>3</sup>, Rosita Prananingtias<sup>4</sup>

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>

\*e-mail: nurilamalia9a@gmail.com

### Abstrak

Ketidaksesuaian SPO (Standar Prosedur Operasional) Pengisian *General Consent* adalah salah satu dari banyaknya masalah yang ada pada pelaksanaan kegiatan rekam medis di Rumah Sakit Universitas Airlangga. Ketidaksesuaian SPO Pengisian *General Consent* dapat dilihat dari pengisian formulir *General Consent* yang tidak sesuai pada setiap indikatornya. Dari pengambilan sampel 21 formulir *General Consent* diketahui bahwa Pengisian *General Consent* yang tidak sesuai yaitu, identitas penanggung jawab sebesar 62%, identitas pasien sebesar 71%, persetujuan pelepasan informasi, privasi, nilai pribadi dan keyakinan pasien serta tanda tangan dan nama terang saksi (petugas) sebesar 100%, tanda tangan dan nama terang penanggung jawab pasien sebesar 24% dan tanggal sebesar 43%. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis penyebab ketidaksesuaian SPO Pengisian *General Consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data wawancara. Subjek pada penelitian ini yaitu 5 petugas pendaftaran di Rumah Sakit Universitas Airlangga. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa penyebab dari ketidaksesuaian SPO Pengisian *General Consent* adalah belum pernah dilakukannya pelatihan tentang rekam medis secara khusus, SPO Pengisian *General Consent* tidak menjelaskan prosedur pelaksanaan pengisian secara lengkap, dan sosialisasi terkait Pengisian *General Consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga. Solusinya adalah upaya perbaikan SPO Pengisian *General Consent* dan memberikan pelatihan kepada petugas pendaftaran serta melakukan sosialisasi tentang Pengisian *General Consent*.

**Kata Kunci:** *General Consent*, Rekam Medik, SPO (Standar Prosedur Operasional)

### Abstract

*The incompatibility of SPO (Standart Operational Procedure) for General Consent completion was one of many problems that exist in the implementation of medical record activities at Airlangga University Hospital. SPO incompatibility in General Consent Completion could be seen from incorrect answer in General Consent form for each indicator. From 21 samples of General Consent forms, there was unsuitable answers in such as the identity of the person in charge (62%), the identity of the patient (71%), the approval for information release, privacy, personal values and patient confidence as well as the signature and name of the witness (100%), the signature and the name of the patient person in charge (24%) and the date (43%). The purpose of this study was to analyze the cause of the SPO incompatibility for General Consent completion in Airlangga University Hospital. This type of research was qualitative research and data collection obtained through interview. The subjects in this study were 5 registration officers at Airlangga University Hospital. The result of this study showed the causes of the General Consent Completion SPO incompatibility were no specific training about medical records, the General Consent Completion SPO did not explain the procedures to complete the form thoroughly, and there was no socialization related to the General Consent Completion at Airlangga University Hospital. The solutions for this problem are, there should be an effort to improve the General Consent Completion SPO, provide training for registration officers and conduct socialization on General Consent Completion.*

**Keywords:** *General Consent, Medical Record, SOP (Standart Operational Procedure)*

## 1. Pendahuluan

Kesesuaian pengisian berkas rekam medis dengan pengisian yang lengkap merupakan salah satu mutu yang dimiliki oleh rekam medis dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (Hatta, 2008). Rekam medis yang bermutu adalah rekam medis yang memiliki 4 indikator yaitu kelengkapan isi rekam medis, keakuratan, tepat waktu dan memenuhi persyaratan hukum. Salah satu dalam indikatornya adalah kelengkapan isi rekam medis, yang dimaksud kelengkapan isi rekam medis adalah lengkapnya pada pengisian rekam medis dalam waktu 24 jam setelah selesai pelayanan dengan standar pengisian 100% (Kemenkes, 2008).

Berkas rekam medis memiliki beberapa formulir, salah satunya yaitu formulir *General Consent* atau persetujuan umum. *General Consent* merupakan persetujuan yang diberikan oleh pasien atau keluarga terdekat setelah mendapat penjelasan secara lengkap mengenai pelayanan kesehatan yang akan dilakukan terhadap pasien terkait dengan proses pemeriksaan, perawatan dan pengobatan, hak dan tanggung jawab pasien, privasi serta informasi biaya. Pentingnya persetujuan umum (*General Consent*) yang diberikan kepada pasien mengharuskan petugas mengarahkan dan memberi informasi kepada pasien atau keluarga pasien sesuai SPO yang berlaku dalam Rumah Sakit Universitas Airlangga. Hal tersebut dilakukan agar pasien dan pihak rumah sakit terlindungi dari hukum yang di dukung pula dengan adanya tanda tangan pasien dan petugas pendaftaran. Menurut Purnomo (2017) mengatakan bahwa kelengkapan persetujuan umum (*General Consent*) juga penting dalam menjamin aspek mutu rekam medis untuk akreditasi dan aspek hukum rekam medis. Sehingga perlunya pengisian persetujuan umum (*General Consent*) secara lengkap. Pengisian secara lengkap tidak lepas dari kesediaan petugas pendaftaran dalam memberikan informasi dengan baik dan benar kepada pasien atau keluarga pasien sesuai dengan SPO persetujuan umum (*General Consent*) yang ada pada Rumah Sakit Universitas Airlangga, karena pengisian yang lengkap dan benar tidak lepas dari informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran.

Menurut Wiria (2007), pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam pelaksanaannya harus mempunyai SPO (Standar Prosedur Operasional) sebagai acuan pelaksanaan kegiatan. Dalam studi pendahuluan Isi SPO persetujuan umum (*General Consent*) di Rumah Sakit Universitas Airlangga pada bagian prosedur berbunyi petugas pendaftaran/ admisi yang memberikan penjelasan memperkenalkan diri kepada pasien atau keluarga dan menyampaikan penjelasan tentang informasi yang dibutuhkan. Informasi yang disampaikan oleh petugas adalah pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada semua pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan pasien baru di rawat inap maupun rawat jalan sesuai penyakit dan kondisi pasien saat berkunjung.

Peneliti menemukan permasalahan ketidaksesuaian Pengisian *General Consent* terjadi dengan perbedaan pengisian antara pendaftaran pasien di rawat jalan, rawat inap maupun IGD. Perbedaan tersebut terletak pada pengisian identitas pasien dan penanggung jawab pasien serta pengisian pada tanda tangan petugas/ saksi. Hal tersebut berdampak pula pada ketidaklengkapan pengisian. Perbedaan pengisian tersebut terjadi karena SPO Pengisian *General Consent* hanya menjelaskan prosedur secara umum, bukan prosedur pengisian secara detail dan benar. *General Consent* yang tidak sesuai yang membuat pengisian tidak lengkap. Tidak lengkapnya data pada formulir *General Consent* bervariasi antara lain identitas pasien, identitas penanggung jawab, persetujuan pelepasan informasi, privasi, tanda tangan dan nama terang penanggung jawab dan saksi (petugas) serta tanggal. Dampak dari ketidaksesuaian SOP Pengisian *General Consent* peneliti menemukan beberapa formulir *General Consent* yang tidak terisi dengan lengkap dan tidak sesuai yakni dari 21 berkas rekam medis. Berikut indikator ketidaksesuaian pengisian formulir *General Consent* pada pendaftaran di Rumah Sakit Universitas Airlangga.

Tabel 1: Ketidaksesuaian Pengisian Formulir *General Consent* Bulan Februari 2020

No	Indikator Formulir <i>General Consent</i>	Kesesuaian		Ketidaksesuaian	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	Identitas penanggung jawab (nama lengkap, umur, jenis kelamin, alamat, no. identitas KTP / SIM, keterangan yang mengisi).	8	38%	13	62%
2	Identitas pasien (nama lengkap, tempa/tgl. lahir / umur, jenis kelamin, alamat)	6	29%	15	71%
3	Persetujuan pelepasan informasi	0	0%	21	100%
4	Privasi dan nilai pribadi dan keyakinan pasien	0	0%	21	100%

5	Tanda tangan dan nama terang saksi (petugas).	0	0%	21	100%
6	Tanda tangan dan nama terang penanggung jawab pasien.	16	76%	5	24%
7	Tanggal	12	57%	9	43%

Sumber: Studi Pendahuluan di Instalasi Rekam Medis, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa masih terdapat pengisian *General Consent* yang tidak sesuai dan selaras antar tiap unit pendaftaran di Rumah Sakit Universitas Airlangga. Tidak sesuaiinya pengisian dengan persentase tertinggi terdapat pada pengisian persetujuan pelepasan informasi, privasi dan nilai pribadi dan keyakinan pasien serta tanda tangan serta nama terang saksi (petugas) dengan persentase 100%. Disusul dengan identitas pasien (nama lengkap, tempat/tgl. lahir / umur, jenis kelamin, alamat) yang tidak sesuai dengan persentase 71%. Selanjutnya dengan persentase ketidaksesuaian 62% yang terdapat pada pengisian identitas penanggung jawab (nama lengkap, umur, jenis kelamin, alamat, no. identitas KTP / SIM, keterangan yang mengisi). Persentase untuk ketidaksesuaian pada pengisian tanggal dan tanda tangan serta nama terang penanggung jawab pasien masing-masing 43% dan 24%.

Dampak negatif dari ketidaksesuaian pengisian formulir *General Consent* yakni komplain dari pasien maupun keluarga berkaitan dengan anggapan tidak dijelaskannya perawatan dan pengobatan, pelepasan informasi, hak dan tanggung jawab pasien, informasi rawat inap, privasi, dan informasi biaya yang diberikan setelah diberikannya pelayanan kesehatan. Dengan komplain yang ada, pihak rumah sakit tidak dapat menunjukkan persetujuan penanggungjawab pasien karena tidak lengkapnya pengisian formulir *General Consent*. Hal ini berkaitan pula dengan mutu pelayanan di Rumah Sakit Universitas Airlangga. Oleh karena itu, pengisian *General Consent* dibutuhkan untuk memberikan pengetahuan kepada penanggungjawab, dalam hal ini yaitu pasien/keluarga pasien. Pengetahuan pasien tersebut bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman dikemudian hari (Notoadmojo, 2010).

Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis penyebab ketidaksesuaian SPO Pengisian *General Consent* Rumah Sakit Universitas Airlangga.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Jenis/desain Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu penelitian adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dengan menganalisis penyebab ketidaksesuaian SO Pengisian *General Consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga dengan menggunakan lima unsur manajemen yaitu (*man, money, method, machine, material*), dengan upaya penyelesaian masalah pada tiap unsur yang memiliki masalah.

### 2.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri dari 5 petugas pendaftaran yaitu 2 petugas pendaftaran rawat jalan, 2 petugas pendaftaran rawat inap dan 1 petugas pendaftaran IGD di Rumah Sakit Universitas Airlangga.

### 2.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan wawancara berupa daftar pertanyaan yang disertai dengan pedoman wawancara yang telah di buat untuk dipertanyakan pada responden yang berkaitan dengan ketidaksesuaian SPO Pengisian *General Consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga.

### 2.4 Metode Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini dengan menjelaskan hasil dari wawancara yang sudah dilakukan kepada petugas pendaftaran, kemudian menentukan upaya perbaikan dalam setiap masalah yang ada pada ketidaksesuaian SPO Pengisian *General Consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga.

---

### 3 Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Mengidentifikasi indikator *Manpower* yang terdiri dari pengetahuan, pelatihan kerja dan masa kerja terkait ketidaksesuaian SPO Pengisian *General Consent* Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.

Indikator *Manpower* dalam penelitian ini sumber daya manusia mencakup petugas pendaftaran yang bertanggung jawab dalam menerapkan pengisian formulir *General Consent*. *Manpower* yang digunakan dalam penelitian ini mencakup pengetahuan petugas pendaftaran mengenai ketepatan Pengisian *General Consent*, Pelatihan petugas pendaftaran dalam pengisian rekam medis dan masa kerja petugas pendaftaran di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.

##### a. Pengetahuan

Pengetahuan petugas pendaftaran mengenai ketepatan Pengisian *General Consent* dapat mempengaruhi ketepatan Pengisian *General Consent*. Jika petugas pendaftaran mengetahui batas kelengkapan maksimal dalam *general consent* serta dampak yang ditimbulkan bila kelengkapan kurang dari yang telah ditentukan maka dapat diharapkan petugas pendaftaran akan mengisi *general consent* dengan tepat dan lengkap dengan kelengkapan pengisian *general consent* 100%. Menurut Notoadmojo (2010) pengetahuan atau kognitif adalah domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan, bila perilaku tidak didasari dengan pengetahuan maka perilaku tersebut tidak akan berlangsung lama karena pengetahuan merupakan komponen penting dalam melakukan suatu pekerjaan.

Peneliti melakukan wawancara terkait pengetahuan petugas pendaftaran terhadap ketepatan dan kelengkapan pengisian *general consent*. Berdasarkan hasil wawancara, informan mengetahui siapa yang bertanggung jawab terhadap pengisian *general consent* dan dampak yang akan ditimbulkan bila terjadi ketidaktepatan dan ketidaklengkapan pengisian *general consent*. Terkait dengan kelengkapan pengisian, beberapa petugas masih belum mengetahui batas kelengkapan pengisian *general consent*.

##### b. Pelatihan

Pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja dalam pengisian rekam medis di Rumah Sakit Universitas Airlangga termasuk didalamnya adalah ketepatan pengisian. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti didapat informasi bahwa tidak pernah dilakukan pelatihan mengenai pengisian rekam medis di Rumah Sakit Universitas Airlangga. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, berikut pernyataan dari informan terkait pelatihan di Rumah Sakit Universitas Airlangga : "*Kalo di rumah sakit gak pernah ada pelatihan selama kerja disini*".

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa petugas pendaftaran di Rumah Sakit Universitas Airlangga belum pernah menerima pelatihan mengenai pengisian rekam medis ataupun terkait kesesuaian dalam pengisian *general consent* yang diselenggarakan oleh pihak Rumah Sakit, padahal pelatihan tersebut penting untuk meningkatkan mutu rekam medis termasuk untuk kesesuaian dan kelengkapan pengisian *general consent*. Menurut Wahyuni, dkk. (2019) Kenaikan produktivitas baik kuantitas maupun jumlah kualitas tenaga kerja dengan program latihan dan pengembangan akan lebih meningkatkan produktivitas baik dari segi jumlah maupun mutu.

Pelatihan mengenai pengisian rekam medis sangat penting bagi petugas pendaftaran karena dapat menambah wawasan dan keterampilan petugas pendaftaran agar dapat mencapai mutu kerja yang bagus. Sehingga dengan mengikuti pelatihan mengenai pengisian *general consent* diharapkan dapat menambah pengetahuan, meningkatkan keterampilan bagi petugas pendaftaran terutama dalam kesesuaian dan kelengkapan pengisian *general consent*. Menurut Irawan (2013) tenaga kerja yang lebih terlatih dinilai akan memiliki produktivitas yang lebih tinggi di dunia kerja dan dunia usaha sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan pendapatan, kesejahteraan dan kualitas hidupnya. Tujuan utama diadakan pelatihan adalah untuk membawa wawasan para karyawan agar lebih profesional dalam pekerjaannya.

##### c. Masa kerja

Masa kerja dalam penelitian ini adalah kurun waktu atau lamanya petugas pendaftaran bekerja di Rumah Sakit Universitas Airlangga. Semakin lama petugas pendaftaran bekerja maka semakin bagus keterampilan dalam bekerja serta banyak pengalaman yang didapat

mengenai pengisian rekam medis termasuk kesesuaian pengisian *general consent*. Dari hasil wawancara diketahui masa kerja setiap responden berbeda. Beberapa responden menyatakan telah bekerja di Rumah Sakit Universitas Airlangga selama lebih dari 3 tahun sementara responden yang lainnya baru bekerja selama sekitar 1 tahun atau bahkan 5 bulan. Berdasarkan hasil observasi mengenai data pegawai menyatakan sesuai dengan apa yang telah dipaparkan oleh responden. Berikut pernyataan dari responden terkait masa kerjanya di Rumah Sakit Universitas Airlangga. Berikut hasil wawancara 3 responden pada pendaftaran: “sudah lebih 3 tahun dek” dan 2 petugas pendaftaran: “saya masih baru mas sekitar 5 bulan”.

Menurut Ayuningtyas (2012) senioritas atau masa kerja adalah lamanya seorang pegawai menyumbangkan tenaganya pada perusahaan tertentu. Semakin lama masa kerja seorang pegawai dalam bekerja maka semakin baik pula keterampilan, kemampuan, dan kecakapan yang dimiliki oleh pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Menurut Marfugah (2013) lama bekerja adalah suatu kurun waktu atau lamanya tenaga kerja itu bekerja di suatu tempat. Lama kerja dikategorikan menjadi dua meliputi:

- a) Lama kerja kategori baru  $\leq$  3 tahun
- b) Lama kerja kategori lama  $>$  3 tahun

Berdasarkan pernyataan yang didapat dari 5 responden dalam penelitian ini, 3 responden dikategorikan memiliki masa kerja lama dan 2 responden dikategorikan memiliki masa kerja baru. Pada penelitian ini, masa kerja petugas pendaftaran tidak menyebabkan ketidaktepatan pengisian *general consent*. Hal ini dapat diasumsikan seperti pada penelitian Lubis (2008) yang menyatakan bahwa kinerja seorang petugas pendaftaran dalam mengisi rekam medis secara tepat tidak bergantung pada masa kerja petugas pendaftaran tersebut, karena dalam melakukan pekerjaan rutinnnya, pengisian rekam medis secara tepat merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan sehingga seharusnya petugas pendaftaran bisa mengisi *general consent* secara tepat dan lengkap.

### **3.2 Mengidentifikasi indikator *Machines* yang terdiri dari sarana komunikasi dan alat kerja kantor terkait ketidaksesuai SPO pengisian *general consent* Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.**

*Machines* adalah peralatan yang dipergunakan oleh orang-orang yang ada didalam suatu organisasi untuk memperlancar atau memudahkan upaya pencapaian tujuan. akan menghasilkan dan membawa kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan. Salah satu yang berpengaruh terhadap kinerja staf adalah fasilitas alat kerja yang memenuhi kebutuhan kerja setiap saat (Setyabudi, 2011). Variabel *machines* dalam penelitian ini yaitu fasilitas atau sarana yang digunakan dalam ketepatan pengisian *general consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. Variabel *machines* dalam penelitian ini meliputi sarana komunikasi dan alat tulis kantor.

#### **a. Sarana komunikasi**

Sarana komunikasi dalam penelitian ini adalah suatu alat atau sarana untuk menyampaikan informasi, memproduksi, mengolah serta mendistribusikan informasi dalam kesesuaian pengisian *general consent*. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, sarana komunikasi yang digunakan oleh petugas pendaftaran untuk mengingatkan petugas dalam proses pengisian *general consent* adalah telepon yang di sediakan rumah sakit dan telepon pribadi. Berikut merupakan kutipan wawancara yang telah dilakukan kepada petugas pendaftaran: “Di telepon, bisa langsung biasanya kalo pergantian sift. Kalau sarana pribadi telepon atau lewat WA biasanya”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat diketahui bahwa sarana komunikasi yang digunakan petugas pendaftaran dalam proses pengisian *general consent* adalah telepon yang disediakan rumah sakit dan telepon pribadi. Telepon tersebut telah tersedia di setiap unit pendaftaran pasien. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Telepon merupakan alat komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan suara terutama pesan yang berbentuk percakapan. Sarana komunikasi tersebut digunakan untuk menginformasikan serta untuk mengingatkan petugas pendaftaran dalam pengisian *general consent* sehingga dapat diharapkan akan meningkatkan mutu kerja serta meminimalisir ketidaksesuai pengisian *general consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga.

#### **b. ATK (Alat Tulis Kantor)**

Alat tulis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pulpen yang digunakan dalam pengisian *general consent*. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pulpen adalah adalah alat tulis berupa mata pena berujung tajam yang dilengkapi pegangan berisi kantong tinta yang bisa diisi kembali. Hasil wawancara kepada informan mengenai ketersediaan ATK berupa pulpen adalah sebagai berikut: “*sudah cukup baik, Cuma di IGD sering hilang. Tapi ya petugas jaga harus tetep nyariin*”

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas pendaftaran, seluruh petugas pendaftaran sebagai informan dalam penelitian ini memberikan jawaban bahwa ATK untuk pengisian rekam medis khususnya untuk pengisian *general consent* sudah tersedia dengan cukup baik. Salah satu yang berpengaruh terhadap kinerja staf adalah fasilitas alat kerja yang memenuhi kebutuhan kerja setiap saat (Setyabudi, 2011). Alat tulis merupakan sarana prasarana yang mendukung pengisian rekam medis (Yulida, 2016). ATK sangat penting karena merupakan alat yang digunakan untuk mengisi *general consent*. Jika ATK tidak tersedia dengan baik maka akan menghambat pengisian *general consent* dan ketidaklengkapan pengisian *general consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga.

### **3.3 Mengidentifikasi indikator *Method* yang terdiri dari standar oprasional prosedur terkait ketidaksesuai SPO pengisian *general consent* Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.**

Indikator *methods* dalam penelitian ini yaitu ketersediaan SPO (Standar Prosedur Oprasional) terkait pengisian *general consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga. Untuk saat ini, SPO terkait pengisian *general consent* sudah tersedia, namun dari hasil dokumentasi diketahui isi dari SPO hanya penjelasan secara umum yang berbunyi petugas pendaftaran/ admisi memberikan penjelasan memperkenalkan diri kepada pasien atau keluarga dan menyampaikan penjelasan tentang informasi yang dibutuhkan. Penjelasan prosedur pengisian serta item apa saja yang harus dilengkapi tidak tertera didalamnya. Selain itu, sejauh juga hanya dilakukan sosialisasi terkait SPO tersebut oleh pihak Rumah sakit kepada petugas pendaftaran yaitu pada saat akan dilakukannya akreditasi, yang dilakukan oleh beberapa petugas pendaftaran dikarenakan pihak Rumah Sakit Menganggap bahwa petugas pendaftaran sudah paham dalam melakukan pengisian *general consent*. Berikut merupakan pernyataan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan terkait sosialisasi SPO pengisian *general consent*: “*Kalo sosialisasi, cuma saat akreditasi aja, tapi ngak semua petugas. Saya tau cara ngisinya ya dari teman-teman*”

Berdasarkan Kepmenkes No.129 Tahun 2008 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, kelengkapan isi rekam medis adalah lengkapnya pada pengisian rekam medis dalam waktu 24 jam setelah selesai pelayanan dengan standar pengisian 100%. Selain itu Ariyani (2009) dalam Susanto (2016) menyatakan bahwa sosialisasi penting dilaksanakan secara berkala untuk meningkatkan pemahaman pelaksana sehingga penerapan SPO dapat berjalan dengan baik. Mengenai hal ketersediaan SPO seharusnya sesuai dengan standar berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 512/Menkes/PER/IV/2007 tentang izin praktik dan pelaksanaan praktik kedokteran bab 1 pasal 1 ayat 10 yang menyatakan bahwa standar prosedur operasional adalah suatu perangkat instruksi/langkah-langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu, dimana standar prosedur operasional memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi, sehingga dapat diketahui bahwa SPO terkait kesesuaian pengisian *general consent* belum sesuai. Selain itu untuk sosialisasi SPO mengenai pengisian rekam medis khususnya ketepatan pengisian *general consent* belum sesuai karena pihak Rumah Sakit tidak melakukan sosialisai disemua petugas pendaftaran terkait SPO tersebut dan tidak sesuai dengan standar Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 yang menyatakan Pelaksanaan SPO harus terlebih dahulu disosialisasikan dan didistribusikan kepada seluruh pegawai dilingkungan unit kerja.

Perlu adanya penambahan prosedur terkait ketepatan pengisian *general consent* sesuai dengan peraturan yang sesuai serta dalam penerapan SPO seharusnya perlu dilakukan dengan baik sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 tahun 2011 bahwa Proses sosialisasi adalah langkah penting yang harus dilaksanakan dalam upaya penerapan SPO di setiap unit kerja, dengan cara penyebarluasan informasi dan atau pemberitahuan,

---

pendistribusian SPO dan penetapan pegawai pelaksana, penanggung jawab dan pemantau sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing untuk menunjang mutu pelayanan khususnya rekam medis sehingga dapat diharapkan seluruh petugas khususnya petugas pendaftaran dapat mengisi *general consent* dengan tepat dan lengkap sesuai SPO yang berlaku di Rumah Sakit Universitas Airlangga.

### **3.4 Mengidentifikasi indikator *Material* yang terdiri dari ketersediaan berkas terkait ketidaksesuaian SPO *general consent* Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.**

Indikator *material* dalam penelitian ini yaitu ketersediaan lembar formulir *general consent* yang harus diisi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti didapat informasi bahwa ketersediaan lembar formulir *general consent* sudah tersedia dengan baik serta tidak pernah mengalami stok kosong. Berikut merupakan pernyataan dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada informan mengenai ketersediaan lembar *general consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga: “*Kalau tersedia sih selalu ada di logistic, Cuma kadang lupa ambil jadi ya sementara fotocopy karena pasien datang bersamaan. Itu terjadi di IGD, kalau tempat pendaftaran lain sih selalu tersedia.*”

Berdasarkan hasil wawancara di atas didapat informasi bahwa ketersediaan lembar formulir *general consent* sudah tersedia dengan baik, petugas pendaftaran selalu lancar serta tidak pernah mengalami kekurangan lembar formulir *general consent*. Formulir *general consent* merupakan formulir yang harus ada dalam dokumen rekam medis karena *general consent* merupakan persetujuan umum pelayanan yang akan diberikan kepada pasien di Rumah Sakit.

Mengenai ketersediaan lembar formulir *general consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga sudah sesuai dengan standar yang ada menurut Dirjen Pelayanan Medik No.HK.00.06.1.5.01160 yang menyatakan penyediaan dokumen rekam medis baru untuk keperluan pelayanan pasien, penelitian dan lain-lain. Penyediaan lembar formulir *general consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga sudah tersedia dengan baik dan tidak pernah terjadi kekurangan.

### **3.5 Mengidentifikasi indikator *Money* yang terdiri dari sumber dana terkait ketidaksesuaian SPO pengisian *general consent* Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.**

Indikator *money* dalam penelitian ini yaitu anggaran dana yang digunakan untuk kebutuhan sarana dan prasarana, ketersediaan formulir *general consent* serta pelatihan terkait pengisian rekam medis khususnya kesesuaian pengisian *general consent*. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan diketahui bahwa anggaran dana yang tersedia menyangkut kesesuaian pengisian *general consent* adalah sarana dan prasarana serta ketersediaan formulir *general consent*, untuk anggaran pelatihan tidak tersedia. Berikut kutipan dari hasil wawancara kepada informan terkait anggaran dana terkait ketepatan waktu pengisian *general consent*: “*Kalo anggaran untuk ketersediaan formulir general consent itu ada tapi tidak tau berapanya, kalo pelatihan itu tidak ada*”

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui anggaran terkait kesesuaian pengisian *general consent* yang tersedia adalah ketersediaan formulir *general consent* sedangkan untuk pelatihan tidak tersedia. Salah satu prinsip umum anggaran adalah efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas anggaran sebagai wujud pertanggungjawaban sistem manajemen.

Penyusunan anggaran untuk pengadaan pelatihan pengisian rekam medis kepada petugas pendaftaran dirasa perlu, karena akan sangat bermanfaat dan meningkatkan mutu kerja petugas pendaftaran terutama dalam kesesuaian pengisian *general consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga.

### **3.6 Penyelesaian masalah ketidaksesuaian SPO Pengisian *General Consent* di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.**

Berikut merupakan tabel penyelesaian masalah yang didapat terkait dengan ketidaksesuaian pengisian *general consent* dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 2 : Penyelesaian masalah ketidaktepatan waktu pengisian *general consent*.

No	Variabel	Masalah	Penyelesaian masalah
1.	<i>Man Power</i>	Petugas pendaftaran belum pernah mengikuti pelatihan tentang rekam medis secara khusus.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelatihan kepada petugas pendaftaran untuk menambah keterampilan, dan pengalaman dalam pengisian rekam medis khususnya ketepatan pengisian <i>general consent</i> di Rumah sakit Universitas Airlangga.</li> <li>Memberikan seminar kepada para petugas pendaftaran untuk menambah pengetahuan tentang pengisian rekam medis khususnya ketepatan pengisian <i>general consent</i> di Rumah Sakit Universitas Airlangga.</li> </ol>
2.	<i>Methodes</i>	Pada SPO pengisian <i>general consent</i> tidak terdapat prosedur secara detail mengenai pengisian <i>general consent</i> , SPO hanya secara umum.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan penyusunan SPO pengisian <i>general consent</i> yang sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit berupa perbaikan prosedur yang menyangkut pada ketepatan pengisian <i>general consent</i> yaitu, menjelaskan item apa saja yang harus dilengkapi dan standart kelengkapan 100%.</li> <li>Melakukan diskusi terbuka antara unit kerja pendaftaran dengan unit kerja rekam medis dalam upaya sinkronisasi serta persetujuan bersama mengenai SPO yang telah disusun ulang.</li> <li>Melakukan penerapan SPO terkait pengisian <i>general consent</i> yang telah disusun.</li> <li>Melakukan pemantauan berkala untuk menilai apakah SPO yang telah disusun tidak mengalami kendala.</li> </ol>
3.	<i>Methodes</i>	Tidak pernah dilakukannya sosialisasi SPO terkait pengisian rekam medis terutama pengisian <i>general consent</i> pada beberapa petugas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan sosialisasi mengenai SPO pengisian rekam medis khususnya ketepatan pengisian <i>general consent</i> dengan cara mengadakan rapat yang melibatkan semua divisi petugas rekam medis terutama petugas pendaftaran secara berkala.</li> <li>Memberikan pengarahan terhadap seluruh petugas pendaftaran agar mematuhi SPO yang berlaku.</li> </ol>

#### 4. Simpulan dan Saran

##### 4.1 Simpulan

Berdasar hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa pada :

- Indikator *Manpower*, Petugas Pendaftaran belum pernah mengikuti pelatihan secara khusus mengenai pengisian rekam medis khususnya ketepatan dalam pengisian *general consent*.
- Indikator *Method*, Pada SPO (Standar Prosedur Operasional) yang berlaku di Rumah Sakit Universitas Airlangga tidak terdapat prosedur secara spesifik terkait kegiatan yang harus dilakukan dalam pengisian *general consent*. Serta belum pernah dilakukan sosialisasi SPO mengenai pengisian rekam medis khususnya formulir *general consent*.

##### 4.2 Saran

- Menerapkan SPO pengisian *general consent* ke Instalasi Pendaftaran Rawat Inap, Rawat Jalan dan IGD.
- Perlu diadakannya sosialisasi SPO tentang pengisian *general consent* ke Instalasi Pendaftaran Rawat Inap, Rawat Jalan dan IGD untuk petugas pendatran pasien dalam mekanisme pelaksanaannya.



3. Diperlukan dukungan manajemen untuk pengadaan monitoring dan evaluasi Standart Prosedur Operasional (SPO) tentang pengisian *general consent* secara rutin dan berkelanjutan agar petugas selalu patuh terhadap aturan yang telah dibuat dengan memberikan data yang lengkap, akurat, tepat waktu.
4. Mengadakan pelatihan kepada petugas pendaftaran untuk menambah keterampilan, dan pengalaman dalam pengisian rekam medis khususnya ketepatan pengisian *general consent* di Rumah sakit Universitas Airlangga.

#### **Ucapan Terima Kasih**

Terselesaikannya penulisan Artikel ini tidak lepas dari banyaknya dukungan, bantuan, serta masukan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Novita Nuraini, MARS selaku Dosen Pembimbing.
2. Andri Permana Wicaksono, S.ST., M.T selaku Dosen Penguji
3. Prof. Dr. Nasromudin, dr.,Sp.PD,K-TI,FINASM selaku Direktur Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya
4. Rosita Prananingtias, A.Md. PK selaku Ketua Instalasi Rekam Medik Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya sekaligus Pembimbing Lapangan
5. Seluruh Karyawan Instalasi Rekam Medik Rumah Sakit Universitas Airlangga

#### **Daftar Pustaka**

- Ayuningtyas, S. 2012. *Hubungan antara Masa Kerja dengan Risiko Terjadinya Nyeri Punggung Bawah (NPB) pada Karyawan PT. Krakatau Steel di Cilegon Banten*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hatta, G. 2008. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Irawan, T. K. 2013. *Analisis Pengaruh Pendapatan Asli Daerah (PAD), Investasi, dan Angkatan Kerja Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Jawa Tengah Tahun 2007-2010*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Kemkes. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medik*. Kementrian Kesehatan, pp. 61–64.
- Marfungah, Siti. 2013. *Hubungan Antara Lama Kerja Dengan Kinerja Bidan Dalam Pelayanan Antenatal Care (Anc) Di Wilayah Surakarta*. Karya Tulis Ilmiah. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Notoadmojo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purnomo, Muhammad. 2017. *Hubungan Kondisi Psikolog Penerima Persetujuan General Consent Dengan Pemahaman Tentang Hak Pasien Rumah Sakit Sesuai Undang Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 32 Di Rumah Sakit Aisyiyah Kudus Tahun 2016*. Indonesia Jurnal Perawat, vol. 2(1), pp1-13.
- Setyabudi, A. 2011. *Analisis Angka Ketidakeengkapan Pengisian Catatan Medis (AKLPCM) Ruang Rawat Inap RS Paru Jember*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Jember.
- Wahyuni, Adella dan Darmasetiawan, N.K. 2019. *Desain Performance Management CV Star Swalayan Di Kalimantan Utara*. Prosiding Seminar Nasional 2019, vol. 2, pp. 26–27.
- Wiria, N. 2007. *Pemahaman Tentang Persetujuan Tindakan Medis (informed Consent) Di Badan Pelayanan Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan*. Tesis. Universitas Sumatra Utara.