

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum, efektivitas layanan kesehatan menuntut adanya komunikasi antar profesional tenaga kesehatan. Bentuk komunikasi yang paling tepat dalam bidang tersebut adalah komunikasi *interpersonal*. Menurut Suranto dalam (I. Gunawan, 2022), komunikasi *interpersonal* merupakan prosedur dalam menyampaikan suatu informasi dari seseorang kepada orang lain dengan cara tertentu. Sehingga, orang yang menerima informasi memahami maksud dari penyampaian pikiran atau informasi itu sendiri (I. Gunawan, 2022).

Proses komunikasi mempunyai komponen dasar berupa pengirim pesan (*sender*) dan isi pesan, simbol atau isyarat, media atau perantara, mengartikan kode atau isyarat, penerima pesan (*receiver*), balikan (*feedback*), dan gangguan. Semua fungsi manajer di setiap organisasi melibatkan komponen dasar tersebut dalam proses komunikasi (Ahmad, 2022).

Komunikasi yang baik sangat penting bagi tenaga kesehatan seperti dokter, perawat, bidan, perekam medis, dan tenaga kesehatan lainnya. Komunikasi merupakan salah satu aktivitas dasar manusia, di mana manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari maupun di tempat pelayanan seperti puskesmas, klinik, rumah sakit, dan lain sebagainya. Pelayanan adalah suatu tindakan yang diberikan petugas kesehatan dengan keterampilan *interpersonal*, dalam hal ini petugas mampu berkomunikasi dengan Pasien.

Pasien mempunyai hak untuk memperoleh informasi mengenai tata tertib dan pengaturan yang berlaku di fasilitas pelayanan termasuk puskesmas dan memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi serta memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional. Pasien adalah orang sakit yang membutuhkan bantuan dokter untuk menyembuhkan suatu penyakit. (Fadly, 2018).

Suatu tindakan medis yang diberikan oleh dokter dapat disepakati apabila Pasien yang membutuhkan tindakan medis menyetujui atau pun menolak perawatan yang direkomendasikan oleh dokter. Otonomi Pasien menjadi bagian penting dalam menjaga martabat manusia dan kepatuhan hukum di sektor kesehatan. Ini adalah hak untuk otonomi Pasien sebagai bentuk kebebasan dalam menangani kondisi penyakit pasien (Pujiyono, 2022).

Dalam sebuah otonomi, terdapat beberapa elemen penting yang menjadi prinsip otonomi Pasien, seperti seseorang dengan pemahaman dan pengetahuann yang memadai mempunyai hak secara bebas untuk mengambil keputusan tindakan medis. Sedangkan keputusan tersebut diambil tanpa campur tangan dan paksaan dari siapa pun. Sementara itu, prinsip otonomi Pasien yang berkaitan dengan kemampuan Pasien dalam mengambil keputusan medis dapat memperoleh hak secara bebas atas keputusan tersebut. Kemampuan tersebut adalah pedoman yang mengatur hukum kehendak. Konsep ini sejalan dengan konsep kompetensi, mengikuti persetujuan manual dari langkah -langkah medis oleh Dewan Medis Indonesia. Menurut persetujuan manual dari langkah -langkah medis, ia mampu memperoleh, memahami, menganalisis, dan menggunakan informasi untuk membuat persetujuan atau penolakan terhadap tindakan medis atau gigi (Umam, 2022).

Dalam lingkup profesi hukum dan kedokteran, telah muncul sebuah norma yang dapat melindungi masyarakat sebagai seorang Pasien yang memperoleh layanan kesehatan dan didasarkan atas informasi yang disampaikan oleh dokter di fasilitas pelayanan. Sehingga, dalam upaya penyembuhan kesehatan harus didasari persetujuan dari Pasien atas informasi yang telah disampaikan dokter dalam bentuk *Informed consent*. (Dzulhizza et al., 2024).

Bentuk dan isi dari sebuah formulir *Informed consent* di fasilitas pelayanan kesehatan bermacam-macam. Namun, secara umum telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 290 MenKes/Per/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran Pasal 7 ayat (3) bahwa Persetujuan tindakan kedokteran sekurang-kurangnya mencakup diagnosis dan tata cara tindakan kedokteran, tujuan tindakan kedokteran yang dilakukan, alternatif tindakan lain dan risikonya, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, prognosis terhadap tindakan yang dilakukan, serta perkiraan pembiayaan (Kemenkes RI, 2008).

Untuk mencapai kesehatan yang baik, perlu adanya bukti nyata dari pemerintah dan masyarakat dalam upaya menerapkan pola hidup sehat dan patuh terhadap aturan untuk meminimalisir kecelakaan. Hal ini merupakan salah satu unsur kesejahteraan sebagai wujud Hak Asasi Manusia (HAM) yang harus diterapkan oleh berbagai unsur pemerintahan dan masyarakat. Atas dasar inilah, seorang Pasien memiliki dorongan untuk memberikan persetujuan tindakan medis/*Informed consent*. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Pasal 293 ayat (1) tentang Kesehatan menjelaskan bahwa sebelum melakukan tindakan medis, maka harus didapatkan persetujuan tindakan medis (Presiden, 2023).

Persetujuan tindakan medis atau biasa disebut *Informed consent* dapat diserahkan secara tersirat (*implied consent*) yang berlaku dalam kondisi normal dan keadaan gawat darurat. Selain itu, juga dapat dinyatakan secara tertulis (*express consent*). *Informed consent* dapat memberikan ruang seorang Pasien untuk mendapatkan hak dan otonomi Pasien dalam menetapkan, memperoleh, atau bahkan tidak menerima tindakan medis yang dokter sarankan. Selain itu, Pasien juga bisa menggunakan keduanya sebagai acuan pada saat dokter mengambil tindakan di luar persetujuan atau penolakan dalam formulir *Informed consent*. Hal ini bermaksud untuk memberi dokter rasa aman selama proses tindakan medis dilakukan. Jika dokter digugat oleh Pasien, maka dokter dapat menggunakan deklarasi persetujuan di hadapan hukum. Ini tidak berarti bahwa *Informed consent* akan membebaskan dokter dari gugatan tersebut. Karena jika seorang dokter lalai dalam melakukan tindakan medis, maka ia harus bertanggung jawab atas perbuatannya di hadapan hukum (Febri, 2022).

Proses komunikasi yang tidak efektif akan menyebabkan terjadinya kesalahpahaman antara dokter dengan Pasien. Sehingga dapat berdampak negatif dan mengakibatkan kegagalan medis. Hal tersebut juga dapat menjadi penyebab adanya keluhan yang dirasakan Pasien atas dugaan pelanggaran malapraktik, walaupun dokter melakukan pelayanan sesuai dengan standar layanan yang berlaku, kode etik profesi, maupun prosedur operasional (Novrika, 2023).

Salah satu contoh di Puskesmas Pupuan Kabupaten Tabanan mencuat kasus akibat kurangnya komunikasi *interpersonal*, di mana seorang Pasien meninggal dunia setelah mendapatkan tindakan anestesi (pembiusan) ketika akan melakukan operasi *lipoma* (jaringan lemak di bawah kulit) yang terletak di kepala Pasien, secara resmi dinyatakan sebagai Pasien yang mengalami reaksi *Anaphilactic* karena ketidakjujuran Pasien ketika proses wawancara dengan dokter yang mengambil tindakan pembedahan tersebut. Padahal, Pasien sudah menyetujui untuk dilakukan

tindakan tersebut dengan *Informed consent* yang disampaikan oleh dokter melalui wawancara dan sudah dicap jempol oleh Pasien (Tribune, 2022).

Kasus di atas menjelaskan bahwa komunikasi *interpersonal* antara dokter dengan Pasien sangat penting dilakukan, selain untuk menjaga citra fasilitas pelayanan dalam menjalin hubungan baik dengan Pasien, juga sebagai salah satu upaya dalam keselamatan Pasien. Sehingga, baik komunikator maupun komunikan harus memberikan informasi sejujurnya. Ini menjadi bukti bahwa penggunaan formulir *Informed consent* dapat menjadi acuan dasar hukum apabila terjadi kesalahpahaman antara tenaga medis dengan Pasien. Karena pada dasarnya *Informed consent* harus benar-benar dipahami oleh Pasien dalam tindakan medis yang akan diterimanya.

Beberapa kasus saat dokter memberikan informasi, seringkali menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan dengan cara yang sulit dipahami oleh Pasien tanpa latar belakang medis atau kurangnya pemahaman dalam dunia medis. Hal ini menyebabkan kesenjangan informasi antara dokter dan Pasien, mengurangi kemampuan pasien untuk memungkinkan persetujuan berdasarkan pemahaman yang mendalam tentang kondisi dan langkah-langkah medis yang akan dilakukan (Yusuf, 2024).

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan pertama yang di dalamnya terdapat pelayanan yang membutuhkan sebuah tindakan, baik tindakan kecil seperti *Filling* atau tambal gigi yang hanya membutuhkan komunikasi secara lisan maupun tindakan *odontektomi* atau pencabutan gigi yang harus memerlukan *Informed consent* untuk persetujuan tindakan medis. Puskesmas Puspahiang menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang dalam proses pelayanan tindakan Pasien menggunakan formulir *Informed consent* sebagai media penunjang dalam persetujuan tindakan dokter terhadap Pasien. Di Puskesmas Puspahiang tidak hanya tentang pelayanan preventif dan promotif saja, tetapi juga terdapat pelayanan kuratif. Pelayanan kuratif di Puskesmas salah satunya adalah

pelayanan di Poli Gigi. Di mana terdapat tindakan medis yang memerlukan formulir *Informed consent* untuk persetujuan tindakan medis yang mendukung otonomi Pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Puskesmas Puspahiang, penerapan terkait komunikasi *interpersonal* dalam menggunakan Formulir *Informed consent* sebagai penunjang tindakan medis hanya dilakukan di Poli gigi dengan tindakan pencabutan gigi saja, karena pencabutan gigi merupakan salah satu tindakan medis yang berisiko tinggi. Sedangkan untuk tindakan lain, kebijakan di puskesmas tidak menggunakan *Informed consent* sebagai upaya efektivitas dan efisiensi waktu pelayanan, sehingga cukup hanya melalui komunikasi lisan.

Sebelum pelayanan puskesmas beralih menggunakan e-Puskesmas, Formulir *Informed consent* untuk tindakan yang berisiko, diberlakukan sesuai SPO yang ada. Karena itu merupakan salah satu prosedur mutu pelayanan yang seharusnya diterapkan. Namun, berhubungan dengan efektivitas dan efisiensi waktu pelayanan yang harus cepat, maka untuk mendapatkan persetujuan Pasien melalui Formulir *Informed consent* yang harus ditanda tangani, perlu dilakukan *print out* Formulir *Informed consent* yang ada di dalam e-Puskesmas dan hasilnya harus discan untuk dimasukkan lagi ke dalam e-Puskesmas tersebut. Ini memerlukan waktu yang cukup lama, sehingga menjadi sebuah alasan tidak diberlakukannya Formulir *Informed consent* untuk tindakan medis lain.

Berkaitan dengan uraian latar belakang, di mana pada pelayanan Poli Gigi akan diteliti terkait penerapan komunikasi *interpersonal* pada pelaksanaan pemberian *Informed consent* dalam mendukung otonomi pasien. Karena penggunaan komunikasi *interpersonal* pada pelaksanaan pemberian *Informed consent* yang baik, menjadi kunci penting dalam mendukung otonomi Pasien. Sehingga dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi Puskesmas Puspahiang terkait pentingnya komunikasi *interpersonal* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap keputusan Pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan rumusan masalah yaitu “Bagaimana Kualitatif Deskriptif Komunikasi *Interpersonal* pada Pelaksanaan Pemberian *Informed Consent* dalam Mendukung Otonomi Pasien di Puskesmas Puspahiang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitatif deskriptif mengenai penerapan komunikasi *interpersonal* pada pelaksanaan pemberian *Informed consent* dalam mendukung otonomi Pasien di Puskesmas Puspahiang.

2. Tujuan Khusus

Adapun untuk tujuan khususnya adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan penerapan komunikasi *interpersonal* pada pelaksanaan pemberian *Informed consent* antara praktisi dengan Pasien;
- b. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi *interpersonal*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktisi

a. Bagi Puskesmas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang pentingnya penerapan komunikasi *interpersonal* dalam mewujudkan otonomi Pasien dengan menggunakan *Informed consent* di Puskesmas Puspahiang.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan studi penelitian bagi mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan, serta dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya terkait kualitatif deskriptif komunikasi *interpersonal* pada pelaksanaan pemberian *Informed consent* dalam mendukung otonomi Pasien di Puskesmas.

c. Bagi Peneliti

- 1) Mengembangkan Ilmu pengetahuan di bidang komunikasi *interpersonal*;
- 2) Menerapkan ilmu pengetahuan peneliti yang didapatkan selama kuliah sebagai langkah dalam membandingkan ilmu secara teoritis dan yang terjadi di lapangan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk mengetahui pentingnya penerapan komunikasi *interpersonal* dalam pelaksanaan *Informed consent* untuk mendukung otonomi Pasien di Puskesmas Puspahiang.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan	Perbedaan
Ilona	Korelasi	Membahas tentang	1. Tempat
Vicenovie	Komunikasi	komunikasi	penelitian
Oisina, dan	<i>Interpersonal</i>	<i>interpersonal</i>	sebelumnya
Ivonne Ruth	Efektif dan		dilaksanakan
Vitamaya	Kualitas		di Rumah
Osidhi	Layanan Tim		Sakit Claudia
(Vitamaya,	Medis terhadap		Bagan Batu,
2018)	Kepuasan		Riau.
	Pasien		Sedangkan
			tempat
			penelitian
			sekarang
			dilakukan di
			Puskesmas
			Puspahiang;
			2. Penelitian ini
			menggunakan
			metode
			kuantitatif
			dengan
			desain
			deskriptif.
			Sedangkan
			penelitian
			sekarang
			menggunakan
			metode

				penelitian kualitatif.
Reza Maulana Gunawan (R. M. Gunawan, 2022)	Tinjauan Kelengkapan Pengisian Formulir <i>Informed Consent</i> Pasien dengan Tindakan <i>Hecting</i> di Puskesmas Cisaruni Kabupaten Tasikmalaya	Membahas tentang Formulir <i>Informed Consent</i>		1. Tempat penelitian sebelumnya dilaksanakan di Puskesmas Cisaruni Kabupaten Tasikmalaya. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Puskesmas Puspahiang;
				2. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif.

Erni	Analisis Fungsi	1. Membahas	Tempat penelitian
Masruroh,	dan Peran	tentang	sebelumnya
Febri	<i>Informed</i>	<i>Informed</i>	dilaksanakan di
Maryani	<i>Consent</i>	<i>consent.</i>	Puskesmas Pejagoan
(Febri, 2022)	Terhadap	2. Menggunakan	Kebumen.
	Tindakan Medis	metode	Sedangkan penelitian
	Poli Jiwa di	observasi dan	sekarang dilakukan
	Puskesmas	wawancara	di Puskesmas
	Pejagoan		Puspahiang.
	Kebumen		
