

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan saat ini sangatlah beragam, mulai dari klinik, puskesmas hingga rumah sakit. Rumah sakit adalah suatu sarana yang mengutamakan upaya penyembuhan, dan pemulihan kepada masyarakat. Masyarakat pergi ke rumah sakit dengan tujuan untuk berobat dan juga untuk menyembuhkan diri dari penyakitnya. Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien.

Rumah sakit sebagai sarana sosial yang berbentuk sebuah organisasi merupakan wadah masyarakat, tempat penyembuhan penyakit dengan hubungan yang bersifat timbal balik antara petugas medis dengan pasien. Dengan demikian artinya, rumah sakit dengan masyarakat terdapat hubungan yang tak terpisahkan, keduanya berhubungan saling memberi dan saling menerima.

Menurut UU No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan “kesehatan paripurna” adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Soekidjo, 2010: 154).

Pada suatu pelayanan medis diperlukan adanya komunikasi yang efektif antara petugas medis dan pasien. Oleh karena itu, petugas medis harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik terhadap sesama petugas medis, pasien dan keluarga pasien. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik tetapi juga dari sikap dan perilaku para petugas medis yang harus mencerminkan profesionalitas dan komitmen tinggi terhadap pasien.

Masalah kesehatan dan masalah penyakit tidak hanya bersumber dari kesalahan individu, keluarga saja, namun bisa juga kesalahan dari ketidak tahuan seseorang terhadap suatu penyakit ataupun karena kesalah pahaman atas informasi

kesehatan yang di terima. Terkadang seseorang sulit memahami informasi yang diterima karena penyampaian komunikasi yang terlalu berbelit atau pun bahasa yang digunakan terlalu sulit dicerna. Maka dari itu dalam suatu hubungan yang ada pada rumah sakit diperlukannya komunikasi untuk menyampaikan informasi untuk menghasilkan timbal balik antara petugas medis dan pasien. Komunikasi yang efektif sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalah pahaman atau tertukarnya informasi yang di berikan oleh petugas medis kepada pasiennya.

Komunikasi diperlukan dalam setiap penyampaian informasi kepada pasien. Komunikasi yang dilakukan oleh petugas medis dapat menghasilkan keputusan dan tindakan untuk memberikan pelayanan bagi pasien yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pasien. Keputusan yang di ambil oleh petugas medis dapat berupa keputusan dari dirinya sendiri maupun dari hasil diskusi yang telah dibicarakan oleh sesama petugas medis dan keluarga pasien. Komunikasi yang digunakan oleh petugas medis dapat berupa komunikasi verbal dan didukung oleh komunikasi non verbal. Komunikasi verbal sendiri merupakan komunikasi yang disampaikan langsung melalui lisan atau tulisan yang di perkuat dengan komunikasi nonverbal yang berupa sentuhan, gerakan tubuh, dan nada bicara. Petugas medis dapat menyampaikan informasinya melalui komunikasi yang dilakukan bersama pasien maupun keluarganya agar tidak terjadi tumpang tindihnya informasi.

Komunikasi yang di sampaikannya tersebut merupakan bentuk komunikasi kesehatan yang mencakup pemanfaatan jasa komunikasi untuk menyampikan pesan dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan upaya peningkatan dan pengelolaan kesehatan oleh petugas medis kepada pasien atau keluarganya. Selain itu, petugas medis juga dapat menggunakan komunikasi kesehatan sebagai sarana menyebarluaskan informasi tentang kesehatan kepada pasien atau keluarganya untuk menerapkan hidup sehat, menciptakan sadar kesehatan, dan memberikan motivasi pada pasien agar dapat hidup sehat yang menjadi tujuan utama komunikasi kesehatan. Komunikasi kesehatan memberi kontribusi dan menjadi bagian dari upaya pencegahan penyakit dan promosi kesehatan.

Komunikasi kesehatan melibatkan dokter, pasien, dan keluarga adalah komunikasi yang tidak dapat dihindari dalam kegiatan kesehatan atau klinikal.

Pasien datang berobat menyampaikan keluhannya, didengar, dan ditanggapi oleh dokter sebagai respon dari keluhan tersebut. Dokter memberikan diagnosa awal dan memberikan saran pengobatan yang perlu dilakukan, resiko apa saja yang akan terjadi jika pengobatan tersebut dilakukan atau tidak dilakukan. Setelah informasi diberikan, maka diharapkan adanya persetujuan dari pasien, dalam artian ijin dari pasien untuk dilakukannya tindakan medis oleh tenaga medis. “Setiap orang berhak menerima atau menolak sebagian atau seluruh tindakanpertolongan yang akan diberikan kepadanya setelah menerima dan memahami informasi mengenai tindakan tersebut secara lengkap” (Pasal 56 ayat 1 Undang-undang No. 36 tahun 2009). Persetujuan itulah yang disebut dengan *Informed Consent*.

Informed Consent adalah suatu proses yang menunjukkan komunikasi yang efektif antara dokter dengan pasien dan bertemunya pemikiran tentang apa yang akan atau apa yang tidak akan dilakukan. *Informed Consent* adalah persetujuan tindakan kedokteran yang diberikan oleh pasien atau keluarga pasien terdekatnya setelah mendapatkan penjelasan secara lengkap mengenai tindakan kedokteran yang akan dilakukan terhadap pasien tersebut.

Kemampuan dalam mengambil keputusan adalah hal yang sangat penting bagi pasien untuk menyelesaikan masalah kegawat-daruratan terutama yang berhubungan dengan kesehatan. Dalam konseling dengan pengambilan keputusan mutlak diambil oleh pasien, petugas medis hanya mampu membantu agar keputusan yang diambil pasien tepat melalui komunikasi yang efektif. Petugas medis yang tidak menunaikan hak pasien untuk memberikan *Informed Consent* yang jelas, dapat dikategorikan dalam pelanggaran hukum medis dan dapat menimbulkan gugatan dugaan malpraktek terhadap pasien.

Masalah yang sering terjadi selama ini adalah minimnya komunikasi antara dokter dengan pasien, akhirnya menimbulkan kesalahpahaman. Belakangan ini masalah malpraktek yang cenderung merugikan pasien semakin mendapat sorotan dari masyarakat dan media massa, seperti contoh : kasus di Jakarta, seorang perempuan diambil indung telur dari dalam tubuhnya tanpa sepengetahuannya. Peristiwa tersebut dialami pada tanggal 21 April 2015 sewaktu ia menjalani operasi pengangkatan kista di RS GrhaKedoya. Daimbilnya dua indung telur tersebut hanya berdasarkan dugaan dokter yang menyebutkan adanya deteksi

penyakit kanker. Pengangkatan indung telur tersebut dilakukan tanpa adanya persetujuan dari pasien (Tribun News, 2018).

Informasi tentang tindakan medis harus diberikan kepada pasien, baik diminta atau tidak oleh pasien tersebut. Kemudian pasien akan memutuskan untuk menyetujui tindakan tersebut atau tidak. Persetujuan tersebut dapat diberikan secara tertulis maupun lisan. Menurut pasal 3 ayat 1 Permenkes RI No. 290/MEN.KES/PER/III/2008 dinyatakan bahwa “setiap tindakan kedokteran yang mengandung resiko tinggi harus memperoleh persetujuan tertulis yang ditandatangani oleh yang berhak memberikan persetujuan”.

Informed Consent dilakukan secara lisan apabila tindakan tersebut tidak beresiko seperti pemberian suntikan obat, penggantian cairan infus, dan penunjang medis lainnya. Jika tindakan yang dilakukan beresiko maka *Informed Consent* harus diberikan secara tertulis dan ditandatangani oleh pasien atau keluarga pasien yang bertanggung jawab.

Pada hakekatnya *Informed Consent* bertujuan untuk melindungi pasien dari segala kemungkinan tindakan medis yang tidak disetujui atau tidak diijinkan oleh pasien atau keluarga pasien, sekaligus melindungi dokter (secara hukum) terhadap kemungkinan akibat yang tak terduga dalam pelayanan pasien.

Dari pemaparan diatas maka pentingnya komunikasi dalam penyampaian *Informed Consent* pada pasien di sebuah rumah sakit sangat dibutuhkan. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana “*Bentuk Komunikasi Informed Consent Pada Pelayanan Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif Penyampaian Informed Consent Pada Pasien di RSUD Padangan Kabupaten Bojonegoro)*”.

Rumah Sakit Umum Darah Padangan merupakan Rumah Sakit milik pemerintah Kabupaten Bojonegoro yang berada di Kecamatan Padangan tepat di sebelah barat Kabupaten Bojonegoro dimana lokasi ini sangat strategis berebatasan langsung dengan Provinsi Jawa Tengah. Karena Rumah Sakit ini tergolong rumah sakit baru yang berada di sebuah Kecamatan bukan sebuah kota maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian, yang memungkinkan belum banyaknya para peneliti melakukan penelitiannya di tempat tersebut dan termaksud dalam bidang komunikais kesehatan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat dijabarkan dari latar belakang diatas yaitu :

1. Bagaimana penyampaian *Informed Consent* kepada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Kabupaten Bojonegoro?
2. Bagaimana bentuk model komunikasi dan pesan komunikasi kesehatan yang di sampaikan oleh petugas medis kepada pasien dan keluarga pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Kabupaten Bojonegoro?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penyampaian *Informed Consent* kepada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Kabupaten Bojonegoro.
2. Untuk mengetahui Model Komunikasi dan bentuk pesan komunikasi kesehatan yang di sampaikan oleh petugas medis kepada pasien dan keluarga pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Kabupaten Bojonegoro

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi wawasan baru bagi penulisan diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan atau referensi karya ilmiah bagi seluruh Fakultas khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya terutama program studi Ilmu Komunikasi.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Kabupaten Bojonegoro khususnya dalam berkomunikasi. Dan dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui komunikasi kesehatan yang dijalankan oleh para medis di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Kabupaten Bojonegoro dalam menangani pasien yang sakit. Sehingga masyarakat dapat melihat komunikasi yang dijalankan oleh para petugas medis dalam menangani pasien.