



Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Formulir *Informed Consent* Rawat Inap di RSUD BaliMed Negara Bali

Ni Made Oktin Permata Sari*, Maya Weka Santi, Ervina Rachmawati, Sabran

Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember

*Correspondence: Ni Made Oktin Permata Sari
Email: dekoktin@gmail.com

Received: 18-12-2023
Accepted: 25-04-2024
Published: 08-08-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Formulir informed consent penting untuk diisi lengkap karena mempengaruhi mutu kualitas rekam medis dan pelayanan kesehatan. Rata-rata ketidaklengkapan pengisian informed consent di Rumah Sakit Umum BaliMed Negara Bali Bulan Januari-Juli 2022 sebesar 20,83%. Ketidaklengkapan pengisian informed consent mengakibatkan berkurangnya validitas alat bukti hukum dan utilitas rekam medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian informed consent pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum BaliMed Negara Bali. Jenis penelitian ini yaitu kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi, CARL, dan brainstorming. Subjek penelitian yaitu 3 dokter, 2 perawat rawat inap, 1 petugas assembling, kepala rekam medis dan sumber daya manusia. Objek penelitian adalah informed consent. Hasil penelitian menunjukkan faktor ability yaitu kurangnya pengetahuan dokter dan perawat, serta belum pernah diadakannya pelatihan pengisian informed consent. Motivation yaitu tidak adanya reward dan punishment bagi dokter dan perawat. Opportunity yaitu belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan job desc terkait kelengkapan formulir informed consent. Hasil prioritas masalah yaitu belum terdapat SOP, pelatihan, serta kurangnya pengetahuan dokter dan perawat terkait pengisian formulir informed consent. Upaya perbaikan masalah yaitu membuat, mensosialisasikan, dan memberikan SOP ke setiap poli, serta mengirimkan dokter dan perawat untuk mengikuti pelatihan atau seminar terkait pengisian informed consent.

Katakunci: Informed Consent, Ketidaklengkapan, Rumah Sakit Umum, Rawat Inap

Pendahuluan

Mutu dalam pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik yang salah satunya dapat terlihat dari segi pelayanan penyelenggaraan rekam medis [1]. Rekam medis yang komprehensif memberikan data yang tepat dan dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan, seperti menjadi bukti dalam konteks hukum, sumber informasi untuk keperluan penelitian dan pendidikan, serta sebagai alat untuk menganalisis dan mengevaluasi mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh rumah sakit [2]. Rekam medis yang lengkap adalah catatan medis yang telah diisi secara lengkap oleh dokter ataupun perawat dalam kurun waktu kurang dari 24 jam setelah pasien menerima perawatan. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 129 Tahun 2008 menjelaskan bahwasannya standar pelayanan minimal untuk kelengkapan pengisian rekam medis adalah 100% [3].

Rekam medis dinyatakan lengkap apabila sudah memenuhi indikator dalam kelengkapan pengisian, ketepatan dan kecepatan. Salah satu indikator kualitas penyelenggaraan rekam medis adalah kelengkapan pengisian formulir *informed consent*. *Informed consent* merupakan persetujuan atas tindakan kedokteran yang diberikan baik kepada pasien maupun keluarga pasien setelah mendapatkan penjelasan informasi secara lengkap tentang tindakan kedokteran dan kedokteran gigi yang akan dilakukan terhadap pasien [4]. *Informed consent* harus terisi lengkap, dibuat singkat dan informatif dalam memenuhi kebutuhan serta dapat menjelaskan tentang diagnosa pasien, tujuan tindakan kedokteran dilakukan, *probability* resiko, perkiraan biaya, prognosis terhadap tindakan yang dilakukan, serta tata cara tindakan kedokteran [5]. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan pada bulan Agustus 2022 di RSUD BaliMed Negara masih terdapat adanya data ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* rawat inap di setiap bulannya. Tabel 1 berikut merupakan data ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* rawat inap bulan Januari-Juli 2022 di RSUD BaliMed Negara :

Tabel 1. Data Ketidaklengkapan Pengisian Formulir *Informed Consent* Rawat Inap RSUD BaliMed Negara Bali Januari-Juli 2022

No	Bulan	Σ <i>Informed Consent</i> (Lengkap)	% Lengkap	Σ <i>Informed Consent</i> (Tidak Lengkap)	% Tidak lengkap
1	Januari	175	78,12%	50	22,32%
2	Februari	166	83,83%	32	16,16%
3	Maret	167	79,70%	42	20,09%
4	April	169	82,84%	35	17,15%
5	Mei	147	75,77%	47	24,22%
6	Juni	156	74,28%	48	22,85%
7	Juli	155	76,66%	35	23%
	Total	1.135	551,2%	289	145,79%
	Rata-	162	78,74%	41	20,83%
	Rata				

Sumber: Laporan Bulanan RSUD BaliMed Negara Bali, Tahun 2022

Tabel 1. menunjukkan bahwa pada bulan Januari sampai dengan Juli 2022 rata-rata ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* rawat inap sebesar 20,83%. Kelengkapan pengisian *informed consent* rawat inap bulan Januari-Juli 2022 hanya angka 78,74%. Terlihat pada tabel 1 tersebut, diketahui bahwa presentase ketidaklengkapan pengisian *informed consent* rawat inap di RSUD BaliMed Negara Bali mencapai angka tertinggi yang terjadi pada bulan Mei yaitu sebesar 24,22% dan persentase terendah terjadi pada bulan Februari yaitu sebesar 16,16%. Angka ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* rawat inap di RSUD BaliMed Negara Bali masih jauh dari target standar minimal kelengkapan pengisian rekam medis yaitu harus 100% [3].

Hasil wawancara pada studi pendahuluan Bulan Agustus 2022 dengan kepala rekam medis RSUD BaliMed Negara Bali, menyatakan bahwa ketidaklengkapan pengisian formulir

informed consent rawat inap diduga disebabkan karena belum adanya SOP formulir *informed consent* rawat inap sehingga memungkinkan banyak formulir *informed consent* rawat inap belum terisi dengan lengkap serta belum terdapatnya kewajiban mengisi lembar *informed consent* secara lengkap 100% pada rincian tugas dokter dan perawat. Selain itu, belum adanya baik *reward* atau *punishment* yang diberikan kepada dokter ataupun perekam medis sehingga memungkinkan dokter dan perekam medis mengabaikan kewajibannya dalam melakukan pengisian *informed consent* rawat inap. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa faktor terjadinya ketidaklengkapan *informed consent* pada kasus bedah di Rumah Sakit Marinir AL Cilandak disebabkan karena masih terdapatnya pemahaman yang kurang oleh dokter dan perawat terkait pengisian *informed consent*, serta belum diberlakukannya *reward* dan *punishment* sehingga kepatuhan dokter untuk kelengkapan *informed consent* masih kurang [6]. Hal ini juga didukung dengan kondisi yang terjadi di Klinik dr. M. Suherman Jember, ketidaklengkapan pengisian rekam medis rawat inap disebabkan belum adanya pelatihan terkait pengisian dokumen rekam medis [7]. Ketidaklengkapan panduan dan prosedur standar (SOP) terkait pengisian rekam medis juga dapat menjadi faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis. Kondisi ini menyebabkan kurangnya pedoman bagi petugas yang berhubungan dengan pengisian rekam medis, mengakibatkan kurangnya acuan yang jelas dalam proses pengisian rekam medis dan dapat menimbulkan persepsi yang berbeda terkait kelengkapan dokumen medis [2].

Ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* rawat inap di RSUD BaliMed Negara Bali dapat berpengaruh pada lemahnya alat bukti hukum pada sengketa medis dan menjadikannya belum sesuai nilai guna rekam medis. Penggunaan dan pengisian *informed consent* secara lengkap dan baik berpengaruh pada tingkat pelayanan dan legalitas bermutu tinggi. Kelengkapan pengisian formulir *informed consent* dapat didorong oleh kinerja petugas di mana formulir *informed consent* dapat menjadi salah satu alat komunikasi dan alat bukti yang valid dalam menunjang aspek hukum dalam pelayanan kesehatan [8]. Kinerja/prestasi kerja merupakan fungsi interaksi antara kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*) [9].

Berdasarkan konteks permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* rawat inap di RSUD BaliMed Negara Bali menggunakan teori Robbins dengan variabel yang terdiri atas faktor kemampuan (*ability*), faktor motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*). Analisis tersebut selanjutnya akan dilakukan penentuan prioritas berdasarkan metode CARL. Prioritas permasalahan akan dirumuskan upaya perbaikan masalah menggunakan *Brainstorming*.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Kualitatif merupakan desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, dimana dalam menjalankan penelitian ini telah dilakukan persetujuan etik dengan nomor : 751/PL17.4/PG/2023. Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif akan diterapkan untuk

menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* rawat inap di RSUD BaliMed Negara Bali menggunakan teori Robbins dengan variabel yang terdiri atas faktor motivasi (*motivation*), kesempatan (*opportunity*), kemampuan (*ability*), dan yang selanjutnya dilakukan proses prioritas masalah menggunakan CARL yang terdiri dari variabel *Capability* (ketersediaan sumber daya), *Accessibility* (kemudahan), *Readiness* (kesiapan sumber daya), dan *Leverage* (pengaruh) serta menentukan upaya penyelesaian dengan melakukan *brainstorming*.

Subjek Penelitian

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang yaitu terdiri dari 3 dokter, 2 perawat rawat inap, 1 petugas *assembling*, kepala rekam medis dan petugas bagian sumber daya manusia (SDM) sebagai informan pendukung yang bertugas sebagai penanggung jawab terhadap semua penyelenggaraan dan pelaksanaan kegiatan peningkatan mutu di rumah sakit.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan faktor *Ability* berupa pengetahuan, lama kerja, dan pelatihan; faktor *Motivation* berupa penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*); serta faktor *Opportunity* (kesempatan) yang meliputi *Standart Operational Procedure* (SOP) dan *Job Description*. Pengumpulan data dalam penelitian ini yakni dengan cara melakukan wawancara mendalam kepada informan penelitian, observasi terhadap ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* rawat inap dan ketersediaan *job description*, dokumentasi dilakukan menggunakan alat bantu kamera dan perekam suara, serta *brainstorming*. Waktu yang diperlukan dalam melakukan penelitian tentang ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* rawat inap di RSUD BaliMed Negara Bali dilaksanakan selamabulan November 2022 sampai dengan bulan Juli 2023.

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang terdiri dari proses pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*). Uji keabsahan/validitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber didapat melalui validasi informasi dari sumber yang beragam yaitu 3 dokter, 2 perawat rawat inap, 1 petugas *assembling*, kepala rekam medis dan petugas bagian sumber daya manusia (SDM). Triangulasi teknik yang dilakukan peneliti yaitu dengan cara membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Menganalisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Formulir *Informed Consent* Rawat Inap Berdasarkan Faktor Kemampuan (*Ability*)

Pengetahuan

Pengetahuan adalah produk dari pemahaman yang muncul setelah seseorang mengamati suatu objek khusus [10]. Pengetahuan dalam penelitian ini adalah pemahaman petugas terkait pengisian formulir *informed consent* rawat inap di RSUD BaliMed Negara Bali yang meliputi, definisi *informed consent* rawat inap, item-item pada formulir *informed consent* rawat inap, standar kelengkapan pengisian formulir *informed consent* rawat inap, dan dampak yang akan ditimbulkan jika formulir *informed consent* tidak diisi lengkap. Pengetahuan informan dalam penelitian ini dijelaskan melalui kutipan berikut:

“Suatu bentuk pernyataan dari pasien apakah bersedia untuk dilakukan suatu tindakan medis dan sudah mendapat penjelasan yang benar tentang tindakan yang akan berikan oleh petugas medis”

Informan 1, 2, dan 4

“Informed consent itu penyampaian informasi sebelum dilakukan tindakan kepada pasien”

Informan 3,4, dan 6

Hasil wawancara kepada 6 informan menunjukkan bahwa informan telah memahami definisi *informed consent*. Petugas RSUD BaliMed Negara Bali menyatakan *informed consent* merupakan bentuk penyampaian informasi/penjelasan dan pernyataan persetujuan atas tindakan medis yang akan dilakukan terhadap pasien. *Informed consent* adalah persetujuan untuk tindakan medis yang diberikan oleh pasien atau keluarganya setelah menerima penjelasan menyeluruh mengenai prosedur medis yang akan dilakukan pada pasien tersebut [11]. Persetujuan tersebut diajukan oleh pasien atau pihak keluarga setelah terlibat dalam suatu interaksi komunikasi dua arah yang seimbang. Peneliti juga menanyakan terkait item apa saja yang terdapat pada formulir *informed consent* dan didapatkan hasil sebagai berikut :

“Kalau untuk itemnya kurang tahu sih dik, saya ngga pernah merhatikan secara detail, jadinya saya hanya mengisi yang menurut saya penting diisi”

Informan 1,3,4 dan 5

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informan 1,3,4 dan 5 tidak mengetahui isian item-item yang tertera pada formulir *informed consent*. Namun kondisi ini berbanding terbalik dengan pengetahuan informan 2 dan 6, mereka menerangkan *informed consent* terdiri dari item identitas pasien, diagnosis, tindakan kedokteran, komplikasi/resiko, prognosis, alternatif dan resiko, serta tanda tangan baik penerima atau pemberi informasi. Pernyataan informan 2 dan 6 telah sesuai dengan hasil observasi peneliti dimana item tersebut meliputi, identitas pasien, pemberi informasi, penerima informasi, pemberi persetujuan/ penolakan, jenis informasi seperti (dasar diagnosis, diagnosis, rujukan, tindakan kedokteran, komplikasi/ resiko, prognosis, alternatif dan resiko, persiapan darah/produk darah, serta tanda tangan dokter), tanda tangan pasien/ keluarga pasien serta

petugas yang memberikan informasi. Adanya petugas yang memiliki pengetahuan yang kurang terkait item pada formulir *informed consent* dapat menjadi faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* rawat inap.

Pengetahuan informan penelitian mengenai standar kelengkapan isi *informed consent* menunjukkan tidak semua informan memahami standar yang ditetapkan, hanya informan 1, 2 dan 4 yang menyatakan standart kelengkapan formulir *informed consent* harus terisi 100%. Standart kelengkapan formulir *informed consent* setelah mendapatkan penjelasan yaitu 100% [3]. Pengetahuan petugas yang kurang terkait standart kelengkapan formulir *informed consent* dapat menjadi faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* rawat inap. Kurangnya pemahaman terhadap standar kelengkapan angka yang ditetapkan dalam proses pemberian *informed consent* dapat mengakibatkan kekurangan dalam pengisian *informed consent* [12]. Semua pihak yang terlibat dalam penyampaian informasi telah memahami konsekuensi yang dapat terjadi akibat ketidaklengkapan dalam pengisian. Beberapa dampak yang mungkin timbul melibatkan penurunan mutu rekam medis, yang dapat berpengaruh pada evaluasi akreditasi rumah sakit, jaminan hukum dalam asuransi, dan hambatan proses klaim BPJS karena berkas rekam medis yang tidak terisi lengkap [13].

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara di atas kepada informan dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa pengetahuan informan masih kurang mengenai standart pengisian dan item apa saja yang terdapat pada formulir formulir *informed consent* rawat inap. Oleh karena itu pengetahuan termasuk sebagai faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* di RSUD BaliMed Negara Bali. Kurangnya pengetahuan petugas dapat berkaitan dengan kinerja petugas dalam mengisi formulir *informed consent* sehingga menjadikan rekam medis rawat inap menjadi tidak lengkap. Sebaiknya Rumah Sakit BaliMed Negara Bali mengadakan pelatihan dan sosialisasi mengenai rekam medis terutama formulir *informed consent*. Petugas yang memiliki pengetahuan kurang dapat ditingkatkan dengan mengikuti pelatihan dan sosialisasi terutama terkait dengan topik formulir *informed consent* [14].

Lama Kerja

Suatu kurun waktu atau lamanya tenaga kerja itu bekerja di suatu tempat seperti fasilitas pelayanan disebut lama kerja [7]. Lama kerja dalam penelitian ini lebih mengacu kepada lamanya kerja perawat rawat inap dan dokter yang telah bekerja dalam mengisi formulir *informed consent* di RSUD BaliMed Negara Bali. Semakin lama petugas bekerja maka semakin banyak pengalaman yang didapat mengenai pengisian formulir *informed consent*. Berikut merupakan tabel 2 lama kerja informan yang peneliti dapatkan :

Tabel 2. Data Masa Kerja Informan di RSUD BaliMed Negara Bali 2023

No	Nama	Jabatan	Lama Kerja
1.	Informan 1	Dokter Spesialis Tetap	5 Tahun
2.	Informan 2	Dokter IGD	4 Tahun
3.	Informan 3	Dokter Umum Poliklinik	4 Tahun

4.	Informan 4	Perawat Rawat Inap	5 Tahun
5.	Informan 5	Perawat Rawat Inap	3 Tahun
6.	Informan 6	Petugas Rekam Medis (Assembling)	3 Tahun
7.	Informan 7	Kepala Rekam Medis	5 Tahun
8.	Informan 8	Kasubdiv SDM dan Diklat	6 Tahun

Sumber: Data sekunder data kepegawaian RSUD BaliMed Negara Bali, 2023

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa seluruh petugas di RSUD BaliMed Negara Bali yang menjadi informan dalam penelitian ini telah bekerja lebih dari 3 tahun dan dapat dikategorikan sebagai lama kerja kategori lama., Lama bekerja merujuk pada periode waktu atau durasi ketika seseorang melakukan aktivitas kerja di suatu lokasi atau tempat tertentu. Lama kerja dikategorikan menjadi dua meliputi kategori baru yaitu < 3 tahun dan kategori lama dengan masa kerja \geq 3 tahun [14]. Pengalaman seseorang dalam menguasai tugasnya dapat tercermin dari lamanya ia bekerja di bidang tersebut. Peneliti selanjutnya juga menanyakan terkait pengaruh lama kerja terhadap kelengkapan pengisian formulir *informed consent*, didapatkan hasil wawancara seperti di bawah ini :

“Pengaruh sih dik, kalau semakin lama kan petugas jadi semakin tahu prosedur pengisian informed consent seperti apa dan cara menjelaskannya juga seperti apa ke pihak pasien. Semakin lama disini maka komunikasi dengan pasien semakin mudah.”

Informan 3

“Pengaruh sih dik, kalau semakin lama kan petugas jadi semakin tahu prosedur pengisian informed consent seperti apa dan cara menjelaskannya juga seperti apa ke pihak pasien”

Informan 4

Hasil wawancara dengan informan didapatkan pernyataan petugas dimana lama kerja berpengaruh terhadap banyaknya pengalaman dan perkembangan ilmu yang didapatkan oleh petugas selama bekerja. Selain itu, juga berpengaruh terhadap pemahaman petugas terhadap prosedur pengisian formulir *informed consent* dan cara berkomunikasi kepada pihak pasien. Semakin lama petugas bekerja di RSUD BaliMed Negara Bali, maka akan lebih tahu mengenai kesehariannya dalam kaitannya mengenai pengisian formulir *informed consent* secara lengkap. Masa kerja yang semakin lama membuat pengalaman yang diperoleh individu tersebut semakin banyak yang dapat berguna dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya agar tujuan organisasi tercapai [15].

Seseorang yang bekerja semakin lama dalam suatu organisasi maka semakin besar produktivitas dan kemampuannya untuk melakukan tugas yang dipercayakan kepadanya karena ia semakin berpengalaman. Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan yang menjelaskan bahwa semakin lama seseorang bekerja pada suatu organisasi maka akan semakin berwawasan dan berpengalaman orang tersebut sehingga kecakapan kerjanya semakin baik [16]. Berdasarkan pembahasan variabel lama kerja dapat disimpulkan rata-rata lama kerja informan di RSUD BaliMed Negara Bali termasuk kedalam kategori lama, sehingga dapat diartikan informan telah memiliki banyak pengalaman dalam pengisian

rekam medis termasuk pada formulir *informed consent*. Oleh karena itu, lama kerja tidak termasuk sebagai faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* di RSU BaliMed Negara.

Pelatihan

Pelatihan merupakan suatu aktivitas yang bertujuan meningkatkan keterampilan kerja individu dan juga bermanfaat guna menunjang para pekerja dalam memahami pengetahuan praktis serta mengaplikasikannya untuk meningkatkan kecakapan, keterampilan, sikap dan kecakapan yang diperlukan instansi sebagai upaya mencapai target atau sasaran. Pelatihan adalah upaya untuk meningkatkan kinerja atau prestasi seorang karyawan dalam tugas tertentu yang menjadi tanggung jawabnya [17]. Pelatihan yang dijelaskan dalam penelitian ini mencakup aktivitas yang bertujuan untuk meningkatkan atau mengembangkan keterampilan perawat, petugas rekam medis, dan dokter terkait dengan kesempurnaan pengisian formulir persetujuan informasi rawat inap RSU BaliMed Negara Bali. Hasil penelitian mengenai pelatihan dijabarkan melalui pernyataan informan berikut:

“Tidak pernah ada dik”
Informan 1,2,3,4,5, dan 6

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, didapatkan yaitu semua informan belum memiliki pengalaman mengikuti pelatihan yang relevan terhadap pengisian kelengkapan formulir *informed consent*. Kegiatan pelatihan sangat penting untuk dilakukan karena produktivitas, pengalaman serta pengetahuan dari seseorang akan meningkat apabila mengikuti pelatihan. Salah satu keterampilan pendukung dalam bidang rekam medis adalah memberikan pelatihan kepada personel yang terlibat [18]. Pelatihan pengisian *informed consent* dinilai sangat penting diberikan kepada tenaga medis guna menunjang mutu pelayanan khususnya rekam medis [14]. Kemampuan tenaga medis dalam mengisi *informed consent* dapat ditingkatkan dengan memberikan pelatihan atau *workshop* secara berkala [19]. Belum adanya pelatihan terkait pengisian dokumen rekam medis menyebabkan kekurangan dalam pengisian rekam medis, termasuk lembar *informed consent* [4]. Peneliti juga menanyakan kepada informan mengenai pentingnya pelatihan pengisian *informed consent* di RSU BaliMed Negara Bali :

“Perlu pelatihan tersendiri sih dik untuk menunjang kelengkapan pengisian.”

Informan 1

“Pelatihan perlu untuk diadakan, agar petugas lebih paham mengenai tata cara pengisian informed consent yang baik dan benar”

Informan 4 dan 6

Hasil wawancara kepada seluruh informan menganggap bahwa pelatihan sangat perlu untuk dilakukan. Pelatihan perlu dilakukan agar petugas lebih paham mengenai tata

cara pengisian *informed consent* yang benar dan baik serta menunjang kelengkapan pengisian *informed consent* di RSUD BaliMed Negara Bali. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu dimana keikutsertaan petugas dalam pelatihan atau seminar dapat meningkatkan kompetensi yang dimiliki pada setiap masing-masing profesi untuk menghasilkan suatu kinerja yang lebih maksimal. Pelatihan pekerja memiliki dampak positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja dan pengetahuan petugas [20].

Berdasarkan informasi yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa belum pernah dilakukan pelatihan pada petugas yang mengisi *informed consent* di RSUD BaliMed Negara Bali. Oleh karena itu pelatihan termasuk sebagai faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *informed consent* di RSUD BaliMed Negara Bali. Staf yang belum pernah menerima pelatihan tentang cara mengisi *informed consent* berpotensi menyebabkan kurangnya pemahaman dan keterampilan dalam melaksanakan proses pengisian *informed consent*. Menyikapi adanya masalah ketidaklengkapan pengisian *informed consent* di RSUD BaliMed Negara Bali sebaiknya Rumah Sakit mengadakan pelatihan yang terkait dengan keutuhan pengisian *informed consent* yang tujuannya untuk menambah pengetahuan dan keterampilan petugas. Pelatihan rekam medis dapat meningkatkan kinerja proses pemberian *informed consent*, karena dalam pelatihan tersebut peserta akan mendapatkan pengetahuan tentang prinsip-prinsip dasar pelaksanaan rekam medis dan dapat menjalankannya dengan tepat sesuai dengan pedoman yang berlaku [12].

Menganalisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Formulir *Informed Consent* Rawat Inap Berdasarkan Faktor Motivasi (*Motivation*)

Penghargaan (*Reward*)

Reward merupakan bentuk pengakuan atau imbalan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada karyawan yang telah mencapai atau menunjukkan kinerja sesuai dengan harapan perusahaan [21]. *Reward* yang dibahas dalam penelitian ini adalah bentuk penghargaan yang diberikan terhadap prestasi kerja dokter, perawat, dan petugas *assembling* dalam melengkapi pengisian formulir *informed consent* rawat inap. Dari hasil interaksi wawancara bersama informan mengenai *reward* diketahui yakni belum terdapat *reward* yang diberikan kepada petugas karena telah melakukan pekerjaan dengan baik dan benar:

“Kalau untuk reward itu sih ngga pernah ada ya dik”

Informan 1,2,3,4,5, dan 6

“Kalau reward, berupa sertifikat atau pujian dan lain-lain itu belum pernah sih dapet, paling nanti itu masuk ke penilaian kinerja secara umum aja yang ditingkatkan kalau semisalkan mereka melakukan pekerjaannya dengan baik”

Informan 7

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa di RSUD BaliMed belum terdapat adanya *reward* berupa sertifikat atau belum adanya pujian secara langsung dari atasan maupun

petugas rekam medis kepada petugas ketika melakukan pekerjaan dengan baik dalam mengisi formulir *informed consent* rawat inap secara lengkap. Adanya pemberian penghargaan dapat menambah motivasi petugas dalam menjalankan tugasnya, yang pada akhirnya mendorong perubahan positif dalam perilaku mereka. Penghargaan dapat berwujud dalam bentuk finansial seperti uang atau barang, serta dalam bentuk non-materiil seperti piagam atau sertifikat serta sekedar sanjungan. Peneliti juga menanyakan terkait pengaruh adanya *reward* [5]. Peneliti juga menanyakan terkait pengaruh adanya *reward* terhadap kinerja petugas dalam melengkapi form *informed consent* :

“Menurut saya sih berpengaruh ya, jadinya mengacu agar membuat kita semangat bekerja jadinya kalau misalkan ngga ada reward gitu kan jadinya mungkin aja bisa ngga semangat kerjanya”

Informan 2, 3, dan 4

Petugas mengutarakan bahwa pemberian *reward* sangat penting atau diperlukan bagi petugas yang telah melaksanakan proses pengisian kelengkapan formulir *informed consent* dengan baik dan benar untuk meningkatkan motivasi dan kinerja petugas. Pemberian *reward* sebagai bentuk pengakuan terhadap kepatuhan petugas saat melakukan pengisian pencatatan medis akan tercapai kepuasan kerja petugas [22]. Menurut petugas pemberian *reward* bisa diberikan berupa pujian, bonus, bingkisan, karyawan terbaik, atau promosi jabatan kepada petugas yang mengisi formulir *informed consent* dengan baik. Pemberian penghargaan bertujuan untuk memberikan motivasi kepada individu agar lebih aktif dalam melaksanakan tanggung jawabnya, didasari oleh keyakinan bahwa petugas akan lebih bekerja maksimal dengan adanya pemberian hadiah atas hasil pekerjaannya.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara kepada informan dapat disimpulkan bahwa RSUD BaliMed Negara Bali belum terdapat pemberian *reward* atau penghargaan sebagai balas jasa kepada petugas yang telah menjelaskan proses pengisian formulir *informed consent* rawat inap dengan lengkap dan baik. Belum adanya pemberian *reward* atau penghargaan tersebut menjadi salah satu alasan terjadinya ketidaklengkapan pengisian formulir *informed consent* rawat inap di RSUD BaliMed Negara Bali. Belum terdapatnya penghargaan/*reward* kepada petugas seperti dokter maupun perawat yang mengisi rekam medis dapat mengakibatkan ketidaklengkapan pengisian rekam medis [23]. Sebaiknya RSUD BaliMed Negara Bali mengadakan pemberian *reward* atau penghargaan kepada petugas yang telah melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan benar, hal tersebut dapat meningkatkan kinerja petugas dalam pengisian formulir *informed consent* rawat inap karena secara tidak langsung dapat memberikan dorongan untuk memperbaiki dan melaksanakan pengisian formulir *informed consent* dengan lengkap dan baik. Memberikan penghargaan atau *reward* kepada petugas yang bekerja dengan tekun dan yang telah menjalankan tugasnya secara optimal dalam mengisi kelengkapan formulir *informed consent* rawat inap dapat menciptakan semangat kerja dari dalam diri petugas [24].

Sanksi (*Punishment*)

Punishment merupakan sanksi yang diberikan untuk staf sebagai akibat dari pelanggaran terhadap peraturan yang sedang berlaku. [21]. *Punishment* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu *punishment* yang diberikan kepada perawat rawat inap dan dokter yang melakukan pencatatan formulir *informed consent* yang kurang sempurna. Namun, pada kondisi lapangan di RSUD BaliMed Negara Bali berdasarkan pernyataan informan didapatkan fakta bahwa masih belum terdapat *punishment* berupa teguran ataupun sanksi untuk petugas yang tidak mengisi *informed consent* secara lengkap. Tidak adanya *punishment* tersebut dapat mengakibatkan dokter atau petugas lain kurang patuh terhadap kelengkapan pengisian formulir *informed consent*. Belum diberlakukannya *punishment* membuat kepatuhan dokter masih kurang dalam melaksanakan tugasnya terkait dengan melengkapi *informed consent* [6]. Peneliti juga menanyakan kepada informan keterkaitan pengaruh *punishment* atau sanksi terhadap kelengkapan pengisian formulir *informed consent*:

“Kalau *punishment* seperti teguran atau sanksi ngga pernah ada sih dik.”

Informan 2, 3, 4, 5, dan 6

“Sangat berpengaruh dik, karna formulir *informed consent* itu harus lengkap jadi kalau ada hukuman itu kan petugas inget untuk melengkapi.”

Informan 5 dan 6

Pemberian *punishment* sangat dibutuhkan oleh petugas RSUD BaliMed Negara Bali untuk memberikan efek jera ketika petugas melakukan pelanggaran maupun tidak menjalankan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga petugas akan lebih teliti dan tertib dalam melakukan pengisian formulir *informed consent*. Petugas juga menyatakan adanya hukuman yakni ditegurnya petugas yang tidak melakukan pengisian formulir *informed consent* secara sempurna. Adanya pemberian *punishment* (hukuman) berupa teguran dapat meningkatkan kinerja petugas dalam melakukan pengisian formulir *informed consent*. Sehingga, akan lebih baik jika terdapat kebijakan dari pimpinan mengenai sanksi seperti teguran, agar petugas merasa bertanggung jawab dalam melakukan pengisian rekam medis secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa belum terdapat pemberian *punishment* bagi petugas yang tidak mengisi formulir *informed consent* secara lengkap. Oleh karena itu, *punishment* termasuk sebagai faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *informed consent* di RSUD BaliMed Negara Bali. Tidak adanya *punishment* membuat petugas kesehatan sering mengabaikan suatu bentuk tanggungjawab dan kewajibannya dalam pengisian formulir pada rekam medis [24]. Sebaiknya RSUD BaliMed Negara Bali perlu menerapkan pemberian *punishment* untuk dapat membuat efek jera dan memberi pelajaran yang dapat meningkatkan kinerja juga lebih baik dalam melakukan pengisian formulir *informed consent*. Pemberian *punishment* dapat diberikan berupa teguran kepada petugas yang tidak mengisi formulir *informed consent*. Pemberian teguran dapat digunakan

sebagai sarana untuk menyampaikan kritik atau ketidakpuasan terhadap kinerja petugas, baik secara tertulis maupun lisan agar petugas segera melengkapi *informed consent* [12].

Menganalisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Formulir *Informed Consent* Rawat Inap Berdasarkan Faktor Kesempatan (*Opportunity*)

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu prosedur atau langkah-langkah kerja yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu yang dalam hal ini adalah terkait pengisian formulir *informed consent* rawat inap di RSUD BaliMed Negara Bali. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa di RSUD BaliMed Negara Bali belum memiliki SOP mengenai pengisian formulir *informed consent* rawat inap. Ini juga didukung oleh hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap ketersediaan SOP pada RSUD BaliMed Negara Bali dan hasilnya adalah belum adanya SOP pengisian formulir *informed consent* rawat inap. Tidak adanya SOP pengisian formulir *informed consent* dapat menyebabkan petugas menjalankan tugasnya tanpa mengikuti pedoman atau peraturan atau ketentuan, sehingga petugas mengesampingkan hal-hal yang seharusnya dilengkapi dan diisi mengenai formulir *informed consent*. Ketidaklengkapan pengisian rekam medis disebabkan oleh ketiadaan kebijakan dan panduan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pengisian rekam medis. Keadaan ini mengakibatkan kurangnya pedoman bagi petugas yang berkaitan, yang pada gilirannya menciptakan pemahaman yang beragam tentang pengisian kelengkapan [2]. Pentingnya keberadaan SOP menurut informan penelitian dijelaskan sebagai berikut :

“Ya penting dik, kalua ada SOP kan enak kerjanya sesuai dengan prosedurnya jadinya kan tidak ngasal”

Informan 1,3,6, dan 7

Petugas RSUD BaliMed Negara Bali mengutarakan bahwa ketersediaan SOP sangat berperan penting agar pelaksana tugas memahami prosedur pekerjaan yang dilakukannya. Standar Operasional Prosedur (SOP) pengisian rekam medis memiliki peran yang sangat vital bagi fasilitas kesehatan karena Standar Operasional Prosedur (SOP) pengisian rekam medis dapat menjadi pedoman untuk menjalankan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan kriteria penilaian kinerja instansi pemerintah, berdasarkan indikator-indikator yang terdapat di Rumah Sakit [25]. Dari hasil wawancara dengan kepala rekam medis, diperoleh informasi yakni terdapat rencana untuk pengadaan dan penerapan SOP tentang kelengkapan pengisian formulir *informed consent*. SOP perlu dibentuk untuk mengetahui langkah-langkah yang perlu diikuti dalam melakukan pencatatan rekam medis oleh petugas terkait pengisian pada formulir *informed consent* yang baik dan benar di RSUD BaliMed Negara Bali. Hal ini didukung oleh Keputusan Direktur Jenderal YANMED No. 78 Tahun 1991, pelaksanaan rekam medis di Fasilitas Kesehatan, Direktur atau Kepala fasilitas

kesehatan wajib menetapkan tata kerja untuk penyelenggaraan rekam medis di fasilitas kesehatan yang bersangkutan.

Dengan merujuk kepada temuan dari wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa di RSUD BaliMed Negara Bali belum tersedianya SOP pengisian formulir *informed consent*. Belum tersedianya SOP termasuk sebagai alasan yang menyebabkan ketidaklengkapan dalam pengisian formulir *informed consent* di RSUD BaliMed Negara Bali. Ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengakibatkan petugas tidak memiliki panduan dalam melaksanakan pengisian berkas rekam medis, yang dapat menyebabkan variasi pemahaman terkait kelengkapan berkas rekam medis [23]. Oleh karena itu sebaiknya RSUD BaliMed Negara Bali perlu melakukan pembuatan SOP terkait dengan pengisian formulir *informed consent* untuk membantu petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya dan dapat memberikan petunjuk kepada petugas tentang bagaimana cara mengisi formulir *informed consent* dengan lengkap dan benar mengikuti regulasi atau peraturan yang sah. Diperlukan adanya pembuatan SOP pencatatan rekam medis serta memaparkan hasil SOP tersebut ke unit-unit terkait untuk memastikan petugas memahami prosedur pengisian berkas rekam medis dan dapat menjalankan proses pengisian rekam medis dengan lancar [24].

Job Description

Job Description merupakan sebuah berkas rincian tugas, tanggung jawab, dan peran yang dibentuk dalam konteks jabatan dan memuat unsur-unsur krusial yang diperlukan jabatan tersebut [26]. Deskripsi pekerjaan adalah penjelasan tentang tugas jabatan yang mencakup hubungan kerja, persyaratan pekerjaan bagi petugas, dan rincian tugas, [5]. Dalam konteks penelitian ini, *job description* adalah dokumen tertulis yang menjelaskan secara rinci fungsi, tugas, serta tanggung jawab informan terkait pengisian *informed consent*. Dari hasil wawancara diketahui bahwa setiap jabatan petugas sudah memiliki *job description* masing-masing. Namun, di dalam *job description* tersebut tidak terdapat uraian tugas terkait pengisian formulir *informed consent*.

“Ada job descnya masing-masing dik, cuman kalau uraian tugas pengisian IC tidak ada dik”

Informan 1,2,3,4,5,6,7 dan 8

Job description berdampak terhadap pekerjaan petugas dimana dengan adanya *job description* petugas merasa terbantu karena pekerjaan yang dilakukan jelas. Ini konsisten dengan temuan dari penelitian terdahulu yang mengindikasikan bahwa *job description* membantu pekerjaan menjadi tertata dan jelas sehingga petugas lebih terarah dalam melakukan pekerjaannya [27]. Hasil dokumentasi yang didapatkan oleh peneliti juga mendukung pernyataan informan dimana telah terdapat *job description* untuk masing-masing jabatan petugas, tetapi belum terdapat uraian tugas pokok terkait pengisian formulir *informed consent* dan hanya terdapat uraian tugas pokok secara umum dokter dan perawat. Dampak yang akan terjadi jika tidak tersedianya uraian tugas yang spesifik dan

jelas yaitu dokter dan perawat tidak memahami tanggung jawab dan tugas yang perlu dijalankan terkait dengan pengisian *informed consent*. Adanya *job description*, informan menjadi tahu mengenai tugas dan tanggung jawab yang perlu dijalankan dalam jabatannya di suatu organisasi [5].

Hasil wawancara dan pengumpulan dokumen diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa di RSUD BaliMed Negara Bali sudah terdapat *job description* untuk dokter dan perawat, tetapi *job description* tersebut belum spesifik dikarenakan belum terdapat uraian tugas pokok terkait pengisian formulir *informed consent*. Oleh karena itu, *job description* termasuk sebagai faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *informed consent* di RSUD BaliMed Negara Bali. Sebaiknya RSUD BaliMed Negara Bali perlu memperbaiki *job description* dengan menambahkan uraian tugas pokok terkait dengan pengisian formulir *informed consent* pada *job description*. Adanya perbaikan *job description* tersebut dilakukan agar petugas mengetahui tugas dan tanggung jawab terkait pengisian *informed consent* yang harus dilakukannya menjadi jelas. Adanya *job description* yang jelas diperlukan untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab yang perlu diemban dan memberikan kejelasan serta standar tugas yang harus dipenuhi oleh seorang petugas yang menempati posisi tersebut [28].

Menentukan Prioritas Masalah dan Solusi Permasalahan Terkait Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Fomulir *Informed Consent* Rawat Inap di RSUD BaliMed Negara Bali

Pelaksanaan penentuan prioritas masalah dapat dilakukan untuk membantu proses pemecahan masalah suatu organisasi, hal ini dikarenakan organisasi tidak mungkin dapat menyelesaikan seluruh permasalahan dalam satu waktu karena keterbatasan sumber daya yang tersedia. Selain itu, terdapat keterkaitan antara satu isu dengan isu lainnya, sehingga tidak semua masalah perlu diatasi. [29]. Penetapan urutan kepentingan penyebab masalah terkait alasan ketidaklengkapan pengisian fomulir *informed consent* rawat inap di RSUD BaliMed Negara Bali dilaksanakan oleh seluruh informan dengan menggunakan metode CARL.

Metode (*Accessibility, Capability, Leverage, dan Readiness*) adalah suatu cara penentuan prioritas masalah yang dapat dipakai saat informasi yang ada merupakan data kualitatif atas kriteria tertentu. Metode ini dilakukan dengan menentukan skor dari kriteria *Readiness* (kesiapan), *Accessibility* (kemudahan), *Capability*(kemampuan), serta *Leverage* (pengungkit). Proses skoring dilaksanakan dengan memberi penilaian terhadap setiap faktor penyebab masalah berdasarkan kriteria skala nilai yang telah ditetapkan yakni 1-5. Untuk menentukan prioritas diperoleh dari skor keseluruhan yang diperoleh dari hasil perkalian dari kriteria yakni $C \times A \times R \times L$ [30]. Urutan prioritas masalah diperoleh sesuai dengan permasalahan yang memiliki nilai skor tertinggi hingga terendah. Ringkasan hasil penilaian skor (*Accessibility, Capability, Leverage, dan Readiness*) dari penyebab masalah ketidaklengkapan pencatatan fomulir *informed consent* rawat inap di RSUD BaliMed Negara Bali dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3 Hasil Skor Prioritas Masalah menggunakan CARL

Kode	Daftar Masalah	C	A	R	L	Total Nilai (CxAxRxL)	Ranking
A	Kurang pengetahuan petugas mengenai pengisian formulir <i>informed consent</i>	3.13	3.13	3.25	2.88	91.25	III
B	Belum pernah diadakannya pelatihan terkait pengisian formulir <i>informed consent</i>	3.13	3.13	3.38	3.13	103.00	II
C	Belum adanya <i>reward</i> bagi petugas yang menyelesaikan tugasnya dengan baik	2.38	2.88	2.63	2.38	42.90	VI
D	Tidak adanya pemberian <i>punishment</i> bagi petugas yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik	2.6	2.9	3.13	2.63	61.85	V
E	Belum tersedia SOP mengenai pengisian formulir <i>informed consent</i>	3.38	3.5	3.25	3.13	120.15	I
F	Belum terdapat <i>job description</i> (uraian tugas) pokok terkait pengisian formulir <i>informed consent</i>	3	2.9	2.75	2.75	65.79	IV

Sumber: Data Primer (RSU BaliMed Negara Bali, 2023)

Tabel 3 menunjukkan peringkat pertama prioritas masalah dengan hasil skor yaitu terletak pada permasalahan belum tersedianya SOP pengisian *informed consent*. Hasil peringkat skoring CARL di atas kemudian akan dilakukan pembahasan terkait solusi perbaikan atas alasan yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian fomulir *informed consent* rawat inap di RSU BaliMed Negara Bali menggunakan *brainstorming*. *Brainstorming* digunakan untuk mendiskusikan upaya perbaikan atas hasil prioritas masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Metode *brainstorming* membantu dalam merancang langkah-langkah kegiatan yang berkelanjutan. Langkah-langkah ini disusun dengan tujuan untuk mengatasi masalah melalui ide-ide atau saran yang diberikan oleh para peserta [31]. Upaya atau solusi perbaikan yang disepakati untuk menyelesaikan permasalahan ketidaklengkapan pengisian fomulir *informed consent* rawat inap di RSU BaliMed Negara Bali dijelaskan sebagai berikut:

- a. Membuat/menyusun, mensosialisasikan SOP pengisian formulir *informed consent* yang telah dibuat dan SOP yang telah dibuat unit rekam medis diberikan ke setiap poli agar petugas mengetahui adanya SOP mengenai kelengkapan pengisian formulir *informed consent*.
- b. Mengikutsertakan dokter dan perawat untuk mengikuti pelatihan tentang *informed consent*. Keikutsertaan petugas dalam pelatihan atau seminar dapat meningkatkan kompetensi yang dimiliki pada setiap masing-masing profesi untuk menghasilkan suatu kinerja yang lebih maksimal.
- c. Memperbaiki *job description* dengan menambahkan uraian tugas pokok dokter dan perawat terkait dengan pengisian formulir *informed consent* pada *job description*.
- d. Menerapkan pemberian *reward* dan *punishment* bagi dokter dan perawat atas kinerjanya dalam melaksanakan pengisian formulir *informed consent*.

Kesimpulan

Faktor yang menjadi alasan tidak lengkapnya pengisian formulir informed consent rawat inap di RSUD BaliMed Negara Bali berdasarkan variabel ability (kemampuan) yaitu kurangnya pengetahuan dokter dan perawat, serta belum pernah diadakannya pelatihan pengisian informed consent. Variabel motivation (motivasi) yaitu tidak adanya reward dan punishment bagi dokter dan perawat. Variabel opportunity (kesempatan) dikarenakan ketiadaan Standar Operasional Prosedur serta job desc terkait kelengkapan formulir informed consent. Prioritas utama masalah yang didapatkan yaitu belum tersedia SOP mengenai pengisian formulir informed consent. Upaya perbaikan masalah yaitu membuat, mensosialisasikan, dan memberikan SOP ke setiap poli, serta mengirimkan dokter dan perawat untuk mengikuti pelatihan atau seminar terkait pengisian informed consent..

Daftar Pustaka

- [1] C. Sanggamele, F. K. Kolibu, and F. R. R. Maramis, "Analisis Pengelolaan Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Manado," *Kesmas*, vol. 7, no. 4, 2018.
- [2] M. K. Wirajaya, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien pada Rumah Sakit di Indonesia," *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, vol. 7, no. 2, p. 165, 2019.
- [3] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2009 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta, Indonesia: Kemenkes RI, 2008.
- [4] A. D. Arimbi, I. Muflihatin, and N. Muna, "Analisis Kuantitatif Kelengkapan Pengisian Formulir Informed Consent Rumkital Dr. Ramelan Surabaya," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 2, no. 2, pp. 221–230, 2021, doi: 10.25047/j-remi.v2i2.2009.
- [5] I. A. Pratiwi, E. T. Ardianto, A. Deharja, and I. Muflihatin, "Analisis Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Informed Consent di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 3, no. 3, pp. 203–213, 2022, doi: 10.25047/j-remi.v3i3.2601.
- [6] H. Meyyulinar, "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Informed Consent pada Kasus Bedah di Rumah Sakit AL Marinir Cilandak," *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, vol. 3, no. 1, pp. 34–45, 2019.
- [7] A. D. Arimbi, S. J. Swari, N. Nuraini, I. Muflihatin, and G. Alfiansyah, "Analisis Faktor Kinerja Pengisian Dokumen Rekam Medis Rawat Inap Klinik dr. M. Suherman Jember," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 1, no. 2, pp. 52–60, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i2.2238.
- [8] A. Mufidah and K. Syntia, "Analisis Kelengkapan Pengisian Lembar Informed Consent untuk Menunjang Standar Akreditasi di Rumah Sakit TK. II Dr. Ak. Gani Palembang," *Jurnal Sosial Sains*, vol. 1, no. 9, pp. 1012–1021, 2021, doi: 10.36418/sosains.v1i9.198.

-
- [9] Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Indonesia: PT RajaGrafindo Persada, 2019.
- [10] K. D. Febriyani, "Analisis Faktor Penyebab Ketidاكلengkapan Ringkasan Masuk dan Keluar Rawat Inap di RS X," *Skripsi*, 2022.
- [11] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis*. Jakarta, Indonesia: Kemenkes RI, 2022.
- [12] R. A. Wijayanti and R. P. Amalia, "Analisis Faktor Penyebab Ketidاكلengkapan Informed Consent Bedah Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember," *Jurnal Kesehatan*, vol. 11, pp. 50–61, 2023.
- [13] D. Oktavia, Hardisman, and Erkardius, "Analisis Ketidاكلengkapan Pengisian Lembar Informed Consent Pasien Bedah di Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang," *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, vol. 8, no. 1, p. 24, 2020, doi: 10.33560/jmiki.v8i1.246.
- [14] N. Amalia, N. Nuraini, A. P. Wicaksono, and R. Prananingtias, "Analisis Penyebab Ketidاكلesuaian SPO Pengisian General Consent di Rumah Sakit Universitas Airlangga," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 1, no. 3, pp. 328–336, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i3.2090.
- [15] A. P. Kacaribu, D. Nababan, J. Sinaga, and F. Lina Tarigan, "Pengaruh Faktor Karakteristik, Psikologis dan Organisasi terhadap Kinerja Dokter di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2021," *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, vol. 7, no. 2, 2021.
- [16] I. Khoiriah, "Analisis Faktor Penyebab Ketidاكلengkapan Pengisian Dokumen Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo," *Skripsi*, 2017.
- [17] Sulaiman and Asanudin, "Analisis Peranan Pendidikan dan Pelatihan dalam Peningkatan Kinerja Pegawai," *Jurnal Akuntanika*, vol. 6, no. 1, pp. 13–14, 2020.
- [18] N. A. S. Alawiah and D. Sonia, "Analisa Kelengkapan Resume Medis (Discharge Summary) di Rumah Sakit Meilia Cibubur," *Journal of Innovation Research and Knowledge*, vol. 1, no. 3, pp. 419–424, 2021.
- [19] D. P. Susanto, B. S. Pratama, and T. Hariyanto, "Analysis of Factors Affecting Patient Understanding of Informed Consent in Hospitals," *Indonesian Journal of Health Management*, vol. 5, no. 2, pp. 73–81, 2017.
- [20] D. Irmatasari, "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) terhadap Kinerja Pegawai," *Skripsi*, 2019.
- [21] S. R. O. Sandy and Faozen, "Pengaruh Reward dan Punishment serta Rotasi Pekerjaan terhadap Motivasi Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel di Jember," *Kepariwisata dan Hospitalitas*, vol. 1, no. 2, 2017.
- [22] M. Asmoro, K. P. Ningsih, S. Wuryanto, Z. K. Purbobinuko, and L. Widjaja, "Kelengkapan Pengisian Ringkasan Pasien Pulang di RSU Kharisma Paramedika

- Kulon Progo,” *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, vol. 1, no. 1, pp. 1–7, 2020.
- [23] A. K. Putri, I. Nurmawati, M. W. Santi, and S. J. Swari, “Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap,” *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, vol. 13, no. 4, pp. 894–901, 2022.
- [24] D. F. A. Lestari and I. Muflihatin, “Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kotaanyar,” *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 2, no. 1, pp. 134–142, 2020.
- [25] Sucipto, “Tinjauan Kelengkapan Pengisian Resume Rawat Inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada,” vol. 1, no. 1, pp. 15–25, 2022.
- [26] I. Wingdes, “Pemahaman Proses Bisnis dan Job Description,” in *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat (SNPMas)*, 2019, pp. 96–102.
- [27] F. Ulfah and H. Maryati, “Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis di RSUD Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018,” *Promotor*, vol. 3, no. 2, p. 204, 2020, doi: 10.32832/pro.v3i2.4170.
- [28] S. F. Nabila, M. W. Santi, and A. Deharja, “Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim Akibat Koding Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo,” *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 1, no. 4, pp. 519–528, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2157.
- [29] A. C. Santoso, “Strategi Pemasaran dengan Mengurangi Komplain Konsumen pada UKM SKD,” in *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Unisbank*, 2017, pp. 151–158.
- [30] L. D. Wati, Budimawan, and M. H. Jamil, “Efektivitas Pengelolaan Instalasi Pengolahan Air Limbah Komunal Berbasis Masyarakat di Kota Makassar,” *Jurnal Analisis*, vol. 6, no. 2, pp. 169–177, 2017.
- [31] D. Darningwati, Y. Lestari, and B. Sulistyono, “Keefektifan Penerapan Metode Brainstorming untuk Meningkatkan Kemampuan Mahasiswa dalam Menulis Teks Berita,” *KREDO: Jurnal Ilmiah Bahasa dan Sastra*, vol. 4, no. 1, pp. 52–66, 2020, doi: 10.24176/kredo.v4i1.4127.