

HUBUNGAN PEMBERIAN *INFORMED CONSENT* PRAOPERASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO

Hendra Dwi Kurniawan^{1*}, Muljadi Hartono², Risa Setia Ismandani³, Natanael⁴

^{1,2,3}Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia

⁴Program Studi Diploma III Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia

Abstrak

Pemberian *informed consent* pra operasi merupakan salah satu tindakan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang akan menjalani tindakan operatif seringkali merasakan kekhawatiran terhadap tindakan yang akan dijalannya. Tenaga medis berkewajiban menyampaikan informasi terlebih dahulu dalam setiap tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien untuk memberikan sebuah informasi yang cukup dan mendapatkan persetujuan tindakan dari pasien tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pemberian *informed consent* pra operasi dengan tingkat kepuasan pasien di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO. Metode penelitian yang digunakan adalah analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *chi-square* dari data penelitian yang sudah terkumpul. Hasil pada penelitian ini menunjukkan secara statistik terdapat hubungan yang signifikan antara pemberian *informed consent* pra operasi dengan tingkat kepuasan pasien di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO (OR = 6,67; CI 95% = 0,97 hingga 45,8; p = 0,038). Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan yang signifikan secara statistik antara pemberian *informed consent* pra operasi dengan tingkat kepuasan pasien di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

Kata kunci: *informed consent*, kepuasan

THE RELATIONSHIP BETWEEN GIVING PREOPERATIVE *INFORMED CONSENT* AND THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION AT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO HOSPITAL

Hendra Dwi Kurniawan^{1*}, Muljadi Hartono², Risa Setia Ismandani³, Natanael⁴

Abstract

Providing preoperative *informed consent* is one of the actions in an effort to improve the quality of health services. Patients who will undergo surgery often feel worried about the action they will be undergoing. *Medical personnel are obliged to convey information in advance in every action that will be carried out on the patient to provide sufficient information and obtain approval for the action from the patient. The purpose of this study was to determine the relationship between the provision of preoperative informed consent and the level of patient satisfaction at Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO Hospital. The research method used is observational analytic with a cross-sectional approach. Data analysis in this study used the chi-square statistical test from research data that had been collected. The results of this study showed that there was a statistically significant relationship between the provision of preoperative informed consent and the level of patient satisfaction at Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO Hospital (OR = 6,67; CI 95% = 0,97 hingga 45,8; p = 0,038). The conclusion in this study was that there was a statistically significant relationship between giving preoperative informed consent and the level of patient satisfaction at Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO Hospital.*

Keywords: Informed consent, satisfaction

Korespondensi: Hendra Dwi Kurniawan. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala Jl. Raya Solo - Baki Km 4 Gedangan, Solo Baru, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia. Email : hendradeeka@gmail.com . 081234101501.

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas dalam pelayanan kesehatan adalah salah satu indikator yang wajib diperhatikan guna meningkatkan status kesehatan yang ada pada masyarakat. Dengan adanya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka akan menimbulkan rasa kesadaran masyarakat dalam penggunaan fasilitas kesehatan yang ada.

Salah satu penyedia fasilitas pelayanan kesehatan adalah rumah sakit yaitu suatu lembaga atau instansi dalam Sistem Kesehatan Nasional (SIKNAS) yang mempunyai tugas dan peran dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat guna meningkatkan status kesehatan masyarakat setempat. Oleh karena itu, setiap orang atau individu mempunyai hak mendapatkan pelayanan dibidang kesehatan dan memperoleh status derajat kesehatan yang tinggi tanpa adanya perbedaan dalam segala hal.

Rumah sakit juga merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang mempunyai nilai kompleks tinggi dalam pelayanan yang diberikan. Adanya hal tersebut karena dalam pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit memiliki banyak fungsi yaitu pelayanan medis, pendidikan, dan penelitian. Hal tersebut perlu diperhatikan supaya rumah sakit dapat menjalankan fungsi dan tugas secara profesional dalam pelayanan, baik pelayanan medis ataupun pelayanan administratif kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam menjaga dan meningkatkan kualitas mutu

pelayanan yang diberikan, maka rumah sakit perlu memiliki standar ukuran atau penilaian terhadap segala aspek pelayanan yang diberikan terhadap pasien. Dengan terciptanya kualitas mutu pelayanan yang baik maka diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pada masyarakat tentang pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada dilingkungan setempat.

Menurut hukum kesehatan, interaksi yang dilakukan antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan interaksi yang mempunyai objek berupa pelayanan kesehatan guna meningkatkan status kesehatan pasien yang disering disebut dengan interaksi terapeutik. Dalam kegiatan pelaksanaan interaksi terapeutik terdapat dua pihak didalamnya yaitu tenaga kesehatan yang mempunyai peranan sebagai pelaku pemberian pelayanan kesehatan dan pasien mempunyai peranan sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan. Dalam suatu pelayanan yang terdapat unsur interaksi terapeutik akan menimbulkan suatu masalah apabila terjadi perbedaan persepsi dalam menjalankan peran masing-masing (Hendrik, 2016).

Interaksi terapeutik antara tenaga kesehatan dan pasien mempunyai hak dan kewajiban dalam masing-masing peran. Sebagai contoh, tenaga kesehatan wajib memberikan suatu informasi kepada pasien sebelum melakukan tindakan medis dan pasien mempunyai hak menerima atau menolak tindakan medis tersebut, hal ini sering disebut dalam proses pemberian *informed consent* dalam pelayanan kesehatan.

Persetujuan tindakan medis (*informed consent*) adalah persetujuan kedokteran yang diberikan oleh pasien atau keluarga terdekatnya setelah mendapatkan penjelasan secara lengkap mengenai tindakan kedokteran yang akan dilakukan terhadap pasien tersebut (Permenkes RI No. 290/Menkes/Per/III/2008). Sesuai dengan penjelasan *informed consent* tersebut, seharusnya petugas kesehatan sebelum memberikan tindakan medis wajib untuk mendapatkan persetujuan tindakan terlebih dahulu dari pasien yang bersangkutan. Dalam proses pemberian *informed consent*, petugas kesehatan wajib menjelaskan prosedur dan hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pasien. Sehingga dalam penentuan keputusan dan proses pelayanan yang diberikan akan menjadi sah atau legal dari sudut pandang hukum dan pasien juga akan mendapatkan pandangan atau gambaran tentang tindakan medis yang akan dijalaninya.

Dalam aplikatifnya di pelayanan kesehatan, pemberian *informed consent* mempunyai banyak jenis yang dilihat dari segi tindakan yang akan dilakukan. Salah satu jenis dari pemberian *informed consent* yaitu adalah pemberian *informed consent* pra operasi, yang dimana pemberian *informed consent* diberikan kepada pasien sebelum menjalani tindakan pembedahan atau operasi. Jika pasien menyetujui dilakukannya tindakan pembedahan atau operasi, maka pasien tersebut mempunyai kewajiban memberikan pernyataan persetujuan dalam *informed consent*, akan tetapi jika pasien tersebut menolak tindakan pembedahan atau operasi tersebut maka pasien mempunyai hak untuk menolak dari pemberian *informed consent*.

Kesesuaian harapan tentang pelayanan kesehatan yang diterima

pasien dapat berpengaruh pada persepsi kepuasan oleh pasien tentang pelayanan yang diterimanya. Dalam menunjang tersebut, pemberian *informed consent* pra operasi juga perlu diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan berdasarkan salah satu aspek yaitu kepuasan pasien.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Octaria dan Trisna (2016) mengenai pelaksanaan pemberian informasi dan kelengkapan *informed consent* di RSUD Bangkinang menerangkan bahwa pada kelengkapan formulir *informed consent* di RSUD Bangkinang tidak baik. Hal tersebut dikarenakan terdapat ketidaklengkapan pengisian identitas pasien sebesar 85,4% dan ketidaklengkapan dalam mengisi identitas penanggung jawab pasien serta pada alamat juga tidak diisi secara lengkap (74,0%). Terdapat ketidaklengkapan pengisian data pada autentifikasi pasien berdasarkan hasil observasi terhadap lembar *informed consent* meliputi jenis tindakan medik tidak diisi dengan lengkap (59,4%), istilah medis tidak diisi dengan lengkap (53,1%), nama serta tanda tangan saksi dari pihak pasien tidak diisi dengan lengkap (45,8%) dan nama serta tanda tangan dokter juga masih belum lengkap (9,4%).

Dalam pemberian pelayanan tindakan medis, kelengkapan pengisian formulir *informed consent* merupakan tahapan yang wajib diperhatikan, karena dalam *informed consent* tersebut terdapat keputusan persetujuan dari pasien ataupun keluarga pasien atas pelayanan atau tindakan medis yang akan diterimanya. Sesuai dengan hasil penelitian tersebut maka masih ada beberapa instansi penyedia pelayanan kesehatan yang memiliki permasalahan dari pelaksanaan *informed consent*.

RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi penyedia pelayanan kesehatan yang ada di Kota Surakarta yang telah beroperasi sejak tahun 1933. Akan tetapi belum ada penelitian yang meneliti tentang pemberian *informed consent* pelayanan tindakan yang diberikan dan persepsi kepuasan oleh pasien yang ada di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang hubungan pemberian *informed consent* pra operasi dengan tingkat kepuasan pasien di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANGSAPI SOLO.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pemberian *informed consent* pra operasi dengan tingkat kepuasan pasien di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain studi analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Variabel yang ada pada penelitian ini Terdapat dua variabel pada penelitian yaitu pemberian *informed consent* sebagai variabel *independent* dan tingkat kepuasan pasien sebagai variabel *dependent*. Teknik Analisa data menggunakan analisa data bivariat dengan uji statistik yang digunakan yaitu uji *chi-square*.

Penelitian ini telah lolos uji kode etik penelitian dan mendapatkan persetujuan kode etik yang diterbitkan oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia dengan nomor : 3673/KEPK/I/2023.

POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK SAMPLING

Penelitian ini dimulai pada periode minggu terkahir bulan April 2023 yaitu pada tanggal 24 – 30 April 2023. Populasi yang digunakan adalah semua pasien *post* operasi yang ada di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO pada periode minggu terkahir bulan April 2023. Besar sampel pada penelitian ini sebanyak 32 pasien. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive random* sampling, yang pada aplikatifnya peneliti terlebih dahulu menentukan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi kemudian menggunakan kriteria tersebut dalam pengambilan sampel yang akan dijadikan subjek dalam penelitian.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini telah dilakukan pada periode minggu terakhir bulan April 2023 pada tanggal 24 - 30 April 2023 di Lantai 3 Utara dan Lantai 8 Utara RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO dengan jumlah responden 32 pasien.

Tabel 1 menyajikan karakteristik dari pasien yang menjadi responden dalam penelitian penelitian ini.

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi
Karakteristik Pasien

| Karakteristik Pasien | f | % |
|----------------------|----|------|
| Usia | | |
| ≤ 35 tahun | 17 | 53,1 |
| > 35 tahun | 15 | 46,9 |
| Jenis Kelamin | | |
| Perempuan | 14 | 43,8 |
| Laki - laki | 18 | 56,3 |
| Tingkat Pendidikan | | |
| ≤ SMA | 19 | 59,4 |
| > SMA | 13 | 40,6 |
| Jenis Pembiayaan | | |
| BPJS | 25 | 78,1 |
| Umum | 7 | 21,9 |

Sumber : olah data SPSS

Tabel 1 menunjukkan jumlah responden sebanyak 32 pasien yang mempunyai karakteristik sebagian besar pasien berusia ≤ 35 tahun yang berjumlah 17 pasien (53,1%), sebagian besar pasien yang menjadi responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 18 pasien (56,3%), sebagian besar pasien memiliki tingkat Pendidikan \leq SMA sejumlah 19 pasien (59,4%) dan sebagian besar pasien menggunakan jenis pembiayaan BPJS sebanyak 25 pasien (78,1%).

1. Analisis univariat

Distribusi frekuensi variabel penelitian secara univariat menjelaskan tentang gambaran umum pada masing-masing variabel yang meliputi:

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Pemberian *Informed Consent* Pra Operasi

| Pemberian <i>Informed Consent</i> Pra Operasi | f | % |
|---|----|------|
| Kurang Baik | 10 | 31,3 |
| Baik | 22 | 68,7 |
| Jumlah | 32 | 100 |

Sumber : Olah data SPSS

Berdasarkan hasil dari Tabel 2 didapatkan 32 responden dalam penelitian ini yang mempunyai persepsi tentang pemberian *informed consent* pra operasi kurang baik sebanyak 10 responden (31,3%) dan sebagian besar

responden memiliki persepsi tentang pemberian *informed consent* pra operasi yang baik sebanyak 22 responden dengan presentase 68,7%.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

| Kepuasan Pasien | f | % |
|-----------------|----|------|
| Rendah | 6 | 18,7 |
| Tinggi | 26 | 81,3 |
| Jumlah | 32 | 100 |

Sumber : Olah data SPSS

Hasil dari 32 responden dalam penelitian ini yang mempunyai tingkat kepuasan rendah terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 6 responden dengan presentase 18,7% dan sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 26 responden dengan presentase 81,3%.

2. Analisis bivariat

Analisis bivariat menjelaskan tentang hubungan antara dua variabel yang dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan pemberian *informed consent* pra operasi dengan tingkat kepuasan pasien di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

Tabel 4.
Hubungan Pemberian *Informed Consent* Pra Operasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO

| Pemberian <i>Informed Consent</i> Pra Operasi | Kepuasan Pasien | | Total | OR | CI 95 % | | p-value |
|---|-----------------|--------|-------|------|---------|-------|---------|
| | Rendah | Tinggi | | | Lower | Upper | |
| Kurang baik | 4 | 6 | 10 | 6,67 | 0,97 | 45,8 | 0,038 |
| Baik | 2 | 20 | 22 | | | | |

Sumber : Olah data SPSS

Tabel 4 menunjukkan hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji statistik *chi-square* dengan taraf kepercayaan 95% (nilai $p = 0,05$) untuk menyajikan hasil analisis bivariat tentang hubungan pemberian *informed consent* pra operasi dengan tingkat kepuasan pasien di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO. Dari hasil uji statistik yang disajikan pada Tabel 4 tersebut menunjukkan bahwa secara statistik terdapat hubungan yang signifikan antara pemberian *informed consent* pra operasi dengan tingkat kepuasan pasien di RUMAH SAKIT DR. OEN KANDANG SAPI SOLO (OR = 6,67; CI 95% = 0,97 hingga 45,8; $p = 0,038$). Pemberian *informed consent* pra operasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien yang tinggi sebesar 6.67 kali lebih tinggi dari pada pemberian *informed consent* yang kurang baik.

PEMBAHASAN

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan diharapkan terjalannya suatu hubungan baik antara pasien dengan tenaga kesehatan. Peran tenaga kesehatan dalam menunjang pelayanan medis yang diberikan sangatlah tinggi. Salah satu tugas tenaga kesehatan dalam hal ini adalah memberikan sebuah informasi tentang tindakan medis yang akan dilakukan sehingga mendapatkan *consent* atau persetujuan tindakan dari pasien atau keluarga pasien tanpa adanya pengaruh dan paksaan dari salah satu pihak yang sering disebut dengan istilah *informed consent*. Dalam hal pemberian *informed consent* terdapat beberapa jenis yaitu salah satu diantaranya adalah pemberian

informed consent pra operasi yang merupakan suatu tahapan yang wajib dilakukan oleh semua tenaga kesehatan ataupun tenaga medis sebelum melakukan tindakan operasi pembedahan ke pasien. Dalam pemberian *informed consent* pra operasi juga perlu memperhatikan beberapa aspek yang wajib disampaikan ke pasien, yang bertujuan untuk memberikan sebuah informasi tentang tindakan yang akan dilakukan sehingga pasien dapat memutuskan dalam menyetujui tindakan tersebut atau mungkin sebaliknya.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini bahwa pemberian *informed consent* pra operasi yang ada di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO sebagian besar adalah baik dengan presentase 68,7%. Sesuai hasil tersebut maka terlihat bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan tenaga medis di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO telah memperhatikan salah satu indikator dalam peningkatan mutu kualitas pelayanan kesehatan. Karena dengan pemberian *informed consent* yang baik, dapat mengurangi rasa kekhawatiran pasien tentang tindakan yang akan diterimanya sehingga pasien akan lebih merasakan tenang dan yakin pada tindakan yang akan diberikan, dengan memperhatikan keselamatan pasien tersebut. Dalam riset yang telah dilakukan oleh Delimasari *et al.*, (2022) menjelaskan seorang pasien yang telah menjalani tindakan operasi caesar mempunyai persepsi lebih merasakan nyaman dan puas terhadap tindakan medis yang diberikan, apabila diberikan penjelasan atau informasi sebelumnya oleh tenaga medis yang bersangkutan.

Penelitian yang dilakukan oleh de Guzman & Amosco (2022),

keselamatan pasien adalah penentu utama dari pemberian pelayanan yang diberikan kepada pasien, maka dari itu seluruh pemberi pelayanan kesehatan yaitu tenaga kesehatan dan tenaga medis penting untuk memperhatikan dalam pemberian *informed consent* terlebih dahulu sebelum melakukan suatu tindakan ke pasien. *Informed consent* merupakan proses dimana pasien membuat suatu keputusan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun dalam menentukan sikap atau keputusan terhadap tindakan medis yang akan diterimanya.

Informed consent adalah suatu hal yang penting dalam proses pengambilan keputusan pasien sebelum dilakukannya suatu tindakan, dalam aplikatifnya penyampaian *informed consent* dilakukan oleh tenaga ahli dibidangnya untuk memfasilitasi pemahaman dan retensi informasi pasien (Villanueva *et al.*, 2018). Riset yang telah dilakukan oleh Fibrian *et al.*, (2023) menjelaskan bahwa dalam pemberian *informed consent* pra operatif memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan pasien untuk menerima tindakan operasi. Dalam pemberian *informed consent* tersebut juga mengandung unsur edukasi kepada pasien yang bertujuan untuk memberikan pandangan terkait tindakan yang akan diberikan dan risiko yang mungkin akan terjadi pasca tindakan, sehingga pasien dapat menentukan keputusannya.

Tenaga medis perlu memperhatikan cara penyampaian *informed consent* dalam memberikan edukasi atau informasi tentang tindakan yang akan dilakukan, karena dalam pemberian *informed consent* yang baik dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Selain itu, pemberian *informed consent* yang inovatif juga akan menambah keterampilan tenaga medis dalam

hal penyampaian informasi dan edukasi kepada pasien (Akyuz & Erdem, 2021).

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien relatif tinggi yaitu sebesar 81,3%. Konsep kepuasan pasien sering digunakan dalam mengukur dan sebagai acuan manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Hooker *et al.*, 2019). Dalam pemantauan tingkat kepuasan pasien, perlu adanya penilaian atau evaluasi secara periodik terhadap beberapa aspek yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu pemberian *informed consent*. Penyampaian informasi tentang tindakan yang akan dilakukan kepada pasien akan mempengaruhi keputusan yang akan diambil oleh pasien tersebut sehingga akan berdampak terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan yang diberikan (Ayele *et al.*, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa pemberian *informed consent* pra operasi dengan tingkat kepuasan pasien secara statistik signifikan ($p = 0,038$). Hasil tersebut sesuai dengan riset yang telah dilakukan oleh Dardi & Mustikasari (2019) yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pemberian *informed consent* dengan kepuasan keluarga pasien pra operasi ($p < 0.05$). Pemberian *informed consent* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien yang akan berdampak juga dalam mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

Pemberian *informed consent* dapat juga dijadikan sebagai salah komponen utama dalam evaluasi kualitas pelayanan medis. Penyelenggaraan pelayanan medis yang baik akan berpengaruh pada persepsi kepuasan pasien tersebut (Biyazin *et al.*, 2022). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kurniawan *et*

al., (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan medis yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang sedang memanfaatkan fasyankes ($p < 0,001$).

Proses pemberian *informed consent* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, karena pasien akan mempunyai persamaan antara harapan dengan perlakuan yang didapatkannya. Hal tersebut sejalan dengan riset yang telah dilakukan oleh Ayele *et al.*, (2022) menerangkan bahwa proporsi pasien yang mempunyai kepuasan tinggi terhadap pemberian *informed consent* preopratif mempunyai persentase 70,30% dari total sampel penelitian.

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien tentang pemenuhan harapan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Kurniawan *et al.*, (2023) juga menjelaskan tentang kepuasan pasien yang merupakan suatu perasaan pasien yang ditimbulkan dari pelayanan kesehatan yang diterimanya ketika memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien akan memiliki kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang diterimanya sesuai dengan ekspektasi atau harapan yang diinginkannya atau bahkan melebihi harapan tersebut. Tingkat kepuasan pada pasien yang akan menjalani tindakan operatif, akan mengalami peningkatan jika sebelum dilakukannya tindakan tersebut, pasien mendapatkan *informed consent* yang sesuai dengan ekspektasi pasien. Jika dalam proses pelayanan kesehatan yang diberikan, pasien memiliki kepuasan yang tinggi maka akan berpengaruh terhadap beberapa hal yaitu pasien bersikap patuh dalam proses pengobatan yang akan dijalannya dan pasien akan selalu menggunakan pelayanan

kesehatan yang sama (Biyazin *et al.*, 2022). Hal tersebut sesuai dengan riset yang dilakukan oleh Zulmi *et al.*, (2022) bahwa tingkat kepuasan pasien juga merupakan luaran (*outcome*) dari pelayanan, dan merupakan salah satu tujuan dari upaya peningkatan mutu pelayanan yang telah diberikan ke pasien. Pasien yang mempunyai persepsi tingkat kepuasan yang tinggi dengan pelayanan yang diterimanya akan lebih besar kemungkinan memberikan referensi yang baik terhadap orang lain.

Menurut Pratiwi & Susanto dalam Farich *et al.*, (2019), pasien akan mempunyai penilaian kepuasan yang tinggi jika dalam pemanfaatan fasyankes mendapatkan pelayanan yang baik. Dengan demikian, terciptanya tingkat kepuasan yang tinggi dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang ada didalam suatu instansi pelayanan kesehatan salah satunya adalah rumah sakit.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji statistik *chi-square* didapatkan hasil bahwa secara statistik terdapat hubungan yang signifikan dalam pemberian *informed consent* pra operasi dengan kepuasan pasien di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO (OR = 6.67; CI 95% = 0.97 hingga 45.8; $p = 0.038$). Pemberian *informed consent* pra operasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien yang tinggi sebesar 6,67 kali lebih tinggi dari pada pemberian *informed consent* yang kurang baik.

SARAN

Penelitian ini masih bisa dikembangkan lagi pada variabel independennya terkait faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan

pasien. Karena dengan mendalami faktor tersebut diharapkan dapat menjadikan literatur untuk penyedia dan pengelola pelayanan kesehatan ataupun tenaga kesehatan dan juga tenaga medis dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akyuz, E., & Erdem, Y. (2021). Patients' Experiences of Informed Consent and Preoperative Education. *Clinical Nursing Research*, 30(5), 529–538. <https://doi.org/10.1177/1054773820963593>
- Ayele, T. T., Negash, T. T., oumer, K. E., Mekuanint, A., Teshome, D., Fenta, E., Fentie, Y., Tesfaw, A., & Tolosa, A. (2022). Patients' satisfaction and associated factors towards preoperative informed consent process: A cross-sectional study. *Annals of Medicine and Surgery*, 79(June), 104104. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2022.104104>
- Biyazin, T., Taye, A., & Belay, Y. (2022). Patient satisfaction with surgical informed consent at Jimma Medical Center, Ethiopia. *BMC Medical Ethics*, 23(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12910-022-00841-5>
- Dardi, S., & Mustikasari, I. (2019). Hubungan Pemberian Informed Consent Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pre Operasi Di Rumah Sakit Tingkat Ii Pelamonia Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 14(4), 369–375. <https://doi.org/10.35892/jikd.v14i4.292>
- de Guzman, G. S., & Amosco, M. D. L. (2022). Patient experience and decisional satisfaction with the informed consent process for elective gynecologic surgeries: A cross-sectional study. *Annals of Medicine and Surgery*, 81(July), 104551. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2022.104551>
- Delimasari, T. H., Handayani, R. T., Widiyanto, A., Kurniawan, H. D., Atmojo, J. T., Azizah, F. K., Mubarak, A. S., Anasulfalah, H., Priskusanti, R. D., & Handayani, A. F. (2022). Pengaruh Tindakan Operasi Caesar Terhadap Risiko Obesitas Pada Anak: Meta-Analysis. 5(2), 85–91. <https://doi.org/10.14341/pmpe-2022-75>
- Farich, A., Mandala, Z., & Susanti, H. M. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasienrawat Inap Bpjsdi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 5(3), 209–217. <https://doi.org/10.33024/.v5i3.962>
- Fibriani, K. C., Suryawati, C., & Suhartono. (2023). Peran Komunikasi dan Edukasi Pra Operatif terhadap Kepuasan Pasien Pasca Operasi Katarak: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 222–231.
- Hendrik. (2016). *Etika & Hukum Kesehatan*. EGC.
- Hooker, R. S., Moloney-Johns, A. J., & McFarland, M. M. (2019). Patient satisfaction with physician assistant/associate care: An international scoping review. *Human Resources for Health*, 17(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0428-7>
- Kurniawan, H. D., Murti, B., Widiyanto, A., & Sriwiyati, L.

(2023). *Multilevel Untuk Meningkatkan Akreditasi Puskesmas dan Tingkat Kepuasan Pasien*. CV. Dewa Publishing.

http://repository.stikesmus.ac.id/aris_widiyanto/MULTILEVEL_UNTUK_MENINGKATKAN_AKREDITASI_PUSKESMAS_DAN_TINGKAT_KEPUASAN_PASIEN.pdf

Kurniawan, H. D., Tamtomo, D., & Murti, B. (2019). Contextual Effect of Community Health Center on Patient Satisfaction of Health Care Service in Ngawi, East Java. *Journal of Health Policy and Management*, 4(1), 23–30. <https://doi.org/10.26911/thejpm.2019.04.01.03>

Villanueva, C., Talwar, A., & Doyle, M. (2018). Improving informed consent in cardiac surgery by enhancing preoperative education. *Patient Education and Counseling*, 101(12), 2047–2053. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.06.008>

Zulmi, R. M., Symond, D., & Susi, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. *Andalas Dental Journal*, 10(1), 44–53. <https://doi.org/10.25077/adj.v10i1.213>