

HUBUNGAN PENGETAHUAN PASIEN DENGAN KEPUASAN PEMBERIAN INFORMASI TINDAKAN MEDIS DI RUANG MERANTI RSUD SULTAN IMANUDDIN PANGKALAN BUN

¹Serpinawaty Saragih, ²Rukmini Syhaleman, ³Rastia Ningsih

^{1,2,3}Stikes Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun

serpinawatysaragih@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Pemberian informasi tindakan medis sangat penting untuk pasien agar menambah pengetahuan terhadap tindakan yang dilakukan kepadanya. Pasien akan merasa puas terhadap informasi medis apabila cara penyampaian informasi dan hasil yang didapatkan setelah dilakukannya tindakan medis sesuai dengan harapannya atau melebihinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengetahuan dan kepuasan kemudian menganalisis hubungan pengetahuan dan kepuasan. **Metode penelitian:** Deskriptif korelasi dengan desain *cross sectional* dengan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 67 responden. Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuisioner kemudian dianalisis dengan uji statistik *rank spearman* dibantu dengan *SPSS windows 21* menggunakan Alfa = 0,05. **Hasil dan Analisa:** Pengetahuan pasien baik, yaitu sebanyak 45 responden (67,2%), responden menilai puas untuk pemberian informasi tindakan medis sebanyak 49 responden (73,1%). Hasil dari uji kerolasi *rank spearman* didapatkan hasil $\rho = 0,03$, berarti $\alpha < 0,05$ yang artinya ada hubungan pengetahuan dengan kepuasan pemberian informasi tindakan medis. **Kesimpulan:** Pengetahuan pasien baik, kepuasan pemberian informasi tindakan medis puas dan ada hubungan pengetahuan dengan kepuasan pemberian informasi Tindakan medis di ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Kata kunci: *Pengetahuan, Kepuasan, Informasi Tindakan Medis*

Abstract

Introduction: *Providing information on medical actions is very important for patients to increase their knowledge of the actions taken to them. Patients will feel satisfied with medical information if the way the information is conveyed and the results obtained after the medical action are carried out. This study aims to find the relationship between patient knowledge and satisfaction in providing information. Medical action in the meranti room of sultan imanuddin pangkalan bun hospital. Method:* Design used was descriptive correlation with cross sectional design with purposive sampling technique with a total sample size of 67 respondents. This research uses a measuring instrument in the form of a questionnaire then analyzed by statistical test spearman rank assisted by *SPSS windows 21* using Alfa = 0,05. **Results and Analysis:** of this study were that the patients knowledge was good, namely as many as 45 respondents (67,2%), respondents rated satisfied for providing information as many as 49 respondents (73,1%). The results of the spearman rank correlation test showed $p = 0,03$, meaning $\alpha < 0,05$, which means there is relationship between knowledge and satisfaction in providing information on medical action. **Discuss:** *The patient's knowledge is good, the satisfaction of providing information on medical action is satisfied and there is a relationship between knowledge and satisfaction in providing information on medical action at Meranti room in sultan Imanuddin Pangkalan Bun Hospital.*

Key words: *Knowledge, Satisfaction of medical action information*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan dunia kesehatan yang semakin pesat dan kebutuhan akan pelayanan yang aman serta bermutu, banyak pemerintah di dunia mulai menempatkan mutu pelayanan kesehatan sebagai hal yang vital. Standar pelayanan minimal dalam Kepmenkes 129 Thn 2008 adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang dijadikan acuan bagi pengelolaan rumah sakit dan unsur yang terkait dalam melaksanakan perencanaan, pembiayaan dan pelaksanaan dari setiap jenis pelayanan (Rikomah ES, 2017). Indikator pelayanan kesehatan yang dipilih pasien sebagai prioritas ukuran kualitas pelayanan kesehatan, cenderung akan menjadi sumber utama terbentuknya tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien atau keluarga pasien dinilai dari suatu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan keluarga pasien akan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit tersebut (Windy P, 2016).

Standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Ketidakpuasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di rumah sakit itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya citra rumah sakit. Akibatnya akan berdampak pada citra rumah sakit, jika pasien mengalami ketidakpuasan hal yang dapat terjadi adalah kekecewaan (Rizal, dalam Devita Wulan, 2017).

Beberapa dari hasil penelitian sebelumnya menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien diberbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013, di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasaan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasaan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun mempunyai tugas melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah dan tugas membantu dibidang pelayanan kesehatan yang paripurna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan kesehatan perorangan yang dilaksanakan secara terpadu. Data yang didapatkan saat melakukan studi pendahuluan, Pada tahun 2019, total pasien dari januari sampai desember di Ruang Meranti RSUD Sultan

Imanuddin Pangkalan Bun yang dirawat sebanyak 2462 pasien dengan rata-rata perbulan sejumlah 205 pasien (Rekam Medis RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun).

Pasien ialah individu terpenting di rumah sakit sebagai konsumen sekaligus sasaran produk rumah sakit. Didalam suatu proses keputusan, konsumen yaitu pasien, tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler dalam Nova RF. 2010).

Informasi cukup disampaikan secara lisan dengan memperhatikan tingkat pendidikan dari orang yang berhak menerimanya. Tentunya diperlukan sendiri agar yang bersangkutan mampu memahami dan kemudian menyetujui, sebab pemberian informasi akan menjadi sia-sia jika pada akhirnya pasien atau keluarganya menolak tindakan medik yang akan dilakukan dokter (Dahlan, dalam F. Akbar 2018).

Pengetahuan merupakan informasi yang ditemui dan diperoleh oleh manusia melalui pengamatan akal untuk mengenali suatu benda atau kejadian yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Seringkali pengetahuan dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kecerdasan seseorang (Nursalam, 2011). Menurut Fitriani dalam Erlin Yuliana (2017), Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang yaitu: pendidikan, media massa/informasi, sosial budaya, lingkungan, pengalaman dan usia.

Pengamatan sementara yang peneliti observasi selama bekerja di Ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun,

peneliti mengamati pemberian informasi tindakan medis setiap sebelum melakukan tindakan sudah dilakukan oleh tenaga medis seperti dokter dan perawat. Hal ini sangat penting dilakukan agar pasien mengetahui apa yang akan dilakukan pada dirinya baik terapi, tindakan medis, tujuan dll. sehingga pasien dapat menentukan apakah tindakan itu dilakukan atau tidak dilakukan. Selama pengamatan yang peneliti lakukan, setelah dilakukan pemberian informasi belum diketahui apakah pasien maupun keluarga memahami atau belum memahami serta puas tidak puas apa yang sudah dijelaskan oleh dokter dan perawat. Dalam hal ini perlu dilakukan penelitian tentang pengetahuan dan kepuasan pasien setelah diberikan informasi medis agar mengetahui bagaimana pendapat pasien tentang pemberian informasi tindakan medis dari petugas medis di Ruang Meranti. Hal ini bisa berpengaruh pada rumah sakit untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kepada pasien sehingga pasien bisa meningkatkan pelayanannya terhadap pasien.

Penelitian yang pernah dilakukan Edi Yuniarta (2011), yang melakukan penelitian tentang hubungan tingkat pendidikan pasien terhadap kepuasan pemberian *informed consent* di bagian bedah RSUP Karyadi Semarang, didapatkan hasil Semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasannya terhadap pemberian *informed consent*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fachrudin Akbar (2018), yang melakukan penelitian hubungan tingkat pengetahuan dengan kepuasan pemberian *informed consent* pada pasien pre operasi di instalasi kutilang RSUP Dr. Karyadi Semarang didapatkan hasil tidak ada hubungan antara tingkat pengetahuan dengan kepuasan pemberian *informed consent* pada pasien pre operasi.

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana diuraikan di atas, maka perlu

dilakukan pengkajian secara mendalam tentang bagaimana hubungan pengetahuan pasien dengan kepuasan pemberian informasi tindakan medis di Ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah hubungan pengetahuan pasien dengan kepuasan pemberian informasi tindakan medis di Ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun?

Tujuan Penelitian

Tujuan Umum:

Mengetahui adanya hubungan pengetahuan pasien dengan kepuasan pemberian informasi tindakan medis di Ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Tujuan Khusus:

- 1) Mengidentifikasi pengetahuan pada pemberian informasi tindakan medis di Ruang Meranti.
- 2) Mengidentifikasi kepuasan pada pemberian informasi tindakan medis di Ruang Reranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.
- 3) Menganalisis hubungan pengetahuan dengan kepuasan pemberian informasi tindakan medis di Ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Praktisi

1) Bagi Rumah Sakit

Bagi Institusi Pelayanan Keperawatan Sebagai evaluasi pemberian informasi tindakan medis yang dilakukan tim kesehatan di Ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dan

diharapkan dapat meningkatkan pelayanan keperawatan kepada pasien.

2) Bagi Peneliti

Menambah Pengetahuan, wawasan serta informasi tentang kepuasan informasi medis yang sudah diberikan kepada pasien.

3) Bagi Perawat

Menambah motivasi perawat untuk meningkatkan pemberian informasi tindakan medis kepada pasien.

2. Manfaat Teoritis

1) Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan Masukan ilmu yang berguna dan sebagai bahan pembelajaran dan memperkaya ilmu pengetahuan dari hasil penelitian.

2) Bagi Penelitian selanjutnya

Sebagai acuan atau referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *design Deskriptif* Korelasi dengan rancangan *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian ini di seluruh pasien di ruang meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dengan jumlah sampel 67 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dalam pengujian uji normalitas. Uji statistik korelasi menggunakan *Rank spearman*. Korelasi *Rank Sperman*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 5.2.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Jenis Kelamin	Frekuensi (n = 67)	Persentase (%)
Laki-laki	35	52,2
Perempuan	32	47,8
Total	67	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa paling banyak responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 35 responden (52,2%).

Menurut asumsi peneliti, laki-laki lebih banyak mendapatkan informasi dikarenakan lebih sering keluar rumah dibandingkan dengan perempuan.

Kemudian laki-laki lebih mudah bergaul suka mencari informasi yang belum dia ketahui dibandingkan dengan perempuan.

Adapun berdasarkan teori yang ada sejalan menurut Oktarina dalam fathurrohman (2016), menyatakan jenis kelamin mempunyai hubungan dengan tingkat pengetahuan seseorang. Laki-laki lebih mudah mendapatkan pengetahuan maupun informasi tertentu karena lebih sering berada di luar rumah.

Tabel 5.2.1. Karakteristik responden berdasarkan usia di ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Usia	Frekuensi (n = 67)	Persentase (%)
Remaja: 15-20	4	6
Dewasa: 21-40	39	58,2
Lansia: 41-65	24	35,8
Total	67	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia dewasa yaitu 21-40 tahun sebanyak 39 responden (58,2%).

Menurut asumsi peneliti, semakin bertambahnya umur seseorang maka pasti semakin bertambah pengetahuan dan pengalaman sehingga pemahaman tentang suatu informasi lebih banyak.

Adapun berdasarkan teori yang ada semakin cukup umur tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja dari segi kepercayaan masyarakat yang lebih dewasa akan lebih percaya dari pada orang yang belum cukup tinggi kedewasaannya. Hal ini sebagai akibat dari pengalaman jiwa (Nursalam, 2011).

Tabel 5.2.1. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan di ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Pendidikan	Frekuensi (n = 67)	Persentase (%)
SD	16	23,9
SMP	13	19,4
SMA	34	50,7
Perguruan Tinggi	4	6
Total	67	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 34 responden (50,7%).

Menurut asumsi peneliti, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan semakin banyak pula pengetahuan yang dia dapatkan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin banyak pula pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya semakin pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru.

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin banyak pula pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya semakin pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan (Nursalam, 2011).

Tabel 5.2.1. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Pekerjaan	Frekuensi (n = 67)	Persentase (%)
PNS	4	6
Swasta	20	30
Wiraswasta	7	10,3
Buruh	15	22,3
Mahasiswa	3	4,5
Lainnya	18	26,9
Total	67	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa paling banyak responden berkerja swasta sebanyak 20 responden (30%).

Menurut asumsi peneliti, orang yang berkerja akan menambah wawasan dan pengalaman dibandingkan dengan yang tidak berkerja. Pekerjaan seseorang dapat berpengaruh terhadap pengetahuan dan pengalaman seseorang.

Kinerja dan kemampuan otak seseorang dalam menyimpan (daya ingat)

bertambah atau meningkat ketika sering digunakan salah satunya yaitu pada pekerjaan yang sering menggunakan otak (Suwarya & Yuwono, 2017)

Tabel 5.2.1. Karakteristik responden berdasarkan pengalaman dirawat di ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Pengalaman dirawat	Frekuensi (n=67)	Persentase (%)
Ya	21	31,3
Tidak	46	68,7
Total	67	100

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak pernah dirawat sebanyak 46 responden (68,7%).

Menurut asumsi peneliti, seseorang yang pernah dirawat akan mempengaruhi tingkat kepuasannya dikarenakan pengalaman dirawat dimasa lalunya dikarenakan pasien akan membandingkan pengalaman sebelumnya dan sekarang yang akan didapatkannya. Pengalaman merupakan sumber pengetahuan atau pengalaman itu merupakan cara untuk memperoleh suatu kebenaran pengetahuan. Oleh sebab itu pengalaman pribadi pun dapat dijadikan sebagai upaya untuk memperoleh pengetahuan.

Hal ini dilakukan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang diperoleh dalam memecahkan persoalan yang dihadapi pada masa lalu (Notoadmodjo, 2010).

Tabel 5.2.1. Karakteristik responden berdasarkan sumber informasi di ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Sumber Informasi	Frekuensi (n = 67)	Persentase (%)
Dokter/Perawat	65	97
Internet	-	-
Televisi	-	-
Lainnya	2	3
Total	67	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar sumber informasi yang didapat dari

dokter/perawat yaitu sebanyak 65 orang (97%).

Menurut asumsi peneliti, sumber informasi yang langsung didapatkan oleh pasien akan dirasakan lebih mudah dipahami dan merasakan kepuasan bila informasi tersebut didapat langsung dari dokter/perawat yang langsung menanganinya. Menurut Long dalam Nursalam (2011), informasi merupakan fungsi penting untuk membantu mengurangi rasa cemas. Seseorang mendapat informasi akan mempertinggi tingkat pengetahuan terhadap suatu hal. Informasi yang di peroleh dari berbagai sumber akan mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang. Seseorang akan banyak memperoleh informasi maka seseorang akan cenderung mempunyai pengetahuan yang luas.

Tabel 5.2.2. Penilaian pengetahuan pasien tentang pemberian informasi tindakan medis di ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Tingkat Pengetahuan	Frekuensi (n=67)	Persentase (%)
Kurang	8	11,9
Cukup	14	20,9
Baik	45	67,2
Total	67	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki pengetahuan baik, yaitu sebanyak 45 responden (67,2%).

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, didapatkan bahwa pengetahuan pasien baik dikarenakan pasien mengerti dan memahami informasi yang disampaikan oleh dokter atau perawat sebelum dilakukan tindakan medis kepada dirinya. Sangat penting bagi pasien untuk mendapatkan informasi medis sebelum dilakukan tindakan medis. Untuk itu diharapkan bagi petugas medis wajib memberikan penjelasan sebelum dilakukan tindakan medis.

Mubarak (2011), pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui berdasarkan pengalaman manusia itu

sendiri dan pengetahuan akan bertambah sesuai dengan proses pengalaman yang dialaminya. Budiman & Riyanto (2013), mengatakan bahwa adanya informasi baru mengenai suatu hal memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya pengetahuan terhadap hal tersebut.

Tabel 5.2.2 Penilaian kepuasan pemberian informasi tindakan medis di ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Kepuasan pemberian informasi tindakan medis	Frekuensi (n=67)	Persentase (%)
Sangat tidak puas	-	-
Kurang puas	4	6,0
Puas	49	73,1
Sangat puas	14	20,9
Total	67	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 49 responden (73,1%).

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, didapatkan bahwa pasien merasa puas dikarenakan mendapat penjelasan tentang informasi medis sebelum dilakukan tindakan kepada pasien. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan, diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan Pelanggan merupakan suatu rasa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Nurlinda, 2013)

Tabel 5.2.2. Analisis antara hubungan pengetahuan dengan kepuasan pemberian informasi tindakan medis di ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Variabel	N	Corelation Coefisient	P Value
Pengetahuan	67	1,000	0,021
Kepuasan	67	1,000	

Berdasarkan tabel analisis di atas didapatkan $\rho = 0,003$. Maka dengan hasil

ini berarti $\rho < 0,05$ hal ini menunjukkan ada hubungan pengetahuan dengan kepuasan pemberian informasi tindakan medis di ruang Meranti RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pengetahuan yang didapatkan oleh pasien ada pengaruhnya dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi tindakan medis. Hal ini dikarenakan informasi tindakan medis yang disampaikan kepada pasien tersampaikan dengan benar membuat pasien merasa puas dan mengerti apa saja tindakan yang akan dilakukan kepadanya

Informasi medis menjadi sangat penting dilakukan terkait dengan aspek hukum, tanggung jawab, dan tanggung gugat tenaga kesehatan terhadap pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Edi Yuniarta (2011), yang melakukan penelitian tentang hubungan tingkat pendidikan pasien terhadap kepuasan pemberian *informed consent* di bagian bedah RSUP Karyadi Semarang, didapatkan hasil Semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasannya terhadap pemberian *informed consent*.

Menurut Nursalam dalam (Fachrudin akbar, 2018), Pasien akan merasa sangat tidak puas apabila hasil pelayanan yang diberikan/ didapatkan pasien jauh dibawah harapannya, jika hasil pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima pasien. Pelayanan akan cukup memuaskan jika pelayanan yang diberikan sudah memenuhi sebagian harapan pasien. Pelayanan akan memuaskan apabila pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan rata-rata pasien, sedangkan pasien akan merasa sangat

puas apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Riyanto dan Budiman. (2013). *Kapita Selekta Kesioner Pengetahuan dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Devita Wulan, (2017), *Hubungan Antara Pemberian Informasi Dan Lama Pelayanan Farmasi Resep Jadi Dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Jenderal Ahmad Yani*.
- Edo Yunniarta (2011). *Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien Terhadap Kepuasan Pemberian Informed Consent di Bagian Bedah RSUP Karyadi Semarang*.
- Erlin Yuliana (2017). *Analisis Pengetahuan Siswa Terhadap Makanan Sehat Dan Bergizi Di Sekolah*.
- Fachrudin Akbar, (2018), *Hubungan Tingkat Pengetahuan Dengan Kepuasan Pemberian Informed Consent Pada Pasien Pre Operasi di Instalasi Kutilang RSUP Dr. Karyadi Semarang*.
- Fathurrohman (2016) *Hubungan Antara Pengetahuan Dengan Sikap Masyarakat Dalam Mencegah Leptospirosis di Desa Pabelan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo*.
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. *INFODATIN Pusat Data dan Informasi* Kementerian Kesehatan RI.
- Latupono (2014) *Hubungan pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi thn 2014*. JST Kesehatan
- Mubarak. W. I. (2011). *Promosi kesehatan*. Yogyakarta : Graha ilmu.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nova R.F. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakitpkmu Muhammadiyah Surakarta*.
- Nursalam (2011). *Proses Dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep Dan Praktek*. Jakarta : Salemba Medika
- Rekam Medis RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun thn 2019.
- Rikomah E.S (2017). *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Suwaryo, P. A. W. Dan Yuwono, P. (2017). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pengetahuan Masyarakat Dalam Mitigasi Bencana Alam Tanah Longsor. The 6th University Research Colloquium Universitas Muhammadiyah Magelang*
- Windy Patricia, (2016), *Melakukan Penelitian “ Hubungan Pemberian Informasi Sebelum Tindakan Operasi Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di RSUP Prof. DR. R. Kondou. Manado ”*