ANTHOR
Education and Learning Journal
https://anthor.org/index.php/anthor
Email. anthor.Jurnal@gmail.com
E-ISSN: 2963 –198X P-ISSN: 2963–2498 | Halaman: 1233 - 1240
Volume 5 Nomor 5 Tahun 2026

# Hubungan Kepatuhan Prosedur Informed Consent dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siriwini

**Informasi Naskah**

**Anindita A. Pirade**[1]
**Edelweys Sylva Pasassang**[2]
**Fidelia Lolo Pirade**[3]
**Flavia Pratamaningdyah Bhaktiyuwana**[4]
**Nurhaeni Sikki**[5]
**Putri Laras Hayu Woro Sumbadra**[6]
**Tini Asteria**[7]

Universitas Sangga Buana YPKP (USB YPKP), Indonesia

indipirade@gmail.com[1]
edelweysponsel@gmail.com[2]
flpirade@gmail.com[3]
flaviapby@gmail.com[4]
nurhaeni.sikki@usbypkp.ac.id[5]
putrilarashayu@gmail.com[6]
tiniastaria@gmail.com[7]

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepatuhan prosedur *informed consent* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sriwini. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 192 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner skala Likert yang mengukur kepatuhan prosedur *informed consent* melalui indikator komunikasi pelayanan serta tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL. Analisis data meliputi analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji korelasi Rank Spearman dengan tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (58,9%), memiliki tingkat pendidikan S1/sederajat (56,8%), dan paling banyak memperoleh pelayanan di Poli Gigi (44,8%). Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian puas hingga sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Analisis bivariat menggunakan uji Rank Spearman menunjukkan terdapat hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan antara kepatuhan prosedur *informed consent* dengan tingkat kepuasan pasien ($\rho$ = 0,865; $p < 0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan komunikasi pelayanan yang mencerminkan prosedur *informed consent*, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan penelitian ini disimpulkan bahwa kepatuhan tenaga kesehatan dalam melaksanakan prosedur *informed consent* berhubungan secara positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sriwini. Penguatan komunikasi medis yang efektif, pemberian informasi yang jelas, serta penghormatan terhadap hak pasien dalam pengambilan keputusan perlu menjadi bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

**Kata Kunci**:
*Informed Consent, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Puskesmas, Rawat Jalan.*

***Abstract***

*This study aims to analyze the relationship between compliance with informed consent procedures and the level of satisfaction of outpatients at the Sriwini Community Health Center. This study is a quantitative analytical study with a cross-sectional design. The study sample consisted of 192 respondents selected using accidental sampling technique. Data collection was conducted using a Likert scale questionnaire that measured compliance with informed consent procedures through service communication indicators and patient satisfaction levels based on SERVQUAL dimensions. Data analysis included univariate and bivariate analysis using the Spearman Rank correlation test with a significance level of 5%. Based on this study, it was found that the majority of respondents were female (58.9%), had a bachelor's degree or equivalent (56.8%), and most received services at the Dental Clinic (44.8%). The results of the descriptive analysis showed that most respondents gave a satisfactory to very satisfied assessment of the quality of service received. Bivariate analysis using the Spearman Rank test showed a very strong and significant positive relationship between compliance with informed consent procedures and patient satisfaction levels ($\rho = 0.865$; $p < 0.001$). These findings indicate that the better the implementation of service communication reflecting informed consent procedures, the higher the level of patient satisfaction with healthcare services. Based on this study, it was concluded that healthcare workers' compliance with informed consent procedures was positively and significantly associated with the level of outpatient satisfaction at Sriwini Community Health Center. Strengthening effective medical communication, providing clear information, and respecting patients' rights in decision-making should be part of the strategy to improve the quality of healthcare services in primary healthcare facilities.*

***Keyword***:
*Informed Consent, Patient Satisfaction, Service Quality, Community Health Center, Outpatient Care.*

**Information Production:**
© 2026 *by the authors of this article. This work is licensed under an Attribution-ShareAlike* 4.0 *International* (CC BY-SA 4.0)

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

**PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Avedis Donabedian, mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat pelayanan yang mampu meningkatkan kemungkinan tercapainya hasil kesehatan yang diharapkan serta sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan standar profesional. Donabedian juga menjelaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai melalui tiga komponen utama, yaitu *structure*, *process*, dan *outcome*. Komponen *structure* berkaitan dengan sumber daya yang dimiliki fasilitas kesehatan, *process* mencakup seluruh proses interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien selama pelayanan berlangsung, sedangkan *outcome* menggambarkan hasil pelayanan yang diterima pasien. Dalam kerangka tersebut, kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi bagian penting dari aspek *process* yang berpengaruh terhadap hasil pelayanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan, akses informasi, dan kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai penerima layanan kesehatan, tuntutan terhadap mutu pelayanan kesehatan juga semakin tinggi. Masyarakat tidak lagi hanya menilai pelayanan berdasarkan keberhasilan tindakan medis, tetapi juga berdasarkan pengalaman selama menerima pelayanan, termasuk kualitas komunikasi, kecepatan pelayanan, keamanan, kenyamanan, serta keterlibatan pasien dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang benar-benar diterima. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin tinggi mutu pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Pendapat ini diperkuat oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama (*SERVQUAL*), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut sangat relevan dalam pelayanan kesehatan karena menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, setiap fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien (*patient-centered care*) sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Menurut Institute of Medicine, *patient-centered care* merupakan pelayanan yang menghormati serta responsif terhadap kebutuhan, preferensi, dan nilai-nilai pasien sehingga keputusan klinis selalu mempertimbangkan kepentingan pasien sebagai pusat pelayanan.

Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi dasar terbentuknya hubungan saling percaya antara pasien dan tenaga kesehatan. Menurut Stewart L. Tubbs> dan Sylvia Moss, komunikasi yang efektif merupakan proses pertukaran informasi yang menghasilkan kesamaan makna antara pengirim dan penerima pesan. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi yang baik akan meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, mengurangi kecemasan, meningkatkan kepatuhan terhadap terapi, serta memperkuat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat Kurtz, Silverman, dan Draper yang menyatakan bahwa komunikasi klinis yang efektif mampu meningkatkan kualitas keputusan medis, memperkuat hubungan dokter-pasien, serta meningkatkan *patient safety*. Salah satu bentuk komunikasi yang memiliki aspek etik, hukum, dan profesional dalam pelayanan kesehatan adalah pelaksanaan *informed consent*. *Informed consent* merupakan proses pemberian informasi secara lengkap kepada pasien mengenai diagnosis, tujuan tindakan, manfaat, risiko, komplikasi, alternatif tindakan, serta prognosis sebelum dilakukan tindakan medis. Menurut Tom L. Beauchamp dan James F. Childress, *informed consent* merupakan implementasi prinsip penghormatan terhadap otonomi (*respect for autonomy*) yang memberikan hak kepada setiap individu untuk menentukan tindakan yang berkaitan dengan dirinya berdasarkan informasi yang memadai. Pendapat tersebut diperkuat oleh Ruth R. Faden dan Tom L. Beauchamp yang menjelaskan bahwa *informed consent* bukan sekadar penandatanganan formulir persetujuan, melainkan suatu proses komunikasi yang memungkinkan pasien memahami informasi, mempertimbangkan berbagai alternatif, serta mengambil keputusan secara sukarela tanpa adanya tekanan atau paksaan. Melalui proses tersebut pasien memiliki kesempatan untuk memahami informasi yang diberikan dan menentukan keputusan secara sadar tanpa adanya unsur paksaan. Oleh karena itu, *informed consent* tidak hanya dipandang sebagai dokumen persetujuan tindakan medis, tetapi juga sebagai bentuk penghormatan terhadap hak pasien untuk memperoleh informasi dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan mengenai pelayanan kesehatannya.

Di Indonesia, pelaksanaan *informed consent* telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 290 Tahun 2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap tindakan kedokteran harus didahului dengan pemberian informasi yang memadai kepada pasien atau keluarganya mengenai diagnosis, tujuan tindakan, prosedur tindakan, manfaat, risiko, komplikasi, alternatif tindakan, serta prognosis. Ketentuan tersebut juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang menempatkan hak pasien untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

jujur sebagai bagian dari perlindungan hukum dalam pelayanan kesehatan. Menurut Leenen, *informed consent* memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai perlindungan terhadap hak pasien sekaligus perlindungan hukum bagi tenaga kesehatan apabila tindakan medis dilakukan sesuai standar profesi dan prosedur yang berlaku. Sementara itu, Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi suatu aturan hukum sangat dipengaruhi oleh substansi hukum, aparat penegak hukum, sarana pendukung, masyarakat, dan budaya hukum. Dalam konteks pelayanan kesehatan, keberhasilan implementasi *informed consent* tidak hanya bergantung pada adanya regulasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan dalam berkomunikasi, pemahaman pasien terhadap informasi yang diberikan, serta kondisi pelayanan di fasilitas kesehatan. Dengan demikian, pelaksanaan *informed consent* merupakan kewajiban tenaga kesehatan sekaligus bagian dari upaya perlindungan hak pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan bertanggung jawab.

Meskipun demikian, implementasi *informed consent* di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama masih menghadapi berbagai tantangan. Tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan waktu konsultasi, beban kerja tenaga kesehatan, serta keterbatasan sumber daya menyebabkan proses penyampaian informasi sering kali dilakukan secara singkat sehingga belum sepenuhnya memenuhi prinsip komunikasi yang efektif. Menurut World Health Organization, komunikasi yang efektif merupakan salah satu komponen penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan karena berperan dalam mengurangi kesalahan pelayanan, meningkatkan keselamatan pasien, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Selain itu, World Health Organization juga menekankan bahwa keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien. Puskesmas Sriwini merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan rawat jalan kepada masyarakat melalui berbagai jenis pelayanan, seperti poli umum, poli gigi, pelayanan kesehatan ibu dan anak, serta pelayanan kesehatan lainnya. Tingginya jumlah kunjungan pasien setiap hari menyebabkan tenaga kesehatan dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat tanpa mengurangi kualitas komunikasi kepada pasien. Berdasarkan hasil observasi awal, penyampaian informasi medis kepada pasien telah dilakukan oleh tenaga kesehatan, namun kualitas pelaksanaan *informed consent* sebagai bagian dari komunikasi pelayanan masih perlu dievaluasi untuk mengetahui hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien. Menurut Philip Kotler, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konteks pelayanan kesehatan, semakin baik proses komunikasi dan pemenuhan hak pasien melalui pelaksanaan *informed consent*, maka semakin besar kemungkinan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kepatuhan prosedur *informed consent* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sriwini. Penelitian ini menjadi penting karena pelaksanaan *informed consent* tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan aspek administratif dan hukum, tetapi juga mencerminkan kualitas komunikasi terapeutik, penghormatan terhadap hak pasien, serta implementasi pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pentingnya pelaksanaan *informed consent* sebagai salah satu faktor yang mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan, sekaligus menjadi masukan bagi manajemen Puskesmas dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pasien.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Pendekatan *cross-sectional* digunakan karena pengukuran variabel independen dan variabel dependen dilakukan pada waktu yang bersamaan. Desain penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepatuhan prosedur *informed consent* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sriwini tanpa melakukan intervensi terhadap responden. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Siriwini. Pengumpulan data dilakukan terhadap pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan pada periode penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan di Puskesmas Sriwini selama periode penelitian.

Sampel penelitian berjumlah 192 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pasien yang datang memperoleh pelayanan dan memenuhi kriteria inklusi pada saat penelitian berlangsung dengan kriteria inklusi: 1. Pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan di Puskesmas Sriwini, 2. Berusia ≥18 tahun atau telah mampu memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. 3. Bersedia menjadi responden dengan Instrumen penelitian menggunakan kuesioner

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

tertutup dengan skala Likert 1–5 berdasarkan dimensi SERVQUAL, di mana skor yang lebih tinggi menunjukkan penilaian yang semakin baik terhadap pelayanan yang diterima.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan menggambarkan distribusi tingkat kepatuhan prosedur *informed consent* dan tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kepatuhan prosedur *informed consent* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sriwini. Analisis dilakukan menggunakan uji korelasi Rank Spearman.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 192 responden yang merupakan pasien rawat jalan di Puskesmas Sriwini. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, dan jenis pelayanan yang diterima. Analisis karakteristik responden bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang menjadi subjek penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 79 | 41,1 |
| Perempuan | 113 | 58,9 |
| Pendidikan Terakhir | | |
| SD | 14 | 7,3 |
| SMP | 23 | 12,0 |
| SMA | 46 | 24,0 |
| S1/Sederajat | 109 | 56,8 |
| Jenis Pelayanan | | |
| Poli Gigi | 86 | 44,8 |
| Poli Umum | 80 | 41,7 |
| KIA | 21 | 10,9 |
| Lainnya | 5 | 2,6 |
| Total | 192 | 100 |

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 113 responden (58,9%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 79 responden (41,1%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir S1/sederajat sebanyak 109 responden (56,8%), diikuti SMA sebanyak 46 responden (24,0%), SMP sebanyak 23 responden (12,0%), dan SD sebanyak 14 responden (7,3%). Berdasarkan jenis pelayanan yang diterima, sebagian besar responden memperoleh pelayanan di Poli Gigi sebanyak 86 responden (44,8%), diikuti Poli Umum sebanyak 80 responden (41,7%), KIA sebanyak 21 responden (10,9%), dan pelayanan lainnya sebanyak 5 responden (2,6%).

### Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Kepatuhan Prosedur *Informed Consent*

| Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Baik | 140 | 72,9 |
| Cukup | 41 | 21,4 |
| Kurang | 11 | 5,7 |
| Total | 192 | 100 |

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa mayoritas responden menilai pelaksanaan prosedur *informed consent* berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 140 responden (72,9%). Sebanyak 41 responden (21,4%) memberikan penilaian pada kategori cukup, sedangkan 11 responden (5,7%) memberikan penilaian pada kategori kurang. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum tenaga kesehatan telah melaksanakan komunikasi pelayanan sesuai prinsip *informed consent*, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Tabel 3. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien

| Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Sangat Puas | 118 | 61,5 |

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

| | | |
|---|---|---|
| Puas | 57 | 29,7 |
| Cukup Puas | 9 | 4,7 |
| Tidak Puas | 8 | 4,2 |
| Total | 192 | 100 |

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori **sangat puas**, yaitu sebanyak 118 responden (61,5%), diikuti kategori puas sebanyak 57 responden (29,7%). Hanya sebagian kecil responden yang berada pada kategori cukup puas maupun tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Sriwini secara umum telah memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien.

**Analisis Bivariat**

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

| Variabel | Nilai ρ (rho) | p-value | Interpretasi |
|---|---|---|---|
| Kepatuhan prosedur *informed consent* dengan tingkat kepuasan pasien | 0,865 | <0,001 | Hubungan positif sangat kuat dan signifikan |

Berdasarkan hasil uji korelasi Rank Spearman diperoleh nilai koefisien korelasi (ρ) sebesar 0,865 dengan nilai signifikansi p < 0,001. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepatuhan prosedur *informed consent* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sriwini.

**Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepatuhan prosedur *informed consent* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sriwini. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas responden menilai pelaksanaan prosedur *informed consent* berada pada kategori baik, sementara sebagian besar responden juga menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil uji korelasi *Rank Spearman* menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan antara kepatuhan prosedur *informed consent* dengan tingkat kepuasan pasien ($\rho = 0{,}865$; $p < 0{,}001$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik tenaga kesehatan melaksanakan prosedur *informed consent*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Kekuatan hubungan yang sangat tinggi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelaksanaan *informed consent* merupakan salah satu aspek penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan, terutama pada pelayanan rawat jalan yang memiliki intensitas interaksi langsung antara tenaga kesehatan dan pasien.

Pelaksanaan *informed consent* merupakan salah satu bentuk komunikasi terapeutik yang bertujuan memberikan informasi secara lengkap kepada pasien mengenai diagnosis, tujuan tindakan, manfaat, risiko, alternatif tindakan, serta prognosis. Penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami memberikan kesempatan kepada pasien untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan kesehatan yang akan diterimanya. Kondisi tersebut tidak hanya memenuhi aspek etik dan hukum dalam praktik pelayanan kesehatan, tetapi juga membangun hubungan saling percaya antara pasien dan tenaga kesehatan. Ketika pasien merasa memperoleh informasi yang memadai dan dilibatkan dalam proses pelayanan, maka persepsi terhadap mutu pelayanan akan meningkat sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien. Menurut Donabedian (1988), mutu pelayanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan tenaga kesehatan (*structure*), tetapi juga ditentukan oleh kualitas proses pelayanan (*process*) yang terjadi selama interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Dalam model tersebut, pelaksanaan *informed consent* merupakan bagian dari aspek *process* karena menggambarkan kualitas komunikasi, pemberian informasi, dan keterlibatan pasien dalam pelayanan. Semakin baik proses komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan, maka semakin besar peluang terciptanya hasil pelayanan (*outcome*) yang positif, salah satunya berupa meningkatnya kepuasan pasien.

Temuan penelitian ini juga dapat dijelaskan melalui teori kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Menurut teori tersebut, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pelaksanaan *informed consent* berkaitan erat dengan dimensi *assurance* karena mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi yang benar, jelas, dan menumbuhkan rasa percaya pasien. Selain itu, pelaksanaan *informed consent* juga mencerminkan dimensi *empathy*, yaitu perhatian tenaga kesehatan terhadap kebutuhan informasi dan hak pasien untuk memahami tindakan medis yang akan dijalani. Ketika tenaga kesehatan mampu menjelaskan tindakan medis secara sistematis, menggunakan bahasa yang

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

mudah dipahami, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, maka pasien akan merasa dihargai dan memperoleh kepastian terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut akan memperkecil kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pasien yang dikemukakan oleh Pascoe (1983) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelum memperoleh pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien, maka akan terbentuk kepuasan. Dalam penelitian ini, pelaksanaan *informed consent* yang dilakukan sesuai prosedur memberikan pengalaman pelayanan yang positif karena pasien memperoleh informasi yang lengkap, memiliki kesempatan berdiskusi dengan tenaga kesehatan, serta merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Pengalaman tersebut menghasilkan persepsi bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan pasien sehingga tingkat kepuasan menjadi tinggi.

Temuan penelitian ini juga mendukung teori yang dikemukakan oleh Beauchamp dan Childress (2019) mengenai prinsip *respect for autonomy*, yaitu penghormatan terhadap hak pasien untuk menentukan keputusan secara mandiri setelah memperoleh informasi yang memadai. Prinsip ini merupakan salah satu dari empat prinsip utama bioetika selain *beneficence*, *non-maleficence*, dan *justice*. Dalam praktik pelayanan kesehatan, penghormatan terhadap otonomi pasien diwujudkan melalui pemberian informasi yang lengkap, jujur, dan objektif sehingga pasien mampu menentukan pilihan tindakan berdasarkan pemahaman yang dimilikinya. Oleh karena itu, pelaksanaan *informed consent* yang sesuai prosedur tidak hanya memenuhi aspek legalitas, tetapi juga menunjukkan penghormatan terhadap martabat, hak, dan kebebasan pasien dalam menentukan tindakan medis yang akan diterimanya.

Hasil penelitian ini juga mendukung konsep *patient-centered care* yang dikembangkan oleh *Institute of Medicine* (2001), yaitu pelayanan kesehatan yang menghormati preferensi, kebutuhan, dan nilai-nilai pasien sehingga seluruh keputusan klinis berpusat pada kepentingan pasien. Dalam pendekatan tersebut, pasien tidak lagi diposisikan sebagai penerima pelayanan secara pasif, melainkan sebagai mitra tenaga kesehatan dalam proses pengambilan keputusan. Pelaksanaan *informed consent* merupakan salah satu implementasi nyata dari konsep tersebut karena memberikan kesempatan kepada pasien untuk memahami kondisi kesehatannya, mempertimbangkan berbagai alternatif tindakan, serta menentukan pilihan sesuai nilai dan preferensinya. Semakin baik penerapan *patient-centered care*, maka semakin tinggi pula kualitas pengalaman pasien (*patient experience*) yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijelaskan melalui teori komunikasi terapeutik yang dikemukakan Stuart (2013), yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik merupakan hubungan interpersonal yang dirancang secara sadar untuk membantu pasien mencapai kondisi kesehatan yang optimal. Melalui komunikasi terapeutik, tenaga kesehatan tidak hanya menyampaikan informasi medis, tetapi juga membangun hubungan saling percaya, mengurangi kecemasan pasien, meningkatkan rasa aman, serta memberikan dukungan emosional selama proses pelayanan. Dalam pelaksanaan *informed consent*, komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena keberhasilan proses persetujuan tindakan medis tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan informasi yang diberikan, tetapi juga oleh kemampuan tenaga kesehatan memastikan bahwa pasien benar-benar memahami informasi tersebut. Oleh karena itu, kualitas komunikasi menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi *informed consent*.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Sari dan Nugroho (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami berpengaruh terhadap persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan kesehatan. Demikian pula penelitian Rahman *et al.* (2023) menemukan bahwa komunikasi yang efektif merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan primer. Hasil penelitian Fitriani *et al.* (2022) juga menunjukkan bahwa pelaksanaan *informed consent* yang sesuai prosedur mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan serta memperkuat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Kesamaan hasil berbagai penelitian tersebut memperkuat bahwa kualitas komunikasi merupakan komponen penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan membangun hubungan yang harmonis antara pasien dan tenaga kesehatan.

Dari perspektif manajemen pelayanan kesehatan, hasil penelitian ini memiliki implikasi yang penting bagi pengelolaan Puskesmas. Kepatuhan terhadap prosedur *informed consent* perlu dipandang sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan, bukan sekadar pemenuhan kewajiban hukum. Menurut Deming (1986), peningkatan mutu harus dilakukan secara berkesinambungan melalui siklus *Plan-Do-Check-Act* (*PDCA*). Dalam konteks pelayanan kesehatan, pelaksanaan *informed consent* perlu direncanakan melalui penyusunan *Standard Operating Procedure* (*SOP*) yang jelas, dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

tenaga kesehatan, dievaluasi secara berkala melalui audit maupun survei kepuasan pasien, kemudian dilakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Manajemen Puskesmas juga perlu memastikan bahwa seluruh tenaga kesehatan memiliki kompetensi komunikasi yang baik melalui pelatihan komunikasi efektif, peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal, serta penguatan budaya keselamatan pasien (*patient safety culture*). Evaluasi kepuasan pasien secara rutin juga diperlukan sebagai salah satu indikator keberhasilan peningkatan mutu pelayanan dan dasar dalam penyusunan kebijakan perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Meskipun penelitian ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kepatuhan prosedur *informed consent* dengan tingkat kepuasan pasien, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Penelitian menggunakan desain *cross-sectional* sehingga hubungan yang ditemukan tidak dapat diinterpretasikan sebagai hubungan sebab-akibat. Selain itu, data diperoleh berdasarkan persepsi responden melalui kuesioner sehingga masih dimungkinkan adanya subjektivitas dalam penilaian. Faktor lain seperti karakteristik individu pasien, tingkat pendidikan, pengalaman berobat sebelumnya, waktu tunggu pelayanan, beban kerja tenaga kesehatan, serta kondisi lingkungan pelayanan juga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien, namun belum dianalisis dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal atau menambahkan variabel lain, seperti waktu tunggu pelayanan, beban kerja tenaga kesehatan, lingkungan pelayanan, kualitas komunikasi terapeutik, maupun dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan prosedur *informed consent* merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sriwini. Pelaksanaan komunikasi yang efektif, pemberian informasi yang lengkap, penghormatan terhadap hak pasien, serta keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan berkontribusi dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa *informed consent* bukan sekadar dokumen administratif, melainkan bagian integral dari mutu pelayanan kesehatan yang mencerminkan profesionalisme tenaga kesehatan, penerapan prinsip bioetika, dan implementasi *patient-centered care*. Oleh karena itu, penguatan implementasi *informed consent* perlu menjadi bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas agar kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kepatuhan prosedur *informed consent* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sriwini, dapat disimpulkan bahwa Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan berjenis kelamin perempuan, memiliki tingkat pendidikan S1/sederajat, dan paling banyak memperoleh pelayanan di Poli Gigi. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelaksanaan prosedur *informed consent* berada pada kategori baik. Selain itu, sebagian besar responden juga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Sriwini. Hasil uji korelasi Rank Spearman menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar $\rho = 0{,}865$ dengan nilai signifikansi $p < 0{,}001$, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan antara kepatuhan prosedur *informed consent* dengan tingkat kepuasan pasien Semakin baik tenaga kesehatan melaksanakan prosedur *informed consent* melalui penyampaian informasi yang jelas, lengkap, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain penelitian yang lebih komprehensif, seperti *longitudinal study*atau *mixed methods*, sehingga dapat menggambarkan hubungan sebab-akibat secara lebih baik. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain, seperti waktu tunggu pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, budaya organisasi, serta fasilitas pelayanan sebagai faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien.

## REFERENSI

Association for Patient Experience. (2025). Global standards for healthcare satisfaction.

Atinga, R. A., Abekah-Nkrumah, G., & Domfeh, K. A. (2021). Managing healthcare quality through patient satisfaction: A systematic review. International Journal of Health Care Quality Assurance.

Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. Perspectives in Public Health, 137(2), 89–101.

Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). Principles of biomedical ethics (8th ed.). Oxford University Press.

Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? JAMA, 260(12), 1743–1748.

Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). A systematic review of evidence on the links between patient

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

experience and clinical safety and effectiveness. BMJ Open, 3(1).
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 290 Tahun 2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran.
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Marketing management (16th ed.). Pearson.
Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse–patient interactions: Barriers, facilitators, and the way forward. BMC Nursing, 20, Article 158.
Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services: An application of physician's behavior as a moderator. International Journal of Environmental Research and Public Health, 16(18).
Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. International Journal of Health Policy and Management, 3(2), 77–89.
Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi penelitian kesehatan. Rineka Cipta.
Ocloo, J., Garfield, S., Franklin, B. D., & Dawson, S. (2021). Exploring the theory, barriers and enablers for patient and public involvement across health care. BMJ Quality & Safety.
Olsson, L. E., Jakobsson Ung, E., Swedberg, K., & Ekman, I. (2019). Efficacy of person-centred care as an intervention in controlled trials: A systematic review. Journal of Clinical Nursing.
Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
Pascoe, G. C. (1983). Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. Evaluation and Program Planning, 6(3–4), 185–210.
Prakash, B. (2010). Patient satisfaction. Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery, 3(3), 151–155.
Rahiem, M. D. H. (2021). Patient satisfaction and health service quality: A literature review. Journal of Public Health Research.
Shabbir, A., Malik, S. A., Malik, S. A., & Janjua, S. Y. (2016). Equating the expected and perceived service quality. International Journal of Quality & Reliability Management.
Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2). Alfabeta.
Tzelepis, F., Sanson-Fisher, R. W., Zucca, A. C., & Fradgley, E. A. (2015). Measuring the quality of patient-centred care. BMC Health Services Research.
World Health Organization. (2021). Global patient safety action plan 2021–2030.
World Health Organization. (2022). Quality health services: A planning guide.
Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (8th ed.). McGraw-Hill.