

---

**PENGARUH PENGETAHUAN PASIEN TENTANG HAKNYA TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RSUDZA**

*Influence of Patient Knowledge About Their Right to Patient Satisfaction  
in Wards in RSUDZA*

**Sri Intan Rahayuningsih<sup>1</sup>, Ardia Putra<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Bidang Keperawatan Maternitas dan Anak, Program Studi Ilmu Keperawatan,  
Fakultas Kedokteran, Universitas Syiah Kuala

<sup>2</sup>Bidang Keperawatan Medikal Bedah, Program Studi Ilmu Keperawatan,  
Fakultas Kedokteran, Universitas Syiah Kuala

<sup>1</sup>Maternity and Pediatric Nursing Department, School of Nursing, Faculty of Medicine,  
Syiah Kuala University, Banda Aceh.

Email: intan\_274@yahoo.co.id

---

**ABSTRAK**

Hak pasien merupakan bagian dari standar pelayanan yang ditetapkan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tujuan mengetahui berapa besar pengaruh pengetahuan pasien tentang hak pasien terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap BPK-RSUZA. Data dikumpulkan dengan cara *proportional random sampling* melalui survei 97 responden dan dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier sederhana dan uji korelasi. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan pasien rawat inap belum dicapai secara maksimal (3,2735 dalam skala Likert 1-5) dan belum memahami mengenai hak-haknya. Uji korelasi menunjukkan hubungan yang tidak begitu kuat antar dua variabel dan hasil perhitungan R-square menunjukkan pengaruh pengetahuan hak terhadap kepuasan pasien masih relatif kecil yaitu 26,3 persen. Dari uji-t dapat disimpulkan adanya pengaruh signifikan antara variabel pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien dengan kepuasan pasien. Pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang berarti perlu berbagai informasi untuk meningkatkan pengetahuan tentang hak-hak pasien akan meningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna pelayanan jasa kesehatan.

---

Kata kunci: hak-hak pasien, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan.

---

**ABSTRACT**

*The patient rights which are the part of specified service standard. It can improve satisfaction of patient to service of health which was accepted. This research was quantitative research and the target is to know how far influence of patient knowledge concerning patient rights to patient satisfaction in ward at general hospital Dr. Zainoel Abidin. Participant collect with proportional random sampling. Primary data are collected by survey of 97 participant and analyze used simple linier regression and correlation test. Result of research are indicate that mean satisfaction of patient is (3,2735 in scale of Likert 1-5) and this indicated that satisfaction of patient not yet maximal and not yet entire patient comprehend their rights. Correlation test show less relation of strength between both variable that is knowledge of patient concerning the rights is not become reached especial determinant patient satisfaction. Result of calculation R-square is 26,3 percent. Pursuant to t-test obtained the existence of clear influence between variable knowledge of patient concerning the rights of patient satisfaction. Knowledge of patient concerning the rights of having positive influence to satisfaction of patient. Information to improve knowledge of patient concerning the rights can improve satisfaction of patient as consumer of service of health.*

---

Keyword: patient rights, patient satisfaction, health service.

---

**PENDAHULUAN**

Pada awalnya isu tentang hak-hak pasien muncul berdasarkan berbagai peristiwa yang merugikan pasien dan melanggar martabat pasien sebagai manusia. Hak-hak pasien yang dilanggar, misalnya pada keadaan pasien mengalami

cedera karena kesalahan penanganan, pasien diberi obat tanpa sepengetahuan mereka apa nama obat dan efek sampingnya, atau pasien yang tidak mengetahui bahasa Indonesia diminta menandatangani *Informed Consent* tanpa tahu atau tanpa penjelasan tentang apa yang ditandatangani

dan apa konsekuensinya. Persoalan hak pasien bahwa hak pasien berasal dari hak atas dirinya sendiri, dengan kata lain pasien dapat menentukan sendiri apa yang terbaik bagi kepentingan dirinya, walaupun seorang pasien dalam keadaan kurang sehat, kedudukan hukum pasien tetap sama dengan orang yang sehat. Hal ini dikecualikan seandainya dapat dibuktikan bahwa keadaan mental pasien tidak memungkinkan untuk mengambil keputusan sendiri menyangkut apa yang terbaik bagi dirinya (Iskandar, 1998).

Rumah sakit adalah instansi yang bertanggung jawab untuk menjamin hak-hak legal pasien saat mereka mendaftar masuk. Petugas penerimaan akan memberi petunjuk tentang lembar persetujuan umum atau lembar persetujuan tindakan kepada pasien atau orang yang menyertainya. Tanda tangan pada lembar persetujuan memberi kewenangan kepada rumah sakit untuk melakukan prosedur rutin dan terapi tertentu. Selain itu, rumah sakit harus memberi informasi tertulis pada pasien tentang hak-hak pasien sesuai dengan hukum negara untuk membuat keputusan tentang perawatan medis, termasuk hak untuk menerima atau menolak tindakan operasi atau medis. Dokumen ini harus ditempatkan dalam kantor penerimaan pasien rumah sakit sehingga dapat diketahui oleh seluruh pasien (Potter & Perry, 2005).

Para konsumen pelayanan kesehatan, yakni para pasien yang datang berobat, memang juga memerlukan perlindungan konsumen. Malah jika dibandingkan dengan pelbagai konsumen lainnya, adanya perlindungan konsumen pada konsumen pelayanan kesehatan tampak lebih penting. Penyebabnya bukan saja karena kedudukan konsumen pelayanan kesehatan yang pada umumnya berada dalam keadaan lemah (*weakness*), tetapi juga karena pengetahuan yang dimiliki konsumen tentang pelayanan kesehatan dan/atau tindakan kedokteran juga lebih terbatas. Sebenarnya dalam pelayanan kesehatan, pentingnya perlindungan konsumen/pasien tersebut pada dasarnya merupakan kewajiban bagi para penyelenggara pelayanan kesehatan untuk senantiasa menghormati hak-hak pasien (Azwar, 2003).

Bentuk pertanggungjawaban petugas kesehatan terhadap pelayanan kesehatan adalah dengan tidak melakukan pelantaran terhadap pasien. Hak pasien tersebut menuntut petugas kesehatan sebagai pemberi jasa layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang professional dan bertanggung jawab. Sejak diberlakukan Undang-Undang perlindungan konsumen, masyarakat khususnya pasien sebagai konsumen kesehatan memiliki sejumlah hak yang harus dihormati oleh pemberi jasa pelayanan kesehatan (Roshana, 2005).

BPK-RSUZA merupakan rumah sakit kelas B Pendidikan dan rumah sakit rujukan untuk Provinsi NAD. BPK-RSUZA memiliki jenis pelayanan kesehatan antara lain Pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Penunjang Medis dan Pusat Diagnostik, serta Pelayanan Penunjang Non-Medis. Pelayanan rawat inap sebelum BPK RSUZA terkena bencana tsunami meliputi kelas utama, kelas I, kelas II, dan kelas III. Namun selama Tahun 2005 hingga 2006 pelayanan rawat inap terganggu karena kerusakan fasilitas dan kekurangan sumber daya manusia sehingga sampai dengan 31 Agustus 2007, BPK-RSUZA hanya membuka pelayanan rawat inap kelas III dan kelas utama. Penelitian ini dilakukan hanya meliputi responden yang berada dirawat inap kelas III (Khaidir, 2008).

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui berapa besar pengaruh pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap BPK-RSUZA.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan survei lapangan di Badan Pelayanan Kesehatan-Rumah Sakit Umum Dr.Zainoel Abidin Banda Aceh. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien kelas III yang sedang menjalani rawat inap di BPK-RSUZA. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *proporsional random sampling*, dari hasil perhitungan maka didapatkan jumlah responden sebanyak 97 orang. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang telah di uji validitas dan reabilitasnya. Kuesioner

ini disebarikan kepada pasien di sembilan ruang rawat inap yaitu ruang bedah pria, ruang bedah wanita, ruang THT, ruang mata, ruang penyakit dalam pria, ruang penyakit dalam wanita, ruang kebidanan, ruang saraf, dan ruang paru yang berada di BPK-RSUZA.

Model analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan regresi linier sederhana dengan menggunakan satu variabel bebas dan satu variabel tak bebas. Untuk menguji signifikansi hasil pengolahan data maka akan dilakukan Uji-t. Uji-t digunakan untuk menguji pengaruh setiap koefisien regresi dari variabel bebas

(X) terhadap variabel terikat (Y). Dengan membandingkan statistik hitung dengan statistik tabel sehingga dapat diambil keputusan bahwa jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sedangkan jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (Supranto, 2001:187-202).

## HASIL

Karakteristik responden dalam survey ini 51,5 % diantaranya laki-laki dan selebihnya perempuan (48,5%) dengan kisaran umur 16 tahun sampai dengan 73 tahun.

**Tabel 1.** Statistik Deskriptif dari Responden

	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Pendidikan	SD	30	30,9
	SLTP	19	19,6
	SLTA	30	30,9
	Akademi	6	6,2
	Perguruan Tinggi	12	12,4
Pekerjaan	PNS	13	13,4
	Wiraswasta/dagang	40	41,2
	Swasta/BUMN	9	9,3
	Belum Bekerja	21	21,6
	Lain-lain (petani)	14	14,4
Status Pembayaran	Pribadi	3	3,1
	Askes	15	15,5
	Askeskin	55	56,7
	KPA	24	24,7

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2007

Hasil perhitungan dari persamaan regresi, sebagai berikut:

**Tabel 2** Pengaruh Pengetahuan Pasien Tentang Hak-hak Pasien Terhadap Kepuasan Pasien

	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	T
Constant	1,003	,836		1,199
Pengetahuan	,655	,239	,513	2,737

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2007

Sehingga persamaan regresi di atas menjadi:

$$KP = 1.003 + 0,655 PH$$

Persamaan diatas menggambarkan hubungan variabel pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien dengan variabel kepuasan pasien yang menunjukkan jika pengetahuan pasien akan haknya diabaikan

maka tingkat kepuasan pasien sebesar 1,003. Jika pengetahuan pasien tentang haknya meningkat satu point maka kepuasan pasien akan naik 0,655 point. Nilai B hak positif 0,655 menunjukkan bahwa pengetahuan pasien akan haknya berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien.

**Tabel 3** *Descriptive Statistics*

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	3,2735	,57803	23
Hak	3,4670	,45258	23

Dari tabel tersebut terlihat rata-rata kepuasan yang dicapai oleh pasien adalah 3,2735 (dalam skala likert 1-5). Sedangkan rata-rata pengetahuan responden tentang hak mereka adalah 3,4670 (dalam skala likert 1-5). Hal ini menunjukkan bahwa

kepuasan pasien yang rawat inap di BPK-RSUZA belum dapat dicapai secara maksimal. Demikian juga dengan pengetahuan pasien, dapat dikatakan belum seluruh pasien memahami apa saja yang menjadi haknya sebagai pasien.

**Tabel 4** *Correlations*

		Kepuasan	Hak
Pearson Correlation	Kepuasan	1,000	,513
	Hak	,513	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan	.	,006
	Hak	,006	.
N	Kepuasan	23	23
	Hak	23	23

Dari tabel tersebut terlihat hubungan antara pengetahuan hak dan kepuasan signifikan karena nilai probability ( $p$ ) = 0,006 atau  $p <$  dari 0,05 dan  $r = 0,513$  yang menunjukkan hubungan yang tidak begitu kuat antar kedua variabel. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan pasien tentang haknya bukan menjadi penentu utama bagi tercapainya kepuasan pasien.

#### **Pengujian Hipotesis (Statistik)**

Untuk menguji dan menilai signifikansi dari estimasi yang didapat dari persamaan linier sederhana, dilakukan uji  $R^2$  dan uji-t.

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji  $R^2$  bertujuan untuk melihat berapa proporsi variasi dari variabel bebas secara bersama-sama dalam mempengaruhi variabel terikat.

**Tabel 5** Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,513(a)	,263	,228	,50791

Predictors: (Constant), Hak  
 Dependent Variable: Kepuasan

73,7 persen oleh faktor-faktor selain pengetahuan pasien akan haknya.

Hasil perhitungan R-square dari tabel 5 diatas yang menunjukkan pengaruh pengetahuan hak terhadap kepuasan responden masih relatif kecil yaitu 26,3 persen. Kepuasan responden dipengaruhi

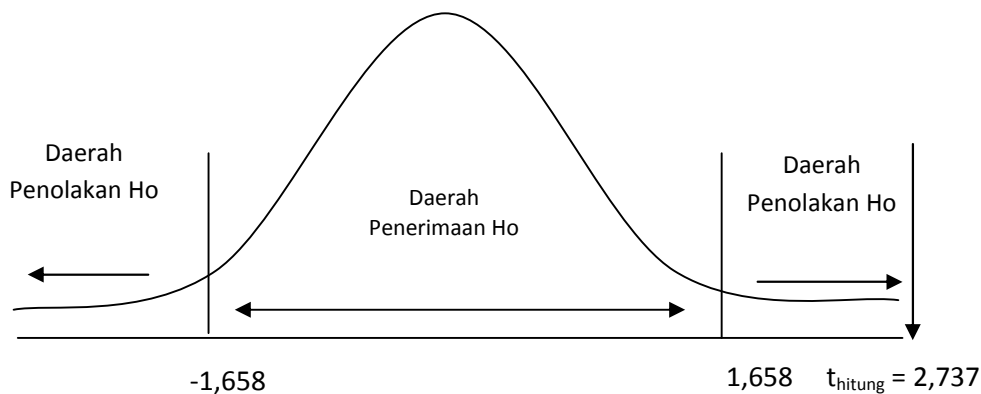
Uji t-Statistik  
 Uji t digunakan untuk menguji besarnya pengaruh variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat dalam persamaan regresi linier.

**Tabel 6** Coefficients(a)

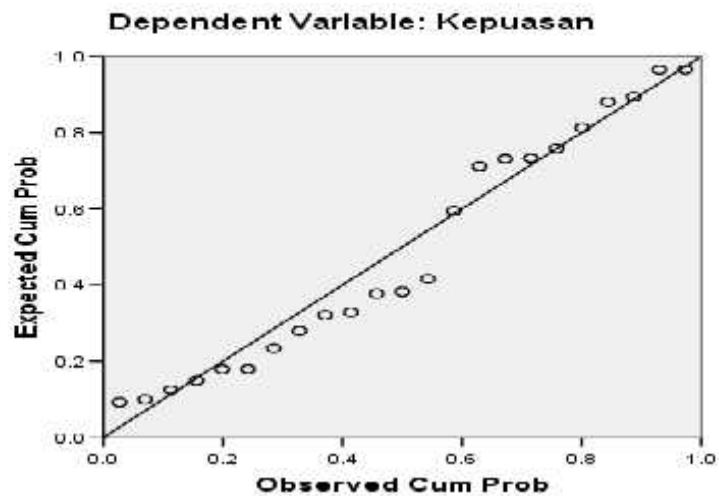
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,003	,836		1,199	,244
	Pengetahuan	,655	,239	,513	2,737	,012

Dalam penelitian ini terlihat bahwa nilai sebesar 0,655 adalah signifikan. Signifikan berarti bahwa pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain itu, dilihat dari perbandingan antara t-hitung dengan t-tabel maka dapat juga disimpulkan adanya pengaruh yang signifikan antara

variabel pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien dengan kepuasan pasien. karena t-hitungnya adalah 2,737 dan t-tabel untuk = 5% dengan n-k = 95 adalah 1,658 yang menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel, yang dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 1 Kurva pengaruh pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien terhadap kepuasan pasien

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

**Gambar 2** Distribusi titik-titik residual

Pada gambar berikut ini terlihat bahwa sebaran titik-titik residual berada di sekitar garis normal. Hal tersebut terjadi karena titik-titik residual berasal dari data dengan distribusi normal. Dengan demikian, disimpulkan bahwa regresi telah memenuhi persyaratan normalitas.

**PEMBAHASAN**

Sebagaimana dikatakan oleh Potter&Perry (2005), para konsumen pelayanan kesehatan semakin lama semakin mempunyai pengetahuan tentang berbagai isu dalam pelayanan kesehatan dan memberi perhatian yang besar kepada apa yang mereka dengar tentang rumah sakit, dokter, dan kualitas keperawatan yang dirasakan, serta pelayanan yang dialaminya merupakan ukuran kualitas yang paling sejati.

Berdasarkan karakteristik responden penelitian ini, terlihat sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan yang menengah yaitu 50,5%, dengan demikian kesempatan responden lebih mudah terpapar informasi dari berbagai sumber dan media. Pekerjaan responden sebagian besar bekerja wiraswasta dan berdagang sehingga menunjukkan status perekonomian yang menengah. Status pembayaran sebagian besar ditanggung oleh askeskin sehingga ada kecenderungan responden memiliki standar yang lebih rendah terhadap

pelayanan kesehatan atau mereka memaklumi pelayanan kesehatan yang kurang baik karena status pembayaran mereka ditanggung oleh pemerintah. Sehingga hal ini kan berpengaruh terhadap persepsi mereka tentang kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Hubungan variabel pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien menunjukkan pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan pasien. Dengan demikian semakin banyak informasi dan pengetahuan yang dimiliki pasien maka akan meningkatkan derajat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Oleh karena itu, kurangnya informasi dan keberanian pasien menuntut hak-haknya akan menimbulkan rasa tidak puas dalam diri pasien.

Rata-rata kepuasan pasien baru mencapai 3,27 (dalam skala likert 1-5). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang rawat inap di BPK-RSUZA belum dapat dicapai secara maksimal. Banyak faktor yang berpengaruh terhadap hal ini, dapat berupa faktor dari standar pelayanannya sendiri atau kurangnya pengetahuan pasien mengenai pelayanan seperti apa yang seharusnya ia terima atau kewajiban apa yang harus dilaksanakan. Hal ini juga ditunjukkan dari rata-rata nilai pengetahuan pasien tentang haknya hanya 3,46 (dalam skala likert 1-5).

Pengetahuan pasien tentang haknya memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, namun hubungan ini menunjukkan korelasi yang tidak begitu kuat karena pengetahuan pasien tentang haknya memainkan peranan sebesar 26,3 persen, dengan demikian tingkat pengetahuan pasien bukan menjadi penentu utama bagi tercapainya kepuasan pasien. Kondisi ini bisa saja terjadi bila pasien tidak mengharapkan pelayanan yang sesuai standar karena pasien tersebut tidak mengetahui standar minimal pelayanan yang harus ia terima, sehingga pasien tersebut dapat saja senang dan puas meskipun hanya menerima pelayanan seadanya. Dari hasil uji tersebut juga menunjukkan kepuasan responden dipengaruhi 73,7 persen oleh faktor-faktor selain pengetahuan pasien akan haknya, misalnya faktor biaya, keramahan, kesediaan tempat, dan adanya perbandingan dengan pelayanan yang diterima sebelumnya. Pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang berarti adanya berbagai informasi untuk meningkatkan pengetahuan tentang hak-hak pasien akan meningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna pelayanan jasa kesehatan. Hubungan determinasi variabel independent terhadap variabel dependent masih relatif kecil yaitu hanya 26,3 persen atau dapat dikatakan bahwa variabel selain pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien masih sangat dominan mempengaruhi variabel kepuasan pasien di ruang rawat inap BPK-RSUZA Banda Aceh.

Peningkatan pengetahuan pasien dengan pemberian informasi tentang hak-hak pasien dari berbagai sumber dan media yang tersedia sangat dianjurkan untuk dilakukan. Hal ini untuk meningkatkan pengetahuan setiap pasien tentang apa saja yang menjadi haknya selama ia menggunakan pelayanan jasa kesehatan. Penentu kebijakan rumah sakit sebaiknya juga membuat informasi tertulis tentang hak-hak pasien yang diletakkan di ruang penerimaan pasien baru dan di setiap ruang rawat. Bagi para pemberi pelayanan kesehatan agar senantiasa menyampaikan tentang hak-hak pasien kepada setiap pasien yang berobat atau dirawat di rumah sakit sehingga dengan melaksanakan standar

pelayanan ini diharapkan tidak ditemukan lagi adanya pelanggaran hak-hak pasien dikemudian hari.

#### KEPUSTAKAAN

- Azwar, A. (2003). *Beberapa Catatan Tentang UU Perlindungan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Kesehatan*. Diperoleh pada tanggal 15 Februari 2007 jam 15.30 WIB, dari: YRL:Http://www.Idionline.Org/jurnal
- Febriana, D. (2004). *Gambaran pengetahuan pasien tentang haknya selama dirawat di ruang rawat inap bedah BPK-RSUZA Banda Aceh*. Skripsi tidak dipublikasikan.
- Gujarati, D. (1995). *Ekonometrika dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Iskandar, D. (1998). *Rumah sakit, tenaga kesehatan, dan pasien*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Khaidir. (2008). *Sekilas tentang RSUZA*. Diperoleh pada tanggal 15 Februari 2007 jam 16.00 WIB, dari: <http://pdf.hulufile.com>.
- Kotler, P. (1999). *Dasar-dasar pemasaran*. Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi.
- Potter, P. A., & Perry, A. (2005). *Buku ajar fundamental keperawatan: konsep, proses dan praktik*. Jakarta: EGC.
- Roshana, S. (2005). Hak dan kewajiban pasien rumah sakit. Diperoleh pada tanggal 15 Februari 2007 jam 15.14 wib, dari: <http://www.Pikiranrakyat.com/cetak/2005/0605/22/0803.htm>
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2001). *Statistik: Teori dan aplikasi* (Jilid 2). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Wardoyo, S. J. (2003). *Analisis tingkat kepuasan pasien interen dan eksteren terhadap mutu pelayanan dalam*

*rangka meningkatkan admisi rawat inap pt (persero) rumah sakit pelabuhan Surabaya. Diperoleh pada tanggal 15 Februari 2007 jam 15.20 wib, dari: YRL: [Http://www.blogspot.com](http://www.blogspot.com).*