



Penerapan SNARS 1.1 tentang Hak Pasien dan Keluarga Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap

**Dian Ekawaty¹, Afriyana Amelia Nuryadin², Mangindara³, Devy Febrianti⁴,
Nurul Indaroh Putri⁵**

^{1,2,3,5}Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia – Makassar

⁴Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah – Sidenreng Rappang

Email: dianthayeb@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Menghormati hak pasien merupakan kewajiban perawat, pada kenyataannya masih sering terjadi pasien tidak mendapatkan haknya dengan baik, hal ini dapat terlihat dari adanya keluhan kepada perawat, antara lain mengenai kurangnya waktu yang disediakan untuk pasien, tidak peduli terhadap keluhan pasien, kurang komunikasi terhadap pasien dan kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien atau keluarganya sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien dan berpengaruh terhadap pengalaman yang dirasakan pasien. **Tujuan:** Tujuan penelitian, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh penerapan SNARS 1.1 tentang hak pasien dan keluarga terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020. **Metode:** Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 26-35 dengan presentase 32,5%. Mayoritas pekerjaan ibu rumah tangga dengan presentase 51,8%. Pendidikan terakhir SMA yang paling banyak dimiliki dengan persentase sebesar 34,9%. Mayoritas responden mempunyai kinerja baik (68,3 %). Hasil uji bivariat pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara aspek tanggung jawab dan mendukung hak pasien dan keluarga selama dalam asuhan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,19 < 0,05$, terdapat pengaruh signifikan antara aspek dukungan partisipasi pasien dan keluarga dalam proses asuhan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,034 < 0,05$, terdapat pengaruh signifikan antara aspek proses untuk menerima, menanggapi, dan menindaklanjuti bila ada pasien yang menyampaikan keluhan dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,045 < 0,05$, tidak terdapat pengaruh signifikan antara aspek penjelasan hak serta kewajiban dengan metode dan bahasa yang mudah dimengerti terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,319 > 0,05$, tidak terdapat pengaruh signifikan antara aspek persetujuan tindakan medis (general consent) terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,204 > 0,05$.

Kata Kunci

Hak pasien dan keluarga, kepuasan pasien, SNARS 1.1

Pendahuluan

Perang Dunia II, pada tahun 1948, PBB mengadopsi Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia yang mengakui "martabat yang melekat" dan "hak yang sama dan tidak dapat dicabut dari semua anggota keluarga manusia". Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia ini dicatat sebagai deklarasi internasional pertama tentang hak asasi manusia. Oleh karena itu, gagasan tentang hak-hak pasien dikembangkan atas dasar konsep martabat dan kesetaraan mendasar semua manusia (Manajemen, Sakit, Masyarakat, & Hasanuddin, 2020).

Pada bulan Maret 1994, Amsterdam mengadakan Konsultasi Eropa tentang hak-hak pasien di bawah naungan Kantor Regional WHO untuk Eropa. Tujuannya adalah untuk mendefinisikan prinsip dan strategi, untuk mempromosikan hak-hak pasien dalam konteks perawatan kesehatan di sebagian besar negara (World Health Organization, 1994). Sebuah deklarasi tentang promosi hak-hak pasien di Eropa telah menekankan bahwa tagihan hak-hak pasien harus ditampilkan di tempat yang terlihat oleh semua orang (Manajemen et al., 2020).

Di Indonesia sendiri hak pasien sudah dicantumkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999), namun retifikasi kovenan Hak Ekoseb dengan mengacu pada data Badan Litbang Depkes 2005 diketahui bahwa masyarakat tidak puas dengan pelayanan di rumah sakit, dimana sekitar 56,6% masyarakat kurang puas dalam pelayanan hak mereka selama dirawat (Chapter, 2005).

Pada era sekarang ini muncul berbagai tuntutan hukum kepada dokter dan rumah sakit mengenai hak pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang menyeluruh (Emarang, 2017).

Menurut undang-undang no. 44 tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam pelayanan kesehatan, setiap pasien mempunyai hak dan kewajiban sebagai pasien di rumah sakit (Mitra & Karanganyar, 2019).

Penerapan pemenuhan hak pasien di Rumah Sakit di Indonesia merujuk pada tuntutan dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) versi tahun 2012. Hak pasien dan Keluarga (HPK) termasuk dalam kelompok pelayanan

yang berfokus pada pasien (*patient centered care*) yang merupakan salah satu dari tujuh standar akreditasi KARS 2012. Inti dari *patient centered care* adalah melibatkan pasien dan keluarga dalam pengambilan keputusan medis setelah mendapatkan informasi (Cahyono, 2008). Hasil dari perawatan akan menjadi lebih baik jika pasien dan bila perlu keluarganya dilibatkan dalam pengambilan putusan dan proses perawatan. Untuk meningkatkan HPK di Rumah Sakit, dimulai dengan mendefinisikan hak pasien dan keluarga yang meliputi: HPK 1). Tanggung jawab dalam hak pasien dan keluarga, HPK 2). Mendukung

dan berpartisipasi dalam proses pelayanan, HPK 3). Penjelasan tentang proses untuk menerima, menanggapi dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan dalam pelayanan, HPK 4). Penjelasan tentang hak pasien dengan cara dan bahasa yang tepat, HPK 5). *General consent* (Utara, 2018).

Hak memperoleh kesehatan, hak atas pelayanan kesehatan dan perlindungan pasien merupakan hal-hal yang menarik untuk dikaji dan diteliti karena kesehatan adalah salah satu hak dasar setiap manusia. Kesehatan adalah hak setiap warga Negara yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kesehatan adalah elemen terpenting dalam kehidupan yang sangat dibutuhkan manusia (Hak, Negara, & Indonesia, 2009).

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis, kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Muchtari & Press, 2016).

Secara formal penyedia pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit mengakui bahwa pasien mempunyai hak dan kewajiban, tetapi kebanyakan pasien dan petugas kesehatan tidak mengetahui hak-hak dan kewajiban pasien. Hanya sebagian kecil pasien menyadari hak-haknya, tetapi tidak merasa percaya diri untuk mengemukakannya. Sebaliknya, petugas kesehatan mengerti hak-hak konsumen tidak mau peduli, dengan alasan keterbatasan petugas atau fasilitas yang tidak memadai (Ferawati, Sugiarsi, Wahyuningsih, & Medis, 2014). Di RSUD Haji Makassar sudah menerapkan hak-hak pasien dan keluarga tetapi belum dilaksanakan dengan baik, dimana masih banyak keluhan yang dirasakan oleh pasien atas pelayanan yang kurang maksimal. Salah satu standar HPK yaitu menjelaskan hak dan tanggung jawab pasien. Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti dengan 3 orang keluarga pasien di ruang rawat inap RSUD Haji Makassar, mengatakan bahwa penjelasan perawat tentang pelayanan belum sepenuhnya dapat dipahami oleh keluarga pasien, perawat juga tidak menjelaskan tentang hak pasien dan keluarga selama mendapatkan pelayanan di RSUD Haji Makassar.

RSUD Haji Makassar adalah rumah sakit milik pemerintah Kota Makassar yang tergolong dalam kelas B. RSUD Haji Makassar sudah melalui proses akreditasi KARS pada tahun 2017. HPK adalah salah satu elemen penilaian dalam KARS 2012. Adanya masalah dalam pelaksanaan hak pasien dan keluarga, maka perlu dilakukan suatu penelitian yang terkait dengan pelaksanaan HPK. RSUD Haji Makassar ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena belum ada penelitian tentang HPK di Rumah Sakit ini dimana standar HPK merupakan unsur yang terdapat pada akreditasi Rumah Sakit.

Metode

Penelitian ini dilakukan di RSUD Haji, Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan pada bulan Juni 2020. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan metode penelitian pendekatan cross sectional study yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh penerapan SNARS 1.1 tentang hak pasien dan keluarga terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar. Data yang digunakan adalah data kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Haji Makassar, Jumlah sampel sebanyak 166 responden. Dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan teknik accidental sampling yaitu metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada/dijumpai.

Hasil Penelitian

Penelitian ini berlangsung dari tanggal 13 Juni 2020 sampai dengan 13 Juli 2020.

Tabel 1. Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	17-25 Tahun	23	13,9
2	26-35 Tahun	54	32,5
3	36-45 Tahun	39	23,5
4	46-55 Tahun	35	21,1
5	56-65 Tahun	11	6,6
6	>65 Tahun	4	2,4
Total		166	100

Sumber: Data Primer

Pada Tabel 1 diatas menunjukkan distribusi usia responden di Instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020 dari 166 responden paling banyak berdasarkan usia 26-35 tahun sebanyak 54 responden dengan persentase 32,5% sedangkan yang terendah yaitu responden dengan usia >65 tahun sebanyak 4 dengan persentase 2,4%.

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	19	11,4
2	Wiraswasta	28	16,9
3	Ibu Rumah Tangga	86	51,8
4	Petani	28	16,9
5	Tidak Bekerja	5	3
Total		166	100

Sumber: Data Primer

Pada Tabel 2, menunjukkan distribusi pekerjaan responden di instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020 dari 166 responden paling banyak berdasarkan pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 86 responden dengan persentase 51,8% dan paling sedikit yaitu tidak bekerja sebanyak 5 orang responden dengan persentase 3%.

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah	33	19,9
2	SD	27	16,3
3	SMP	26	15,7
4	SMA	58	34,9
5	Sarjana (S1)	22	13,3
Total		166	100

Sumber: Data Primer

Pada tabel 3, menunjukkan distribusi pendidikan terakhir responden di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020 dari 166 responden paling banyak berdasarkan pendidikan terakhir SMA sebanyak 58 responden dengan persentase 34,9% dan paling sedikit yaitu Sarjana sebanyak 22 responden dengan persentase 13,3%.

Karakteristik Variabel Penelitian

Tabel 4. Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Tanggung Jawab dan Mendukung Hak Pasien dan Keluarga Selama dalam Asuhan di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020

No	Tanggung jawab dan mendukung hak pasien dan keluarga selama dalam asuhan	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	152	91,6
2	Kurang Baik	14	8,4
Total		166	100,0

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4, menunjukkan bahwa dari 166 responden sebagian besar menyatakan tanggung jawab dan mendukung hak pasien dan keluarga selama dalam

asuhan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020 pada kategori baik yakni sebanyak 152.

Tabel 5. Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Mendukung Partisipasi Pasien dan Keluarga di dalam Proses Asuhan di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020

No	Mendukung partisipasi pasien dan keluarga di dalam proses asuhan	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	143	86,1
2	Kurang Baik	23	13,9
Total		166	100,0

Sumber: Data Primer

Pada Tabel 5, menunjukkan bahwa dari 166 responden sebagian besar menyatakan Mendukung partisipasi pasien dan keluarga di dalam proses asuhan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020 pada kategori baik yakni 143 responden dengan persentasi 86,1% dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 23 responden dengan persentase 13,9%.

Tabel 6. Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Penjelasan tentang Proses untuk Menerima, Menanggapi, dan Menindak Lanjuti bila ada Pasien Menyampaikan Keluhan dalam Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020

No	Penjelasan tentang proses untuk menerima, menanggapi, dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan dalam pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	130	78,3
2	Kurang Baik	36	21,7
Total		166	100,0

Sumber: Data Primer

Pada tabel 6, menunjukkan bahwa dari 166 responden sebagian besar menyatakan Penjelasan tentang proses untuk menerima, menanggapi, dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan dalam pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020 pada kategori baik yakni 130 responden dengan persentasi 78,3% dan yang

menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 36 responden dengan persentase 21,7%.

Tabel 7. Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Penjelasan tentang Hak serta Kewajiban dengan Metode dan Bahasa yang Mudah Dimengerti di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020

No	Penjelasan tentang hak serta kewajiban dengan metode dan bahasa yang mudah dimengert	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	147	88,6
2	Kurang Baik	19	11,4
Total		166	100,0

Sumber: Data Primer

Pada Tabel 7, menunjukkan bahwa dari 166 responden sebagian besar menyatakan Penjelasan tentang hak serta kewajiban dengan metode dan bahasa yang mudah dimengerti di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020 pada kategori baik yakni sebanyak 147 responden dengan persentase 88,6% dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 19 responden dengan persentase 11,4%.

Tabel 8. Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Persetujuan Tindakan Medis (General Consent) di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020

No	Persetujuan tindakan medis (General consent)	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	148	89,2
2	Kurang Baik	18	10,8
Total		166	100,0

Sumber: Data Primer

Pada tabel 8, menunjukkan bahwa dari 166 responden sebagian besar menyatakan Persetujuan tindakan medis (General consent) di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020 pada kategori baik yakni sebanyak 148 responden dengan persentase 89,2% dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 18 responden dengan persentase 10,8%.

Tabel 9. Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	136	81,9
2	Kurang Baik	30	18,1
Total		166	100,0

Sumber: Data Primer

Pada tabel 9, menunjukkan bahwa dari 166 responden sebagian besar menyatakan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020 pada kategori baik yakni sebanyak 136 responden dengan persentase 81,9% dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 30 responden dengan persentase 18,1%.

Analisis Pengaruh Antara Variabel

Analisis hubungan antara kondisi kerja dengan kinerja tenaga bidan. Pada Tabel 9, menunjukkan bahwa jumlah bidan yang ditunjang dengan kondisi kerja yang baik dengan kinerja yang baik sebanyak 23 orang (79,3%).

Tabel 10. Pengaruh Penerapan SNARS 1.1 pada Aspek Tanggung Jawab dan Mendukung Hak Pasien dan Keluarga Selama dalam Asuhan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020

No	Tanggung jawab dan mendukung hak pasien dan keluarga selama dalam asuhan	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		Kurang Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	19	84,9	23	15,1	152	100,0	0,019
2	Kurang Baik	8	57,1	6	42,9	14	100,0	
Total		137	82,5	29	17,5	166	100,0	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 10 di atas, dari 166 responden terdapat 152 responden (100%) yang menyatakan tanggung jawab dan mendukung hak pasien dan keluarga selama dalam asuhan pada kategori baik, sebagian besar yaitu 129 responden (84,9) puas terhadap rumah sakit, dan 14 responden (100%) yang menyatakan tanggung jawab dan mendukung hak pasien dan keluarga selama dalam asuhan pada kategori kurang baik, sebagian besar terdapat 8 responden (57,1%) puas terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis uji chi-square diperoleh nilai p-value = 0,019 yang dimana nilai $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1 tentang hak pasien dan keluarga yaitu pada aspek tanggung jawab dan mendukung hak pasien dan keluarga selama dalam asuhan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020.

Tabel 11. Pengaruh Penerapan SNARS 1.1 pada aspek Mendukung Partisipasi Pasien dan Keluarga di dalam Proses Asuhan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Haji Makassar Tahun 2020

No	Mendukung partisipasi pasien dan keluarga di dalam proses asuhan	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		Kurang Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	122	85,3	21	14,7	143	100,0	0,034
2	Kurang Baik	15	65,2	8	34,8	23	100,0	
Total		137	82,5	29	17,5	166	100,0	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 11 di atas, dari 166 responden terdapat 143 responden (100%) yang menyatakan mendukung partisipasi pasien dan keluarga di dalam proses asuhan pada kategori baik, sebagian besar yaitu 122 responden (85,3%) puas terhadap rumah sakit, dan 23 responden (100%) yang menyatakan mendukung partisipasi pasien dan keluarga di dalam proses asuhan pada kategori kurang baik, sebagian besar terdapat 15 responden (65,2%) puas terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis uji chi-square diperoleh nilai p-value= 0,034 yang dimana nilai $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya

terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1 hak pasien dan keluarga terhadap kepuasan pasien tentang dukungan partisipasi pasien dan keluarga dalam proses asuhan di RSUD Haji Makassar Tahun 2020.

Tabel 12. Pengaruh Penerapan SNARS 1.1 pada aspek Penjelasan tentang Proses untuk Menerima, Menanggapi dan Menindaklanjuti bila ada Pasien Menyampaikan Keluhan dalam Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020

No	Penjelasan tentang proses untuk menerima, menanggapi dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan dalam pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		Kurang Puas				
		n	%	n	%	n	%	
1	Baik	103	79,2	27	20,8	130	100,0	0,045
2	Kurang Baik	34	94,4	2	5,6	36	100,0	
Total		137	82,5	29	17,5	166	100,0	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 12 di atas, dari 166 responden terdapat 130 responden (100%) yang mengatakan penjelasan tentang proses untuk menerima, menanggapi dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan dalam pelayanan pada kategori baik, sebagian besar yaitu 103 responden (79,2%) puas terhadap rumah sakit, dan 36 responden (100%) yang menyatakan penjelasan tentang proses untuk menerima, menanggapi dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan dalam pelayanan pada kategori kurang baik, sebagian besar terdapat 34 responden (94,4%) puas terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis uji chi-square diperoleh nilai p-value= 0,045 yang dimana nilai $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1 tentang hak pasien dan keluarga yaitu pada aspek proses untuk menerima, menanggapi, dan

menindaklanjuti bila ada pasien yang menyampaikan keluhan dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020.

Tabel 13. Pengaruh Penerapan SNARS 1.1 Pada aspek Penjelasan tentang Hak serta Kewajiban dengan Metode dan Bahasa yang Mudah dimengerti terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020

No	Penjelasan tentang hak serta kewajiban dengan metode dan Bahasa yang mudah dimengerti	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		Kurang Puas				
		n	%	n	%	N	%	
1	Baik	124	83,8	24	16,2	148	100,0	0,319
2	Kurang Baik	13	72,2	5	27,8	18	100,0	
Total		137	82,5	29	17,5	166	100,0	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 13 di atas, dari 166 responden terdapat 148 responden (100%) yang menyatakan penjelasan tentang hak serta kewajiban dengan metode dan bahasa yang mudah dimengerti pada kategori baik, sebagian besar yaitu 124 responden (83,8%) puas terhadap rumah sakit, dan 18 responden (100%) yang menyatakan penjelasan tentang hak serta kewajiban dengan metode dan bahasa yang mudah dimengerti pada kategori kurang baik, sebagian besar terdapat 13 responden (72,2%) puas terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis uji chi-square diperoleh nilai p-value= 0,319 yang dimana nilai $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1 tentang hak pasien dan keluarga yaitu pada aspek penjelasan hak serta kewajiban dengan metode dan bahasa yang mudah dimengerti terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD haji Makassar tahun 2020.

Tabel 14. Pengaruh Penerapan SNARS 1.1 pada aspek Persetujuan Tindakan Medis (General Consent) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020

No	Persetujuan tindakan medis (General consent)	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		Kurang Puas				
		n	%	n	%	N	%	
1	Baik	120	81,1	28	18,9	148	100,0	0,204
2	Kurang Baik	17	94,4	1	5,6	18	100,0	
Total		137	82,5	29	17,5	166	100,0	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 14 di atas, dari 166 responden terdapat 148 responden (100%) yang menyatakan persetujuan tindakan medis (General consent) pada kategori baik, sebagian besar yaitu 120 responden (81,1%) puas terhadap rumah sakit, dan 28 responden (100%) yang menyatakan persetujuan tindakan medis (General consent) kurang baik, sebagian besar terdapat 17 responden (94,4%) puas terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis uji chi-square diperoleh nilai p-value= 0,204 yang dimana nilai $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1 tentang hak pasien dan keluarga yaitu pada aspek persetujuan tindakan medis (general consent) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020.

Pembahasan

Adapun pembahasan mengenai variable, penelitian ini dilakukan khususnya di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Tahun 2020 dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 166 responden. Dalam penelitian ini penulis mengelola data kuesioner dalam bentuk data yang terdiri 6 pernyataan untuk variabel tanggung jawab dan mendukung hak pasien dalam asuhan (X1), 6 pernyataan untuk variabel mendukung dan berpartisipasi dalam proses pelayanan (X2), 6 pernyataan untuk variabel penjelasan tentang proses untuk menerima, menanggapi, dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan dalam pelayanan (X3), 6 pernyataan untuk variabel penjelasan tentang hak pasien dengan cara dan bahasa yang tepat (X4), 6 pernyataan untuk variabel

persetujuan tindakan medis (General consent) (X5), dan 10 pernyataan untuk variabel kepuasan pasien (Y).

Pengaruh penerapan SNARS 1.1 pada aspek tanggung jawab dan mendukung hak pasien dan keluarga selama dalam asuhan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar tahun 2020.

Rumah sakit menghormati hak pasien dan dalam beberapa situasi hak istimewa keluarga pasien, untuk menentukan informasi apa saja yang berhubungan dengan pelayanan yang boleh disampaikan kepada keluarga atau pihak lain, dalam situasi tertentu. Misalnya, pasien mungkin tidak mau diagnosanya diketahui keluarga (Utara, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian tanggung jawab dan mendukung hak pasien dan keluarga selama dalam asuhan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar tahun 2020, menunjukkan bahwa hasil analisis secara statistik dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai p-value= 0,019 dimana nilai $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1 tentang hak pasien dan keluarga yaitu pada aspek tanggung jawab dan mendukung hak pasien dan keluarga selama dalam asuhan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020.

Berdasarkan hasil pertanyaan yang telah diberikan responden melalui kuesioner, diperoleh informasi bahwa terdapat 152 responden menyatakan bahwa variabel tanggung jawab dan mendukung hak pasien dan keluarga selama dalam asuhan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar sudah baik. Hal ini disebabkan karena responden merasa sikap perawat selalu sopan dan ramah.

Akan tetapi, dari 152 responden tersebut, terdapat 23 responden kurang puas untuk menggunakan kembali pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar karena merasa pelayanan yang diberikan oleh perawat belum sesuai dengan keinginan responden, salah satunya seperti tidak memperdulikan jika pasien meminta bantuan untuk memperbaiki infus yang macet. Dan hal ini menjadi salah satu hal yang membuat pasien merasa tidak puas untuk menggunakan kembali pelayanan kesehatan.

Selain itu, terdapat 14 responden yang menyatakan bahwa variabel tanggung jawab dan mendukung hak pasien dan keluarga selama dalam asuhan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar kurang baik. Hal ini disebabkan karena responden merasa informasi dan penjelasan tentang hak dan tanggung jawab pasien kurang dijelaskan oleh perawat,

karena perawat merasa informasi itu sudah diketahui oleh pasien. Dan hal ini menjadi salah satu hal yang membuat pasien merasa kurang baik dan menjadikan pasien kurang puas dalam menggunakan kembali pelayanan kesehatan.

Pengaruh Penerapan SNARS 1.1 pada aspek mendukung partisipasi pasien dan keluarga di dalam proses asuhan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020.

Manusia akan kehilangan segala kemungkinan untuk mendapatkan hak-hak lainnya tanpa didasari kesehatan. Oleh karenanya kesehatan menjadi salah satu kebutuhan dasar manusia. Pengakuan dan perlindungan hak atas kesehatan tersebut diatur secara konstitusional. Sejak masa berlakunya Konstitusi Republik Serikat 1949, hak atas kesehatan telah diatur pada pasal 40 yang berbunyi sebagai berikut: "Penguasa senantiasa berusaha dengan sungguh-sungguh memajukan kebersihan umum dan kesehatan rakyat."¹⁴ Pengaturan hak atas kesehatan pada pasal 40 Konstitusi Republik Indonesia Serikat tersebut kemudian di adopsi oleh Pasal 42 Undang-Undang Dasar Sementara (Utoro, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian mendukung partisipasi pasien dan keluarga di dalam proses asuhan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar, menunjukkan bahwa hasil analisis secara statistik dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,034$ dimana nilai $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1 tentang hak pasien dan keluarga yaitu pada aspek mendukung partisipasi pasien dan keluarga di dalam proses asuhan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020.

Berdasarkan hasil pertanyaan yang telah diberikan responden melalui kuesioner, diperoleh informasi bahwa terdapat 143 responden menyatakan bahwa variabel mendukung partisipasi pasien dan keluarga di dalam proses asuhan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar sudah baik. Hal ini disebabkan karena responden merasa dihormati pilihannya dalam pengobatan. Akan tetapi dari 143 responden tersebut, terdapat 21 responden kurang puas untuk menggunakan kembali pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar karena responden merasa informasi dan penjelasan tentang tersedianya alternatif pelayanan dan pengobatan oleh perawat kurang jelas karena perawat menganggap pasien sudah mengetahui akan informasi tersebut.

Selain itu, terdapat 23 responden yang menyatakan bahwa variabel mendukung partisipasi

pasien dan keluarga di dalam proses asuhan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar kurang baik. Hal ini disebabkan karena responden merasa informasi yang disampaikan oleh perawat tentang ketersediaan alternatif pelayanan dan pengobatan kurang jelas, sehingga pasien merasa kurang puas.

Pengaruh penerapan SNARS 1.1 pada aspek penjelasan tentang proses untuk menerima, menanggapi dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar tahun 2020

Doktrin pelayanan kesehatan mengharuskan tenaga kesehatan memahami dan menerima lima hak asasi manusia secara umum yaitu hak memilih atau menolak tindakan/pelayanan kesehatan, hak mendapatkan pelayanan kesehatan, hak mendapatkan informasi, hak mendapatkan perlindungan privasi, serta hak mendapatkan pendapat kedua tentang kondisi kesehatannya (Sudrajat & Irawaty, 2007)

Berdasarkan hasil penelitian penjelasan tentang proses untuk menerima, menanggapi dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar tahun 2020, menunjukkan bahwa hasil analisis secara statistik dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh $p\text{-value} = 0,045$ dimana nilai $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1 tentang hak pasien dan keluarga yaitu pada aspek penjelasan tentang proses untuk menerima, menanggapi dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020.

Berdasarkan hasil pertanyaan yang telah diberikan responden melalui kuesioner, di peroleh informasi bahwa terdapat 130 responden menyatakan bahwa variabel penjelasan tentang proses untuk menerima, menanggapi dan menindaklanjuti bila ada pasien menyampaikan keluhan dalam pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar sudah baik. Hal ini disebabkan karena responden merasa dihormati atas apa yang dikeluhkan. Akan tetapi, dari 130 responden tersebut, terdapat 27 responden kurang puas untuk menggunakan kembali pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar karena merasa perawat kurang memberikan solusi atas apa yang dikeluhkan responden.

Selain itu, terdapat 36 responden yang menyatakan bahwa variabel penjelasan tentang proses untuk menerima, menanggapi dan menindaklanjuti bila

ada pasien menyampaikan keluhan dalam pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar kurang baik. Hal ini disebabkan karena perawat kurang memberitahukan bahwa keluhan dapat disalurkan secara tertulis melalui kotak saran yang disediakan, sehingga hal tersebut membuat pasien menjadi kurang puas untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan.

Pengaruh penerapan SNARS 1.1 pada aspek penjelasan tentang hak serta kewajiban dengan metode dan bahasa yang mudah dimengerti terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar tahun 2020

Masyarakat atau pasien melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Pengetahuan & Keterampilan, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian penjelasan tentang hak serta kewajiban dengan metode dan bahasa yang mudah dimengerti terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar, menunjukkan bahwa hasil analisis secara statistik dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,319$ dimana nilai $p > 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1 tentang hak pasien dan keluarga yaitu pada aspek penjelasan tentang hak serta kewajiban dengan metode dan bahasa yang mudah dimengerti terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar tahun 2020.

Berdasarkan hasil pertanyaan yang telah diberikan responden melalui kuesioner, di peroleh informasi bahwa terdapat 148 responden menyatakan bahwa variabel penjelasan tentang hak serta kewajiban dengan metode dan bahasa yang mudah dimengerti di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar sudah baik. Hal ini disebabkan karena perawat menyampaikan informasi yang mudah dimengerti, yaitu penjelasan tentang hak pasien dengan cara dan bahasa yang tepat. Menurut peneliti bahwa perawat sudah mampu berinteraksi baik dengan pasien. Perawat dalam memberikan informasi tentang hak dan kewajiban pasien harus menggunakan bahasa dan cara yang mudah dipahami pasien. Menurut peneliti perawat juga harus memperhatikan umur pasien dalam menyampaikan tentang hak dan kewajiban pasien. Usia bisa mempengaruhi penerimaan informasi yang

diberikan oleh perawat dimana seseorang yang berusia lebih lanjut tidak akan mempertimbangkan atau memperhatikan apa yang menjadi hak dan kewajiban saat dirawat dirumah sakit. Akan tetapi dari 148 responden tersebut, terdapat 24 responden kurang puas untuk menggunakan kembali pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar karena responden merasa tidak mendapatkan bantuan bila kebingungan atau membutuhkan informasi atas pelayanan.

Selain itu, 18 responden yang menyatakan bahwa variabel penjelasan tentang hak serta kewajiban dengan metode dan bahasa yang mudah dimengerti di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar kurang baik. Hal ini disebabkan karena responden merasa tidak mendapatkan bantuan oleh perawat bila kebingungan atau membutuhkan informasi dalam pelayanan.

Pengaruh penerapan SNARS 1.1 pada aspek Persetujuan Tindakan Medis (General Consent) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020

Informed consent adalah suatu proses komunikasi, bukan suatu formulir. Formulir itu hanya merupakan suatu perwujudan, pengakuan atau pendokumentasian belaka tentang apa yang telah disepakati atau terjadi dialog antara dokter dan pasien (FAKULTAS ILMU KESEHATAN, 2013). Berdasarkan hasil pertanyaan yang telah diberikan responden melalui kuesioner, diperoleh informasi bahwa terdapat 148 responden menyatakan bahwa variabel persetujuan tindakan medis (general consent) di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar sudah baik. Hal ini disebabkan karena responden merasa sudah menerima penjelasan yang memadai tentang penyakit, saran pengobatan dan para pemberi pelayanan, sehingga dapat membuat keputusan tentang pelayanan. Akan tetapi, dari 148 responden tersebut, terdapat 28 responden kurang puas untuk menggunakan kembali pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar karena merasa tidak diberi saran untuk solusi tindakan medis oleh perawat.

Selain itu, 18 responden yang menyatakan bahwa variabel persetujuan tindakan medis (general consent) di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar kurang baik. Hal ini disebabkan karena responden merasa diberikan solusi atas tindakan medis oleh perawat.

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1 tentang hak pasien dan keluarga yaitu pada aspek tanggung jawab dan mendukung hak pasien dan keluarga selama dalam asuhan

- terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020
2. Terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1 hak pasien dan keluarga yaitu pada aspek dukungan partisipasi pasien dan keluarga dalam proses asuhan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020
 3. Terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1 tentang hak pasien dan keluarga yaitu pada aspek proses untuk menerima, menanggapi, dan menindaklanjuti bila ada pasien yang menyampaikan keluhan dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020
 4. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1. tentang hak pasien dan keluarga yaitu pada aspek penjelasan hak serta kewajiban dengan metode dan bahasa yang mudah dimengerti terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD haji Makassar Tahun 2020
 5. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara penerapan SNARS 1.1 tentang hak pasien dan keluarga yaitu pada aspek general consent terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2020

Daftar Pustaka

- Akreditasi, K., & Sakit, R. (2018). Efektif 1 Januari 2018.
- Ariga, R.A. 2020. Konsep dasar keperawatan. Cetakan 1. CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Ferawati, T., Sugiarsi, S., Wahyuningsih, S. (2014). Gambaran Sikap Pasien terhadap Hak dan Kewajiban Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. 3 (1).
- Ginting, D., Fentiana, N., Rajagukguk, T., Wahyudi, H., (2019). Gaya Kepemimpinan dan Komitmen Paramedis dalam Implementasi Akreditasi Rumah Sakit Versi SNARS. 19(3), 504–508.
- Herfiyanti, L., Piksi, P., & Bandung, G. (n.d.). KELENGKAPAN INFORMED CONSENT TINDAKAN BEDAH MENUNJANG AKREDITASI JCI STANDAR HPK 6 PASIEN. 81–88.
- Hasanuddin, U. (2020). Analisis ketanggapan pemenuhan hak dan hubungannya dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan rumah sakit di Indonesia (analisis data risnakes 2017).
- Mohammad Mulyadi. (2011). PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF SERTA PEMIKIRAN DASAR MENGGABUNGKAN-NYA. 15(1), 127–138.
- Mitra, S., & Karanganyar, H. (2019). Gambaran Pengetahuan Tentang Hak dan Kewajiban Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Sragen.
- Setyawati, W. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien. Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang.
- RAHMIA, R. (2010). SKRIPSI HAK PASIEN ATAS INFORMASI: PENERAPANNYA DALAM KASUS. Perpustakaan Airlangga University.
- Pratiwi, W. D., & Sari, Y. K. (2014). PENGARUH ORIENTASI PASIEN BARU TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN (*The Effect of New Patient Orientation to the Patient's Satisfaction Level*). 1(1)
- Gemolong, S. (2018). INFORMED CONSENT : STUDI TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN PADA TINDAKAN OPERASI.
- Sendiu, P. (2021). Proceeding SENDIU 2021. (3), 978–979.
- Sudrajat, D. A., & Irawaty, D. (2007). PEMENUHAN HAK-HAK PASIEN DI SEBUAH RUMAH.
- Sugiarsi, S. (2008). Tingkat pengetahuan pasien tentang hak dan kewajiban pasien atas informasi medis pasien rawat inap kelas iii di rumah sakit pku muhammadiyah karanganyar. 89–107.
- Susaldi, S., Askin, M., & Semana, A. (2018). Hubungan Efektivitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang. *Jurnal ilmiah kesehatan*, 17(3), 32-36.
- Utara, U. S. (2018). Pelaksanaan Hak Pasien dan Keluarga (HPK) oleh Perawat menurut Persepsi Pasien di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam SKRIPSI.
- Utoro, D. (2020). Hukum dan hak pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di era pandemik.