

## HUBUNGAN ANTARA PEMBERIAN INFORMASI HAK DAN TANGGUNG JAWAB PASIEN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA

Andin Nur Azwa<sup>1\*</sup>, Rohni Taufikasari<sup>2</sup>, M. Fahrin Azhari<sup>3</sup>, Yustan Azidin<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

Email Korespondensi: author@gmail.com

Disubmit: 03 Februari 2026

Diterima: 22 April 2026

Diterbitkan: 01 Mei 2026

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v8i5.24930>

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of hospital services. One factor that is presumed to influence patient satisfaction is the provision of clear information regarding patients' rights and responsibilities during inpatient care. A lack of patient understanding of this information may lead to discomfort and a decline in perceived service quality. This study aimed to determine the relationship between the provision of information on patients' rights and responsibilities and patient satisfaction in the inpatient wards of RSUD Ratu Zalecha Martapura. This study employed a quantitative approach with an observational analytic design using a cross-sectional method. The population consisted of adult patients in class 1 and class 2 who had been hospitalized for at least 2×24 hours in five inpatient wards at RSUD Ratu Zalecha Martapura. A total of 76 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using the Spearman's rank correlation test. The results showed that the majority of respondents perceived the provision of information on patients' rights and responsibilities as inadequate (63.2%). Patient satisfaction levels were evenly distributed between the satisfied and moderately satisfied categories, each accounting for 50.0% of respondents. Bivariate analysis revealed a p-value of 0.640 (>0.05), indicating that there was no significant relationship between the provision of information on patients' rights and responsibilities and patient satisfaction. In conclusion, the provision of information regarding patients' rights and responsibilities was not significantly associated with patient satisfaction in the inpatient wards of RSUD Ratu Zalecha Martapura. Nevertheless, improving the quality and consistency of information delivery remains essential as part of efforts to enhance overall hospital service quality.*

**Keywords:** *Provision of Information, Patient Rights and Responsibilities, Patient Satisfaction.*

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, salah satunya dipengaruhi oleh pemberian informasi yang jelas mengenai hak dan tanggung jawab pasien selama menjalani perawatan rawat inap. Kurangnya pemahaman pasien terhadap informasi tersebut dapat

menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan kualitas pelayanan yang dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik observasional melalui metode *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah pasien dewasa kelas 1 dan kelas 2 yang menjalani rawat inap minimal 2×24 jam di lima ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura, dengan jumlah sampel sebanyak 76 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien berada pada kategori kurang (63,2%), sementara tingkat kepuasan pasien terbagi secara merata antara kategori puas dan cukup (masing-masing 50,0%). Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai  $p = 0,640 (>0,05)$ , yang menandakan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien belum berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, meskipun peningkatan kualitas dan konsistensi pemberian informasi tetap diperlukan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

**Kata Kunci:** Pemberian Informasi, Hak dan Tanggung Jawab Pasien, Kepuasan Pasien.

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu aspek utama dalam kehidupan masyarakat yang sangat berpengaruh terhadap kualitas hidup individu maupun kelompok. Upaya peningkatan derajat kesehatan dilakukan melalui penyediaan pelayanan kesehatan yang bermutu, berkesinambungan, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya berfokus pada aspek klinis, tetapi juga pada pemenuhan hak dan tanggung jawab pasien selama menjalani perawatan. Pemberian informasi yang jelas dan tepat mengenai hak dan tanggung jawab pasien diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pasien, memberikan rasa aman dan nyaman, serta mendukung keberhasilan proses pengobatan (Collins et al., 2021).

Kurangnya pemahaman pasien mengenai hak dan tanggung jawab mereka tidak hanya berdampak pada ketidaknyamanan selama perawatan, tetapi juga dapat memengaruhi kualitas hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan. Dampak jangka panjang dari kondisi ini adalah menurunnya tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Ketidakpuasan yang dirasakan pasien dapat menyebabkan keengganan untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit yang sama, sehingga berpotensi menurunkan jumlah kunjungan pasien dan berdampak pada reputasi rumah sakit secara keseluruhan (Agustiawan et al., 2024).

Secara global, World Health Organization (WHO) melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap bervariasi dengan rata-rata global berada pada kisaran 70-85%, yang dipengaruhi oleh kualitas

komunikasi, kejelasan informasi mengenai hak pasien, serta partisipasi aktif pasien dalam proses perawatan (WHO, 2024). Di kawasan Asia Tenggara, rumah sakit menghadapi tantangan tersendiri dalam meningkatkan kepuasan pasien akibat keterbatasan sumber daya dan perbedaan budaya komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien (Lee et al., 2023). Di Indonesia, data Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap mencapai 75%, namun masih ditemukan berbagai keluhan yang berkaitan dengan kurangnya informasi mengenai hak pasien dan keterlibatan pasien dalam tanggung jawab perawatan (Kementerian Kesehatan, 2025).

Di Kalimantan Selatan, capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Ratu Zalecha Martapura menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pada semester I tahun 2023, nilai IKM tercatat sebesar 85,95 dan meningkat menjadi 86 pada semester II tahun 2023. Peningkatan berlanjut pada semester I tahun 2024 dengan nilai IKM mencapai 86,86, hingga mencapai 87,30 pada semester II tahun 2024. Meskipun demikian, peningkatan nilai IKM tersebut belum sepenuhnya menggambarkan kualitas pemahaman pasien terhadap informasi hak dan tanggung jawab yang diberikan selama perawatan, sehingga masih diperlukan kajian lebih mendalam terkait aspek tersebut.

Penelitian ini penting dilakukan karena dapat memberikan gambaran mengenai hubungan antara pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien dengan tingkat kepuasan pasien yang selama ini belum banyak dikaji secara spesifik. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pihak

rumah sakit untuk meningkatkan efektivitas komunikasi antara tenaga medis, tenaga administrasi, dan pasien. Selain itu, rumah sakit perlu mengembangkan sistem komunikasi yang lebih transparan dan terbuka agar pasien dapat memahami hak dan kewajiban mereka dengan lebih baik. Hal ini didukung oleh bukti empiris yang menunjukkan bahwa pemberian informasi yang baik dan keterlibatan pasien dalam tanggung jawab perawatan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien serta menurunkan tingkat keluhan (Hartono et al., 2024).

Penelitian terdahulu umumnya mengkaji kepuasan pasien dari aspek kualitas pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, dan pengalaman klinis secara umum (Ferreira et al., 2023). Namun, sebagian besar penelitian tersebut belum secara khusus menempatkan pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien sebagai variabel utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang mengkaji hubungan langsung antara pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien dengan tingkat kepuasan pasien, khususnya di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Secara teoritis, penelitian ini didukung oleh Teori Adaptasi Roy, yang memandang manusia sebagai sistem adaptif yang merespons stimulus internal dan eksternal, termasuk informasi yang diterima selama perawatan. Informasi mengenai hak dan tanggung jawab pasien berperan sebagai stimulus yang memengaruhi respon adaptasi pasien. Adaptasi yang baik akan menghasilkan respon positif berupa rasa aman, nyaman, dan kepuasan terhadap pelayanan, sedangkan stimulus yang tidak memadai dapat menimbulkan respon maladaptif (Al-Wathinani et al., 2023). Selain itu,

*Expectation Disconfirmation Theory* menjelaskan bahwa kepuasan pasien terbentuk dari perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Pemberian informasi yang jelas dan transparan mengenai hak dan tanggung jawab pasien menjadi faktor penting dalam membentuk harapan dan penilaian kepuasan pasien (Zhou et al., 2024).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui hubungan antara pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien dengan tingkat kepuasan pasien?.

#### TINJAUAN PUSTAKA

Salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien, baik dari segi kualitas pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, maupun kejelasan informasi yang diberikan. Namun, dalam praktiknya, pemberian informasi mengenai hak dan tanggung jawab pasien di banyak rumah sakit, termasuk Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), masih belum dipahami secara optimal oleh pasien. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari pihak rumah sakit, keterbatasan waktu tenaga medis, serta perbedaan tingkat pendidikan dan pemahaman pasien terhadap informasi

kesehatan. Kondisi tersebut sering menimbulkan kebingungan pasien terkait prosedur perawatan dan hak-hak yang dimilikinya, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Daya, 2025).

#### METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan survei analitik menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dewasa kelas 1 dan kelas 2 yang menjalani perawatan rawat inap minimal 2×24 jam di lima ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura. Sampel penelitian berjumlah 76 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* sesuai dengan kriteria inklusi yang telah ditetapkan.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner untuk mengukur pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien serta tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan karakteristik dan distribusi masing-masing variabel, serta analisis bivariat menggunakan uji korelasi Spearman karena data berskala ordinal, dengan tingkat signifikansi 0,05.

## HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Presentase%
<b>Usia (tahun)</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<25 tahun	6	7.9%
25-28	9	11.8%
29-32	15	19.7%
33-36	15	19.7%
37-40	31	40.8%
<b>Jenis Kelamin</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Laki-Laki	45	59.2%
Perempuan	32	40.8%
<b>Ruang Perawatan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
AR-RAZAQ	24	31.6%
AS-SAMI	14	18.4%
AL-HAKIM	16	21.1%
AR-RAUDAH	17	22.4%
ZAAL	5	6.6%
<b>Kelas Perawatan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kelas 1	19	25.0%
Kelas 2	57	75.0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa dari 76 responden, karakteristik usia pasien terbanyak berada pada kelompok usia 37-40 tahun yaitu sebanyak 31 responden (40,8%), sedangkan usia pasien paling sedikit terdapat pada kelompok usia <25 tahun yaitu sebanyak 6 responden (7,9%). Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 responden (59,2%), sedangkan responden perempuan sebanyak 31 responden

(40,8%). Berdasarkan ruang perawatan, responden terbanyak dirawat di ruang AR-RAZAQ sebanyak 24 responden (31,6%), sedangkan responden paling sedikit dirawat di ruang ZAAL sebanyak 5 responden (6,6%). Adapun berdasarkan kelas perawatan, sebagian besar responden dirawat di kelas 2 sebanyak 57 responden (75,0%), sedangkan responden yang dirawat di kelas 1 sebanyak 19 responden (25,0%).

Tabel 1. Distribusi Pemberian Informasi Hak dan Tanggung Jawab Pasien

Hak dan Tanggung Jawab Pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Cukup	28	36.8%
Kurang	48	63.2%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table 2 distribusi pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien, diketahui bahwa sebagian besar responden

berada pada kategori kurang, yaitu sebanyak 48 responden (63,2%), sedangkan responden yang berada

pada kategori cukup sebanyak 28 responden (36,8%).

**Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien**

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	38	50.0%
Cukup	38	50.0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3 distribusi tingkat kepuasan pasien, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terbagi secara merata antara

kategori baik dan cukup, masing-masing sebanyak 38 responden (50,0%).

**Tabel 3. Hubungan Hak dan Tanggung Jawab Pasien dengan Tingkat Kepuasan pasien**

Hak dan tanggung jawab	Kepuasan Puas		Kepuasan Cukup		Total		p
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	13	46.4%	15	53.6%	<b>28</b>	<b>100%</b>	<b>0,640</b>
Kurang	25	52.1%	23	47.9%	<b>48</b>	<b>100%</b>	
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>	

Berdasarkan Tabel 4 di atas, diketahui bahwa pada pasien dengan hak dan tanggung jawab kategori cukup, sebagian besar memiliki tingkat kepuasan cukup, yaitu sebanyak 15 responden (53,6%), sedangkan responden dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 13 responden (46,4%). Pada pasien dengan hak dan tanggung jawab kategori kurang, distribusi tingkat kepuasan relatif seimbang, yaitu sebanyak 25 responden (52,1%) dengan tingkat kepuasan puas dan 23

responden (47,9%) dengan tingkat kepuasan cukup.

Secara keseluruhan, dari 76 responden, tingkat kepuasan pasien terbagi sama antara kategori puas dan cukup, masing-masing sebanyak 38 responden (50,0%). Hasil analisis statistik menggunakan uji *Spearman's rank* diperoleh nilai  $p = 0,640 (> 0,05)$ , yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara hak dan tanggung jawab pasien dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.

## PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Pemberian Informasi Hak Dan Tanggung Jawab Pasien

Berdasarkan hasil analisis kuesioner mengenai hak dan tanggung jawab pasien, diperoleh gambaran bahwa secara umum responden cenderung berada pada

kategori kurang, yaitu sebesar 52,1%. Temuan ini menunjukkan bahwa pemahaman serta pelaksanaan pemberian informasi mengenai hak dan tanggung jawab pasien di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura belum optimal.

Secara hukum, hak pasien telah dijamin dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menyatakan bahwa setiap pasien berhak memperoleh informasi yang jelas dan lengkap mengenai hak dan tanggung jawabnya selama menerima pelayanan kesehatan. Namun, dalam praktik pelayanan, pemberian informasi tersebut sering kali belum menjadi prioritas utama di tengah padatnya aktivitas pelayanan kesehatan. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Auliya dan Suminar (2024) serta Nurnaeni dan Bachri (2024) yang menyebutkan bahwa perlindungan hukum terhadap hak pasien di Indonesia sudah kuat secara normatif, tetapi masih lemah dalam pelaksanaan, khususnya pada aspek administratif dan edukatif.

Pada parameter Hak Pasien, skor terendah terdapat pada pernyataan "Saya atau keluarga menerima leaflet berisi hak dan kewajiban pasien" dengan persentase responden yang menyatakan "tidak setuju" sebesar 28,9%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum menerima informasi tertulis mengenai hak dan kewajiban pasien. Temuan ini menegaskan masih lemahnya sosialisasi dan edukasi pasien, sejalan dengan penelitian Riestiyowati et al. (2023) yang menyatakan bahwa petugas pendaftaran sering kali tidak memberikan penjelasan langsung terkait hak dan tanggung jawab pasien, sehingga pasien atau keluarga hanya membaca formulir persetujuan umum tanpa penjelasan lebih lanjut. Sebaliknya, skor tertinggi terdapat pada pernyataan "Petugas admisi menjelaskan kewajiban pembayaran atas pelayanan kesehatan yang saya

terima" dengan persentase "setuju" sebesar 52,5%, yang menunjukkan bahwa aspek administratif dan finansial lebih konsisten disampaikan. Hal ini sejalan dengan temuan Apriadi et al. (2025) yang menyatakan bahwa informasi biaya pelayanan merupakan komponen penting yang memengaruhi kepuasan pasien.

Pada parameter Tanggung Jawab Pasien, skor terendah diperoleh pada pernyataan "Saya memenuhi peraturan yang berlaku di rumah sakit" dengan persentase responden "ragu-ragu" sebesar 13,1%. Hal ini mengindikasikan adanya keraguan atau ketidakkonsistenan pasien dalam menjalankan peraturan rumah sakit yang dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai peran pasien dalam pelayanan kesehatan (Asyifa et al., 2025). Sementara itu, skor tertinggi terdapat pada pernyataan "Saya menerima konsekuensi apabila menolak atau tidak mematuhi rencana terapi" dengan persentase "setuju" sebesar 56,5%, yang menunjukkan bahwa pasien relatif memahami dampak medis dari ketidakpatuhan terhadap terapi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Harsya et al. (2023) yang menyebutkan bahwa ketidakpatuhan terhadap terapi dapat menghambat pencapaian tujuan pengobatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan yang signifikan dalam pemenuhan hak pasien untuk memperoleh informasi yang tertulis, jelas, dan komprehensif mengenai hak dan tanggung jawab mereka. Temuan ini memperkuat rekomendasi Kafi dan Laela (2023) yang menekankan pentingnya peningkatan edukasi serta pelatihan bagi tenaga kesehatan mengenai hak dan kewajiban pasien, agar

implementasi regulasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berorientasi pada pemberdayaan pasien.

### Gambaran Umum Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 76 responden, diperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 72,86 yang termasuk dalam kategori puas. Distribusi tingkat kepuasan menunjukkan bahwa masing-masing 38 responden (50%) berada pada kategori kepuasan puas dan 38 responden (50%) berada pada kategori kepuasan cukup, serta tidak terdapat responden yang masuk dalam kategori kepuasan kurang. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Ratu Zalecha Martapura, meskipun tingkat kepuasan tersebut belum sepenuhnya optimal.

Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa aspek yang paling menonjol dalam memengaruhi kepuasan pasien berkaitan dengan proses administrasi pelayanan. Hal ini ditunjukkan oleh pernyataan "*Saya mengalami rumitnya mengurus administrasi di rumah sakit ini*" yang memperoleh persentase tertinggi pada kategori "tidak setuju" sebesar 50%. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian pasien masih merasakan adanya kerumitan dalam prosedur administrasi rumah sakit, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Hilwani et al., 2024) yang menyatakan bahwa *physical evidence*, termasuk sistem pelayanan dan kenyamanan di loket pendaftaran, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, penelitian (Kridaningsih

et al., 2023) juga menegaskan bahwa kemudahan akses serta efisiensi pelayanan administrasi berperan penting dalam membentuk persepsi kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Sebaliknya, pernyataan "*Penjelasan resepsionis membingungkan saya*" memperoleh persentase terendah pada kategori "setuju" sebesar 2,6%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai penjelasan yang diberikan oleh petugas resepsionis sudah jelas dan mudah dipahami. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi petugas dengan pasien telah berjalan dengan baik, khususnya pada tahap awal pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ningsih dan Suryani (2023) yang menyatakan bahwa kualitas interaksi antara petugas pendaftaran dan pasien berpengaruh positif terhadap persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Apabila dikaitkan dengan dimensi kualitas pelayanan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dan *responsiveness* telah terpenuhi dengan cukup baik, yang tercermin dari kejelasan informasi dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Namun demikian, dimensi *reliability*, khususnya yang berkaitan dengan konsistensi serta kemudahan proses administrasi pelayanan, masih perlu ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Ansyori 2023) yang menyatakan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga kelemahan pada salah satu dimensi dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

### Hubungan Pemberian Informasi Hak dan Tanggung Jawab Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura, diketahui bahwa dari 76 responden, pasien dengan pemberian informasi hak dan tanggung jawab kategori cukup sebagian besar memiliki tingkat kepuasan cukup sebanyak 15 pasien (53,6%), sedangkan pasien dengan tingkat kepuasan puas berjumlah 13 pasien (46,4%). Sementara itu, pada pasien dengan pemberian informasi hak dan tanggung jawab kategori kurang, sebanyak 25 pasien (52,1%) memiliki tingkat kepuasan puas dan 23 pasien (47,9%) memiliki tingkat kepuasan cukup. Hasil analisis statistik menggunakan uji Spearman's Rank diperoleh nilai  $p = 0,640$  ( $> \alpha 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Secara teoritis, kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan kesehatan yang diterima. Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh pemahaman pasien terhadap hak dan tanggung jawabnya, tetapi lebih dipengaruhi oleh pengalaman langsung selama menjalani perawatan, seperti kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, empati, komunikasi, serta kenyamanan lingkungan perawatan. Pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien bersifat administratif dan normatif, sehingga tidak selalu menjadi fokus utama pasien dalam menilai kepuasan pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh (Kotler dan Keller 2022), yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan pasien. Selain itu, teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 2021) menjelaskan bahwa kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh dimensi keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik. Pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien termasuk dalam dimensi jaminan, namun bukan satu-satunya faktor dominan dalam membentuk kepuasan pasien.

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan (Oktoriani 2023) dan (Eptara et al., 2023) yang menyatakan bahwa pemahaman hak dan kewajiban pasien tidak selalu berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kepuasan pasien apabila tidak disertai dengan kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata. Pasien cenderung merasa puas apabila memperoleh pelayanan yang ramah, responsif, dan aman, meskipun informasi hak dan tanggung jawab tidak disampaikan secara optimal.

Menurut peneliti, tidak ditemukannya hubungan yang bermakna dalam penelitian ini disebabkan oleh karakteristik kepuasan pasien yang bersifat multidimensional. Pasien rawat inap lebih menilai kepuasan berdasarkan pengalaman pelayanan sehari-hari, seperti perhatian perawat, kejelasan komunikasi, serta rasa nyaman selama perawatan, dibandingkan dengan pemahaman formal mengenai hak dan tanggung jawab pasien. Selain itu, desain penelitian cross sectional yang digunakan juga memiliki keterbatasan dalam menjelaskan hubungan sebab-akibat secara mendalam.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien tetap merupakan kewajiban rumah sakit dari aspek hukum dan etika, namun kepuasan pasien lebih ditentukan oleh mutu pelayanan dan pengalaman langsung pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

#### KESIMPULAN

Pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien di ruang rawat inap RSUD Ratu Zaleha Martapura sebagian besar berada pada kategori kurang, yaitu sebanyak 48 responden (52,1%), sedangkan responden yang menilai pemberian informasi berada pada kategori cukup sebanyak 28 responden (46,4%).

Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ratu Zaleha Martapura secara umum berada pada kategori puas dan cukup, dengan distribusi yang seimbang. Sebanyak 38 responden (50,0%) berada pada kategori kepuasan puas dan 38 responden (50,0%) berada pada kategori kepuasan cukup, dengan nilai rata-rata skor kepuasan pasien sebesar 72,86.

Hasil analisis hubungan antara pemberian informasi hak dan tanggung jawab pasien dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik menggunakan *Spearman's rank* yang memperoleh nilai  $p = 0,640 > 0,05$ , sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### DAFTAR PUSTAKA

Agustiawan, Fitriani, A. D., & Nyorong, M. (2024). Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Kegiatan Edukasi Kesehatan Dan Pelayanan Di

- Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Majalah Kesehatan*, 11(2), 108-115. <https://doi.org/10.21776/Majalahkesehatan.2024.011.02.4>
- Apriadi, B., Nasser, M., & Jaeni, A. (2025). Kedudukan Hukum Keselamatan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(10), 12045-12049. <https://doi.org/10.54371/Jiip.V8i10.9446>
- Asyifa, T., Kantikha, I., Saragih, H., & Sembiring, M. (2025). Legal Protection And Equitable Medical Services For People Living With Hiv. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 1411-1419. <https://doi.org/10.57250/Ajsh.V5i2.1386>
- Auliya, M., & Suminar, S. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Peserta Bpjs Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Yang Merugikan Pasien Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Juncto Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Jaminan. *Bandung Conference Series Law Studies*, 4(2), 1022-1029. <https://doi.org/10.29313/Bcsl.V4i2.15306>
- Agustiawan, Fitriani, A. D., & Nyorong, M. (2024). Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Kegiatan Edukasi Kesehatan Dan Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Majalah Kesehatan*, 11(2), 108-115. <https://doi.org/10.21776/Majalahkesehatan.2024.011.02.4>
- Al Jamiliyati, N. U., N.A, S. R., Hayunnisa, R., Eka, S., Farihatul, S., Rochma, S., & Sofia. (2025). Komunikasi

- Efektif Dalam Keperawatan : Strategi Penggunaan Bahasa Yang Sederhana Edukasi Pasien. *Kirana : Social Science Journal*, 2(1), 11-15. <https://doi.org/10.61579/Kirana.V2i1.275>
- Alharbi, H. F., Alzahrani, N. S., Almarwani, A. M., Asiri, S. A., & Alhowaymel, F. M. (2023). Patients' Satisfaction With Nursing Care Quality And Associated Factors: A Cross-Section Study. *Nursing Open*, 10(5), 3253-3262. <https://doi.org/10.1002/Nop.2.1577>
- Al-Irfani, A. W., & Yusuf, H. (2025). Pengaturan Hak Dan Kewajiban Pasien Dalam Sistem Hukum Kesehatan Indonesia. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(1), 1415-1422. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/234>
- Ali, J., Jusoh, A., Idris, N., & Nor, K. M. (2024). Healthcare Service Quality And Patient Satisfaction: A Conceptual Framework. *International Journal Of Quality & Reliability Management*.
- Ansyori, A. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran. *Jurnal Ilmiah Permas Jurnal Ilmiah Stikes Kendal*, 13(2), 557-570. <https://doi.org/10.32583/Pskm.V13i2.897>
- Apriadi, B., Nasser, M., & Jaeni, A. (2025). Kedudukan Hukum Keselamatan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(10), 12045-12049. <https://doi.org/10.54371/Jiip.V8i10.9446>
- Arfania, M., Daeli, S. N., & Latifah, Y. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Karawang. *Pharma Xplore : Jurnal Sains Dan Ilmu Farmasi*, 7(2), 46-54. <https://doi.org/10.36805/Jpx.V7i2.291>
- Asyifa, T., Kantikha, I., Saragih, H., & Sembiring, M. (2025). Legal Protection And Equitable Medical Services For People Living With Hiv. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 1411-1419. <https://doi.org/10.57250/Ajsh.V5i2.1386>
- Auliya, M., & Suminar, S. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Peserta Bpjs Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Yang Merugikan Pasien Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Juncto Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Jaminan. *Bandung Conference Series Law Studies*, 4(2), 1022-1029. <https://doi.org/10.29313/Bcsls.V4i2.15306>
- Biel, M., Grondys, K., & Androniceanu, A. M. (2022). A Crisis In The Health System And Quality Of Healthcare In Economically Developed Countries. *International Journal Of Environmental Research And Public Health* 2023, Vol. 20, Page 469, 20(1), 469. <https://doi.org/10.3390/Ijerp20010469>
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021).
- Daya, B. (2025). *Jurnal Arsi : Administrasi Rumah Sakit Indonesia Analisis Implementasi Program Promosi Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Reda Bolo*

- Kabupaten Sumba Barat Daya Analisis Implementasi Program Promosi Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah. 11(2). <https://doi.org/10.7454/arsi.v11i2.1209>
- Eptara, N., Yuhandra, E., & Rifa'i, I. (2023). Implementasi Hak Dan Kewajiban Hukum Dalam Upaya Kegiatan Penyelenggaraan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Di Kabupaten Kuningan (Studi Kasus Rsu El-Syifa Kuningan). *Ulr*, 1(1). <https://doi.org/10.25134/ulr.v1i1.15>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction With Healthcare Services And The Techniques Used For Its Assessment: A Systematic Literature Review And A Bibliometric Analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Handayani, Y., Tandilimbong, H., Tp, K. D., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Toraja, T. (2023). Hak Dan Kewajiban Pasien Di Ruang Rawat Inap Rs . Fatima Makale Tahun .
- Hartono, S., Ramli, Y., Astini, R., Widayati, C. C., & Ali, A. J. (2024). The Clinical Information System That Effects The Patients' Satisfaction Of The Healthcare Services. *Jurnal Manajemen*, 28(1), 1-22. <https://doi.org/10.24912/jm.v28i1.1463>
- Has'ad Rahman Attamimi, Yunita Lestari, & Nikodimus Margo Rinenggantyas. (2024). Pentingnya Kemampuan Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan. *Compromise Journal : Community Proffesional Service Journal*, 2(1), 25-29. <https://doi.org/10.57213/Compromisejournal.v2i1.169>
- Hidayatullah, D. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Keselamatan Kesehatan Kerja Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap Rs Pidie Jaya Tahun 2022. *Jhms*, 1-11. <https://doi.org/10.51178/jhms.v2i3.1401>
- Hilwani, F., & Bur, N. (2024). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pada Loket Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Kota Makassar. *Window Of Public Health Journal*, 5(1), 37-46. <https://doi.org/10.33096/woph.v5i1.584>
- Holidah, Sitti, Fitriani, H. L. (2025). 3 1,2,3. 6(7), 651-645.
- Inang, M., Sarata, M., Kenjam, Y., Riwu, Y. R., Studi, P., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., & Cendana, N. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. 2(2), 456-467. <https://doi.org/10.55123/Sehatmas.v2i2.1833>
- Kadir, L., Syukur, S., & Syamsuddin, F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(1), 159-171. <https://doi.org/10.55606/jurrikes.v2i1.972>
- Kafi, A., & Laela, S. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jkn Bpjs Kesehatan

- Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Publika*, 11(1), 234-243. <https://doi.org/10.33603/Publika.V11i1.8225>
- Keperawatan, J., Nightingale, F., Komunikasi, H., Perawat, T., Kepuasan, T., Pada, P., & Kesehatan, P. (2024). The Relationship Between Nurse Therapeutic Communication And Patient. 7(1), 223-228. <https://doi.org/10.52774/Jkfn.V7i1.176>
- Khairuddin, M. D., & Waluyo, A. F. (2024a). Pengembangan Sistem Informasi Pasien Berbasis Mobile Pada Rsud Sunan Kalijaga Demak Dengan Metode Waterfall. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 9(1), 79-90. <https://doi.org/10.36341/Rabit.V9i1.4049>
- Khairuddin, M. D., & Waluyo, A. F. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Pasien Berbasis Mobile Pada Rsud Sunan Kalijaga Demak Dengan Metode Waterfall. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 9(1), 79-90. <https://doi.org/10.36341/Rabit.V9i1.4049>
- Kridaningsih, A., & Ghozali, G. (2023). Pengaruh Lokasi, Pelayanan, Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan. *Media Manajemen Jasa*, 11(1), 17-27. <https://doi.org/10.52447/Mmj.V11i1.6966>
- Kurniawan, H., Hartono, M., Ismandani, R., & Natanael, N. (2023). Hubungan Pemberian Informed Consent Praoperasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rs Dr. Oen Kandang Sapi Solo. *Kosala Jurnal Ilmu Kesehatan*, 11(1), 75-84. <https://doi.org/10.37831/Kjkk.V11i1.270>
- Lestari Puspaningrum Kadir, Sabirin B. Syukur, & Fadli Syamsuddin. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(1), 159-171. <https://doi.org/10.55606/Jurrikes.V2i1.972>
- Makassar, T. C. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. 07(2), 90-100.
- Masuma, J. S., Kagaigai, A., Ulimali, A. A., Njile, I., Mbele, P., Sandi, F., & Anaeli, A. (2025). Satisfaction With Perioperative Anesthesia Care Among General Surgery Patients At A Secondary Level Hospital, Dodoma-Tanzania. *Medrxiv*, 2025.08.01.25332672. <https://doi.org/10.1101/2025.08.01.25332672>
- Mutu, P., Terhadap, P., Pasien, K., Di, J., Farmasi, I., Moeis, R. I. A., Saripah, S. (, Putri, C., Purwaningsih, E., Ardan, M., & Saripah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jkn Di Instalasi Farmasi Rsud I. A. Moeis Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(1), 428-433. <https://doi.org/10.55338/Saintek.V5i1.1566>
- Ningsih, E., & Suryani, A. (2023). Tinjauan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 7185-7190. <https://doi.org/10.31004/Jkt.V4i4.19535>

- Paulina, E., Faridz Syahrian, M., Lestari, S., & Nasution, R. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Mata Prima. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(1), 12-19. <https://doi.org/10.36418/Syntax-Literate.V10i1.54973>
- Putra, H. C., & Harmanto, D. (2018). Tinjauan Pengetahuan Pasien Rawat Inap Tentang Hak Dan Kewajiban Pasien Terkait Rekam Medis Di Rumah Sakit Tk Iv 02 . 07 . 01 Zainul Arifin. 70-74.
- Revikasari, E., Fitriyani, S., Rumah Sakit, A., & Piksi Ganesha, P. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. *Journal Of Economic, Bussines And Accounting (Costing)*, 7(5), 1444-1451. <https://doi.org/10.31539/Costing.V7i5.11911>
- Ririn Akmal Sari, R. A. D. S. (2021). *Jurnal Kesehatan Komunitas. Jurnal Kesehatan Komunitas*, 6(1), 80-85.
- Rochma, L. N., Rohmah, N., Luh, D., & Handayani, T. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3), 8-8. <https://doi.org/10.47134/Phms.V1i3.50>
- Syarifah, N., & Asda, P. (2023). Pelayanan Keperawatan Secara Holistik Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Gema Kesehatan*, 15(1), 1-8. <https://doi.org/10.47539/Gk.V15i1.330>
- Tarigan, S. F. N., & Maksun, T. S. (2022). Pemanfaatan Layanan Sistem Informasi E-Puskesmas Dengan Menggunakan Metode Pieces. *Jambura Health And Sport Journal*, 4(1), 29-36. <https://doi.org/10.37311/Jhsj.V4i1.13446>
- Widjaja, G. (2025). Evaluasi Hak Dan Kewajiban Dalam Pelayanan Kesehatan Primer : Tinjauan Literatur. 5(2), 45-54.
- Widyarni, A., Kesehatan Masyarakat, F., & Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, U. (2021). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan: Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki), 4(4), 524-529. <https://doi.org/10.56338/Mppki.V4i4.1854>
- Zhou, K., Chen, L., & Li, M. (2024). The Impact Of Medical Risk Perception On Patient Satisfaction: The Moderating Role Of Shared Decision-Making. *Risk Management And Healthcare Policy*, 17, 2981-2995. <https://doi.org/10.2147/Rmh.p.S482908>