

SOSIALISASI HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN DALAM MEMANFAATKAN PELAYANAN RUMAH SAKIT DI RSUD HAJI MAKASSAR

Anna Maria Daud¹, Irwan², Erlina HB³, Andi Muti'ah Sari⁴,
Nur Inayah Rauf⁵, Anirwan⁶, Kahar Gani⁷

Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional^{1'2'3'4'5}

email: anna.maria@tritunas.ac.id, irwankajang2025@gmail.com, erlina.hb@tritunas.ac.id,
ams@tritunas.ac.id, nir@tritunas.ac.id

Universitas Pancasakti Makassar^{6'7}

email: anirwan.science@gmail.com, kahargani070@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan di rumah sakit melibatkan relasi antara rumah sakit, tenaga kesehatan, dan pasien beserta pendampingnya yang masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Rendahnya literasi hukum kesehatan masyarakat kerap menjadi sumber kesalahpahaman, ketidakpuasan, hingga sengketa dalam pelayanan kesehatan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pasien dan pendamping pasien mengenai hak dan kewajibannya dalam memanfaatkan pelayanan rumah sakit di RSUD Haji Makassar. Kegiatan dilaksanakan melalui metode ceramah, diskusi interaktif, dan evaluasi pemahaman peserta, melibatkan 21 responden (11 pasien dan 10 pendamping pasien) yang dipilih secara *accidental sampling*. Evaluasi dilakukan secara deskriptif dengan membandingkan pemahaman peserta sebelum dan sesudah kegiatan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman pada seluruh aspek yang dievaluasi, terutama pada aspek pemahaman kewajiban pasien dan keaktifan peserta dalam berdiskusi, meskipun pemahaman terhadap dasar hukum pelayanan kesehatan masih berada pada kategori sedang. Faktor pendukung utama adalah dukungan manajemen rumah sakit dan antusiasme peserta, sedangkan faktor penghambat utama adalah keterbatasan waktu pelaksanaan dan belum tersedianya instrumen evaluasi kuantitatif. Kegiatan sosialisasi terbukti menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan literasi hukum kesehatan masyarakat dan disarankan untuk dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Hak Pasien; Kewajiban Pasien; Sosialisasi; Literasi Kesehatan; Rumah Sakit.

Abstract

Hospital health services involve a relationship between the hospital, health workers, and patients along with their companions, each of whom has rights and obligations regulated under Law Number 17 of 2023 on Health. Low public health-law literacy often becomes a source of misunderstanding, dissatisfaction, and even disputes in health services. This community service activity aimed to improve the understanding of patients and patient companions regarding their rights and obligations in utilizing hospital services at RSUD Haji Makassar. The activity was carried out through lectures, interactive discussion, and participant understanding evaluation, involving 21 respondents (11 patients and 10 patient companions) selected through *accidental sampling*. Evaluation was conducted descriptively by comparing participants' understanding before and after the activity. Results showed an improvement in understanding across all evaluated aspects, particularly regarding patient obligations and active participation in discussion, although understanding of the legal basis of health services remained at a moderate level. The main supporting factor was the support from hospital management and participant enthusiasm, while the main constraints were limited implementation time and the absence of a quantitative evaluation instrument. The socialization activity proved to be an effective strategy for improving public health-law literacy and is recommended to be conducted periodically and sustainably.

Keywords: Keywords: Patient Rights; Patient Obligations; Community Outreach; Health Literacy; Hospital



PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat menyentuh kepentingan dasar masyarakat karena berkaitan langsung dengan upaya penyembuhan, pemulihan, dan pemeliharaan kesehatan. Dalam proses pelayanan tersebut terjadi relasi antara rumah sakit sebagai penyedia fasilitas dan sistem pelayanan, tenaga kesehatan sebagai pemberi layanan langsung, serta pasien dan keluarga atau pendamping sebagai penerima layanan. Hubungan tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek klinis, tetapi juga dengan pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban pasien dalam setiap tahapan pelayanan (Republik Indonesia, 2023).

Secara global, peningkatan akses terhadap pelayanan kesehatan perlu berjalan seiring dengan peningkatan mutu dan keselamatan pelayanan. World Health Organization (WHO) melaporkan bahwa sekitar satu dari sepuluh pasien mengalami cedera dalam pelayanan kesehatan dan lebih dari 50% kejadian tersebut diperkirakan dapat dicegah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan tersedianya akses terhadap layanan, tetapi juga dengan kemampuan sistem kesehatan dalam memberikan pelayanan yang aman, bermutu, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (*World Health Organization* (WHO, 2024).

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan pentingnya pemenuhan hak pasien untuk memperoleh informasi yang benar mengenai kondisi kesehatannya, penjelasan mengenai pelayanan yang diterima, serta pelayanan sesuai kebutuhan medis, standar profesi, dan mutu pelayanan. Pada saat yang sama, pasien berkewajiban memberikan informasi yang jujur dan lengkap, mematuhi rencana terapi yang telah disetujui, serta menaati ketentuan yang berlaku di fasilitas pelayanan kesehatan (Republik Indonesia, 2023). Pemahaman hak perlu berjalan beriringan dengan pemahaman kewajiban agar tercipta hubungan pelayanan yang aman, tertib, dan saling menghormati.

Permasalahan mitra yang menjadi dasar kegiatan pengabdian ini adalah masih perlunya penguatan pemahaman pasien dan pendamping pasien mengenai hak dan kewajibannya ketika memanfaatkan pelayanan di RSUD Haji Makassar. Pasien berhadapan dengan prosedur administrasi, informasi medis, biaya pelayanan, persetujuan tindakan, mekanisme pengaduan, serta tata tertib rumah sakit. Apabila informasi tersebut tidak dipahami dengan baik, dapat muncul kesalahpahaman, ketidakpuasan, penyampaian keluhan melalui jalur yang tidak tepat, atau ketidakpatuhan terhadap prosedur pelayanan. Oleh karena itu, persoalan yang diintervensi melalui kegiatan ini tidak hanya berupa kurangnya pengetahuan normatif, tetapi juga kemampuan pasien menerapkan pengetahuan tersebut dalam situasi pelayanan sehari-hari.

Urgensi kegiatan ini semakin kuat karena komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien berkontribusi terhadap kualitas hubungan pelayanan, kepuasan pasien, dan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan. Pasien yang memahami haknya akan lebih mampu meminta informasi dan menyampaikan keluhan, sedangkan pemahaman terhadap kewajiban dapat mendorong pasien memberikan informasi yang akurat dan mengikuti prosedur pelayanan (Street, Makoul, Arora, & Epstein, 2009; Epstein & Street, 2011). Perkembangan digitalisasi pelayanan kesehatan juga meningkatkan pentingnya pemahaman mengenai privasi dan kerahasiaan data pasien (Naurah, Simarmata, & Sidi Jambak, 2024).



Secara substantif, hak pasien mencakup antara lain hak memperoleh informasi, pelayanan yang manusiawi dan tanpa diskriminasi, pelayanan yang efektif dan efisien, pengaduan, privasi dan kerahasiaan medis, serta memberikan persetujuan atau menolak tindakan medis setelah memperoleh penjelasan yang memadai. Kewajiban pasien antara lain menaati peraturan rumah sakit, memberikan informasi yang jujur dan lengkap, mematuhi rencana terapi, menghormati hak pasien lain dan petugas, serta memenuhi ketentuan pembiayaan pelayanan sesuai aturan yang berlaku (Republik Indonesia, 2023). Pemahaman terhadap kedua sisi tersebut penting karena ketidakpahaman pasien dapat menghambat proses pelayanan dan meningkatkan potensi konflik.

Sejumlah kajian terdahulu memperlihatkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara ketentuan normatif dan praktik pelayanan sehari-hari, termasuk dalam pemenuhan hak pasien, tanggung jawab rumah sakit, persetujuan tindakan medis, dan mekanisme perlindungan hukum (Kartikawati, 2021; Kurniasari, 2023; Naibaho, Triana, & Oktapani, 2024; Pramesuari & Agus, 2023; Prayuti et al., 2024). Kajian lain menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik dan komunikasi efektif petugas berhubungan dengan kepuasan pasien (Djala, 2021; Fanny, Fatimah, & Huda, 2022). (Vitrianingsih, Mardikaningsih, dan Hardyansah, 2025) juga menunjukkan bahwa edukasi hukum kesehatan mengenai hak dan kewajiban pasien dapat menjadi sarana peningkatan pemahaman peserta.

Aspek kebaruan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini terletak pada penerapan edukasi hukum kesehatan secara langsung kepada pasien dan pendamping pasien di lingkungan rumah sakit dengan menghubungkan materi normatif dengan pengalaman pelayanan yang mereka hadapi. Kebaruan kegiatan tidak diletakkan pada pengujian hubungan antarvariabel, tetapi pada intervensi edukatif yang bersifat praktis dan partisipatif melalui ceramah, diskusi berbasis pengalaman peserta, contoh situasi pelayanan, serta evaluasi pemahaman secara langsung. Pendekatan ini diharapkan menjembatani ketentuan hukum dengan tindakan yang dapat dilakukan pasien dalam pelayanan sehari-hari.

Atas dasar permasalahan dan kebutuhan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pasien dan pendamping pasien mengenai hak dan kewajibannya dalam memanfaatkan pelayanan rumah sakit, meningkatkan kemampuan peserta mengenali saluran penyampaian keluhan yang tepat, serta mendorong komunikasi yang lebih efektif antara pasien dan tenaga kesehatan. Secara khusus, kegiatan diarahkan untuk memberikan pemahaman tentang hak dan kewajiban pasien, menjelaskan dasar hukum secara sederhana dan aplikatif, memberikan ruang diskusi mengenai pengalaman pelayanan, serta merumuskan tindak lanjut edukasi yang dapat dilakukan secara berkelanjutan oleh rumah sakit.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Makassar, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan, berlangsung selama satu hari penuh pukul 08.00–11.30 WITA, bertempat di ruang tunggu/ruang edukasi pasien pada area rawat jalan. Pemilihan waktu pagi hari didasarkan pada pertimbangan bahwa jam tersebut merupakan waktu puncak kunjungan pasien rawat jalan sehingga memudahkan tim pelaksana menjangkau responden.

Sasaran kegiatan ini adalah pasien dan pendamping pasien yang berada di lingkungan RSUD Haji Makassar pada saat kegiatan berlangsung. Penentuan responden dilakukan secara accidental sampling, yaitu dengan melibatkan pasien dan pendamping pasien yang bersedia secara sukarela mengikuti kegiatan setelah mendapatkan penjelasan mengenai tujuan dan manfaat kegiatan. Total responden yang berpartisipasi berjumlah 21 orang, terdiri atas 11 orang pasien (52,4%) dan 10 orang pendamping pasien (47,6%).

Metode pengabdian menggunakan pendekatan partisipatif yang dilaksanakan melalui lima tahapan, yaitu persiapan, pembukaan dan orientasi peserta, penyampaian materi, diskusi interaktif berbasis pengalaman peserta, serta evaluasi dan tindak lanjut. Pada tahap persiapan, tim berkoordinasi dengan manajemen RSUD Haji Makassar, menyusun materi, menyiapkan leaflet, dan menentukan teknis pelaksanaan. Tahap pembukaan diarahkan untuk menjelaskan tujuan, manfaat, dan alur kegiatan. Tahap penyampaian materi menggunakan ceramah komunikatif dengan bahasa sederhana mengenai hak dan kewajiban pasien, dasar hukum, privasi dan kerahasiaan, persetujuan tindakan, serta mekanisme pengaduan. Tahap diskusi digunakan untuk menggali pengalaman peserta dan mengklarifikasi kesalahpahaman yang muncul dalam pelayanan. Tahap evaluasi dilakukan melalui pertanyaan lisan, pengamatan respons, dan refleksi peserta untuk melihat capaian pemahaman setelah kegiatan.

Tabel 1.
Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi

Tahapan	Kegiatan	Waktu
Persiapan	Koordinasi dengan manajemen RSUD Haji Makassar, penyusunan materi dan media edukasi	H-7 sebelum kegiatan
Pembukaan	Registrasi peserta, pembukaan kegiatan, penjelasan tujuan sosialisasi	08.00–08.30 Wita
Penyampaian Materi	Ceramah mengenai hak dan kewajiban pasien serta dasar hukumnya	08.30–09.30 Wita
Diskusi Interaktif	Tanya jawab dan penggalian pengalaman peserta	09.30–10.30 Wita
Evaluasi	Evaluasi pemahaman peserta melalui tanya jawab lisan	10.30–11.00 Wita
Penutupan	Kesimpulan kegiatan, dokumentasi, dan penutupan	11.00–11.30 Wita

Instrumen kegiatan meliputi daftar hadir, lembar observasi partisipasi, media leaflet, dan panduan pertanyaan lisan. Evaluasi digunakan sebagai bagian dari pemantauan capaian pengabdian, bukan sebagai pengujian hubungan antarvariabel. Capaian dinilai secara deskriptif berdasarkan respons peserta, kemampuan menjawab pertanyaan, dan partisipasi dalam diskusi sebelum dan sesudah penyampaian materi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan diawali dengan koordinasi tim pelaksana bersama manajemen RSUD Haji Makassar untuk memastikan tempat, waktu, sasaran peserta, materi, dan media edukasi yang digunakan. Koordinasi dilakukan agar kegiatan tidak mengganggu alur pelayanan rumah sakit dan tetap dapat menjangkau pasien maupun pendamping pasien yang sedang menunggu pelayanan. Materi disusun dengan menekankan aspek hak dan kewajiban yang paling dekat dengan pengalaman peserta, seperti hak memperoleh informasi, hak atas privasi, hak menyampaikan pengaduan, kewajiban memberikan informasi kesehatan yang jujur, serta kewajiban menaati tata tertib dan rencana terapi.

Kegiatan dilaksanakan di ruang tunggu/ruang edukasi pasien pada area rawat jalan RSUD Haji Makassar selama satu hari, pukul 08.00–11.30 Wita. Sebanyak 21 peserta mengikuti kegiatan, terdiri atas 11 pasien dan 10 pendamping pasien. Peserta memiliki rentang usia dan latar belakang pekerjaan yang beragam. Keragaman tersebut menjadi pertimbangan dalam penggunaan bahasa yang sederhana, contoh situasi pelayanan, dan kesempatan bertanya selama kegiatan.

Materi disampaikan secara bertahap mulai dari pengertian hak dan kewajiban pasien, dasar hukum, jenis-jenis hak pasien, kewajiban pasien, privasi dan kerahasiaan, persetujuan tindakan medis, hingga mekanisme penyampaian keluhan. Penyampaian tidak hanya bersifat normatif, tetapi dikaitkan dengan situasi yang dapat ditemui peserta selama memperoleh pelayanan. Pendekatan ini membantu peserta memahami bahwa hak pasien harus diimbangi dengan kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, menghormati petugas dan pasien lain, serta mengikuti ketentuan pelayanan.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan

Diskusi berlangsung dengan partisipasi aktif peserta. Pertanyaan yang muncul antara lain berkaitan dengan prosedur pengajuan keluhan apabila pelayanan dirasakan kurang memuaskan, hak memperoleh penjelasan mengenai biaya pengobatan, serta kewajiban memberikan informasi kesehatan secara jujur kepada tenaga kesehatan. Tim memberikan klarifikasi dengan menghubungkan pertanyaan peserta dengan ketentuan hak dan kewajiban pasien. Contoh situasi seperti hak menolak tindakan medis setelah memperoleh penjelasan yang memadai dan kewajiban menaati tata tertib rumah sakit digunakan agar peserta dapat menerapkan materi dalam konteks nyata.

Evaluasi dilakukan melalui pertanyaan lisan, pengamatan terhadap respons peserta, dan keaktifan peserta dalam diskusi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebelum edukasi masih terdapat peserta yang belum memahami secara utuh hak dan kewajibannya, terutama dasar hukum dan prosedur penyampaian keluhan. Setelah materi dan diskusi, peserta lebih mampu menyebutkan contoh hak pasien, menjelaskan kewajiban memberikan informasi kesehatan secara jujur, serta memahami pentingnya menyampaikan keluhan melalui jalur yang tepat. Keaktifan bertanya dan berdiskusi juga meningkat selama kegiatan. Capaian tersebut menunjukkan bahwa edukasi langsung dan partisipatif relevan untuk menjembatani materi hukum dengan kebutuhan praktis pasien.

Capaian kegiatan sejalan dengan kajian terdahulu yang menempatkan edukasi dan komunikasi sebagai bagian penting dalam membangun pelayanan yang berpusat pada pasien. Rendahnya pemahaman awal terhadap hak dan kewajiban menunjukkan bahwa informasi hukum kesehatan belum selalu mudah dipahami oleh masyarakat. Oleh karena itu, penyampaian regulasi perlu diterjemahkan ke dalam bahasa sederhana, contoh situasi, dan ruang diskusi. Peningkatan pemahaman mengenai kewajiban pasien juga penting karena informasi yang jujur dan kepatuhan terhadap rencana pelayanan dapat mendukung kelancaran proses diagnosis dan terapi (Rahmadani & Pramesti, 2024).

Temuan kegiatan juga dapat ditempatkan dalam kerangka peningkatan mutu pelayanan melalui keterlibatan pasien. (Wong et al. 2020), melalui systematic review mengenai umpan balik pasien untuk meningkatkan pelayanan berpusat pada pasien di rumah sakit publik, menunjukkan bahwa intervensi yang mencakup komunikasi, edukasi pasien, respons terhadap kebutuhan pasien, dan pemanfaatan umpan balik dapat berkontribusi terhadap peningkatan pengalaman pasien. Meskipun bukti kuantitatif pada berbagai jenis intervensi masih terbatas, kajian tersebut menegaskan pentingnya pendekatan yang menggabungkan intervensi pada tingkat individu dan organisasi. Dalam konteks pengabdian ini, edukasi pasien dapat dipandang sebagai langkah awal pada tingkat individu, sedangkan integrasi kegiatan secara berkala ke dalam sistem edukasi pasien rumah sakit merupakan penguatan pada tingkat organisasi.

Pentingnya komunikasi dalam kegiatan ini juga didukung oleh penelitian sistematis mengenai hubungan komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien. (Oliveira et al. 2012) menemukan bahwa sejumlah karakteristik komunikasi yang melibatkan, memfasilitasi, dan mendukung pasien berhubungan dengan kepuasan terhadap pelayanan. Temuan tersebut relevan dengan pendekatan kegiatan yang menggunakan bahasa sederhana, memberikan kesempatan bertanya, dan mengaitkan ketentuan hukum dengan situasi pelayanan yang nyata. Pendekatan komunikatif semacam ini memungkinkan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien lebih mudah dipahami sekaligus dapat membangun interaksi yang lebih terbuka antara pasien dan tenaga kesehatan.

Hasil kegiatan yang menunjukkan meningkatnya keaktifan peserta dalam bertanya dan mendiskusikan pengalaman pelayanan juga konsisten dengan temuan (Havana et al. 2023). Melalui tinjauan sistematis terhadap pengalaman pasien dalam pelayanan berpusat pada pasien di rumah sakit, penelitian tersebut mengidentifikasi pentingnya keterlibatan pasien, pemberian informasi, hubungan pasien dengan tenaga profesional, serta komunikasi yang baik. Temuan tersebut memberikan dasar bahwa ruang dialog dalam kegiatan edukasi memiliki nilai

strategis karena memungkinkan pasien tidak hanya menerima informasi, tetapi juga menyampaikan pengalaman dan memperoleh klarifikasi terhadap persoalan yang dihadapi.

Pelaksanaan kegiatan didukung oleh koordinasi dan dukungan manajemen RSUD Haji Makassar serta antusiasme peserta. Hambatan utama adalah keterbatasan waktu dan keragaman latar belakang pendidikan peserta sehingga tidak semua materi dapat dibahas secara mendalam. Selain itu, evaluasi belum menggunakan instrumen kuantitatif yang teruji sehingga capaian terutama menggambarkan perubahan pemahaman berdasarkan respons dan partisipasi peserta. Kondisi ini menjadi dasar penting untuk memperbaiki desain kegiatan berikutnya.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di RSUD Haji Makassar mencapai tujuan utama berupa peningkatan pemahaman pasien dan pendamping pasien mengenai hak dan kewajiban dalam memanfaatkan pelayanan rumah sakit. Dari 21 peserta yang mengikuti kegiatan, capaian terlihat melalui kemampuan peserta memberikan jawaban yang lebih tepat, mengemukakan pertanyaan yang relevan, serta mengenali contoh penerapan hak dan kewajiban dalam situasi pelayanan. Dampak kegiatan terutama terlihat pada meningkatnya kesadaran peserta untuk menggunakan haknya secara tepat, termasuk meminta informasi, memahami persetujuan tindakan, menjaga komunikasi dengan tenaga kesehatan, dan menyampaikan keluhan melalui prosedur yang tersedia. Pada saat yang sama, peserta memperoleh pemahaman bahwa hak pasien harus berjalan bersama kewajiban memberikan informasi yang jujur, mematuhi rencana pelayanan, dan menaati tata tertib rumah sakit. Manfaat tersebut diharapkan mendukung hubungan pelayanan yang lebih komunikatif, tertib, dan saling menghormati. Keberhasilan kegiatan didukung oleh dukungan manajemen rumah sakit, keterlibatan peserta, dan penggunaan metode ceramah yang dipadukan dengan diskusi serta contoh situasi pelayanan. Untuk kegiatan pengabdian selanjutnya, disarankan agar edukasi hak dan kewajiban pasien dilaksanakan secara berkala dan terintegrasi dengan edukasi pasien di rumah sakit, menggunakan media cetak dan digital yang mudah dipahami, serta dilengkapi instrumen evaluasi yang lebih terukur. Kegiatan berikutnya juga dapat memperluas sasaran kepada keluarga pasien dan kelompok masyarakat lain serta mengembangkan materi berdasarkan permasalahan pelayanan yang paling sering ditemukan di rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana pengabdian masyarakat mengucapkan terima kasih kepada pihak manajemen RSUD Haji Makassar yang telah memberikan izin dan fasilitas selama kegiatan berlangsung, kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengikuti sosialisasi, serta kepada Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional atas dukungan pada kegiatan ini dan kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan hingga penyusunan artikel ini.

REFERENSI

Djala, F. L. (2021). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruangan interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>



- Epstein, R. M., & Street, R. L. (2011). The values and value of patient-centered care. *Annals of Family Medicine*, 9(2), 100–103. <https://doi.org/10.1370/afm.1239>
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022). Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di rumah sakit X. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*, 506–512.
- Havana, T., Kuha, S., Laukka, E., & Kanste, O. (2023). Patients' experiences of patient-centred care in hospital setting: A systematic review of qualitative studies. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 37(4), 1001–1015. <https://doi.org/10.1111/scs.13174>
- Kartikawati, D. R. (2021). Tanggung jawab rumah sakit terhadap pemenuhan hak pasien pada masa pandemi COVID-19. *Indonesia Law Reform Journal*, 1(3), 318–335.
- Kurniasari, A. (2023). Implementasi hak dan kewajiban terhadap pasien dan keluarga dalam pelayanan yang telah diberikan (Studi kasus di RSUD KRMT Wongsonegoro Semarang 2021). *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial*, 1(1), 162–177. <https://doi.org/10.55606/jhps.v1i1.1741>
- Naibaho, S., Triana, Y., & Oktapani, S. (2024). Tanggung jawab hukum rumah sakit terhadap hak pasien dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 784–797. <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i1.25587>
- Naurah, G., Simarmata, M., & Sidi Jambak, R. (2024). Hak dan privasi pasien rumah sakit di era digitalisasi. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(12), 4798–4805. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i12.1295>
- Oliveira, V. C., Refshauge, K. M., Ferreira, M. L., Pinto, R. Z., Beckenkamp, P. R., Negro Filho, R. F., & Ferreira, P. H. (2012). Communication that values patient autonomy is associated with satisfaction with care: A systematic review. *Journal of Physiotherapy*, 58(4), 215–229. [https://doi.org/10.1016/S1836-9553\(12\)70123-6](https://doi.org/10.1016/S1836-9553(12)70123-6)
- Pramesuari, F. D., & Agus, A. S. S. (2023). Hak dan tanggungjawab dokter dalam melakukan tindakan medis. *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, 2(9), 701–720. <https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i09.595>
- Prayuti, Y., Lany, A., Waworuntu, A. N., Manueke, S. F., & Dwitamma, M. A. (2024). Perlindungan hukum terhadap dokter dan pasien dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 10, 25–31.
- Rahmadani, N. R., & Pramesti, N. A. T. (2024). Peran kode etik profesi dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga medis dan tenaga kesehatan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu*, 1(4), 45–48. <https://doi.org/10.69714/8yryrr68>
- Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Sekretariat Negara.





- Street, R. L., Makoul, G., Arora, N. K., & Epstein, R. M. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician–patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295–301. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2008.11.015>
- Vitrianingsih, Y., Mardikaningsih, R., & Hardyansah, R. (2025). Edukasi hukum kesehatan bagi pasien mengenai hak dan kewajiban di rumah sakit. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 805–813. <https://doi.org/10.30640/abdimas45.v4i2.5324>
- Wong, E., Mavondo, F., & Fisher, J. (2020). Patient feedback to improve quality of patient-centred care in public hospitals: A systematic review of the evidence. *BMC Health Services Research*, 20, 530. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05383-3>
- World Health Organization. (2024). Global patient safety report 2024. World Health Organization.

