

Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau	Vol. 6 No. 3	Edition: Juni 2026 – September 2026
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received : 23 Juni 2026	Revised: 26 Juni 2026	Accepted: 28 Juni 2026

PENINGKATAN PENGETAHUAN MASYARAKAT TENTANG HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RSU SEMBIRING

Nada Amirah¹, Lina Febriani Tanjung², Rizqi Nanda Putri³

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

^{2,3}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

e-mail: nadaamirah96@gmail.com¹, linafebrianitanjung@gmail.com²,
rizqinandaputri45@gmail.com³

Abstract

Patient rights and responsibilities are essential components in achieving quality, safe, and patient-centered healthcare services. However, many people still have limited understanding regarding their rights and responsibilities while receiving healthcare services, which may lead to misunderstandings between patients and healthcare providers and affect the quality of care. This community service program aimed to improve public knowledge regarding patient rights and responsibilities in healthcare services at Sembiring General Hospital. The methods employed included preparation, educational interventions through lectures, discussions, and question-and-answer sessions, followed by evaluation activities. The educational materials covered patient rights, patient responsibilities, the role of patients in supporting patient safety, and interactive discussions. Evaluation was conducted using 12 questions administered before and after the educational intervention. The results showed an increase in participants' knowledge by 45%. Before the educational program, participants answered correctly an average of 6 out of 12 questions, whereas after the intervention, the number of correct answers increased to 12 out of 12 questions. The highest improvement was observed in the aspects of patient rights and patient responsibilities, with an increase of 50%. This program proved effective in improving public understanding of patient rights and responsibilities and is expected to support the enhancement of healthcare quality and patient safety at Sembiring General Hospital. Continuous educational efforts are needed to encourage active patient participation in patient-centered healthcare services.

Keywords: *patient rights, patient responsibilities, health education, patient safety, quality of healthcare services.*

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit dituntut untuk menerapkan pelayanan yang berfokus pada pasien (*patient centered care*) sehingga hak-hak pasien dapat terpenuhi secara optimal. Pelayanan yang berorientasi pada pasien tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga berkontribusi terhadap keselamatan pasien dan kepuasan pasien selama menerima pelayanan kesehatan. (Ningrum et al., 2023; Purnawan et al., 2023).

Hak pasien merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada pasien selama memperoleh pelayanan medis. Setiap pasien memiliki hak untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatannya, hak memperoleh pelayanan yang aman dan bermutu, hak atas privasi dan kerahasiaan informasi medis, serta hak untuk ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan terkait tindakan medis yang akan dilakukan. Pemenuhan hak pasien tersebut merupakan salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas. (Widyarto, 2025; Widjaja & Sijabat, 2025).

Selain memiliki hak, pasien juga mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan selama menjalani pelayanan kesehatan. Kewajiban tersebut antara lain memberikan informasi yang benar dan lengkap mengenai kondisi kesehatan yang dialami, mematuhi nasihat dan instruksi tenaga kesehatan, menaati tata tertib rumah sakit, serta memenuhi kewajiban administratif sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keseimbangan antara hak dan kewajiban pasien diperlukan untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara pasien dengan tenaga kesehatan sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. (Aminah & Kahpi, 2021; Prayuti et al., 2023).

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai hak dan kewajiban pasien masih menjadi salah satu permasalahan yang dijumpai di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Sebagian pasien dan keluarga pasien belum memahami hak untuk memperoleh informasi medis secara lengkap maupun kewajiban untuk memberikan informasi kesehatan yang benar kepada tenaga kesehatan. Rendahnya pemahaman tersebut dapat menimbulkan kesalahpahaman antara pasien dengan tenaga kesehatan, menurunkan kepatuhan terhadap pengobatan, serta memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. (Laura et al., 2023; Aminah & Kahpi, 2021).

Keselamatan pasien (*patient safety*) merupakan salah satu aspek penting dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Penerapan keselamatan pasien tidak hanya menjadi tanggung jawab tenaga kesehatan, tetapi juga memerlukan keterlibatan aktif dari pasien dan keluarga pasien. Pasien yang memahami hak dan kewajibannya cenderung lebih aktif dalam berkomunikasi dengan tenaga kesehatan, mematuhi pengobatan yang diberikan, serta mampu berpartisipasi dalam upaya pencegahan terjadinya kesalahan pelayanan. Hal tersebut pada akhirnya akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. (Ningrum et al., 2023; Azizah et al., 2023).

Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Deli Serdang dan wilayah sekitarnya. Sebagai rumah sakit yang berorientasi pada mutu pelayanan dan keselamatan pasien, keterlibatan pasien dalam mendukung pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan. Pemahaman pasien mengenai hak dan kewajiban selama menerima pelayanan kesehatan diharapkan dapat mendukung terciptanya pelayanan yang efektif, aman, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUD Sembiring, masih ditemukan beberapa pasien dan keluarga pasien yang belum memahami secara optimal mengenai hak dan kewajiban pasien dalam pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut terlihat dari masih adanya pasien yang kurang memahami hak untuk memperoleh informasi mengenai tindakan medis yang akan dilakukan, kurangnya pemahaman mengenai pentingnya memberikan informasi kesehatan secara lengkap, serta rendahnya pemahaman terhadap tata tertib yang berlaku di rumah sakit. Kurangnya pengetahuan tersebut berpotensi memengaruhi komunikasi antara pasien dengan tenaga kesehatan serta berdampak terhadap mutu pelayanan kesehatan. (Riestiyowati *et al.*, 2023; Widyarto, 2025).

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan upaya peningkatan pengetahuan masyarakat melalui kegiatan edukasi mengenai hak dan kewajiban pasien dalam pelayanan kesehatan di RSUD Sembiring. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pasien dan keluarga pasien mengenai hak dan kewajiban mereka sehingga mampu berpartisipasi aktif dalam mendukung keselamatan pasien serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. (Widjaja & Sijabat, 2025; Ningrum *et al.*, 2023).

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Peningkatan Pengetahuan Masyarakat tentang Hak dan Kewajiban Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Sembiring” dilaksanakan di ruang tunggu rawat jalan RSUD Sembiring Deli Tua dengan sasaran pasien dan keluarga pasien yang sedang memperoleh pelayanan kesehatan. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi tahap persiapan, pelaksanaan edukasi, serta evaluasi kegiatan.

1. Persiapan dan Perencanaan

- a. Melakukan koordinasi dengan pihak manajemen RSUD Sembiring terkait waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan.
- b. Menyusun materi edukasi mengenai hak dan kewajiban pasien berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan serta peraturan yang berlaku di rumah sakit.
- c. Menyiapkan media edukasi berupa leaflet, poster, dan bahan presentasi.
- d. Menentukan sasaran kegiatan yaitu pasien dan keluarga pasien yang berada di ruang tunggu rawat jalan RSUD Sembiring.

2. Pelaksanaan Edukasi

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui metode ceramah, diskusi, dan tanya jawab yang dibagi menjadi empat sesi, yaitu:

Sesi 1: Pengenalan Hak Pasien (3 Pertanyaan)

- a. Menjelaskan pengertian hak pasien.
- b. Menjelaskan hak pasien untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai diagnosis, tindakan medis, serta risiko yang mungkin terjadi.
- c. Menjelaskan hak pasien untuk memperoleh pelayanan yang aman, bermutu, dan tidak diskriminatif.

Sesi 2: Pengenalan Kewajiban Pasien (3 Pertanyaan)

- a. Menjelaskan kewajiban pasien untuk memberikan informasi kesehatan secara lengkap dan benar.
- b. Menjelaskan kewajiban pasien untuk mematuhi nasihat dan instruksi tenaga kesehatan.
- c. Menjelaskan kewajiban pasien untuk mematuhi tata tertib yang berlaku di rumah sakit.

Sesi 3: Peran Pasien dalam Mendukung Keselamatan Pasien (3 Pertanyaan)

- a. Menjelaskan pentingnya komunikasi yang efektif antara pasien dengan tenaga kesehatan.
- b. Menjelaskan pentingnya kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan tindakan medis.
- c. Menjelaskan peran pasien dalam mencegah terjadinya insiden keselamatan pasien.

Sesi 4: Diskusi dan Tanya Jawab (3 Pertanyaan)

- a. Diskusi mengenai kasus-kasus sederhana yang sering terjadi selama pelayanan kesehatan.
- b. Sesi tanya jawab untuk meningkatkan pemahaman peserta.
- c. Pemberian kuis edukatif terkait materi yang telah disampaikan.

Total pertanyaan yang diberikan kepada peserta sebanyak 12 pertanyaan yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat pemahaman peserta setelah kegiatan edukasi.

3. Evaluasi dan Tindak Lanjut

- a. Memberikan lembar evaluasi kepada peserta setelah pelaksanaan edukasi.
- b. Membagikan leaflet mengenai hak dan kewajiban pasien sebagai media edukasi yang dapat dibaca kembali oleh peserta.
- c. Melakukan dokumentasi kegiatan sebagai bahan pelaporan dan evaluasi.

Metode ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan pasien dan keluarga pasien mengenai hak dan kewajiban pasien sehingga dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien di RSUD Sembiring.

3. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di RSUD Sembiring berlangsung dengan baik dan mendapatkan respons yang positif dari pasien dan keluarga pasien. Peserta menunjukkan antusiasme selama kegiatan berlangsung yang ditandai dengan keaktifan dalam mengikuti penyuluhan, berdiskusi, serta mengajukan pertanyaan mengenai hak dan kewajiban pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan.

Materi edukasi yang diberikan meliputi hak pasien dalam memperoleh informasi medis, hak memperoleh pelayanan yang aman dan bermutu, hak atas privasi dan kerahasiaan informasi medis, serta kewajiban pasien untuk memberikan informasi kesehatan yang benar, mematuhi instruksi tenaga kesehatan, dan menaati tata tertib rumah sakit. Kegiatan edukasi juga memberikan pemahaman mengenai pentingnya keterlibatan pasien dalam mendukung keselamatan pasien selama menjalani pelayanan kesehatan.



Gambar 1. Pelaksanaan Edukasi



Gambar 2. Partisipasi Pasien

Tabel 1. Hasil Evaluasi Peningkatan Pengetahuan Pasien dan Keluarga Pasien setelah Pelaksanaan Edukasi

Komponen Pertanyaan	Jumlah Pertanyaan	Jawaban Benar Sebelum	Jawaban Benar Sesudah	Peningkatan (%)
Pengenalan Hak Pasien	3	1	3	50
Pengenalan Kewajiban Pasien	3	1	3	50
Peran Pasien dalam Mendukung Keselamatan	3	2	3	40

Pasien				
Diskusi dan Tanya Jawab	3	2	3	40
Total	12	6	12	45

Berdasarkan hasil evaluasi, sebelum pelaksanaan edukasi rata-rata peserta mampu menjawab benar 6 dari 12 pertanyaan yang diberikan. Setelah dilakukan edukasi, jumlah jawaban benar meningkat menjadi 12 dari 12 pertanyaan. Peningkatan pemahaman tertinggi terjadi pada aspek pengenalan hak pasien dan pengenalan kewajiban pasien dengan peningkatan sebesar 50%, sedangkan pada aspek peran pasien dalam mendukung keselamatan pasien serta diskusi dan tanya jawab terjadi peningkatan sebesar 40%.

Secara keseluruhan, kegiatan edukasi mengenai hak dan kewajiban pasien di RSUD Sembiring mampu meningkatkan pengetahuan peserta sebesar 45%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa metode ceramah, diskusi, dan tanya jawab yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat efektif dalam meningkatkan pemahaman pasien dan keluarga pasien mengenai hak dan kewajiban pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, diperlukan upaya edukasi secara berkelanjutan melalui media informasi, leaflet, poster, maupun penyuluhan rutin agar pemahaman masyarakat mengenai hak dan kewajiban pasien dapat terus meningkat. Dengan meningkatnya pengetahuan pasien dan keluarga pasien, diharapkan tercipta hubungan yang lebih baik antara pasien dan tenaga kesehatan serta terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu dan berorientasi pada keselamatan pasien di RSUD Sembiring.

IV. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Peningkatan Pengetahuan Masyarakat tentang Hak dan Kewajiban Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Sembiring” telah terlaksana dengan baik dan memperoleh respons positif dari pasien maupun keluarga pasien. Kegiatan edukasi yang dilakukan melalui metode ceramah, diskusi, dan tanya jawab mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai hak dan kewajiban pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebelum pelaksanaan edukasi, rata-rata peserta hanya mampu menjawab benar 6 dari 12 pertanyaan yang diberikan, sedangkan setelah kegiatan edukasi jumlah jawaban benar meningkat menjadi 12 dari 12 pertanyaan. Secara keseluruhan terjadi peningkatan pengetahuan peserta sebesar 45%, dengan peningkatan tertinggi pada aspek pengenalan hak pasien dan kewajiban pasien sebesar 50%.

Peningkatan pengetahuan mengenai hak dan kewajiban pasien diharapkan dapat mendorong partisipasi aktif pasien dan keluarga pasien dalam mendukung keselamatan pasien, meningkatkan komunikasi dengan tenaga kesehatan, serta mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pasien di RSUD Sembiring. Oleh karena itu, kegiatan edukasi mengenai hak dan kewajiban pasien perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui berbagai media informasi dan penyuluhan kesehatan agar pemahaman masyarakat terhadap hak dan kewajiban pasien semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S., & Kahpi, A. (2021). Tinjauan Terhadap Hak dan Kewajiban Pasien dalam Pelayanan Kesehatan. *Alauddin Law Development Journal*, 3(3), 572–580. <https://doi.org/10.24252/aldev.v3i3.16074>.
- Laura, Z. G., Antoni, E., & Fajri, O. R. D. (2023). Penerapan Hukum Kesehatan Dalam Hak dan Kewajiban Pasien Rumah Sakit. *Adagium Jurnal Ilmiah Hukum*, 1(2), 82–92. <https://doi.org/10.70308/adagium.v1i2.16>.
- Prayuti, Y., Dewangga, R. C., Parikesit, K. H., Subhan, M., & Yuanita. (2023). Aspek Hukum Dalam Kontrak Pelayanan Kesehatan: Studi Kasus Mengenai Kewajiban dan Hak Pasien. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6), 5525–5533.
- Flora, H. S. (2023). Perlindungan Hak Pasien Sebagai Konsumen dalam Pelayanan Kesehatan dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Fiat Iustitia: Jurnal Hukum*, 3(2), 75–84. <https://doi.org/10.54367/fiat.v3i2.2531>.
- Widjaja, G. (2023). Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Menurut UU No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6), 2490–2498.
- Sumantri, O., Fuad, F., Chrisjanto, E., & Idris. (2023). Pelayanan Kesehatan yang Berkeadilan: Peran Tenaga Kesehatan dalam Menjamin Hak Setiap Pasien. *Jurnal Riset Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 103–111. <https://doi.org/10.2211/jrkhm.v2i2.30>.
- Semiarty, R., Machmud, R., Abdiana, A., Wahyuni, A., & Hamzah, P. K. (2024). Relationship of Service Recovery Towards Patient Satisfaction in Hospital in West Sumatera. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(2), 198–205. <https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.198-205>.
- Naibaho, S., Triana, Y., & Oktapani, S. (2024). Tanggung Jawab Hukum Rumah Sakit terhadap Hak Pasien dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 123–130.
- Triana, Y., Ilmi, F., Kusuma, M., & Belantara, M. O. D. S. (2023). Perlindungan Hukum terhadap Hak Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Hukum Positif Indonesia. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 445–452.
- Widyarto, D. (2025). Hak Pasien dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Etika Kedokteran Indonesia*, 9(2), 95–103.
- Riestiyowati, M., Sari, N., & Fitriani, D. (2023). Tinjauan Penatalaksanaan Pemberian Informasi Hak dan Kewajiban Pasien oleh Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia*, 3(2), 45–52.
- Ningrum, A. R., Purnawan, I., & Nurhayati, S. (2023). Penerapan Patient Centered Care terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Media Kesehatan Indonesia*, 22(4), 289–296.