

EDUKASI HAK PASIEN DAN BUDAYA KERAMAHAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MATITI TAHUN 2025

PATIENT RIGHTS EDUCATION AND HOSPITALITY CULTURE IN HEALTH SERVICES AT MATITI COMMUNITY HEALTH CENTER IN 2025

Dewi A.L.Hutagaol¹ Dewi Purba² Crisna Lumban Gaol³ Kino Siboro⁴

E-mail: dewi.hutagaol@stikeskb.ac.id

Abstrak

Pelayanan kesehatan primer di Puskesmas berperan strategis dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Namun, masih ditemukan kesenjangan antara regulasi normatif mengenai hak pasien dengan praktik pelayanan di lapangan. Rendahnya literasi masyarakat mengenai hak-hak pasien serta belum terinternalisasinya budaya keramahan (hospitality) dalam interaksi pelayanan berimplikasi pada turunnya kepuasan pasien, melemahnya kepercayaan publik, dan terhambatnya penerapan patient-centered care. Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pasien mengenai hak-hak mereka, menumbuhkan kesadaran tenaga kesehatan akan pentingnya sikap ramah, empati, dan komunikasi efektif, serta mendorong terciptanya pelayanan kesehatan yang humanis, transparan, dan berorientasi pada pasien. Kegiatan dilaksanakan di Puskesmas Matiti, Kabupaten Humbang Hasundutan pada Agustus 2025 dengan sasaran pasien/masyarakat serta tenaga kesehatan. Metode yang digunakan meliputi penyuluhan interaktif, diskusi kelompok, simulasi pelayanan ramah (role play), dan distribusi media edukasi. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman masyarakat mengenai 10 hak utama pasien, termasuk hak atas informasi, hak privasi, dan hak menyampaikan keluhan. Tenaga kesehatan menunjukkan perubahan sikap dalam menerapkan komunikasi yang lebih empatik, ramah, dan efektif. Pasien melaporkan peningkatan kenyamanan dan kepercayaan terhadap layanan Puskesmas, sementara tenaga kesehatan merasakan manfaat dari role play dalam memperbaiki pola kerja sehari-hari. Secara keseluruhan, kegiatan ini menegaskan bahwa intervensi sederhana berupa edukasi hak pasien dan penguatan budaya keramahan dapat meningkatkan mutu interaksi pelayanan kesehatan primer. Implementasi yang berkelanjutan berpotensi memperkuat citra Puskesmas sebagai institusi yang humanis, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat kemitraan tenaga kesehatan-pasien dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat

Kata Kunci: *hak pasien, budaya keramahan, pelayanan kesehatan primer, patient-centered care, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan primer di Puskesmas berperan sebagai garda terdepan dalam mendukung terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Namun, dalam praktiknya masih sering muncul keluhan dari pengguna layanan, terutama terkait minimnya pemahaman masyarakat mengenai hak pasien serta belum tumbuhnya budaya keramahan (*hospitality*) dalam proses pelayanan. Kondisi ini tidak semata-mata persoalan komunikasi teknis, melainkan mencerminkan adanya kesenjangan antara regulasi yang berlaku dengan implementasi di lapangan. Dampaknya, tingkat kepuasan pasien menurun, kepercayaan publik terhadap tenaga kesehatan berkurang, dan penerapan pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien (*patient-centered care*) menjadi terhambat.

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu permasalahan yang sering terjadi di puskesmas adalah antrian yang panjang, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menurunkan efisiensi pelayanan. Efisiensi pelayanan di Puskesmas dapat diukur berdasarkan kecepatan pelayanan, optimalisasi sumber daya, serta kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan sistem manajemen antrian guna menciptakan pelayanan yang

lebih efektif dan efisien. (Kementerian Kesehatan RI, 2020).

Hak pasien telah mendapatkan landasan hukum yang kuat melalui UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Permenkes No. 4 Tahun 2018 mengenai Kewajiban Rumah Sakit dan Hak Pasien, serta ketentuan etika profesi kesehatan. Namun, penerapan regulasi tersebut pada layanan kesehatan primer masih dihadapkan pada berbagai kendala, seperti keterbatasan tenaga kesehatan, tingginya beban kerja, serta budaya organisasi yang lebih menekankan aspek administratif daripada pendekatan humanistik. Sementara itu, budaya keramahan tidak hanya dipahami sebagai sikap sopan santun, tetapi juga merupakan strategi penting untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat komunikasi terapeutik, dan membangun hubungan kemitraan antara pasien dan tenaga kesehatan.

Berdasarkan kesenjangan yang teridentifikasi, diperlukan intervensi berupa edukasi mengenai hak-hak pasien serta pelatihan terkait budaya keramahan di Puskesmas Matiti. Intervensi ini tidak hanya berorientasi pada peningkatan literasi kesehatan masyarakat, tetapi juga ditujukan untuk mendorong transformasi paradigma tenaga kesehatan dari model pelayanan yang berfokus pada penyedia layanan (*provider-centered*) menuju pelayanan yang berpusat

pada pasien (patient-centered). Apabila proses internalisasi nilai-nilai tersebut dapat berlangsung secara konsisten, maka diharapkan terbentuk ekosistem pelayanan kesehatan yang lebih adil, transparan, dan humanis. Pada akhirnya, kondisi tersebut akan berimplikasi pada meningkatnya kepercayaan masyarakat sekaligus memperkuat fungsi pelayanan kesehatan primer secara menyeluruh.

METODE

2.1 Waktu dan Tempat

Kegiatan dilaksanakan pada bulan September 2025 di Puskesmas Matiti, Kabupaten Humbang Hasundutan. Pemilihan lokasi didasarkan pada peran strategis Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama serta tingginya intensitas interaksi antara tenaga kesehatan dan masyarakat.

2.2 Sasaran Kegiatan

Sasaran intervensi mencakup dua kelompok utama:

- Masyarakat/pasien yang sedang berkunjung ke Puskesmas, dengan tujuan meningkatkan literasi kesehatan terkait hak-hak pasien.
- Tenaga kesehatan Puskesmas (dokter, perawat, bidan, petugas administrasi, dan tenaga pendukung lainnya), dengan tujuan memperkuat budaya

keramahan dan komunikasi empatik dalam pelayanan.

-

2.3 Bentuk Kegiatan

Intervensi dirancang melalui pendekatan yang mengintegrasikan aspek edukatif, partisipatif, dan praktik langsung, dengan rincian sebagai berikut:

- Penyuluhan edukatif: Penyampaian informasi terkait hak-hak pasien yang berlandaskan regulasi kesehatan (UU No. 44 Tahun 2009, Permenkes No. 4 Tahun 2018, serta kode etik profesi). Kegiatan ini menggunakan bahasa yang sederhana serta media visual untuk memudahkan pemahaman masyarakat.
- Diskusi interaktif: Pelaksanaan forum dialog antara pasien, keluarga, dan tenaga kesehatan untuk menggali pengalaman, harapan, serta kendala dalam mengakses layanan kesehatan. Kegiatan ini berfungsi sebagai asesmen kebutuhan sekaligus mekanisme umpan balik.
- Simulasi pelayanan ramah (role play): Pelatihan praktis bagi tenaga kesehatan dalam menerapkan sikap ramah, komunikasi empatik, serta pelayanan yang humanis sejak tahap pendaftaran hingga pemberian layanan medis.

- Distribusi media edukasi: Penyusunan dan penyebaran leaflet, brosur, serta poster mengenai hak pasien dan pentingnya budaya keramahan, dengan tujuan memperkuat pesan edukasi secara berkesinambungan.

2.4 Metode Pelaksanaan

- Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif-edukatif, dengan tahapan sebagai berikut:
- Ceramah interaktif – Penyampaian materi dengan metode andragogi yang menekankan pada keterlibatan aktif peserta, bukan sekadar transfer pengetahuan satu arah.
- Diskusi kelompok terarah (FGD) – Peserta dibagi menjadi kelompok kecil untuk mengeksplorasi pengalaman, hambatan, dan solusi dalam implementasi hak pasien serta budaya keramahan. Hasil diskusi menjadi dasar rekomendasi untuk perbaikan layanan.
- Simulasi komunikasi terapeutik – Tenaga kesehatan dilatih melalui role play untuk membangun sikap ramah, empatik, dan komunikatif dalam menghadapi pasien dengan latar belakang berbeda.
- Evaluasi kegiatan – Dilakukan menggunakan kuesioner pra dan pasca kegiatan untuk mengukur

peningkatan pengetahuan pasien terkait hak-haknya, serta persepsi tenaga kesehatan terhadap penerapan budaya keramahan. Selain itu, digunakan observational checklist untuk menilai perubahan perilaku dalam simulasi pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Kegiatan

Edukasi Hak Pasien:

- Pasien memahami 10 hak utama pasien, antara lain: hak atas informasi, hak memilih pelayanan, hak atas privasi, hak menyampaikan keluhan, serta hak mendapat pelayanan yang manusiawi.
- Sebagian pasien baru pertama kali mengetahui secara detail tentang hak-hak ini.

Budaya Keramahan:

- Tenaga kesehatan menyadari pentingnya sapaan, senyuman, dan komunikasi yang sederhana namun empatik.
- Dilakukan simulasi pelayanan ramah mulai dari loket pendaftaran hingga ruang periksa.

Peningkatan Interaksi Positif:

- Pasien merasa lebih nyaman setelah melihat contoh pelayanan ramah.

- Petugas merasa terbantu dengan adanya role play untuk memperbaiki kebiasaan kerja.

3.2 Pembahasan

Kegiatan ini menunjukkan bahwa edukasi mengenai hak-hak pasien masih merupakan kebutuhan yang sangat mendesak. Temuan dari diskusi dan mekanisme umpan balik mengindikasikan bahwa mayoritas masyarakat belum memiliki pemahaman yang memadai terkait hak-hak dasar mereka dalam memperoleh layanan kesehatan, seperti hak atas informasi, hak atas kerahasiaan/privasi, serta hak untuk menyampaikan keluhan. Rendahnya literasi kesehatan tersebut berimplikasi pada melemahnya posisi pasien dalam hubungan pelayanan. Oleh karena itu, edukasi yang diberikan tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, melainkan juga sebagai instrumen transformatif untuk menumbuhkan kesadaran kritis pasien agar mampu berperan sebagai subjek aktif dalam sistem kesehatan.

Di sisi lain, penerapan budaya keramahan (hospitality) terbukti memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman pasien. Melalui simulasi pelayanan ramah yang dilaksanakan bersama tenaga kesehatan, terlihat adanya perubahan sikap yang signifikan, di mana pasien merasakan peningkatan kenyamanan, lebih terbuka

dalam menjalin komunikasi, serta menunjukkan tingkat kepercayaan yang lebih besar terhadap Puskesmas. Temuan ini sejalan dengan prinsip patient-centered care yang menekankan peran komunikasi empatik dan interaksi humanis sebagai komponen kunci dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Kendala utama dalam implementasi kegiatan adalah keterbatasan waktu akibat padatnya aktivitas pelayanan Puskesmas. Namun, keterbatasan ini dapat diatasi melalui dukungan manajemen Puskesmas yang memberikan ruang bagi tenaga kesehatan untuk mengikuti kegiatan, serta antusiasme masyarakat yang mendorong terciptanya suasana edukatif dan partisipatif. Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan program pengabdian masyarakat tidak hanya ditentukan oleh substansi materi, tetapi juga oleh sinergi antara tenaga kesehatan, masyarakat, dan dukungan kelembagaan.

Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan bukti empiris bahwa intervensi sederhana berupa edukasi hak pasien dan pelatihan budaya keramahan dapat meningkatkan kualitas interaksi pelayanan di tingkat layanan primer. Jika diintegrasikan secara berkelanjutan ke dalam program Puskesmas, maka kegiatan ini berpotensi memperkuat mutu layanan, meningkatkan kepuasan pasien, serta memperbaiki citra

Puskesmas sebagai institusi pelayanan kesehatan yang humanis dan terpercaya.

SIMPULAN

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) tentang Edukasi Hak Pasien dan Budaya Keramahan di Puskesmas Matiti memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan di tingkat primer. Intervensi yang dilakukan terbukti mampu Meningkatkan literasi kesehatan masyarakat terkait hak-hak pasien, sehingga pasien lebih memahami posisi dan perannya dalam relasi pelayanan. Hal ini menjadi dasar penting bagi terwujudnya pelayanan kesehatan yang adil, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (patient-centered care).

Membangun kesadaran tenaga kesehatan akan pentingnya keramahan, empati, dan komunikasi terapeutik sebagai bagian integral dari praktik pelayanan, bukan sekadar atribut personal. Budaya keramahan di sini dipahami sebagai strategi pelayanan yang mendukung keselamatan pasien, meningkatkan kepuasan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi Puskesmas.

Memperkuat hubungan kemitraan antara masyarakat dan tenaga kesehatan. Dengan meningkatnya pemahaman dan kepercayaan, relasi pelayanan menjadi lebih setara dan kolaboratif, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap keberhasilan

program-program kesehatan masyarakat di tingkat lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Dokumen resmi dari JDIH Kemenkes terkait Permenkes No. 4 Tahun 2018 sebagai sumber pelaksanaan kewajiban dan hak pasien
- Mingkid, B. I. (2020). Implikasi Yuridis Pasal 46 UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit terhadap Kelalaian Tenaga Medis. *Lex Et Societatis*, Vol. 8 No. 1.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien
- Tilaar, R. L. M. (2018). Tanggung Jawab Rumah Sakit Umum dalam Pelayanan Medis Menurut UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. *Lex Et Societatis*, Vol. 6 No. 6.
- Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, selanjutnya dicabut dan digantikan oleh UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan