



Hubungan Pemberian Informasi Layanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya

Regina Maghfirati*, Feri Catur Yuliani, Rizal Fajri

*Program Studi S-1 Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Safin Pati

reginamaghfirati01@gmail.com*, yulianiferi55@gmail.com, rizal_fajri@usp.ac.id

Abstrack

Background: Patient satisfaction is an important indicator of hospital service quality. One of the factors influencing patient satisfaction is the provision of clear, complete, timely, and understandable service information. Effective service information helps patients understand healthcare services, builds trust, and improves satisfaction during hospitalization. **Objective:** To determine the relationship between service information provision and inpatient satisfaction at Bhayangkara Hospital Palangka Raya. **Methods:** This quantitative study employed a cross-sectional design. The study was conducted in the Dhira Brata Husada Inpatient Ward of Bhayangkara Level III Hospital Palangka Raya from May 10 to June 15, 2026. A total of 64 respondents were selected using simple random sampling. Data were collected using an 11-item service information questionnaire and a 25-item patient satisfaction questionnaire with a Likert scale. Data were analyzed using the Spearman Rank correlation test. **Results:** Service information provision and patient satisfaction were both categorized as very good. Spearman Rank analysis showed a significant positive correlation between service information provision and inpatient satisfaction ($r = 0.657$; $p < 0.001$). **Conclusion:** Better service information provision is associated with higher inpatient satisfaction. Improving communication and service information may enhance the quality of hospital services.

Keywords: Service Information Provision, Patient Satisfaction, Inpatient, Hospital Services, Health Communication.

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah pemberian informasi layanan yang jelas, lengkap, tepat waktu, dan mudah dipahami oleh pasien. Pemberian informasi yang baik dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap pelayanan yang diterima, menumbuhkan kepercayaan, serta meningkatkan kepuasan pasien selama menjalani perawatan. Tujuan: Mengetahui hubungan antara pemberian informasi layanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Dhira Brata Husada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Palangka Raya pada tanggal 10 Mei sampai 15 Juni 2026. Sampel penelitian berjumlah 64 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner pemberian informasi layanan sebanyak 11 pernyataan dan kuesioner kepuasan pasien sebanyak 25 pernyataan dengan skala Likert. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian informasi layanan berada pada kategori sangat baik. Sebanyak 91,0% responden menyatakan sangat setuju terhadap kejelasan informasi, 92,0% terhadap kelengkapan informasi, 88,9% terhadap ketepatan waktu informasi, dan 86,7% terhadap cara penyampaian informasi. Tingkat kepuasan pasien juga berada pada kategori sangat baik berdasarkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai koefisien korelasi $r = 0,657$ dengan $p\text{-value} < 0,001$, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan, kuat, dan positif antara pemberian informasi layanan dengan kepuasan pasien rawat inap. Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara pemberian informasi layanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya. Semakin baik pemberian informasi layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Kata Kunci: Pemberian Informasi Layanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap, Rumah Sakit.

Korespondensi Penulis; Regina Maghfirati



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang memberikan layanan medis kepada masyarakat dan berperan penting dalam meningkatkan kualitas kesehatan Masyarakat serta kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga Kesehatan seiring berjalannya waktu, harapan pasien terhadap layanan rumah sakit semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun media komunikasi telah beralih ke digital, esensi dari struktur formal tetap menjadi fondasi utama dalam menjaga keseluruhan pelayanan kesehatan perorangan, mencakup layanan rawat inap, rawat jalan, serta darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan).

Pemberian informasi pasien merupakan bagian penting dalam layanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pasien dan membantu mereka dalam membuat keputusan yang tepat (Ningrum dan Herawati, 2024). Proses membuat keputusan dalam pelayanan medis memerlukan memberikan informasi yang mudah dipahami kepada pasien, serta mendorong komunikasi yang terbuka antara pasien dan anggota tim perawatan. kesehatan, serta memperhatikan nilai-nilai etika, keamanan pasien, dan kemampuan pengobatan yang efektif. Kebijakan hak pasien mencakup kejelasan informasi medis dan perlindungan terhadap pasien. privasi pasien serta keterlibatan pasien dalam mengambil keputusan terkait kesehatan (Lintang & Triana, 2021).

Kepuasan Pasien di rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti cara dan perilaku petugas, serta perasaan pasien, terutama ketika mereka pertama kali datang. Berikut adalah informasi yang diterima, seperti apa yang dilakukan, dan apa yang diharapkan, prosedur dalam perjanjian, waktu yang dibutuhkan, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas kenyamanan untuk pasien seperti kualitas makanan, privasi, dan pengaturan kunjungan, serta hasil terapi dan perawatan yang diterima. (World Health Organization. 2020, *Quality of care: a process for making strategic choices in health systems*).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara singkat pada 11 Maret 2026 terhadap 25 pasien rawat inap di RS Bhayangkara Palangka Raya, ditemukan tingkat kepuasan pelayanan yang bervariasi. Sebagian pasien mengapresiasi keramahan dan kejelasan informasi dari staf, sementara sebagian lainnya menyatakan ketidakpuasan akibat minimnya komunikasi dan keterbukaan informasi. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pemberian informasi merupakan faktor krusial yang memengaruhi persepsi kepuasan pasien.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Pemberian Informasi Layanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana pemberian informasi layanan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, serta menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional* untuk mengetahui hubungan pemberian informasi layanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai Mei 2026 di Ruang Rawat Inap Dhiru Brata RS Bhayangkara Palangka Raya Biddokkes Polda Kalteng.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap dengan rata-rata 180 pasien per bulan, sedangkan sampel sebanyak 64 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pemberian informasi layanan oleh tenaga kesehatan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat inap.

Pelaksanaan penelitian memperhatikan prinsip etika penelitian yang meliputi prinsip manfaat, *respect for human dignity*, dan keadilan. Responden diberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian serta kebebasan untuk berpartisipasi melalui *informed consent*. Peneliti juga menjamin kerahasiaan identitas dan data responden serta memperlakukan seluruh responden secara adil selama penelitian.



III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Dan Hari Rawat Inap

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Presentasi (%)
Jenis Kelamin	Laki – laki	26	40.6
	Perempuan	38	59.4
Total		64	100
Usia	≤ 20 thn	1	1.6
	≤ 21 – 59	63	98.4
Total		64	100
Hari Rawat Inap	≤ 2 hari	28	43.8
	< 2 hari	36	56.3
Total		64	100

Berdasarkan data Dari tabel 1 terlihat bahwa di antara 64 responden yang menjadi sampel penelitian, sebagian besar adalah perempuan, yaitu 38 orang (59,4%), sedangkan laki-laki ada 26 orang (40,6%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang dirawat inap dan menjadi responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

Didapatkan usia responden, kebanyakan dari responden berada di usia 21 hingga 59 tahun, yaitu sebanyak 63 orang (98,4%), sedangkan hanya satu orang (1,6%) yang berusia di bawah atau sama dengan 20 tahun. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam rentang usia produktif hingga dewasa, dan umumnya mampu menerima serta memahami informasi layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dengan baik.

Dari jumlah hari perawatan, terdapat 36 responden (56,3%) yang menjalani perawatan lebih dari 2 hari, sedangkan 28 responden (43,8%) hanya dirawat selama 2 hari atau kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki kesempatan cukup lama untuk berbicara dengan tenaga kesehatan dan mendapatkan informasi mengenai layanan kesehatan yang mereka terima selama tinggal di ruang rawat inap.

Secara umum, peserta penelitian ini terdiri dari perempuan, usia 21 hingga 59 tahun, dan menerima perawatan lebih dari dua hari. Karakteristik tersebut dapat memengaruhi cara responden memahami informasi layanan yang diberikan serta tingkat kepuasan yang mereka rasakan saat menerima pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya.

Tabel 2 Hasil Penelitian Koesioner Pasien Berdasarkan Penerimaan Informasi

Koesioner Informasi Layanan			
Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Presentasi (%)
Kejelasan Informasi	Sangat Setuju	58	91.0
	Setuju	6	9.0
	Tidak Setuju	0	0
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		64	100



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Kelengkapan Informasi	Sangat Setuju	58	92
	Setuju	5	7.9
	Tidak Setuju	1	0.5
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		64	100
Ketepatan Waktu Informasi	Sangat Setuju	57	88.9
	Setuju	6	11.3
	Tidak Setuju	1	0.8
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		64	100
Cara Penyampaian Informasi	Sangat Setuju	55	86.7
	Setuju	8	12.1
	Tidak Setuju	1	1.2
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		64	100

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner mengenai pemberian informasi layanan kepada pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya, penilaian responden diukur melalui beberapa indikator, yaitu kejelasan informasi, kelengkapan informasi, ketepatan waktu informasi, dan cara penyampaian informasi.

Tabel 3 Hasil Penelitian Koesioner Kepuasan Pasien

Koesioner Kepuasan Pasien			
Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Presentasi (%)
Bukti Fisik	Sangat Setuju	55	86
	Setuju	8	13
	Tidak Setuju	1	1
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		64	100
Kehandalan	Sangat Setuju	58	86.9
	Setuju	5	12.8
	Tidak Setuju	1	0.3
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		64	100
Ketangkapan	Sangat Setuju	57	89.0
	Setuju	7	11.0
	Tidak Setuju	0	0
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		64	100
Asuransi	Sangat Setuju	55	12.1
	Setuju	8	86.7
	Tidak Setuju	1	1.2
	Sangat Tidak Setuju	0	0

Total		64	100
Empati	Sangat Setuju	56	88
	Setuju	7	11.5
	Tidak Setuju	1	0,5
	Sangat Tidak Setuju		
Total		64	100

Kepuasan pasien dalam penelitian ini diukur berdasarkan lima dimensi pelayanan, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Tabel 4 Uji Spearmans Rho Penelitian

Uji Spearman's Rho		Informasi	Kepuasan
Informasi	Correlation Coefficient	1.000	.657**
	Sig. (2-Tailed)	.	<,001
	N	64	64
Kepuasan	Correlation Coefficient	.657**	1.000
	Sig. (2-tailed)	<,001	.
	N	64	64

Dari hasil uji Spearman Rank pada Tabel 2 ditemukan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,657 dan nilai signifikansi (p-value) kurang dari 0,001. Nilai p-value tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, jadi diartikan menolak H_0 dan menerima H_1 . Artinya ada hubungan yang signifikan antara pemberian informasi layanan dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya.

Berdasarkan hasil uji Spearman Rank diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,657 dengan nilai signifikansi (p-value < 0,001). Nilai p-value yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pemberian informasi layanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,657 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel berada pada kategori kuat dan memiliki arah hubungan positif. Hal ini berarti semakin baik pemberian informasi layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, apabila kualitas pemberian informasi layanan menurun, maka tingkat kepuasan pasien juga cenderung mengalami penurunan. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara pemberian informasi layanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya.

2. Pembahasan

a. Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 64 responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 38 responden (59,4%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 26 responden (40,6%). Hasil ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap yang menjadi responden dalam penelitian didominasi oleh perempuan.

Perempuan umumnya memiliki tingkat kesadaran yang lebih tinggi terhadap kesehatan dan cenderung lebih aktif dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Selain itu, perempuan juga lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diterima, termasuk dalam hal komunikasi dan pemberian informasi oleh tenaga kesehatan. Kondisi tersebut memungkinkan perempuan memberikan penilaian yang lebih rinci terhadap pelayanan yang diterimanya selama menjalani perawatan.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 21–59 tahun yaitu sebanyak 63 responden (98,4%), sedangkan responden yang berusia ≤ 20 tahun hanya sebanyak 1 responden (1,6%). Kelompok usia 21–59 tahun merupakan usia dewasa produktif yang umumnya memiliki kemampuan berpikir dan memahami informasi yang lebih baik dibandingkan kelompok usia yang lebih muda. Pada usia ini seseorang telah memiliki pengalaman yang cukup dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap informasi dan pelayanan yang diterima.

Mayoritas responden yang berada pada usia dewasa juga menunjukkan bahwa penilaian terhadap pelayanan rumah sakit dalam penelitian ini berasal dari kelompok yang mampu memahami prosedur pelayanan, hak dan kewajiban pasien, serta berbagai informasi yang diberikan selama proses perawatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjalani perawatan selama lebih dari 2 hari yaitu sebanyak 36 responden (56,3%), sedangkan responden yang menjalani perawatan ≤ 2 hari sebanyak 28 responden (43,8%).

Lama rawat inap dapat memengaruhi pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Pasien yang dirawat lebih lama memiliki kesempatan yang lebih besar untuk berinteraksi dengan tenaga kesehatan, memperoleh informasi mengenai kondisi kesehatan, prosedur pelayanan, serta mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Semakin lama pasien menjalani perawatan, maka semakin banyak pengalaman yang diperoleh selama berinteraksi dengan petugas kesehatan. Pengalaman tersebut dapat membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pemberian informasi layanan maupun tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Menurut Tjiptono (2023), kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi pelanggan setelah membandingkan harapan yang dimiliki dengan pengalaman nyata yang diperoleh selama menerima suatu layanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, lama perawatan memberikan kesempatan bagi pasien untuk mengevaluasi berbagai aspek pelayanan rumah sakit, termasuk komunikasi tenaga kesehatan, kejelasan informasi yang diberikan, responsivitas petugas, serta kualitas pelayanan secara keseluruhan.

b. Hubungan Antara Kepuasan Pasien dengan Pemberian Informasi

Penelitian ini menunjukkan bahwa memberikan informasi tentang pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien saat menjalani perawatan di ruang rawat inap. Informasi yang diberikan dengan jelas, menyeluruh, tepat, dan mudah dipahami dapat membantu pasien memahami langkah-langkah pelayanan, cara pengobatan, hak serta kewajiban pasien, serta berbagai hal lain yang terkait dengan perawatan yang mereka terima. Kondisi tersebut bisa membuat pasien merasa tenang, nyaman, dan lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa kemampuan rumah sakit dalam menyampaikan informasi layanan secara efektif berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu terus dilakukan upaya meningkatkan kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien dengan menyampaikan informasi secara jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya mengenai pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan tabel, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan jelas dan mudah dipahami, yaitu sebanyak 58 responden (91,0%). Sementara itu, sebanyak 6 responden (9,0%) menyatakan setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan kepada pasien telah disampaikan dengan bahasa yang mudah dimengerti sehingga pasien dapat memahami informasi pelayanan yang diterimanya.

Pada indikator kelengkapan informasi, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebanyak 58 responden ($\pm 90,6\%$), sedangkan 5 responden (7,9%) menyatakan setuju dan 1 responden (0,5%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan dinilai sudah cukup lengkap mencakup prosedur pelayanan, tindakan yang akan dilakukan, serta informasi lain yang dibutuhkan pasien selama menjalani perawatan.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Pada indikator ketepatan waktu informasi, sebanyak 57 responden (88,9%) menyatakan sangat setuju, 6 responden (11,3%) menyatakan setuju, dan 1 responden (0,8%) menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai informasi diberikan pada waktu yang tepat sehingga membantu pasien memperoleh pemahaman yang diperlukan selama proses pelayanan kesehatan.

Pada indikator cara penyampaian informasi, mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 55 responden (86,7%), 8 responden (12,1%) menyatakan setuju, dan 1 responden (1,2%) menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan dinilai telah menyampaikan informasi dengan cara yang baik, sopan, komunikatif, dan mudah dipahami oleh pasien maupun keluarga pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju terhadap aspek bukti fisik pelayanan yaitu sebanyak 55 responden (86%), sedangkan 8 responden (13%) menyatakan setuju, dan 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap kondisi fisik rumah sakit, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang perawatan, serta kelengkapan fasilitas yang tersedia selama menjalani perawatan.

Pada dimensi kehandalan, sebanyak 58 responden (86,9%) menyatakan sangat setuju, 5 responden (12,8%) menyatakan setuju, dan 1 responden (0,3%) menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien menilai pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah dilakukan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Pada dimensi ketanggapan, sebanyak 57 responden (89,0%) menyatakan sangat setuju, sedangkan 7 responden (11,0%) menyatakan setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas kesehatan dinilai cepat tanggap dalam membantu pasien, memberikan pelayanan, serta merespons kebutuhan dan keluhan pasien selama menjalani perawatan.

Pada dimensi jaminan, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebanyak 55 responden (86,7%), 8 responden (12,1%) menyatakan setuju, dan 1 responden (1,2%) menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi, keterampilan, serta profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Pada dimensi empati, sebanyak 56 responden (88,0%) menyatakan sangat setuju, 7 responden (11,5%) menyatakan setuju, dan 1 responden (0,5%) menyatakan tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa mendapatkan perhatian, kepedulian, dan perlakuan yang baik dari tenaga kesehatan selama menjalani perawatan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya berada pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi jawaban sangat setuju pada seluruh dimensi kepuasan pasien dengan persentase berkisar antara 86% hingga 89%. Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah ketanggapan (responsiveness) sebesar 89,0%, yang menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai kecepatan dan kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, dimensi bukti fisik (tangible) dan jaminan (assurance) juga memperoleh penilaian yang sangat baik, mencerminkan bahwa fasilitas rumah sakit serta kompetensi tenaga kesehatan telah mampu memenuhi harapan pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat inap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya. Tingginya tingkat kepuasan ini dapat menjadi indikator bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien serta mendukung terciptanya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan keselamatan pasien.



IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- Karakteristik responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 responden (59,4%), berada pada rentang usia 21–59 tahun sebanyak 63 responden (98,4%), dan menjalani rawat inap lebih dari 2 hari sebanyak 36 responden (56,3%).
- Pemberian informasi layanan kepada pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya berada dalam kategori sangat baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian sangat setuju terhadap seluruh aspek pemberian informasi layanan yang meliputi kejelasan informasi, kelengkapan informasi, ketepatan waktu informasi, dan cara penyampaian informasi oleh tenaga kesehatan. Pada aspek kejelasan informasi, sebanyak 58 responden (91,0%) menyatakan sangat setuju bahwa informasi yang diberikan mudah dipahami. Pada aspek kelengkapan informasi, sebanyak 58 responden (92,0%) menyatakan sangat setuju bahwa informasi yang diberikan telah lengkap sesuai kebutuhan pasien. Pada aspek ketepatan waktu informasi, sebanyak 57 responden (88,9%) menyatakan sangat setuju bahwa informasi diberikan pada waktu yang tepat. Sedangkan pada aspek cara penyampaian informasi, sebanyak 55 responden (86,7%) menyatakan sangat setuju bahwa informasi disampaikan dengan baik dan mudah dimengerti. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya telah mampu memberikan informasi layanan secara efektif, jelas, lengkap, dan tepat waktu sehingga membantu pasien memahami pelayanan yang diterimanya selama menjalani perawatan rawat inap.
- Tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya berada dalam kategori sangat baik. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap aspek bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) yang diberikan oleh tenaga kesehatan selama menjalani perawatan.
- Hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,657 dengan nilai signifikansi (p -value < 0,001). Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan, kuat, dan positif antara pemberian informasi layanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya. Semakin baik pemberian informasi layanan yang diberikan kepada pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar rumah sakit dan tenaga kesehatan meningkatkan kualitas komunikasi dan pemberian informasi kepada pasien secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami. Pasien dan keluarga diharapkan aktif mencari informasi dan bertanya apabila terdapat hal yang belum dipahami. Institusi pendidikan dapat menjadikan hasil penelitian sebagai referensi, sedangkan peneliti selanjutnya disarankan mengembangkan penelitian dengan sampel lebih besar dan variabel yang lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiawan, A., dkk. (2024). Hubungan edukasi informasi kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan*.
- Asmuji. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Fitriani, F., & Nyorong, M. (2024). Pengaruh informasi layanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan*.
- Gatiti, P., Ndirangu, M., Mwangi, J., Mwanzu, A., & Ramadhani, A. (2021). Health information systems and patient safety. *International Journal of Medical Informatics*.
- Hardani, H., dkk. (2022). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardiyanto. (2023). Strategi Komunikasi Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(3), 121–128.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- Ira, N., dkk. (2024). Pengaruh Informasi Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 10(2), 90–98.
- Kanan, K. (2023). Sistem informasi dan kualitas pelayanan kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Latupeirissa, J. (2022). Konsep dan fungsi rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*.
- Maisaroh, M., dkk. (2022). Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Ningrum, N., & Herawati, H. (2024). Pemberian informasi dan pengambilan keputusan pasien. *Jurnal Keperawatan*.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (Edisi 5). Jakarta: Salemba Medika.
- Pratiwi, P., dkk. (2024). Pengaruh informasi administrasi terhadap persepsi pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*.
- Rahmawati, R., dkk. (2024). Komunikasi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan*.
- Rayhan, M., & Lakoan, M. R. (2024). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(2), 88–96.
- Salendra, A., dkk. (2024). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 8(1), 61–69.
- Tanjung, T., dkk. (2023). Kebijakan pelayanan rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Utomo, U. (2024). Kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*.
- Wijayanti, W., Lidiana, L., & Widiastuti, W. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan*.
- Yani, Y., dkk. (2021). Perkembangan fungsi rumah sakit modern. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*.