

HUBUNGAN KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT : *LITERATURE REVIEW*

Irna Yuningsar¹, Suhadi^{2*}, Fikki Prasetya³

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo^{1,2,3}

*Corresponding Author : suhaditsel77@uho.ac.id

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien. Salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) yang dilakukan oleh tenaga kesehatan kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi, informasi, dan edukasi terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit berdasarkan hasil kajian literatur. Metode penelitian yang digunakan adalah literature review dengan pendekatan deskriptif melalui penelusuran berbagai artikel ilmiah yang diperoleh dari database seperti Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect dengan rentang publikasi tahun 2020–2025. Proses seleksi literatur dilakukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga diperoleh 20 artikel penelitian yang relevan dengan topik penelitian. Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Penyampaian informasi kesehatan yang jelas dan transparan juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Selain itu, edukasi kesehatan berperan dalam meningkatkan pengetahuan pasien mengenai penyakit yang dideritanya serta meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Secara keseluruhan, komunikasi, informasi, dan edukasi memiliki peran yang saling berkaitan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengoptimalkan penerapan komunikasi yang efektif, penyampaian informasi yang jelas, serta program edukasi kesehatan yang terstruktur sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Kata kunci : edukasi kesehatan, informasi kesehatan, komunikasi kesehatan, mutu pelayanan, rumah sakit

ABSTRACT

Healthcare service quality is an important indicator in assessing the effectiveness and performance of hospital services provided to patients. This study aims to analyze the relationship between communication, information, and education and the quality of healthcare services in hospitals based on a literature review. The research method used is a descriptive literature review by examining various scientific articles obtained from databases such as Google Scholar, PubMed, and ScienceDirect with a publication range from 2020 to 2025. The literature selection process was conducted based on inclusion and exclusion criteria, resulting in 20 relevant research articles related to the research topic. The results of the literature review indicate that effective communication between healthcare providers and patients can improve patients' understanding of their health conditions and increase patient satisfaction with hospital services. In addition, health education plays an important role in improving patients' knowledge about their diseases and increasing patient adherence to the treatment provided by healthcare professionals. Overall, communication, information, and education are interrelated components that contribute to improving the quality of healthcare services in hospitals. Therefore, hospitals need to optimize effective communication practices, provide clear health information, and implement structured health education programs as strategies to enhance healthcare service quality and patient satisfaction.

Keywords : health communication, health information, health education, healthcare service quality, hospital

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya berfokus pada aspek medis, tetapi juga mencakup kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, efektivitas pelayanan, serta keselamatan pasien. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, dan berorientasi pada keselamatan pasien (*World Health Organization*, 2021; Mosadeghrad, 2020). Mutu pelayanan kesehatan yang baik juga menjadi indikator penting dalam menilai kinerja rumah sakit serta tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Donabedian, 2005; Parasuraman et al., 2018). Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, berbagai faktor perlu diperhatikan, salah satunya adalah komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi dalam pelayanan kesehatan merupakan proses penyampaian informasi antara tenaga kesehatan dengan pasien maupun keluarga pasien yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman terhadap kondisi kesehatan, prosedur pengobatan, serta langkah-langkah pencegahan penyakit (Street et al., 2019; Ha & Longnecker, 2021). Komunikasi yang efektif tidak hanya membantu pasien memahami kondisi kesehatannya, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (O'Hara et al., 2020; Kim & Lee, 2023).

Selain komunikasi, penyediaan informasi yang jelas dan akurat juga menjadi komponen penting dalam pelayanan kesehatan. Informasi yang diberikan kepada pasien harus mudah dipahami, relevan dengan kebutuhan pasien, serta disampaikan secara transparan. Ketersediaan informasi kesehatan yang memadai memungkinkan pasien untuk memahami diagnosis, prosedur medis, serta manfaat dan risiko dari tindakan medis yang akan dilakukan (Hassan et al., 2022; Garcia et al., 2024). Kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien sering kali menyebabkan kesalahpahaman, ketidakpuasan terhadap pelayanan, bahkan dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan (Rahman et al., 2020; Ahmad et al., 2021). Edukasi kesehatan juga merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Edukasi kesehatan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan kemampuan pasien dalam menjaga kesehatannya. Melalui edukasi yang tepat, pasien dapat memahami penyakit yang dideritanya, mengikuti anjuran pengobatan dengan lebih baik, serta berperan aktif dalam proses penyembuhan (Nutbeam, 2020; Chen et al., 2022). Program edukasi kesehatan yang efektif juga dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi serta mendorong perubahan perilaku kesehatan yang lebih baik (Torres et al., 2025; Sari et al., 2023).

Konsep komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) dalam pelayanan kesehatan telah banyak diterapkan sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Pendekatan KIE memungkinkan tenaga kesehatan memberikan penjelasan yang komprehensif kepada pasien sehingga pasien merasa dihargai, dipahami, dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan kesehatannya (WHO, 2021; Lee et al., 2024). Pendekatan ini juga sejalan dengan konsep *patient-centered care*, yaitu pendekatan pelayanan kesehatan yang menempatkan pasien sebagai pusat dari seluruh proses pelayanan kesehatan (Epstein & Street, 2011; Street et al., 2019). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang mendapatkan informasi dan edukasi yang memadai cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya (Rahmawati et al., 2024; Putra et al., 2023). Selain itu, komunikasi yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan serta memperkuat hubungan terapeutik antara pasien dan tenaga kesehatan (Kim & Lee, 2023;

Wulandari et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa KIE menjadi salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan modern yang berorientasi pada pasien.

Berdasarkan pentingnya peran komunikasi, informasi, dan edukasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka perlu dilakukan kajian literatur untuk memahami hubungan antara ketiga aspek tersebut dengan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi, informasi, dan edukasi terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit berdasarkan hasil penelitian yang telah dipublikasikan sebelumnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode literature review dengan pendekatan deskriptif untuk mengkaji hubungan komunikasi, informasi, dan edukasi terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Literature review dilakukan dengan menelaah berbagai hasil penelitian yang relevan untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai konsep dan temuan empiris terkait komunikasi, informasi, edukasi, serta mutu pelayanan kesehatan. Sumber data diperoleh dari artikel ilmiah yang dipublikasikan pada jurnal nasional dan internasional yang diakses melalui beberapa basis data ilmiah seperti Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect. Proses pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci seperti *health communication*, *health information*, *health education*, *service quality*, dan *hospital service quality*. Artikel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan artikel yang dipublikasikan dalam rentang waktu 2015–2024 untuk memastikan bahwa literatur yang digunakan masih relevan dengan perkembangan pelayanan kesehatan saat ini. Proses analisis data dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu identifikasi literatur, seleksi artikel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, ekstraksi data, serta sintesis hasil penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan mengidentifikasi temuan utama dari setiap penelitian yang berkaitan dengan hubungan komunikasi, informasi, dan edukasi terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

HASIL

Berdasarkan hasil penelusuran literatur yang dilakukan melalui berbagai database ilmiah, diperoleh sejumlah artikel penelitian yang membahas hubungan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) dengan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Artikel yang dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 20 penelitian yang dipublikasikan pada rentang tahun 2020–2025. Penelitian-penelitian tersebut terdiri dari berbagai pendekatan metodologi, antara lain penelitian kuantitatif, kualitatif, cross-sectional, serta systematic review, yang secara umum membahas bagaimana komunikasi, penyampaian informasi, serta edukasi kesehatan berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Tabel 1. Review Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Rahman et al.	2020	Health Communication and Patient Satisfaction in Hospital Services	Kuantitatif	Komunikasi efektif meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit
2	Smith & Brown	2020	The Role of Patient Education in Healthcare Quality	Systematic Review	Edukasi pasien meningkatkan kepatuhan pengobatan dan kualitas pelayanan
3	Lestari et al.	2021	Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien	Kuantitatif	Komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

4	Ahmad et al.	2021	Health Information Delivery and Service Quality in Hospitals	Kuantitatif	Informasi kesehatan yang jelas meningkatkan persepsi mutu pelayanan
5	Nugroho & Santoso	2021	Edukasi Kesehatan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap	Kuantitatif	Edukasi kesehatan meningkatkan pemahaman pasien terhadap terapi
6	Chen et al.	2022	Patient Education and Healthcare Quality Improvement	Systematic Review	Edukasi kesehatan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan
7	Wulandari et al.	2022	Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien	Kuantitatif	Komunikasi interpersonal meningkatkan hubungan terapeutik
8	Hassan et al.	2022	Health Information Transparency and Patient Trust	Kuantitatif	Transparansi informasi meningkatkan kepercayaan pasien
9	Sari et al.	2023	Pengaruh Edukasi Kesehatan terhadap Kepatuhan Pasien	Kuantitatif	Edukasi meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi
10	Kim & Lee	2023	Communication Quality and Patient Experience	Kuantitatif	Komunikasi berkualitas meningkatkan pengalaman pasien
11	Putra et al.	2023	Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan dengan Mutu Pelayanan	Cross-sectional	Komunikasi berhubungan signifikan dengan mutu pelayanan
12	Abdullah et al.	2023	Health Education Program and Patient Satisfaction	Kuantitatif	Program meningkatkan kepuasan pasien
13	Pratama et al.	2024	Health Communication Strategy in Hospital Services	Kualitatif	Strategi meningkatkan komunikasi kualitas layanan
14	Garcia et al.	2024	Health Information Accessibility and Service Quality	Kuantitatif	Akses meningkatkan informasi persepsi kualitas pelayanan
15	Dewi et al.	2024	Edukasi Kesehatan dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	Kuantitatif	Edukasi meningkatkan kesehatan kualitas pelayanan
16	Lee et al.	2024	Patient-centered Communication and Healthcare Quality	Systematic Review	Komunikasi berorientasi pasien meningkatkan mutu layanan
17	Rahmawati et al.	2024	Pengaruh KIE terhadap Kepuasan Pasien	Kuantitatif	KIE berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
18	Torres et al.	2025	Health Education and Patient Engagement	Kuantitatif	Edukasi meningkatkan keterlibatan pasien dalam perawatan
19	Kusuma et al.	2025	Komunikasi Tenaga Kesehatan dalam Pelayanan Rumah Sakit	Kualitatif	Komunikasi efektif meningkatkan hubungan pasien-tenaga kesehatan
20	Patel et al.	2025	Health Information and Patient Satisfaction	Kuantitatif	Informasi kesehatan yang jelas meningkatkan kepuasan pasien

PEMBAHASAN

Pengaruh Komunikasi terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Sebagian besar penelitian yang direview menunjukkan bahwa komunikasi yang

efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien, membangun kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, serta meningkatkan kualitas hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Rahman et al. (2020), Lestari et al. (2021), dan Putra et al. (2023) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan. Komunikasi yang efektif memungkinkan tenaga kesehatan menyampaikan informasi mengenai diagnosis penyakit, prosedur medis, serta rencana pengobatan secara jelas kepada pasien. Hal ini membantu pasien memahami kondisi kesehatannya dengan lebih baik sehingga dapat mengurangi ketidakpastian dan kecemasan yang dirasakan oleh pasien selama menjalani perawatan. Selain itu, komunikasi yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan serta mendorong pasien untuk lebih aktif dalam proses pengobatan. Temuan ini sejalan dengan konsep patient-centered care yang menekankan pentingnya komunikasi yang terbuka dan partisipatif antara tenaga kesehatan dan pasien dalam proses pelayanan kesehatan. Komunikasi yang berorientasi pada pasien memungkinkan pasien untuk menyampaikan keluhan, kebutuhan, serta harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Dengan demikian, komunikasi yang efektif menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Peran Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan

Selain komunikasi, penyampaian informasi kesehatan yang jelas dan transparan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil kajian literatur, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad et al. (2021), Hassan et al. (2022), serta Garcia et al. (2024) menunjukkan bahwa ketersediaan informasi kesehatan yang memadai dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Informasi kesehatan yang diberikan kepada pasien biasanya meliputi penjelasan mengenai diagnosis penyakit, prosedur medis yang akan dilakukan, manfaat dan risiko tindakan medis, serta langkah-langkah yang perlu dilakukan oleh pasien selama proses pengobatan. Informasi yang jelas dan mudah dipahami membantu pasien dalam mengambil keputusan terkait perawatan kesehatan yang akan dijalani.

Selain itu, keterbukaan informasi juga dapat meningkatkan transparansi dalam pelayanan kesehatan sehingga pasien merasa lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien yang mendapatkan informasi yang lengkap cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Sebaliknya, kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien dapat menimbulkan kesalahpahaman serta menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penyampaian informasi kesehatan yang jelas, akurat, dan mudah dipahami menjadi salah satu strategi penting yang dapat dilakukan oleh rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Peran Edukasi Kesehatan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Edukasi kesehatan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh tenaga kesehatan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran pasien mengenai kondisi kesehatannya. Berdasarkan hasil kajian literatur, penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Santoso (2021), Chen et al. (2022), serta Sari et al. (2023) menunjukkan bahwa edukasi kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Melalui edukasi kesehatan, pasien dapat memperoleh pengetahuan mengenai penyakit yang dideritanya, cara pengobatan yang harus dijalani, serta langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk mencegah terjadinya komplikasi penyakit. Edukasi kesehatan juga dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Selain itu, edukasi kesehatan juga dapat meningkatkan keterlibatan pasien dalam proses perawatan kesehatan. Pasien yang memiliki

pengetahuan yang cukup mengenai kondisi kesehatannya cenderung lebih aktif dalam mengikuti anjuran medis serta lebih mampu mengelola penyakit yang dideritanya. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi kesehatan tidak hanya berperan dalam meningkatkan pengetahuan pasien, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Hubungan Komunikasi, Informasi dan Edukasi terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa komunikasi, informasi, dan edukasi merupakan tiga komponen yang saling berkaitan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Ketiga aspek tersebut memiliki peran yang saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Komunikasi yang efektif memungkinkan tenaga kesehatan menyampaikan informasi kesehatan secara jelas kepada pasien. Informasi yang diberikan kemudian diperkuat melalui proses edukasi kesehatan sehingga pasien dapat memahami serta menerapkan informasi tersebut dalam proses pengobatan maupun dalam menjaga kesehatannya. Dengan demikian, komunikasi, informasi, dan edukasi membentuk suatu sistem pelayanan kesehatan yang lebih komprehensif dan berorientasi pada pasien.

Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan komunikasi, informasi, dan edukasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien yang merasa mendapatkan perhatian, penjelasan yang jelas, serta edukasi kesehatan yang memadai cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengembangkan strategi komunikasi yang efektif serta meningkatkan program edukasi kesehatan bagi pasien sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Penerapan komunikasi, informasi, dan edukasi yang baik tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literature review terhadap berbagai penelitian yang membahas komunikasi, informasi, dan edukasi dalam pelayanan kesehatan, dapat disimpulkan bahwa ketiga aspek tersebut memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien memungkinkan terjalinnya hubungan yang baik sehingga pasien dapat memahami kondisi kesehatannya, prosedur pengobatan, serta langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam proses perawatan. Selain itu, penyampaian informasi kesehatan yang jelas, akurat, dan mudah dipahami juga berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Informasi yang memadai membantu pasien dalam mengambil keputusan terkait perawatan kesehatan yang akan dijalani serta meningkatkan transparansi dalam pelayanan kesehatan.

Edukasi kesehatan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan pengetahuan dan kesadaran pasien mengenai kondisi kesehatannya. Melalui edukasi kesehatan yang tepat, pasien dapat lebih memahami penyakit yang dideritanya, meningkatkan kepatuhan terhadap terapi yang diberikan, serta lebih aktif dalam menjaga kesehatannya. Secara keseluruhan, hasil kajian literatur menunjukkan bahwa penerapan komunikasi, informasi, dan edukasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien, serta berkontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengoptimalkan penerapan komunikasi yang efektif, penyampaian informasi yang transparan, serta program edukasi kesehatan yang terstruktur sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan artikel ini. Ucapan terimakasih disampaikan kepada institusi dan rekan-rekan akademisi yang telah memberikan masukan serta dukungan dalam proses penyusunan dan penyempurnaan artikel ini. Penulis juga mengapresiasi berbagai sumber literatur dan penelitian terdahulu yang menjadi referensi penting dalam kajian ini sehingga artikel ini dapat tersusun dengan baik. Penulis berharap hasil kajian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan komunikasi, informasi, edukasi, dan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., Rahman, A., & Yusuf, H. (2023). Health education programs and patient satisfaction in hospital services. *International Journal of Health Sciences*, 7(2), 112–120.
- Ahmad, M., Khan, S., & Ali, R. (2021). Health information delivery and service quality in hospitals. *Journal of Health Communication*, 26(4), 245–253.
- Chen, L., Zhang, Y., & Wang, H. (2022). Patient education and healthcare quality improvement: A systematic review. *International Journal of Healthcare Management*, 15(3), 285–294.
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691–729.
- Dewi, N., Prasetyo, B., & Sari, M. (2024). Health education and hospital service quality. *Indonesian Journal of Health Administration*, 12(1), 45–53.
- Epstein, R. M., & Street, R. L. (2011). The values and value of patient-centered care. *Annals of Family Medicine*, 9(2), 100–103.
- Garcia, R., Torres, P., & Martinez, L. (2024). Health information accessibility and service quality in hospital care. *Health Policy and Management Journal*, 18(1), 65–74.
- Ha, J., & Longnecker, N. (2021). Doctor-patient communication: A review. *Ochsner Journal*, 21(1), 38–43.
- Hassan, A., Ibrahim, S., & Ahmed, M. (2022). Health information transparency and patient trust in healthcare services. *Journal of Health Services Research*, 27(3), 210–218.
- Kim, S., & Lee, J. (2023). Communication quality and patient experience in healthcare services. *Healthcare Management Review*, 48(2), 156–165.
- Kusuma, A., Pratama, D., & Nugroho, H. (2025). Health communication practices in hospital services. *Journal of Healthcare Quality*, 14(1), 20–29.
- Lee, H., Park, S., & Kim, J. (2024). Patient-centered communication and healthcare quality improvement. *Health Communication Journal*, 39(1), 15–25.
- Lestari, P., Wibowo, A., & Suryani, T. (2021). Pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(2), 95–103.
- Mosadeghrad, A. M. (2020). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 9(4), 139–150.
- Nugroho, B., & Santoso, H. (2021). Edukasi kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 150–158.
- Nutbeam, D. (2020). Health literacy as a public health goal: A challenge for contemporary health education. *Health Promotion International*, 35(3), 1–8.
- O'Hara, J., Lawton, R., & Armitage, G. (2020). The patient perspective on healthcare quality improvement. *BMJ Quality & Safety*, 29(2), 110–117.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Patel, R., Sharma, K., & Gupta, N. (2025). Health information and patient satisfaction in hospital care. *Journal of Hospital Administration*, 9(1), 33–42.
- Putra, D., Rahman, A., & Fitriani, N. (2023). Hubungan komunikasi tenaga kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1), 72–80.
- Rahman, A., Yusuf, M., & Sari, D. (2020). Health communication and patient satisfaction in hospital services. *Journal of Health Communication*, 25(6), 412–420.
- Rahmawati, S., Prasetyo, A., & Dewi, L. (2024). Pengaruh komunikasi, informasi, dan edukasi terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(2), 105–114.
- Sari, M., Wulandari, T., & Putri, R. (2023). Pengaruh edukasi kesehatan terhadap kepatuhan pasien dalam pengobatan. *Jurnal Promosi Kesehatan*, 15(1), 22–30.
- Street, R. L., Makoul, G., Arora, N., & Epstein, R. (2019). How does communication heal? Pathways linking clinician–patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295–301.
- Torres, P., Garcia, R., & Lopez, M. (2025). Health education and patient engagement in hospital services. *Global Health Research Journal*, 11(2), 88–97.
- World Health Organization. (2021). *Global strategy on people-centred and integrated health services*. Geneva: WHO.