



Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Diruang AI Wildan Rs Ar Bunda Prabumulih Tahun 2025

A Correlation Between The Quality Of Health Services And Patients' Family Satisfaction In AI Wildan Ward Of Rs Ar Bunda Prabumulih In 2025

Risa Ardina ¹⁾, Emi Pebriani ²⁾, Erlina Panca Putri ³⁾
^{1,2,3)} Universitas Dehasen Bengkulu

Corresponding Author:
risaardina5@gmail.com ¹⁾

ARTICLE HISTORY

Received [30 September 2025]

Revised [05 Januari 2026]

Accepted [13 Januari 2026]

Kata Kunci :

Kepuasan Keluarga Pasien,
 Kualitas Pelayanan.

Keywords :

Patient's Family Satisfaction,
 Service Quality.

This is an open access article
 under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Aktivitas jasa Rumah Sakit juga erat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, serta kepuasan. Kepuasan keluarga pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan (Maulana, 2020). Indikator dalam kualitas pelayanan menggunakan SERQUAL, jadi untuk mengukur baik atau tidaknya kualitas pelayanan suatu Rumah Sakit dilihat dari indikator yang sudah ditetapkan: Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Responsivensess. Desain penelitian penelitian ini adalah analitik korelasional dengan menggunakan metode Cross Sectional Study yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini. Hasil uji statistik dengan chi-square Ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan keluarga pasien ruang AI Wildan di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih tahun 2025 dengan p value 0,000 ($p < \alpha = 0,005$). Disarankan bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan dan mempertahankan lagi kualitas pelayanan terkhusus di ruang AI Wildan di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih dan meningkatkan tingkat kepuasan keluarga pasien yang paling utama.

ABSTRACT

Hospital service activities are also closely linked to service quality, facilities, and patient satisfaction. Patient's family satisfaction is related to the quality of hospital services. By understanding the level of patient's family satisfaction, hospital management can improve service quality (Maulana, 2020). The service quality indicator uses SERQUAL, which measures the quality of a hospital's services based on predetermined indicators: Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, and Responsiveness. This study uses a correlational analytical design using a cross-sectional study method to determine the correlation between the independent and dependent variables. The results of the chi-square statistical test showed a correlation between the quality of healthcare services and the satisfaction of AI Wildan patient families at AR Bunda Prabumulih Hospital in 2025, with a p-value of 0.000 ($p < 0.005$). It is recommended that the hospital improve and maintain the quality of services, especially in the AI Wildan ward at AR Bunda Prabumulih Hospital, and increase the level of patient family satisfaction, most importantly.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa. Setiap individu, keluarga masyarakat Indonesia berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Rumah sakit menjadi harapan pelayanan kesehatan masyarakat. Menurut Permenkes, (2020) Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Aktivitas jasa Rumah Sakit juga erat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, serta kepuasan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa responden yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan nya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan. Kepuasan keluarga pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan (Maulana, 2020).

Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan keluarga pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada tahun 2021 di dapat bahwa kepuasan keluarga pasien 79%, sedangkan standart pelayanan minimal ditetapkan kepuasan pasien >80% angka complain 4-5 kasus dalam sebulan (Widiasari et al., 2020). Angka kepuasan keluarga pasien di Indonesia terbilang masih rendah, berdasarkan penelitian di rumah sakit kota Surabaya di dapatkan sebanyak 38,1% pasien merasa puas, serta sebanyak 61,9% merasa tidak puas (Sari, 2022). Data Kemenkes RI 2020 sekitar 60%. Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi standar kepuasan. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan keluarga pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan keluarga pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Berdasarkan data angka kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di di rawat inap RSUD Siti Fatimah Palembang, kepuasan keluarga pasien kategori baik 49 (51,6%), lebih besar kepuasan keluarga pasien kurang baik 46 (48,4%). beberapa keluarga pasien mengungkapkan masih terdapat keluhan mengenai pelayanan yang ada di RSUD Siti Fatimah seperti masalah waktu tanggap dalam melayani pasien, kurangnya akses jaringan wifi/internet, maupun suhu ruangan yang cukup panas. Hasil dari survei kepuasan pada pelanggan RS AR Bunda Prabumulih yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan memiliki persentase tertinggi di bulan Maret yaitu sebesar 94 % dan yang terendah pada bulan Januari yaitu sebesar 89 %, terutama di ruang Al Wildan beberapa alasan yang menyebabkan kendala dari pelayanan yang masih belum maksimal yaitu salah satunya kebersihan kamar mandi yang masih kurang bersih, beberapa remot tv di kamar rawat inap yang rusak, dan beberapa dokter ataupun perawat yang kurang ramah dan senyum saat melakukan pemeriksaan maupun tindakan ke pasien.

Mengukur kualitas pelayanan yang baik, yaitu sikap dan cara karyawan dalam melayani pasien atau keluarga secara memuaskan. Pemberian pelayanan adalah perawat atau dokter yang bekerja di instansi pemerintah/swasta yang melaksanakan tugas dan fungsi dibidang pelayanan. Indikator dalam kualitas pelayanan sudah ada didalam model SERQUAL, jadi untuk mengukur baik atau tidaknya kualitas pelayanan suatu Rumah Sakit dilihat dari indikator yang sudah ditetapkan: Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Responsivensess. Kualitas Pelayanan dikatakan baik, jika Rumah Sakit atau pegawai sudah menerapkan atau melaksanakan indikator penilaian kualitas pelayanan dengan tepat. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu, sesuai asuhan keperawatan/prosedur, sarana prasarana lengkap dan layak pakai, dan pegawai dalam melakukan pelayanan kesehatan komunikasi harus ramah, senyum dan sopan dalam memberikan pelayanan (Selviana, 2022).

Dari data Humas RS AR Bunda Prabumulih Tahun 2025 mendapatkan hasil dari seluruh responden menilai kualitas pelayanan di ruang al wildan, tentang prosedur pelayanan dapat dilihat bahwa 62.8% responden menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah, tentang kecepatan waktu pelayanan, dapat dilihat bahwa 59.0% responden menyatakan waktu pelayanan di Ruang al wildan sangat cepat 24% menyatakan waktu pelayanan cepat, dan 17% waktu pelayanan di ruang al wildan masih kurang cepat. Biaya dan tarif pelayanan, dapat dilihat bahwa 98.1% responden menggunakan pelayanan kesehatan terjangkau karena menggunakan jaminan BPJS Kesehatan. Standar pelayanan di ruang al wildan, dapat dilihat bahwa 66.8% responden menyatakan kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sangat sesuai.

Kemampuan petugas pelayanan, dapat dilihat bahwa 70.0% responden menyatakan petugas sangat berkompeten dalam memberikan pelayanan. 30% Beberapa petugas masih kurang kompeten. Kesopanan dan keramahan petugas, dapat dilihat bahwa 71.9% responden menyatakan petugas sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Sarana dan prasarana pelayanan, dapat dilihat bahwa 65.0% responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana di Al Wildan sangat baik. pengaduan pengguna layanan, dapat dilihat bahwa 97.1% responden menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh penelitian dari 5 responden, 3 responden yang mengatakan bahwa saat menerima pasien baru perawat kurang ramah dan kurang senyum selain itu beberapa kamar mandi masih sedikit kurang bersih, 2 responden lainnya mengatakan bahwa pelayanan sudah cukup baik saat berkomunikasi, keramahan perawat, dan kepedulian saat menerima pasien baru. Peneliti saat ini melakukan penelitian di ruang Al Wildan, Al Wildan merupakan ruangan rawat inap khusus anak-anak dimana terdiri dari ruang nicu ada 3 tempat tidur, perinatologi dan neonatus 4 tempat tidur, dan ruang anak-anak terdiri dari 20 tempat tidur. Untuk kunjungan pada bulan maret di ruang al wildan berjumlah ruang nicu, perinatologi, neonatus, dan anak-anak berjumlah 75 pasien yang dirawat, April berjumlah 70 pasien, dan bulan Mei kunjungan pasien nicu, perinatologi , neonatus dan pasien anak-anak berjumlah 73 pasien (Rekam Medis, 2025). Selain jumlah kunjungan pasien, peneliti sendiri bekerja di ruang Al Wildan yaitu di ruang nicu, peneliti mengambil judul ini sendiri dikarenakan ingin melihat dan mengukur sejauh mana kepuasan

keluarga tentang ruang AI Wildan sehingga nantinya bisa untuk memperbaiki dari masalah yang ada untuk kemajuan RS AR Bunda serta untuk pelayanan kesehatan masyarakat bisa berjalan dengan lebih baik lagi terutama di ruang AI Wildan.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Kotler (2020) mendefinisikan kualitas pelayanan kesehatan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Menurut Goesth dan Davis (2020) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Menurut Parasuraman (2021) bahwa konsep kualitas layanan yang di harapkan dan dirasakan di tentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan terdiri atas daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati serta keandalan. Selain itu pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh beberapa persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang mempengaruhi pelayanan yang di harapkan (E_p = Expectation) dan pelayanan yang dirasakan (P_p = perception) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Kepuasan keluarga pasien

Kepuasan keluarga pasien merupakan keluaran “outcome” layanan kesehatan tentang peningkatan kualitas layanan kesehatan. Kepuasan keluarga pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. (Soumokil et al., 2021).

Kepuasan keluarga pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan keluarga pasien adalah hasil penilaian dari keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler & Pohan, 2020).

METODE PENELITIAN

Jenis desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasional dengan menggunakan metode Cross Sectional Study yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini. Rancangan penelitian bertujuan untuk mengetahui “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di ruang AI Wildan RS AR Bunda Prabumulih Tahun 2025”

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang AI Wildan Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih Tahun 2025

Pelayanan						
Kualitas pelayanan		f			%	
Baik		43			74,1	
Kurang baik		15			25,9	
Total		58			100	
Kualitas Pelayanan Kesehatan						
	Frekuensi		Persentase %		Total	
Dimensi	Baik	Kurang baik	Baik	Kurang baik		
Daya tanggap	40	18	69,0	31,0	58	100
Keandalan	40	18	69,0	31,0	58	100
Jaminan	42	16	72,4	27,6	58	100
Bukti fisik	38	20	65,5	34,5	58	100
Empati	40	18	69,0	31,0	58	100

Berdasarkan tabel 1 didapatkan dari 58 responden yang menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 43 responden (74,1%). Yang menilai kurang baik sebanyak 15 responden (25,9%). Dari tabel tersebut di dapat nilai kualitas pada dimensi bukti fisik memiliki nilai kurang baik sebanyak 20 responden (34,5%), dan nilai kualitas dimensi daya tanggap dan keandalan terlihat sama sebanyak 18 responden menilai kurang baik dengan persentase (31,0%).

Tabel 2 Distribusi Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang AI Wildan Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih Tahun 2025

Kepuasan Pasien				
Kepuasan pasien	f			%
Puas	41			70,7
Kurang puas	17			29,3
Total		58		100
Kepuasan				
	Frekuensi		Persentase	
	Puas	Kurang Puas	Puas	Kurang Puas
Daya tanggap	42	16	72,4	27,6
Keandalan	42	16	72,4	27,6
Jaminan	43	15	74,1	25,9
Bukti fisik/langsung	40	18	69,0	31,0
Empati	41	17	70,7	29,3

Berdasarkan tabel 2 didapatkan dari 58 responden yang memberi nilai puas 41 responden (70,7%). Dan yang memberi nilai kurang puas sebanyak 17 responden (29,3%).

Analisa Bivariat

Tabel 3 Distribusi Hubungan Kualitas Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang Rawat Inap AI Wildan Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih

Kepuasan pasien							
Kualitas Pelayanan	Puas		Kurang Puas		Total		P
	F	%	F	%	F	%	
Baik	40	69,0	3	5,1	43	74,1	
Kurang baik	1	1,7	14	24,2	15	25,9	0.000
Total	41	70,7	17	29,3	58	100	

Berdasarkan tabel 3 diperoleh p-value 0,000 ($p < 0,05$) sehingga dapat diketahui adanya hubungan yang berarti antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien rawat AI Wildan di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih Tahun 2025. Yang bernilai kualitas baik dengan kepuasan puas sebanyak 40 responden (69,0%), kualitas baik dengan kepuasan kurang puas sebanyak 3 responden (5,1%), kualitas kurang baik dengan kepuasan puas sebanyak 1 responden (1,7%), kualitas kurang baik dengan kualitas kurang puas sebanyak 14 responden (24,2 %).

Pembahasan

Distribusi Frekuensi Karakteristik Keluarga Pasien Berdasarkan Data Demografi Di Ruang AI Wildan RS AR Bunda Prabumulih Tahun 2025

Bahwa jenis kelamin perempuan sebanyak 42 responden (72,4%), usia yang terbanyak pada usia dewasa awal (26-35 Tahun) sebanyak 35 responden (60,3%), tingkat pendidikan yang paling banyak pada kategori SMA responden tergolong tinggi dengan jumlah 40 responden (69,0%), dan untuk responden tingkat pekerjaan banyak responden IRT dengan jumlah 32 responden (55,2%).

Asumsi peneliti, sebagian besar responden yang peduli terhadap masalah kesehatan yaitu pada usia dewasa awal, bertambahnya usia mempengaruhi rasa kepedulian terhadap diri sendiri

ataupun anggota keluarga. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Wardani dan Sugjarsi (2020) bahwa karakteristik keluarga pasien yang sering datang untuk menunggu pasien pada umumnya usia dewasa awal. Asumsi peneliti, hubungan antar keluarga memiliki ikatan yang kuat karena keluarga antara ibu dan anak lebih mengetahui kebutuhan pasien maka dari itu pasangan lebih cemas terhadap pasien.

Penelitian ini sejalan dengan yang di lakukan oleh Asmawi (2016) menunjukkan bahwa dari 82 responden hubungan keluarga yang banyak adalah ibu dan anak sebanyak 38 orang (46,3%), sedangkan yang paling sedikit adalah yang berstatus kerabat yaitu sebanyak 8 orang (8,7%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 responden (72,4%), biasanya perempuan lebih peka terhadap keluarganya yang sedang mengalami sakit dibandingkan dengan laki-laki karena perempuan lebih menggunakan perasaan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lopian, dkk (2021). Menurut penelitian Asmawi (2019), menyatakan sebagian besar responden adalah perempuan yaitu sebanyak 56 responden (68,3%) sedangkan responden laki-laki hanya 26 orang (31,7%). Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan paling banyak SMA responden tergolong tinggi dengan jumlah 40 responden (69,0%) Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang kesehatan. Seseorang dengan pendidikan yang lebih rendah cenderung mempersepsikan pelayanan baik dibanding dengan yang berpendidikan tinggi. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan paling banyak untuk responden tingkat pekerjaan banyak responden IRT dengan jumlah 32 responden (55,2%). Penelitian Tataming (2022) menyatakan bahwa tidak ada perbedaan bagi pasien yang bekerja maupun tidak bekerja bisa mendapatkan pelayanan yang baik.

Kualitas Pelayanan Di Ruang Al Wildan Rumah Sakit Ar Bunda Prabumulih Tahun 2025

Didapatkan dari 58 responden yang menilai kualitas pelayanan yang menilai baik sebanyak 43 responden (74%) sedangkan hanya 15 responden yang menilai kurang baik dengan persentase (26%). Terlihat bahwa persentase lebih besar pada nilai kategori baik ada 43 responden artinya, kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, dalam peningkatan mutu faktor-faktor kualitas sarana fisik, tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien maupun keluarga pasien yang menunggu di ruangan dan tuntutan setiap pasien maupun juga keluarga, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap keluarga pasien maupun dari pasien sendiri, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Bata,2020). Peneliti berpendapat bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik apabila pelayanan yang diberikan selama perawatan mampu memberikan kepuasan terhadap keluarga pasien maka dari itu pasien maupun keluarga pasien akan menilai atau membandingkan sesuai tidaknya terhadap ekspektasi yang mereka terima terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin baik pelayanan maka semakin puas pasien terhadap kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit.

Kualitas pelayanan ditinjau dari Bukti fisik (Tanglibel) di Ruang al wildan dalam memberikan pelayanan dari segi penampilan petugas sudah rapi,fasilitas diruangan dan alat kesehatan sudah tersedia. Kualitas pelayanan ditinjau dari empati (empathy) di Ruang al wildan dokter sudah memiliki perilaku yang baik serta terdidik mampu dan handal dalam melayani pasien serta perawat yang ada diruangan menjaga kerahasiaan pasien selama diruangan pasien juga merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Bustan (2020) yang menyatakan bahwa semua aspek pada kualitas pelayanan yakni reliabilitas, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien. Dalam penelitian Agustiono dan Sumarno (2021) diperoleh bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang diterima oleh keluarga pasien. Penyedia layanan yang memberikan kualitas tinggi dan pelayanan prima merupakan tujuan pelanggan yang puas.

Pelayanan kesehatan di ruang al wildan, jika pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada masyarakat berkualitas baik atau sekurang-kurangnya sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, maka hal tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang berobat di ruang rawat inap al wildan dan berminat untuk berobat kembali ke rs ar bunda prabumulih terkhusus ke ruang al wildan. Sehubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan secara teoritis yang dikemukakan oleh Parasuraman et.al (2022) bahwa ada lima dimensi untuk menilai atau mengukur kualitas suatu pelayanan, antara lain Keandalan (Reliability) Dimensi keandalan dalam pelayanan

kesehatan di ruang al wildan adalah kemauan dan kemampuan untuk melaksanakan dan memenuhi pelayanan/jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.

Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator kehandalan seperti kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, kecepatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, serta keadilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan di ruang al wildan. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di ruang al wildan berdasarkan dimensi Kehandalan (Reliability) telah terlaksana dengan baik yang mana tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori baik sebanyak 40 orang (69%), sedangkan yang menjawab kurang baik ada 18 orang (31%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2021) yaitu dari 55 responden dalam dimensi Kehandalan dengan kategori baik sebanyak 30 (54,5%) responden, kategori cukup sebanyak 15 (27,2%) responden, kategori kurang sebanyak 10 (18,2%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik. Dalam dimensi kehandalan yaitu tenaga kesehatan dituntut bersikap cepat tanggap dan adil dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Daya Tanggap (Responsiveness) Dimensi daya tanggap dalam pelayanan kesehatan di al wildan adalah kemauan dan kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan/jasa secara tanggap dengan cara cepat, tepat dan cermat serta menerima semua keluhan pasien. Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator daya tanggap seperti kemampuan tenaga kesehatan untuk cepat tanggap dalam memberikan apabila ada kendala dalam pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien maupun keluarga pasien, tenaga kesehatan lebih mengutamakan kepentingan pasien maupun keluarga pasien daripada kepentingan pribadi saat memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat/pasien. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di ruang al wildan tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori baik sebanyak 40 orang (69%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 18 orang (31%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2020) yaitu dari 55 responden dalam dimensi daya tanggap dengan kategori baik sebanyak 28 (50,9%) responden, kategori cukup sebanyak 10 (18,2%) responden, kategori kurang sebanyak 17 (30,9%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik. Dalam dimensi ini tenaga kesehatan dituntut untuk dapat menepati janji dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan baik dan cepat tanggap, serta professional dalam bekerja.

Jaminan/keyakinan (Assurance/confidence) Dimensi keyakinan dalam pelayanan kesehatan di rs ar bunda prabumulih terkhusus di ruang al wildan adalah pengetahuan dan kesopanan para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan serta menerima kerahasiaan. Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator Jaminan/keyakinan seperti kemampuan tenaga kesehatan dalam menjamin kerahasiaan data pasien, jaminan terhadap kepastian waktu pelayanan dan biaya sesuai dengan ketentuan, dan jaminan terhadap penyelesaian dari keluhan pasien

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di ruang al wildan berdasarkan dimensi Jaminan/keyakinan (Assurance/confidence) telah terlaksana dengan baik yang mana tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori baik sebanyak 42 orang (72,4%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 16 orang (27,6%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2020) yaitu dari 55 responden dalam dimensi jaminan dengan kategori baik sebanyak 25 (45,45%) responden, kategori cukup sebanyak 19 (34,54%) responden, kategori kurang sebanyak 11 (20%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik. Dalam dimensi ini tenaga kesehatan dituntut agar dapat menjaga privasi pasien dan dapat menjamin tidak terjadinya kesalahan yang dapat merugikan salah satu pihak, baik pihak tenaga kesehatan itu sendiri maupun pasien.

Empati (Empathy) Dimensi empati dalam pelayanan kesehatan di ruang al wildan adalah rasa peduli dan memberikan perhatian kepada para pelanggan atau pengguna jasa seperti mendahulukan kepentingan pelanggan, tidak adanya mendiskriminatif (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang satu dengan pelanggan lainnya, melayani pelanggan dengan ramah dan sopan santun, dan petugas dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.



Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator empati seperti kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian kepada pasien tanpa membeda-bedakan jenis kelamin, ras, agama dan status sosial, kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan dorongan atau dukungan terhadap kesembuhan pasien, dan melayani proses layanan kesehatan dengan ramah dan mudah. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di ruang al wildan berdasarkan dimensi Empati (Empathy) telah terlaksana dengan baik yang mana tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dan menimbulkan keharmonisan antara pasien dengan tenaga kesehatan dan kemudahan dalam melakukan pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori baik sebanyak 40 orang (69%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 18 orang (31%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2020) yaitu dari 55 responden dalam dimensi empati dengan kategori baik sebanyak 34 (61,81%) responden, kategori cukup sebanyak 10 (18,18%) responden, kategori kurang sebanyak 11 (20%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik. Dalam dimensi ini tenaga kesehatan dituntut untuk bersikap lemah lembut serta sopan kepada pasien tanpa memandang ras, suku, jenis kelamin maupun status sosial.

Berwujud/Bukti Langsung (Tangible) Dimensi berwujud/bukti langsung dalam pelayanan kesehatan di ruang al wildan rs ar bunda prabumulih adalah dapat diukur dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi seperti perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehatan. Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator Bukti Langsung seperti fasilitas dan lingkungan rs ar bunda prabumulih berkaitan dengan hal-hal fisik yang ada di ruang rawat inap al wildan seperti nyaman dan kebersihan ruang tunggu, penampilan atau kerapian tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dan kemudahan akses pelayanan kesehatan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di ruang al wildan berdasarkan dimensi Berwujud/Bukti Langsung (Tangible) telah terlaksana dengan baik yang mana lingkungan puskesmas bersih dan nyaman dan dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan serta kemudahan dalam melakukan pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori sangat baik sebanyak 38 orang (65,5%). Sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 20 orang (34,5%). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2020) yaitu dari 98 responden dalam dimensi bukti langsung dengan kategori baik sebanyak 78 (79,6%) responden dan kategori tidak baik sebanyak 20 (20,4%) artinya dari 98 responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2020) yaitu dari 55 responden dalam dimensi bukti langsung dengan kategori baik sebanyak 23 (41,8%) responden, kategori cukup sebanyak 20 (36,36%) responden, kategori 75 kurang sebanyak 12 (21,81%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik. Dalam dimensi ini ruang rawat inap al wildan rs ar bunda prabumulih dituntut dapat memberikan tempat yang nyaman serta bersih dan tenaga kesehatan dituntut berpenampilan rapi serta kemudahan dalam proses pemberian pelayanan kesehatan.

Distribusi Kepuasan Keluarga Pasien Ruang Al Wildan Di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih Tahun 2025

Didapatkan dari 58 responden yang menilai terbanyak kategori puas sebanyak 41 responden (71%). Peneliti berasumsi kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Dari diagram diatas bisa dilihat banyak responedn merasa puas 71% yang merasa puas karena pasien merasa ada rasa empati dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Serta daya tanggap yang kesigapan petugas kesehatan dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Asumsi diatas sejalan dengan penelitian Ilmu et al., (2020), menyatakan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan memberikan perhatian (emphaty) yang nyaman sebagian besar memberikan rasa puas keluarga pasien yaitu sebanyak 49 orang (87,5%). Rasa peduli atau rasa empati karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, sehingga dapat mempererat hubungan dan komunikasi yang baik pelanggan rumah sakit dan karyawan rumah sakit, termasuk sikap perhatian terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan sehingga pelanggan merasakan puas terhadap pelayanan kesehatan.

Begitu juga dengan penelitian Ilmu et al., (2020), menyatakan hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan memberikan tanggapan (Responsiveness) yang cepat tanggap sebagian besar memberikan rasa puas keluarga pasien yaitu sebanyak 42 (72,4%), rasa kesigapan perawat dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Begitu juga Nursalam (2020), menyatakan kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standart kerja seharusnya) dan kinerja actual yang diterima pelanggan. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan kesehatan yang mereka terima. Hasil penelitian ini 54 STIKes Santa Elisabeth Medan STIKes Santa Elisabeth Medan menunjukkan bahwa pasien rawat inap merasa kurang puas pelayanan yang diberikan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Ruang AI Wildan Di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih Tahun 2025

Terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan keluarga pasien ruang AI Wildan di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih tahun 2025 dengan nilai p value 0,000 lebih kecil dibandingkan dengan $\alpha < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a di terima. Dengan menggunakan tabulasi silang dapat diketahui pasien yang Yang menilai kualitas pelayanan dan kepuasan keluarga pasien ruang AI Wildan di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih sebanyak 69,0% dan yang menilai kualitas pelayanan kurang baik dan kurang puas pasien rawat inap di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih sebanyak 24,2 % Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a di terima.

Peneliti berasumsi pada penelitian ini secara umum kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan keluarga pasien rawat inap al wildan RS AR Bunda Prabumulih. Jika petugas mempunyai rasa empati, berkomunikasi sangat baik, serta daya tanggap yang selalu sigap dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dapat menurunkan kualitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian diatas menunjukkan kedua variabel berhubungan yang menunjukkan keduanya searah, artinya jika kualitas pelayanan yang baik maka pasien maupun keluarga pasien akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini didukung oleh penelitian Hastuti,dkk (2020), tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dan hasil uji statistik didapatkan nilai p value $0,000 < 0,05$. Penelitian ini menjelaskan bahwa rasa empati sangat berpengaruh meningkatkan kepuasan pasien, empati merupakan variabel yang memiliki hubungan paling dominan dan disimpulkan bahwa rasa empati yang baik memiliki peluang tiga kali lebih besar untuk meningkat kepuasaan pasien maupun keluarga pasien.

Asumsi diatas sejalan dengan penelitian Kesmas et al., (2022), hasil penelitian ini menggunakan Chi Square dimana nilai probabilitas yang diperoleh $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan empati dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis didukung dengan nilai Odds ratio 3,481 artinya responden yang memberikan pelayanan empati baik memiliki peluang 3,481 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan empati kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas, mengenai kepuasan pasien disimpulkan hasil bahwa variabel perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Begitu juga Museum, (2019), menyatakan hasil uji statistik diperoleh p- value = 0,001 yang berarti ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum daerah Prabumulih. Empati yaitu membina pengaruh dan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti mendengar keluhan konsumen. Berdasarkan penelitian menurut responden petugas kesehatan sangat mudah sekali ditemui dan.

Menurut penelitian Kesmas et al., (2022), Hasil penelitian ini telah diperoleh nilai $0,002 < 0,05$ menggunakan Chi Square. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis ini dengan nilai OR 4,791 responden yang memberikan pelayanan daya tanggap baik memiliki peluang 4,791 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan daya tanggap yang baik dengan kepuasan pasien puas. Variabel daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien ruang AI Wildan di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih Tahun 2025 maka dapat di simpulkan:

1. Kualitas pelayanan ruang AI Wildan di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih tahun 2025 kualitas pelayanan yang baik sebanyak 43 responden (74,1%).
2. Tingkat kepuasan keluarga pasien ruang AI Wildan di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih tahun 2025 memiliki tingkat kepuasan tentang kualitas pelayanan sebanyak 41 responden (70,7%).
3. Ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan keluarga pasien ruang AI Wildan di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih tahun 2025 dengan p value 0,000 ($p < \alpha = 0,005$).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan keluarga pasien ruang AI Wildan di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih Tahun 2025. Peneliti memberi saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak rumah sakit
Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan bahan masukan tentang hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan terkhusus di ruang AI Wildan di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih dan meningkatkan tingkat kepuasan keluarga pasien yang paling utama.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan landasan melakukan penelitian dan saran bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti gambaran kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap AI Wildan di Rumah Sakit AR Bunda Prabumulih Tahun 2025.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadhurullah, L. (2022). Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 6(1), 81–91.
- Gray, J. R., Grove, S. K., & Sutherland, S. (2020). *Burns and Grove's the practice of nursing research: appraisal, synthesis, and generation of evidence*. Elsevier, 8, 1–1192.
- Hasniar, H. (2021). Gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020= Gambaran kualitas pelayanan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020 (Disertasi Doktor, Universitas Hasanuddin).
- Izzah El maila. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Geriatri Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas Edisi.1*. Jawa Timur: Strada Press
- Kemas, J., No, V., Antara, H., Jasa, M., & Kesehatan, P. (2022). Kualitas merupakan sekumpulan dari yang telah diperolehnya semasa dalam menerima pelayanan sesuai dengan apa yang telah menjadi harapannya (Pohan , 2007). Jika Pasien merasa tidak puas maka pasien tersebut akan melakukan pengajuan Komplain . *Apabila komplai*. 7(5).
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4), 18–25. <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Kotler, P. dan Armstrong, G(2020). *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Edisi 14. Jilid 3. Erlangga, Jakarta.
- Maila, I. EL. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Geriatri Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas*.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*. In Salemba Medika. https://doi.org/10.1007/0-387-36274-6_24
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi.5. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.4*. Jakarta: Salemba Medika.

- Nursalam. (2020). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. salemba medika.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2021). *Nursing Research Principles And Methods (Sevent Ed)*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2021). *Essentials of Nursing Research Seventh Edition Appraising Evidence for Nursing Practice*. In Lippincott Williams & Wilkins.
- Prihatiningsih, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tk. Iv 05.07.02 Kediri. *Mediasosian*, Vol. 1(1), hal. 20- 31.
- Purnamasari, K. D. (2022). Gambaran Kualitas Pelayanan Antenatal Pada Ibu Hamil. *Journal of Midwifery and Public Health*, 1(2). <https://doi.org/10.25157/jmph.v1i2.3000>
- Purba, JR (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Putri Hijau Medan Tahun 2020.
- Sari, Y. K. (2021). Pengaruh Orientasi Pasien Baru terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 1(1), 024–029. <https://doi.org/10.26699/jnk.v1i1.art.p024-029>
- Bustan, M. N. (2020). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yulina. (2020). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Edisi ke-3)*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. 10(Siti 2018), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sugiyono (2021). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Ulumiyah, N. H. (2021). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Suharmiati, & Budijanto, D. (2021). 21066-ID-analisis-faktor-faktor-yang- mempengaruhi-tingkat-kepuasan-responden-pengguna-raw.pdf. In *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan (Vol. 10, Issue 20, pp. 123–130)*.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>