

Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Keluarga Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya

Anisa Indriani¹, Putria Carolina², Tomi Satalar³

^{1,2,3}Sarjana Keperawatan, STIKES Eka Harap, Indonesia

Email Korespondensi: anisaindriani049@gmail.com

Article History:

Received Jul 31th, 2025

Accepted Sep 1st, 2025

Published Sep 10th, 2025

Abstrak

Latar Belakang: Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, dan upaya pelayanan kesehatan lain dengan menginap di rumah sakit (Kemenkes RI No.560, 2013). Pelayanan rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Tjiptono dalam Nuryatul et al., 2024). Kualitas pelayanan di ruang rawat inap menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan keluarga di ruang rawat inap. **Metode:** Penelitian menggunakan desain korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah keluarga pasien di ruang rawat inap Aster, Dahlia, dan Nusa Indah RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya, dengan sampel yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. **Hasil:** Dari 45 responden, sebagian besar menilai pelayanan kesehatan dalam kategori baik sebanyak 28 responden (62,2%), sangat baik 15 responden (33,3%), dan tidak baik 2 responden (4,4%). Tingkat kepuasan keluarga menunjukkan 30 responden (66,7%) merasa puas, 11 responden (24,4%) sangat puas, dan 4 responden (8,9%) tidak puas. **Kesimpulan:** Hasil uji *Spearman Rank* menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,727 dengan p -value 0,000. Nilai ini menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan keluarga di ruang rawat inap RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Keluarga, Ruang Rawat Inap.

Abstract

Background: Inpatient care refers to the services provided to patients admitted to the hospital for observation, diagnosis, treatment, medical rehabilitation, and other health-related interventions (Ministry of Health of the Republic of Indonesia Regulation No. 560, 2013). Hospital services must be of high quality and meet five dimensions of service quality: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* (Tjiptono, as cited in Nuryatul et al., 2024). The quality of inpatient services is a crucial factor influencing family satisfaction with healthcare provision. The purpose of this study is to determine the relationship between healthcare services and family satisfaction in inpatient wards. **Method:** This study employed a correlational design with a cross-sectional approach. The study population consisted of family members of patients admitted to the Aster, Dahlia, and Nusa Indah inpatient wards at RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. A purposive sampling technique was used to select the sample. **The result:** Of the 45 respondents, the majority rated the quality of healthcare services as good, with 28 individuals (62.2%) expressing this view. Meanwhile, 15 respondents (33.3%) considered the services very good, and 2 respondents (4.4%) rated them as not good. In terms of family satisfaction, 30 respondents (66.7%) reported being satisfied, 11 respondents (24.4%) were very satisfied, and 4 respondents (8.9%) indicated they were not satisfied. **Conclusion:** Spearman's rank correlation test yielded a correlation coefficient (r) of 0.727 with a p -value of 0.000, indicating a strong and statistically

significant relationship between healthcare services and family satisfaction in the inpatient wards of RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.

Keywords: Healthcare Services, Family Satisfaction, Inpatient Ward.

1. PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam hidup kita (RB. Asyim & Yulianto, 2022) sehingga pelayanan kesehatan di suatu fasilitas kesehatan terutama di rumah sakit harus di jalankan dengan baik. Pelayanan kesehatan menjadi salah satu aspek yang sangat penting di Rumah Sakit karena dapat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya memberikan pelayanan dalam hal klinis saja namun juga dalam bidang sosialisasi seperti emosional, empati, dan juga keterlibatan keluarga di dalam setiap pengambilan keputusan yang ada. Di Indonesia sendiri pelayanan kesehatan dinilai menggunakan 5 dimensi kualitas jasa pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kepuasan keluarga menjadi salah satu indikator yang penting dalam menilai suatu pelayanan kesehatan, kurangnya pelayanan yang diberikan disuatu fasilitas pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang ada. Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan cara tidak hanya memperhatikan aspek medis saja namun juga non medis seperti kecepatan dalam pelayanan, komunikasi yang baik antara petugas dan keluarga pasien, sikap petugas pada saat memberikan pelayanan dan juga kenyamanan yang ditimbulkan oleh petugas baik medis maupun non medis terhadap lingkungan yang ada disekitar pelayanan kesehatan. Salah satu hasil yang diharapkan dari meningkatkan kualitas pelayanan adalah meningkatnya kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan bisa diartikan sebagai perasaan puas dan senang individu karena harapan dan kenyataan sudah terpenuhi. Kepuasan ini muncul dan terbentuk melalui pengalaman yang dirasakan secara langsung oleh keluarga pasien yang mana mencakup bagaimana cara petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kesehatan, kenyamanan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan kesehatan serta komunikasi yang terjalin antara keluarga dan petugas. Saat pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh keluarga pasien baik dari segi empati, kejelasan dalam mendapatkan informasi hingga ketepatan dalam pemberian pelayanan yang sudah dinilai baik oleh keluarga maka keluarga akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun sebaliknya jika pelayanan yang ada diberikan secara tidak optimal hal ini dapat menghilangkan kepercayaan dan juga menurunkan kepuasan dari keluarga pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien yang berada di ruang rawat inap. Namun, berdasarkan fenomena yang ditemukan, Masih banyak keluarga pasien yang mengeluhkan tentang keterlambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada keluarga mereka.

Menurut data dari *World Health Organization* (WHO) kepuasan keluarga tertinggi berada di angka 90,75% dan yang terendah berada di angkat 34,4% Di Indonesia sendiri angka kepuasan terhadap pelayanan berada diangka 81% dengan rumah sakit swasta berada diangka 83%. Pada Provinsi Kalimantan Tengah menurut Badan Pusat Statistik, angka kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan berada diangka 62,33%. Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 02 Mai 2025 terhadap 11 orang dari 3 ruang rawat inap, hasil dari survey menunjukkan bahwa dari 11 orang ada 7 orang yang menyatakan bahwa pelayanan tidak baik, 3 orang menyatakan baik

dan 1 orang menyatakan pelayanan sangat baik. Sementara itu terkait pelayanan kesehatan dari 11 orang ada 8 orang yang menyatakan tidak puas, dan 3 orang lainnya menyatakan puas.

Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat luas, dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Sebaliknya jika suatu pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, akan memunculkan dampak dimana keluarga dapat kehilangan kepercayaan kepada tenaga kesehatan dan tidak ingin melakukan terapi yang dilakukan. Ketidakpuasan ini juga dapat berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit dimana dapat menyebabkan peningkatan keluhan ketidakpuasan pelayanan.

Berdasarkan dampak dan masalah tersebut, penting untuk rumah sakit untuk melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan terutama pada bidang yang berpengaruh langsung kepada kepuasan keluarga pasien. Maka oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah ada “Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Keluarga Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya”.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah Korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Desain ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan keluarga diruang rawat inap RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien yang berada di ruan rawat inap RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purporsive Sampling*. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 45 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Sampel keluarga pasien yang berada di 3 ruang rawat inap yaitu ruang Aser, Dahlia dan Nusa Indah dengan jumlah responden sebanyak 45 responden. Tempat penelitian dilakukan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner tertutup berbentuk skala likert yang terdiri dari dua bagian, yaitu kuesioner pelayanan kesehatan dan kuesioner kepuasan keluarga. Kuesioner disusun dalam bentuk baku berdasarkan dari 5 dimensi mutu pelayanan menurut model *SERVQUAL*. Definisi operasional variable Pelayanan Kesehatan yaitu, serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh tenaga medis dan non tenaga medis dalam melaksanakan pelayanan kesehatan. Definisi operasional variabel Kepuasan Keluarga yaitu, sebuah perasaan yang muncul berupa perasaan puas atau tidak puas setelah menerima pelayanan kesehatan. Teknik analisis data menggunakan Uji Spearman untuk mengetahui hubungan antara variable pelayanan kesehatan dengan kepuasan keluarga di ruang rawat inap.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Umum

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur

Usia	Jumlah	Persentase (%)
<25 Tahun	9	20%
25-35 Tahun	14	31.1%
>35 Tahun	22	48.9%
Total	45	100%

Dari tabel 1 diatas karakteristik responden berdasarkan usia pada keluarga pasien di tiga ruang rawat inap dari 45 responden yaitu ada 9 (20%) responden yang berusia dibawah 25 tahun, 14 (31.1%) responden yang berusia antara 25-35 tahun, dan 22 (48.9%) yang berusia diatas 35 tahun.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	18	40%
Perempuan	27	60%
Total	45	100%

Dari tabel 2 diatas karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dari 45 responden, ada 18 (40%) responden yang berjenis kelamin laki-laki dan ada 27 (60%) responden yang berjenis kelamin perempuan

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Sekolah	0	0%
SD	7	15.6%
SMP	7	15.6%
SMA	17	37.8%
Perguruan Tinggi	14	31.1%
Total	45	100%

Dari tabel 3 diatas karakteristik responden berdasarkan Pendidikan jumlah responden yang tidak menempuh jenjang Pendidikan sebesar 0%, responden yang menempuh jenjang Pendidikan SD sebanyak 7 responden (15.6%), responden yang menempuh jenjang Pendidikan SMP sebanyak 7 responden (15.6%), responden yang menempuh jenjang SMA sebanyak 17 responden (37.8%), dan responden yang menempuh jenjang perguruan tinggi sebanyak 14 responden (31.1%).

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Bekerja	5	11.1%
Ibu Rumah Tangga	14	31.1%
Swasta	19	42.2
Pensiunan	0	0
PNS	7	15.6
Total	45	100%

Dari tabel 4 diatas karakteristik berdasarkan Pendidikan yaitu responden yang tidak bekerja sebanyak 5 responden (11.1%), responden yang tidak bekerja dan menjadi ibu rumah tangga sebanyak 14 responden (31.1%), responden yang bekerja di swasta sebanyak 19 responden (42.2%), tidak ditemukan responden yang sudah pensiun (0%), dan responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 7 responden (15.6%).

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan Pernah Dirawat Sebelumnya

Pernah Dirawat Sebelumnya	Jumlah	Persentase (%)
Ya	25	55.6%
Tidak	20	44.4%
Total	45	100%

Dari tabel 5 diatas karakteristik responden berdasarkan pernah dirawat sebelumnya pernah dirawat di rumah sakit berjumlah 25 responden (55.6%), dan yang tidak pernah dirawat di rumah sakit berjumlah 20 responden (44.4%).

Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan Pernah Dirawat Sebelumnya

Berapa Lama Di Rawat	Jumlah	Persentase (%)
3-5 Hari	21	46.7%
6-7 Hari	14	31.1%
>7 Hari	10	22.2%
Total	45	100%

Dari tabel 6 diatas karakteristik responden berdasarkan berapa lama dirawat di ruang rawat inap yaitu, responden yang sudah berada di ruang rawat inap dalam rentan waktu 3-5 hari yaitu sebanyak 21 responden (46.7%), responden yang berada di ruang rawat inap dalam rentan waktu 6-7 hari sebanyak 14 responden (31.1%), dan responden yang berada di ruang rawat inap dalam rentan waktu >7 hari yaitu sebanyak 10 responden (22.2%).

Data Khusus

**Tabel 7. Hasil Identifikasi Pelayanan Kesehatan
Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	2	4.4%
Baik	28	62.2%
Sangat Baik	15	33.3%
Total	45	100%

Berdasarkan tabel 7 Hasil identifikasi pelayanan kesehatan di ruang rawat inap diperoleh data yaitu sebagian besar responden memiliki hubungan pelayanan kesehatan dengan kategori tidak baik ada sebanyak 2 responden (4.4%), dengan kategori baik ada sebanyak 28 responden (62.2%), dan responden yang memilih sangat baik terkait pelayanan ada sebanyak 15 responden (33.3%).

**Tabel 8. Hasil Identifikasi Kepuasan Keluarga
Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	4	8.9%
Puas	30	66.7%
Sangat Puas	11	24.4%
Total	45	100%

Berdasarkan tabel 8, hasil identifikasi kepuasan keluarga di ruang rawat inap responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 4 responden (8.9%), responden yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan ada 30 responden (66.7%), dan responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan ada 11 responden (24.4%).

Tabel 9. Hasil Analisis Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Keluarga Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

		Kepuasan Keluarga			
		Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Total
Pelayanan kesehatan	Baik	25 (83,3%)	1 (9, 1%)	2 (50,0%)	28 (62,2%)
	Sangat Baik	5 (16,7%)	10 (90,9%)	0 (0,0%)	15 (33,3%)
	Tidak Baik	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (50,0%)	2 (4,4%)
Total		30 (100,0%)	11 (100,0%)	4 (100,0%)	45 (100,0%)

Berdasarkan tabel 9 Hasil analisis hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan keluarga di ruang rawat inap yaitu, bahwa dari 28 (62,2%) responden yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan baik, sebanyak 25 responden (83,3%) merasa puas, 1 responden (9,1%), merasa sangat puas, dan 2 responden (50,0%) merasa tidak puas. Sementara itu dari 15 responden (33,3%) yang menyatakan pelayanan kesehatan sangat baik, 10 responden (90,9) merasa sangat puas, 5 responden (16,7%) merasa puas, dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa pelayanan tidak baik, tidak ada yang merasa puas maupun sangat puas. Namun ada 2 responden (100%) menyatakan tidak puas.

Berdasarkan tabel 9 hasil uji Wilcoxon terhadap pengetahuan siswi diperoleh nilai Z hitung sebesar -1,827 dan nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,069. Karena nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai pretest dan posttest pada kelompok kontrol.

Tabel 10. Hasil Uji Statistik Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Keluarga Di Ruang Rawat Inap

		Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Keluarga
<i>Sperman's rho</i>	Pelayanan Kesehatan	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000
		N	45
	Kepuasan Keluarga	<i>Correlation Coefficient</i>	.727*
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000
		N	45

Berdasarkan tabel 10 Hasil uji statistik hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan keluarga di ruang rawat inap diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,727 dengan nilai signifikansi (*Sig. 2-tailed*) sebesar 0,000, dan Nilai koefisien korelasi sebesar 0,727 menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada pada kategori kuat dan bersifat positif, yang berarti semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan keluarga pasien.

PEMBAHASAN

Hasil Identifikasi Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa dari 45 responden didapati data dimana sebagian responden 28 responden (62.2%) merasa baik dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, responden yang merasa sangat baik sebanyak 15 responden (33.3%), dan responden yang merasa tidak baik sebanyak 2 responden (4.4%). Berdasarkan dari hasil penelitian karakteristik lamanya dirawat di ruang rawat inap dimana dari 45 responden yang mendampingi keluarganya di ruang rawat inap didapati ada 21 responden (46.7%) yang sudah berada di ruang rawat inap selama 3-5 hari, ada 14 responden (31.1%) yang sudah berada di ruang rawat inap selama 6-7 hari, dan ada 10 responden (22.2%) yang sudah berada di ruang rawat inap selama lebih dari 7 hari.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Along, 2020) kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai dari 5 dimensi kualitas jasa pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian), dan *tangibles* (bukti fisik). Selain itu, teori durasi rawat inap juga dapat memengaruhi dalam persepsi kualitas pelayanan kesehatan karena semakin lama seseorang berada di rumah sakit terutama di ruang rawat inap, maka semakin banyak pula pengalaman interaksi yang bisa membentuk persepsinya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa antara fakta dan teori tidak terdapat kesenjangan. Teori menyatakan bahwa Pelayanan kesehatan yang baik terbukti berpengaruh terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien hal ini terbukti dalam hasil penelitian ini. Proses pelayanan kesehatan yang diterapkan di rumah sakit telah memenuhi semua unsur penting seperti input, proses, dan output. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit sudah memenuhi harapan dari keluarga pasien. Ketika pelayanan kesehatan diberikan sesuai dengan mutu yang berkualitas dan juga dapat mempertimbangkan kebutuhan keluarga, maka tingkat kepuasan terhadap. Hasil ini dapat menjadi dasar dalam pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih terstruktur di rumah sakit terkhususnya di ruang rawat inap yang mana ruang rawat inap menjadi tempat pusat interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien dan juga keluarga pasien. Temuan dalam penelitian ini dapat memperlihatkan bahwa pelayanan kesehatan yang terstruktur, dirancang dan dijalankan dengan baik berdasarkan dari teori-teori kualitas pelayanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan juga *empathy* dapat menciptakan dampak yang nyata terhadap kepuasan keluarga.

Hasil Identifikasi Kepuasan Keluarga Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimana sebagian responden 30 responden (100,0%) merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, responden yang merasa sangat puas sebanyak 11 responden (100,0%), dan responden yang merasa tidak puas sebanyak 4 responden (100,0%). Berdasarkan pendidikan menunjukkan hasil penelitian mengenai karakteristik pada 3 ruang rawat inap RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya dimana tidak ada responden yang tidak menempuh pendidikan (0%), responden yang menempuh jenjang pendidikan sd sebanyak 7 responden (15,6%), responden yang menempuh jenjang pendidikan smp sebanyak 7 responden (15,6%), responden yang menempuh jenjang sma sebanyak 17 responden (37,8%), dan responden yang menempuh jenjang pendidikan di perguruan tinggi sebanyak 14 responden (31,1%).

Kepuasan keluarga merupakan perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh keluarga pasien setelah menerima pelayanan kesehatan yang ditentukan dari perbandingan antara harapan keluarga sebelum menerima pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. (Winata et al., 2024). terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan diantaranya kualitas pelayanan, harga layanan, faktor emosional, kinerja petugas, estetika lingkungan rumah sakit, karakteristik fasilitas, keramahan pelayanan, dan lokasi rumah sakit. Selain itu pasien dan keluarga dengan tingkat pendidikan berbeda memiliki persepsi yang berbeda pula terhadap pelayanan kesehatan, khususnya dalam hal aksesibilitas, waktu tunggu, dan fasilitas layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa antara fakta dan teori tidak terdapat kesenjangan. Secara teoritis, Kepuasan keluarga menjadi indikator penting dalam melakukan penilai mutu pelayanan rumah sakit karena keluarga pasien turut merasakan langsung proses pelayanan selama perawatan berlangsung, hal ini terbukti dari hasil penelitian yang mana faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, kinerja petugas, keramahan, serta kenyamanan lingkungan terbukti memiliki peran besar dalam membentuk persepsi keluarga terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa saat keluarga pasien merasa dilibatkan, dihargai, serta diberikan informasi secara jelas dan transparan, maka kepercayaan dan kepuasan dapat meningkat secara signifikan. Temuan ini dapat menjadi acuan dalam suatu pelayanan yang lebih berpusat kepada pasien dan keluarganya.

Hasil Analisis Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Keluarga Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Berdasarkan hasil *Spearman Rank* diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0.727 dengan nilai signifikansi (p -value) 0,000 nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan keluarga di ruang rawat inap Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan ($\alpha=0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan tersebut bersifat signifikan secara statistik.

Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan yang diberikan secara langsung kepada individu atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. (UU No. 17/2023, Pasal 1 ayat 3). Menurut *Equity Theory* Adams (1965), kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan ditentukan oleh persepsi keadilan antara apa yang mereka berikan (input) dan terima (output) dibandingkan dengan standar lainnya. Analisa statistik yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan keluarga di ruang rawat inap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa antara fakta dan teori tidak terdapat kesenjangan. Teori pelayanan kesehatan yang ideal adalah selalu bagus dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya dan oleh karena itu masyarakat juga harus puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang sangat menentukan tingkat kepuasan keluarga pasien, sebagaimana dijelaskan dalam teori bahwa kepuasan keluarga merupakan perbandingan antara harapan keluarga sebelum pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka kepuasan akan tercapai, sebaliknya apabila pelayanan di bawah ekspektasi, rasa tidak puas bisa muncul.

Responden mengalami penurunan skor pengetahuan (*negative ranks*), 5 responden mengalami peningkatan (*positive ranks*), dan 16 responden memiliki skor yang tetap sama antara *pretest* dan *posttest* (*ties*). Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$), maka secara statistik tidak

terdapat perubahan yang bermakna dalam tingkat pengetahuan siswi kelompok kontrol. Mayoritas responden

4. KESIMPULAN

Pelayanan kesehatan berpengaruh dalam tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Hasil dari analisis menunjukkan bahwa adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan keluarga pasien. Keluarga pasien yang menerima pelayanan dari 5 dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang baik, akan cenderung merasa puas hingga sangat puas. ini dapat membuktikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dan keluarganya secara profesional, komunikatif dan berorientasi kepada kebutuhan pasien serta keluarga dapat membentuk pengalaman perawatan yang positif. Rumah sakit tidak hanya akan mencapai kepuasan yang lebih tinggi, tetapi juga membangun kepercayaan jangka panjang dari masyarakat.

5. REFERENSI

- Agustin. P. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, fasilitas, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Pada Rs. Dharmasada Probolinggo. *Jurnal Yudishtira: Indonesia Journal of Finance and strategy Inside*. 3(1) 238-245
- Along. A. 2020. Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. 1 (6): 94-99
- Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Tengah. 2023. *Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023*. Palangka Raya: BPS Provinsi Kalimantan Tengah
- D. Winata dkk. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Adhyaksa Jakarta. *Jurnal Manajemen Diversitas*. 1 (4): 54-63
- Fariska, F., Santoso, A., & Nuraini, S. (2022). Hubungan antara aspek fasilitas dan faktor emosional terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(2), 78–85
- Mulyani Evi. 2017. Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. *Jurnal Surya Medika*. 2 (2)
- H. Hasbi dkk. 2023. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Tahun 2023. *Jurnal SAINTEKE: Jurnal Sains, Teknologi dan Kesehatan*. 2 (2): 249-256
- Indonesia. 2023. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. dari <https://jdih.setkab.go.id>
- Khoiri Najib dkk. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kesiapan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Saptosari Gunung Kidul D.I Yogyakarta. *Jurnal MANISE "Manajemen Bisnis Dan Ekonomi"*.
- Lee dkk. (2025). A cross-sectional study on the relationship between length of stay and patient satisfaction based on the SERVQUAL model. *Scientific Reports*, 15, Article 399554 <https://doi.org/10.1038/s41598-024-55500-0>
- Rahayu Putri dkk. 2025. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Kepuasan Penggunaan BPJS Di Puskesmas Bangkir Dampal Selatan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. (9) 2614-3097
- RB. Asyim & Yulianto. 2020. Perilaku Konsumsi Obat Tradisional Dalam Upaya Menjaga Kesehatan Masyarakat Bangsawan Sumenep. *Jurnal Keperawatan*. 2 (15): 2

- Samsyul Arifin dkk. 2022. *Sistem Pelayanan Masyarakat*. CV Mine.
https://www.researchgate.net/publication/369890354_Sistem_Pelayanan_Kesehatan_Masyarakat
- Winata, D. dkk, A. 2024. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Adhyaksa Jakarta. *Jurnal Manajemen Diversitas*. 1 (4): 51-62
- Martina, T., dkk. (2021). *Taksonomi Bloom dan Implementasinya dalam Pendidikan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- World Health Organization. *Health and Well-Being*. https://www.who.int/Data/Gho/Data/Major-Themes/Health-and-Well-Being?utm_