

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI IGD
RSUD KAWALI CIAMIS**

SKRIPSI



Rikzan Maulana

11016122044

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI IGD
RSUD KAWALI CIAMIS**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan (S.Kes)**



Rikzan Maulana

11016122044

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Skripsi, September 2026

Rikzan Maulana

**Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD
RSUD Kawali Ciamis**

xviii + 91 halaman + 17 tabel + 14 lampiran

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi salah satu aspek penting dalam membentuk kepuasan pasien dan keluarga sebagai penerima pelayanan kesehatan. Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki karakteristik pelayanan yang membutuhkan kecepatan, ketepatan, dan penanganan yang optimal karena melayani pasien dengan kondisi yang memerlukan tindakan segera. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Kawali Ciamis. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah keluarga pasien yang memperoleh pelayanan di IGD RSUD Kawali Ciamis, dengan jumlah sampel sebanyak 89 responden yang diperoleh menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta kuesioner kepuasan keluarga pasien. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebagian besar berada dalam kategori baik, yaitu sebanyak 46 responden (51,7%), sedangkan kepuasan keluarga pasien sebagian besar berada dalam kategori cukup, yaitu sebanyak 41 responden (46,1%). Hasil analisis Spearman Rank memperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,661 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Kawali Ciamis. Hubungan tersebut bersifat positif dengan tingkat keeratan kuat, sehingga peningkatan kualitas pelayanan diikuti dengan peningkatan kepuasan keluarga pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Keluarga Pasien, IGD, *SERVQUAL*

Kepustakaan: 21 (2015-2026)

**UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Skripsi, September 2026

Rikzan Maulana

***The Relationship Between Service Quality and Patient Family Satisfaction in
the Emergency Department of RSUD Kawali Ciamis***

xviii + 91 page + 17 table + 14 attachment

Abstract

Quality healthcare services are an important aspect in shaping the satisfaction of patients and their families as recipients of healthcare services. The Emergency Department (ED) has service characteristics that require speed, accuracy, and optimal care because it provides services to patients whose conditions require immediate treatment. This study aimed to analyze the relationship between service quality and family satisfaction among patients in the Emergency Department of RSUD Kawali Ciamis. This study employed a quantitative method with a correlational analytical design and a cross-sectional approach. The study population consisted of family members of patients who received services in the Emergency Department of RSUD Kawali Ciamis, with a sample of 89 respondents selected using the accidental sampling technique. Data were collected using a service quality questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as a family satisfaction questionnaire. Data were analyzed using univariate and bivariate analyses with the Spearman Rank correlation test. The results showed that service quality was predominantly categorized as good, with 46 respondents (51.7%), while family satisfaction was predominantly categorized as moderate, with 41 respondents (46.1%). The Spearman Rank analysis obtained a correlation coefficient of 0.661 with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between service quality and family satisfaction among patients in the Emergency Department of RSUD Kawali Ciamis. The relationship was positive and had a strong level of correlation, indicating that an improvement in service quality was associated with higher family satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Patient Family Satisfaction, Emergency Department, SERVQUAL*

Literature: *21 (2015-2026)*