Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI)
Vol. 10 No 4, Oktober 2026
https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI
E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD H. ABDUL MANAP KOTA JAMBI

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT FAMILY SATISFACTION IN THE EMERGENCY DEPARTMENT OF H. ABDUL MANAP REGIONAL PUBLIC HOSPITAL, JAMBI CITY

Deza Zahra[1], Yeyen Gustina Irawan[2], Reny Pordaningsih[3]
[123]Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi
Email: dezazahra4@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan faktor penting yang berkaitan erat dengan kepuasan keluarga pasien, terutama dalam kondisi kegawatdaruratan yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan empati petugas kesehatan. Berdasarkan observasi awal dan ringkasan ulasan daring, kualitas pelayanan IGD RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi masih dinilai belum optimal. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif korelasional dan pengambilan data cross sectional pada Februari 2026. Sampel berjumlah 45 responden keluarga pasien, ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan kedua variabel berdistribusi normal (p>0,05). Uji korelasi Pearson menunjukkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,741 dengan signifikansi 0,000 (p<0,05), yang berarti terdapat hubungan kuat, positif, dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi manajemen RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi dalam meningkatkan kompetensi petugas, memperbaiki alur pelayanan, serta memperkuat standar operasional prosedur IGD.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan keluarga pasien, instalasi gawat darurat, rumah sakit, SERVQUAL

ABSTRACT

The quality of services provided in the Emergency Department (ED) is a crucial factor closely associated with the satisfaction of patients' families, particularly in emergency situations that require promptness, accuracy, and empathy from healthcare professionals. Based on preliminary observations and a summary of online reviews, the quality of emergency services at H. Abdul Manap Regional General Hospital (RSUD H. Abdul Manap) in Jambi City is still perceived as not being optimal. This study aimed to determine the relationship between service quality and the satisfaction of patients' families in the Emergency Department of RSUD H. Abdul Manap, Jambi City. This study employed a quantitative approach with a correlational associative design using a cross-sectional data collection method conducted in February 2026. The sample consisted of 45 respondents who were family members of patients, selected using the Slovin formula with an accidental sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using the Pearson Product-Moment correlation test. The results showed that the Kolmogorov–Smirnov normality test indicated that both variables were normally distributed ($p > 0.05$). The Pearson correlation analysis revealed a correlation coefficient (r) of 0.741 with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$), indicating a strong, positive, and statistically significant relationship between service quality and the satisfaction of patients' families. The findings of this study are expected to serve as a basis for the management of RSUD H. Abdul Manap Jambi City to improve the competence of healthcare personnel, enhance service workflows, and strengthen the Emergency Department's standard operating procedures (SOPs).

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

Keywords: service quality, patient family satisfaction, emergency department, hospital, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan di rumah sakit, terutama pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan koordinasi yang baik. Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga keseluruhan pengalaman keluarga pasien selama proses penerimaan dan penanganan pasien gawat darurat. Pelayanan yang informatif, responsif, dan empatik menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi keluarga pasien terhadap mutu layanan rumah sakit [4]. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan rumah sakit menjadi indikator awal yang membentuk penilaian keluarga pasien terhadap mutu layanan kesehatan secara keseluruhan [5].

Standar pelayanan IGD terbaru di Indonesia mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan [3]. Setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyediakan pelayanan minimal sesuai kemampuan fasilitas, tenaga kesehatan, sarana, prasarana, obat, dan alat kesehatan, termasuk pelayanan 24 jam untuk rumah sakit. Pasien harus segera ditangani melalui proses triase sesuai tingkat kegawatdaruratannya, dengan standar lama observasi sekitar enam jam. Keberhasilan penanganan sangat bergantung pada pertolongan di prafasilitas, mengingat pentingnya konsep waktu emas (the golden period) dan satu jam pertama yang dikenal sebagai the golden hour.

Kualitas pelayanan di IGD berkaitan erat dengan kelancaran proses penerimaan pasien, penanganan awal, komunikasi, serta koordinasi antarunit pelayanan. Sebaliknya, keterbatasan dalam aspek alur pelayanan, komunikasi, maupun respons petugas berkaitan dengan munculnya hambatan dalam sistem pelayanan gawat darurat, yang pada akhirnya berdampak pada persepsi keluarga pasien terhadap layanan yang diterima [6]. Pelayanan yang baik memberikan manfaat langsung bagi kenyamanan keluarga pasien yang umumnya berada dalam kondisi cemas dan penuh tekanan, sehingga kejelasan informasi, sikap empatik, kecepatan respons, serta komunikasi yang baik menjadi aspek penting dalam penilaian mereka terhadap pelayanan rumah sakit [7],[8].

Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang transparan, cepat, dan ramah, keluarga pasien tidak lagi menilai layanan rumah sakit semata-mata dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari kejelasan informasi, ketepatan prosedur, kemudahan administrasi, serta kenyamanan lingkungan [9]. Proses pelayanan IGD yang lambat, kurang informatif, atau tidak responsif sering kali berkaitan dengan menurunnya kepuasan keluarga pasien meskipun tindakan medis telah dilakukan sesuai standar [10].

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi sebagai salah satu rumah sakit rujukan masyarakat Jambi menghadapi tingginya arus kunjungan pasien gawat darurat setiap hari. Berdasarkan observasi awal peneliti, ditemukan sejumlah kendala dalam proses pelayanan, di antaranya keterlambatan respons petugas pada saat kondisi pasien mendadak memburuk serta kesulitan sebagian keluarga pasien dalam memahami alur pelayanan. Kondisi ini turut tercermin dari hasil ringkasan ulasan daring yang mencatat nilai 2,8 dari skala tertinggi 5 berdasarkan 244 responden, dengan 140 responden memberikan rating rendah (bintang 1-3) dan 104 responden memberikan rating tinggi (bintang 4-5). Dari jumlah tersebut, 26 responden secara khusus membahas aspek pelayanan dalam ulasan yang diberikan, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi masih perlu mendapat perhatian.

Urgensi penelitian ini juga didasari oleh perlunya memastikan bahwa seluruh petugas pelayanan memiliki kompetensi yang merata, mengingat keluarga pasien di era pelayanan kesehatan modern menuntut pelayanan yang cepat, jelas, konsisten, empatik, dan profesional. Penelitian ini diperkuat oleh sejumlah penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan keluarga pasien. Fuadi menemukan bahwa ketepatan kualitas pelayanan dan kejelasan informasi merupakan faktor yang paling menentukan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD [5]. Sari menemukan bahwa kualitas pelayanan yang cepat dan konsisten meningkatkan persepsi positif keluarga pasien terhadap mutu layanan rumah sakit [12]. Wulandari menyatakan bahwa kompetensi komunikasi petugas administrasi memiliki kontribusi besar dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan [6].

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit dalam mengevaluasi kualitas pelayanan IGD, bahan evaluasi bagi petugas pelayanan, referensi akademik bagi STIKes Garuda Putih, serta landasan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau pasien [18]. Donabedian mengemukakan bahwa mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai dari tiga komponen, yaitu struktur, proses, dan hasil (outcome) pelayanan [16]. Sementara itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan konsep SERVQUAL yang mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

(daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) [15]. Kelima dimensi tersebut digunakan secara luas dalam penelitian pelayanan kesehatan karena mampu menggambarkan secara komprehensif persepsi pasien maupun keluarga pasien terhadap mutu layanan yang diterima.

Kepuasan didefinisikan sebagai hasil perbandingan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan pelanggan; apabila kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas [18]. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, kepuasan keluarga pasien dapat diukur melalui empat indikator utama, yaitu kenyamanan, hubungan keluarga pasien dengan petugas, kompetensi teknis petugas, dan biaya pelayanan [17]. Keempat indikator ini saling berkaitan dan secara bersama-sama membentuk penilaian keluarga pasien terhadap keseluruhan pengalaman pelayanan yang diterima selama berada di rumah sakit, khususnya pada situasi kegawatdaruratan yang menuntut respons cepat dan tepat.

Kerangka pikir penelitian ini disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut Donabedian serta Parasuraman, Zeithaml, dan Berry [16],[15], dan indikator kepuasan keluarga pasien menurut Junadi [17]. Kualitas pelayanan (variabel X) yang meliputi aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy diposisikan sebagai variabel bebas yang diduga memiliki hubungan dengan kepuasan keluarga pasien (variabel Y) yang meliputi aspek kenyamanan, hubungan interpersonal, kompetensi teknis, dan biaya sebagai variabel terikat. Kerangka pikir ini menjadi dasar penyusunan instrumen penelitian serta arah analisis hubungan antarvariabel yang diuji secara empiris di lapangan.

Pelayanan di IGD mengacu pada sistem triase untuk menentukan prioritas penanganan pasien berdasarkan tingkat kegawatannya. Berdasarkan Permenkes Nomor 47 Tahun 2018 [3], klasifikasi triase menggunakan kode warna, yaitu merah untuk kondisi kritis yang mengancam jiwa dan memerlukan penanganan segera, kuning untuk kondisi gawat darurat yang memerlukan penanganan cepat namun tidak mengancam jiwa dalam hitungan menit, hijau untuk kondisi tidak gawat yang dapat menunggu, serta hitam untuk pasien yang telah meninggal atau tidak dapat diselamatkan. Selain klasifikasi warna, sejumlah rumah sakit turut mengadopsi Australasian Triage Scale (ATS) yang membagi tingkat kegawatan pasien ke dalam lima kategori berdasarkan estimasi waktu tunggu maksimal yang dapat ditoleransi. Sistem triase yang diterapkan secara konsisten berkontribusi terhadap efisiensi alur pelayanan, yang pada gilirannya turut memengaruhi persepsi keluarga pasien terhadap kecepatan dan ketepatan penanganan di IGD.

Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Variabel	Hasil Penelitian
Fuadi (2024) [5]	Kualitas Pelayanan (X); Kepuasan Keluarga Pasien (Y)	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap, dengan kontribusi (Adjusted R Square) sebesar 73,3%.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

Peneliti (Tahun)	Variabel	Hasil Penelitian
Budianto (2023) [13]	Mutu Pelayanan IGD (X); Kepuasan Keluarga Pasien (Y)	Terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan IGD dengan kepuasan keluarga pasien (p=0,000) di RS Mitra Siaga Tegal.
Fathoni (2022) [14]	Kualitas Pelayanan (X); Kepuasan Keluarga Pasien (Y)	Dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama berkontribusi 51,8% terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap RSJD Dr. RM. Soedjarwadi.

Sumber: Data diolah dari berbagai penelitian terdahulu, 2026

Berdasarkan hasil kajian terhadap penelitian terdahulu pada Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa kualitas atau mutu pelayanan secara konsisten memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan keluarga pasien, baik pada pelayanan IGD maupun unit pelayanan kesehatan lainnya. Meskipun lokasi penelitian, objek, dan kekuatan hubungan yang dilaporkan berbeda-beda, secara umum hasil penelitian menunjukkan pola yang konsisten, sehingga memperkuat dasar teoritis dan empiris penelitian ini.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka teoritis dan hasil kajian penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: H0: tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi; Ha: terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Hipotesis ini diuji secara statistik untuk menentukan diterima atau ditolaknya dugaan hubungan tersebut berdasarkan data empiris yang diperoleh di lapangan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain asosiatif korelasional, yaitu penelitian yang bertujuan mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa bermaksud menjelaskan hubungan sebab-akibat [1]. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan keluarga pasien. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi dalam rentang waktu 9 Desember 2025 hingga 1 April 2026, dengan pengambilan data bersifat cross sectional pada Februari 2026.

Populasi penelitian mencakup seluruh keluarga pasien yang mendampingi pasien di IGD RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi selama periode Januari-Desember 2025, yaitu sebanyak 12.341 orang, mengingat setiap kunjungan pasien umumnya diwakili oleh satu orang anggota keluarga untuk proses pendaftaran dan administrasi. Data kunjungan pasien per bulan selama periode tersebut disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Populasi Kunjungan Pasien IGD Tahun 2025

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

Bulan	Jumlah Kunjungan
Januari	1.069
Februari	991
Maret	724
April	1.026
Mei	967
Juni	963
Juli	977
Agustus	905
September	1.167
Oktober	1.207
November	1.251
Desember	1.094
Total	12.341

Sumber: Data kunjungan IGD RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, 2025

Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 15% sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N.e^2) = 12.341 / (1 + 12.341 \times 0{,}15^2) = 12.341 / 278{,}67 = 44{,}29 \approx 45 \text{ responden} \quad \ldots\ldots\ldots (1)$$

Keterangan: n = jumlah sampel; N = jumlah populasi 12.341 orang; e = margin of error 0,15. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh sampel sebanyak 45 responden yang merupakan perwakilan keluarga pasien di IGD, yang ditentukan dengan teknik accidental sampling, yaitu pengambilan sampel terhadap responden yang kebetulan ditemui di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan Skala Likert lima tingkat, terdiri atas 18 item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan dan 18 item pernyataan untuk variabel kepuasan keluarga pasien, dengan kombinasi pernyataan positif dan negatif. Sebaran item pernyataan positif dan negatif pada masing-masing variabel disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Sebaran Item Pernyataan Positif dan Negatif

Variabel	Item Positif	Item Negatif
Kualitas Pelayanan (X)	1,3,5,6,8,10,11,13,15,18	2,4,6,9,12,14,16,17
Kepuasan Keluarga Pasien (Y)	1,3,5,7,9,11,13,15,17	2,4,6,8,10,12,14,16,18

Sumber: [20]

Pemberian skor untuk pernyataan positif menggunakan urutan Sangat Setuju=5, Setuju=4, Kurang Setuju=3, Tidak Setuju=2, Sangat Tidak Setuju=1, sedangkan skor pernyataan negatif dibalik sesuai ketentuan Skala Likert [20], sebagaimana disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Skala Pengukuran Likert

Klasifikasi	Keterangan	Skor Positif	Skor Negatif
SS	Sangat Setuju	5	1
S	Setuju	4	2
KS	Kurang Setuju	3	3

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

Klasifikasi	Keterangan	Skor Positif	Skor Negatif
TS	Tidak Setuju	2	4
STS	Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: [20]

Definisi operasional kedua variabel penelitian disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sumber
Kualitas Pelayanan (X)	Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance	Kotler dalam [18]
Kepuasan Keluarga Pasien (Y)	Kenyamanan, Hubungan keluarga-petugas, Kompetensi teknis, Biaya	[17]

Sumber: Data diolah, 2026

Analisis data dilakukan secara bertahap, meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, dan analisis inferensial. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor item dan skor total, dengan kriteria valid apabila r hitung > r tabel (0,444; n=45; α=0,05). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilai ambang minimal 0,70 [1]. Uji normalitas data dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, dengan kriteria data berdistribusi normal apabila nilai signifikansi > 0,05. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien, dengan hipotesis penelitian: H0 = tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi; Ha = terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Kategori kekuatan hubungan mengacu pada interval koefisien korelasi, sedangkan interpretasi rata-rata jawaban responden mengacu pada interval kelas sebagaimana digunakan pada Tabel 6 [21].

Tabel 6. Kategori Interpretasi Rata-Rata Skor Jawaban Responden

Interval Mean	Kategori
1,00-1,80	Sangat Rendah
1,81-2,60	Rendah
2,61-3,40	Sedang
3,41-4,20	Tinggi
4,21-5,00	Sangat Tinggi

Sumber: [21]

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi merupakan unit pelayanan yang beroperasi 24 jam penuh setiap hari sebagai garda terdepan penanganan kondisi kegawatdaruratan medis, dilengkapi ruang triase, ruang tindakan, ruang observasi, dan ruang resusitasi, serta memiliki akses langsung ke laboratorium, radiologi, dan farmasi. Pelayanan dijalankan dalam sistem tiga shift dan mengacu pada standar kegawatdaruratan Permenkes Nomor 47 Tahun 2018, dengan alur triase berdasarkan klasifikasi warna merah, kuning, hijau, dan hitam. Selama periode Januari-Desember 2025, IGD mencatat 12.341 kunjungan pasien, dengan rata-rata 1.028 pasien per bulan atau sekitar 34 pasien per hari, kunjungan tertinggi terjadi pada November 2025 1.251 pasien dan terendah pada Maret 2025 724 pasien.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

Karakteristik Responden. Karakteristik dari 45 responden penelitian disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Karakteristik Responden (n=45)

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	20	44,4
	Perempuan	25	55,6
Usia	20-29 tahun	14	31,1
	30-39 tahun	17	37,8
	40-49 tahun	10	22,2
	>50 tahun	4	8,9
Pendidikan Terakhir	SD	2	4,4
	SMP	7	15,6
	SMA	21	46,7
	Diploma	4	8,9
	S1	11	24,4
Hubungan dengan Pasien	Orang tua	13	28,9
	Suami/Istri	16	35,6
	Anak	4	8,9
	Saudara kandung	12	26,7
Frekuensi Mendampingi ke IGD	2-3 kali	20	44,4
	>3 kali	25	55,6

Sumber: Data primer diolah, 2026

Tabel 7 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (55,6%), berada pada rentang usia produktif 30-39 tahun (37,8%), berpendidikan terakhir SMA (46,7%), berstatus sebagai suami/istri pasien (35,6%), dan telah mendampingi pasien ke IGD lebih dari tiga kali (55,6%). Karakteristik ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai pelayanan IGD secara objektif.

Deskripsi Jawaban Responden

Hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan dan kepuasan keluarga pasien terhadap 45 responden, dengan 16 item pernyataan valid pada masing-masing variabel, disajikan berdasarkan nilai rata-rata tiap item dan indikator pada Tabel 8 sampai Tabel 16.

Tabel 8. Deskripsi Indikator Bukti Fisik (Tangible)

Item	Rata-rata	Kategori
X1	4,38	Sangat Baik
X2	4,67	Sangat Baik
X3	4,53	Sangat Baik
X4	4,27	Sangat Baik
Rata-rata Indikator	4,46	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

Rata-rata indikator bukti fisik sebesar 4,46 (sangat baik), dengan nilai tertinggi pada item X2 (4,67) dan terendah pada item X4 (4,27). Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik, kebersihan, serta sarana dan prasarana yang tersedia di IGD dinilai sudah sangat memadai dan mampu memberikan kenyamanan bagi keluarga pasien.

Tabel 9. Deskripsi Indikator Empati (Empathy)

Item	Rata-rata	Kategori
X5	4,31	Sangat Baik
X6	4,53	Sangat Baik
X7	4,24	Sangat Baik
Rata-rata Indikator	4,36	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Rata-rata indikator empati sebesar 4,36 (sangat baik), dengan nilai tertinggi pada item X6 (4,53). Hal ini menunjukkan bahwa petugas IGD dinilai mampu memberikan perhatian, kepedulian, serta sikap yang baik kepada keluarga pasien.

Tabel 10. Deskripsi Indikator Keandalan (Reliability)

Item	Rata-rata	Kategori
X8	4,42	Sangat Baik
X9	4,44	Sangat Baik
Rata-rata Indikator	4,43	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Rata-rata indikator keandalan sebesar 4,43 (sangat baik), menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas IGD dinilai telah sesuai dengan prosedur dan informasi yang diberikan kepada keluarga pasien.

Tabel 11. Deskripsi Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)

Item	Rata-rata	Kategori
X10	4,49	Sangat Baik
X11	4,62	Sangat Baik
X12	4,36	Sangat Baik
X13	4,62	Sangat Baik
Rata-rata Indikator	4,52	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Rata-rata indikator daya tanggap sebesar 4,52, merupakan nilai tertinggi di antara seluruh indikator kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa petugas IGD memiliki kecepatan dan kesigapan yang sangat baik dalam merespons kebutuhan serta keluhan keluarga pasien.

Tabel 12. Deskripsi Indikator Jaminan (Assurance)

Item	Rata-rata	Kategori
X14	4,36	Sangat Baik
X15	3,96	Baik
Rata-rata Indikator	4,16	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

Rata-rata indikator jaminan sebesar 4,16 (baik), merupakan nilai terendah di antara seluruh indikator kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun petugas telah mampu memberikan rasa aman dan penjelasan yang baik, masih terdapat sebagian keluarga pasien yang belum sepenuhnya yakin terhadap kepastian dan jaminan keamanan tindakan, sehingga indikator ini perlu mendapat perhatian lebih dari manajemen rumah sakit.

Tabel 13. Deskripsi Indikator Kenyamanan

Item	Rata-rata	Kategori
Y1	4,71	Sangat Baik
Y2	4,58	Sangat Baik
Y3	4,67	Sangat Baik
Y4	4,49	Sangat Baik
Y5	4,64	Sangat Baik
Y6	4,47	Sangat Baik
Rata-rata Indikator	4,59	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Rata-rata indikator kenyamanan sebesar 4,59, dengan nilai tertinggi pada item Y1 (4,71). Hal ini menunjukkan bahwa keluarga pasien merasa nyaman terhadap fasilitas, suasana, serta pelayanan yang diberikan selama berada di Instalasi Gawat Darurat, yang menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan keluarga pasien.

Tabel 14. Deskripsi Indikator Hubungan Keluarga Pasien dengan Petugas

Item	Rata-rata	Kategori
Y7	4,38	Sangat Baik
Y8	4,64	Sangat Baik
Y9	4,42	Sangat Baik
Y10	4,67	Sangat Baik
Rata-rata Indikator	4,53	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Rata-rata indikator hubungan keluarga pasien dengan petugas sebesar 4,53, menunjukkan bahwa komunikasi, sikap, serta interaksi antara petugas dengan keluarga pasien telah berjalan dengan sangat baik dan memberikan dampak positif terhadap persepsi keluarga pasien.

Tabel 15. Deskripsi Indikator Kompetensi Teknis Petugas

Item	Rata-rata	Kategori
Y11	4,53	Sangat Baik
Y12	4,71	Sangat Baik
Y13	4,73	Sangat Baik
Y14	4,76	Sangat Baik
Rata-rata Indikator	4,68	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

Rata-rata indikator kompetensi teknis petugas sebesar 4,68, merupakan nilai tertinggi di antara seluruh indikator kepuasan keluarga pasien. Hal ini menunjukkan bahwa keluarga pasien memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap kemampuan, keterampilan, serta profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel 16. Deskripsi Indikator Biaya

Item	Rata-rata	Kategori
Y15	4,62	Sangat Baik
Y16	4,38	Sangat Baik
Rata-rata Indikator	4,50	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Rata-rata indikator biaya sebesar 4,50, menunjukkan bahwa keluarga pasien menilai biaya pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima, sehingga aspek biaya tidak menjadi hambatan melainkan dinilai sebanding dengan manfaat yang diperoleh.

Secara keseluruhan, indikator daya tanggap (4,52) menjadi nilai tertinggi pada variabel kualitas pelayanan, sedangkan indikator jaminan (4,16) menjadi nilai terendah meskipun tetap berada pada kategori baik. Pada variabel kepuasan keluarga pasien, indikator kompetensi teknis petugas (4,68) memperoleh nilai tertinggi, sedangkan indikator hubungan keluarga pasien dengan petugas (4,53) relatif menjadi perhatian dibandingkan indikator lain meski tetap berkategori sangat baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek kesigapan dan kepastian jaminan pelayanan menjadi area prioritas perbaikan bagi manajemen rumah sakit.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor item dan skor total variabel, dengan kriteria valid apabila r hitung > r tabel (0,444; n=45). Hasil uji validitas kedua variabel disajikan pada Tabel 17 dan Tabel 18.

Tabel 17. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X_01	0,545	0,444	Valid
X_02	0,587	0,444	Valid
X_03	0,701	0,444	Valid
X_04	0,832	0,444	Valid
X_05	0,726	0,444	Valid
X_06	0,669	0,444	Valid
X_07	0,669	0,444	Valid
X_08	0,611	0,444	Valid
X_09	0,699	0,444	Valid
X_10	0,628	0,444	Valid
X_11	0,767	0,444	Valid
X_12	0,770	0,444	Valid
X_13	0,701	0,444	Valid

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X_14	0,832	0,444	Valid
X_15	0,726	0,444	Valid
X_16	0,767	0,444	Valid
X_17	0,122	0,444	Tidak Valid
X_18	0,284	0,444	Tidak Valid

Sumber: Data primer diolah, 2026

Dari 18 item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (X), sebanyak 16 item dinyatakan valid (r hitung > 0,444) dan 2 item (X17 dan X18) dinyatakan tidak valid sehingga dieliminasi dari analisis lanjutan.

Tabel 18. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Keluarga Pasien (Y)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y_01	0,787	0,444	Valid
Y_02	0,750	0,444	Valid
Y_03	0,714	0,444	Valid
Y_04	0,551	0,444	Valid
Y_05	0,050	0,444	Tidak Valid
Y_06	0,787	0,444	Valid
Y_07	0,750	0,444	Valid
Y_08	0,476	0,444	Valid
Y_09	0,644	0,444	Valid
Y_10	0,478	0,444	Valid
Y_11	0,787	0,444	Valid
Y_12	0,750	0,444	Valid
Y_13	0,651	0,444	Valid
Y_14	0,657	0,444	Valid
Y_15	0,787	0,444	Valid
Y_16	0,750	0,444	Valid
Y_17	0,714	0,444	Valid
Y_18	0,007	0,444	Tidak Valid

Sumber: Data primer diolah, 2026

Dari 18 item pernyataan variabel Kepuasan Keluarga Pasien (Y), sebanyak 16 item dinyatakan valid dan 2 item (Y5 dan Y18) dinyatakan tidak valid, sehingga tidak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 19. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,908	18	Sangat Reliabel
Kepuasan Keluarga Pasien (Y)	0,895	18	Sangat Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2026

Nilai Cronbach's Alpha kedua variabel berada di atas ambang minimal 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dengan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

Tabel 20. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Variabel	N	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	45	0,200	Normal
Kepuasan Keluarga Pasien (Y)	45	0,156	Normal

Sumber: Data primer diolah, 2026

Nilai signifikansi kedua variabel lebih besar dari 0,05 sehingga data dinyatakan berdistribusi normal dan memenuhi syarat untuk dianalisis menggunakan uji statistik parametrik, yaitu korelasi Pearson Product Moment. Hasil uji korelasi Pearson Product Moment antara kualitas pelayanan dan kepuasan keluarga pasien disajikan pada Tabel 21.

Tabel 21. Hasil Uji Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Keluarga Pasien

Variabel	r	Sig. (2-tailed)	N	Keterangan
Kualitas Pelayanan - Kepuasan Keluarga Pasien	0,741	0,000	45	Kuat, Positif, Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2026

Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,741 dengan signifikansi 0,000 ($p<0,05$). Nilai koefisien tersebut menunjukkan hubungan yang kuat dan bersifat positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien, yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan di IGD, semakin tinggi pula tingkat kepuasan keluarga pasien. Dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, maka Ha diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan atau pasien [15]. Keluarga pasien menilai kepuasan mereka berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Ketika kelima dimensi tersebut dirasakan baik, kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diterima akan meningkat secara signifikan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh konsep kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan pasien; apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka keluarga pasien akan merasa puas [18].

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan penelitian terdahulu. Fuadi menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap dengan kontribusi sebesar 73,3% [5]. Budianto menemukan hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan IGD dengan kepuasan keluarga pasien di RS Mitra Siaga Tegal dengan nilai p-value 0,000 [13]. Fathoni juga menemukan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 51,8% terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap [14]. Keseluruhan temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan erat dan bermakna dengan kepuasan keluarga pasien.

Secara empiris, kondisi ini dapat dipahami mengingat IGD merupakan pintu pertama interaksi pasien dan keluarganya dengan fasilitas rumah sakit. Pengalaman pertama yang dirasakan keluarga pasien, baik dari sisi kecepatan penanganan, kesigapan petugas, kejelasan informasi, maupun kenyamanan fasilitas, sangat menentukan persepsi mereka terhadap keseluruhan pelayanan rumah sakit. Kekuatan

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

hubungan yang tinggi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek daya tanggap dan jaminan, perlu menjadi perhatian utama pihak rumah sakit karena kedua aspek tersebut sangat berpengaruh dalam membentuk rasa percaya dan kepuasan keluarga pasien.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu menjadi perhatian dalam menginterpretasikan hasil. Pertama, desain cross sectional yang digunakan hanya menggambarkan kondisi pada satu periode waktu tertentu, yaitu Februari 2026, sehingga belum dapat menjelaskan perubahan persepsi keluarga pasien dari waktu ke waktu. Kedua, teknik accidental sampling berpotensi menimbulkan bias seleksi karena responden yang terlibat merupakan keluarga pasien yang kebetulan berada di lokasi penelitian pada saat pengambilan data, sehingga generalisasi hasil penelitian perlu dilakukan secara hati-hati. Ketiga, penelitian ini belum mengategorikan responden berdasarkan tingkat kegawatan atau kategori triase pasien yang didampingi, padahal tingkat kegawatan dapat memengaruhi persepsi keluarga terhadap kecepatan dan prioritas pelayanan yang diterima. Keempat, jumlah sampel yang relatif terbatas (45 responden) turut membatasi kemampuan generalisasi temuan penelitian pada populasi keluarga pasien IGD secara lebih luas.

Implikasi Teoritis

Ditemukannya hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi memperkuat dan membuktikan berlakunya teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry [15]. Teori service quality dengan lima dimensinya, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, terbukti relevan dan dapat diterapkan tidak hanya dalam konteks pelayanan bisnis pada umumnya, tetapi juga dalam konteks pelayanan kesehatan darurat, sehingga menjadikan teori tersebut semakin kokoh sebagai landasan konseptual dalam kajian kepuasan pasien maupun keluarga pasien di fasilitas kesehatan. Selain itu, temuan ini juga memiliki konsekuensi terhadap konsep kepuasan pelanggan, karena membuktikan bahwa kepuasan keluarga pasien di IGD terbentuk dari persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima, sejalan dengan konsep bahwa kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan secara nyata [18].

Implikasi Praktis

Bagi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, temuan ini menunjukkan bahwa baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan di IGD akan secara langsung menentukan tinggi atau rendahnya kepuasan yang dirasakan keluarga pasien, sehingga segala aspek pelayanan mulai dari kecepatan penanganan, sikap petugas, kelengkapan fasilitas, hingga komunikasi perlu terus dievaluasi. Bagi tenaga kesehatan di IGD, hasil penelitian menegaskan bahwa perilaku, sikap, kecepatan tanggap, serta kemampuan komunikasi yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan akan secara langsung dirasakan dan dinilai oleh keluarga pasien, sehingga performa dan profesionalisme petugas memiliki dampak nyata terhadap pengalaman pelayanan. Bagi masyarakat dan keluarga pasien, temuan ini menegaskan bahwa kepuasan yang dirasakan bukan sekadar perasaan subjektif semata, melainkan cerminan nyata dari kualitas pelayanan yang mereka terima secara langsung di lapangan. Bagi STIKes Garuda Putih sebagai institusi pendidikan yang mencetak tenaga kesehatan, temuan ini menegaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis (hard skills), tetapi juga oleh kemampuan komunikasi, empati, dan sikap profesional (soft skills), sehingga penguatan kurikulum yang menekankan

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

keterampilan interpersonal dan pelayanan berorientasi pasien (patient-centered care) menjadi relevan untuk terus dikembangkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat, positif, dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,741 dan signifikansi sebesar 0,000 ($p<0,05$). Arah hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Instalasi Gawat Darurat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh keluarga pasien, dan sebaliknya. Dengan demikian, hipotesis alternatif (Ha) dalam penelitian ini diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Seluruh indikator pada kedua variabel penelitian berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan daya tanggap sebagai indikator kualitas pelayanan tertinggi dan jaminan sebagai indikator terendah, sementara kompetensi teknis petugas menjadi indikator kepuasan keluarga pasien tertinggi.

SARAN

1. Bagi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Mengingat kualitas pelayanan terbukti memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan keluarga pasien, pihak manajemen rumah sakit disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat, khususnya pada aspek jaminan (assurance) yang memperoleh nilai terendah, melalui penguatan kepastian informasi, prosedur keselamatan, dan kompetensi petugas, sehingga kepuasan keluarga pasien dapat terus terjaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan.
2. Bagi Petugas Pelayanan IGD. Petugas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat disarankan untuk senantiasa meningkatkan profesionalisme, sikap empati, kecepatan dan ketepatan respons, serta kemampuan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien maupun keluarga pasien, mengingat perilaku dan kinerja petugas secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan yang dirasakan oleh keluarga pasien selama proses pelayanan berlangsung.
3. Bagi Institusi Pendidikan Kesehatan. Institusi pendidikan penyelenggara program studi bidang kesehatan disarankan untuk terus memperkuat kurikulum yang menekankan pengembangan keterampilan interpersonal, etika profesi, komunikasi terapeutik, dan pelayanan berorientasi pasien (patient-centered care), serta memperbanyak kegiatan praktik klinik dan pembelajaran berbasis kasus pada situasi kegawatdaruratan, agar lulusan memiliki kesiapan yang lebih baik ketika terjun langsung ke lapangan.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang belum dikaji, seperti waktu tunggu pelayanan, komunikasi petugas, atau faktor lingkungan fisik rumah sakit, serta memperluas cakupan populasi dan lokasi penelitian agar hasil yang diperoleh lebih representatif. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menambahkan instrumen yang dapat mengkategorikan pasien gawat darurat berdasarkan tingkat kegawatan atau kategori triase, sehingga analisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan keluarga pasien dapat dilakukan secara lebih spesifik sesuai kondisi pasien yang ditangani.

PENUTUP

Penulis mengucapkan terima kasih kepada manajemen dan seluruh petugas Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi atas izin dan dukungan yang diberikan selama proses pengumpulan data, kepada seluruh responden penelitian yang telah bersedia berpartisipasi, serta kepada

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi atas bimbingan akademik yang diberikan sepanjang penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun teknis sehingga penelitian dan penulisan naskah ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2021.

[2] Rukajat A. Metodologi Penelitian (Kuantitatif dan Kualitatif). Yogyakarta: Deepublish; 2021.

[3] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. Jakarta: Kemenkes RI; 2018.

[4] Resky SD. Analisis kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan. J Adm Rumah Sakit. 2024;2(2):134-48.

[5] Fuadi YR. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap pada Rumah Sakit Daerah Ngudi Waluyo Wlingi di Blitar. J Manaj Kesehat. 2024;2(3):1-15.

[6] Wulandari. Hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta jaminan kesehatan nasional. J Kesehat Masy. 2023;3(2):45-50.

[7] Susanto D, Bramantyo. Strategi pelayanan kesehatan untuk kepuasan pasien di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. J Kesehat. 2020;3(1):34-49.

[8] Retnaningsih D, Aini DN, Yulianti I. Kepuasan keluarga pasien di ruang ICU Rumah Sakit Permata Medika Semarang. J Keperawatan. [tanpa tahun]:1-10.

[9] Suryandartiwi W, Tifani M, Salim A, Bros UA. Pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. J Adm Rumah Sakit. 2022;3(2):30-40.

[10] Djohar PA, Yahya MT, Husen N. Efektivitas pelayanan pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien di rumah sakit umum Kota Tidore Kepulauan. J Adm Publik. 2025;2(1):21-6.

[11] Setianingsih A. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S”. J Kesehat Masy. 2021;4(1):22-7.

[12] Sari AM. Pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang. J Adm Rumah Sakit. 2023;1(2):1-11.

[13] Budianto. Hubungan antara mutu pelayanan IGD dengan kepuasan keluarga pasien di ruang IGD RS Mitra Siaga Tegal. J Keperawatan Gawat Darurat. 2023.

[14] Fathoni. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat inap RSJD Dr. RM. Soedjarwadi, Klaten, Jawa Tengah. J Manaj Rumah Sakit. 2022.

[15] Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail. 1988;64(1):12-40.

[16] Donabedian A. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Ann Arbor: Health Administration Press; 1980.

[17] Junadi P. Konsep dan indikator kepuasan pasien dan keluarga pasien dalam pelayanan kesehatan. J Manaj Pelayanan Kesehat. 2020:9.

[18] Doni LP, Andi MA. Manajemen Pelayanan yang Baik dengan Kepuasan Pasien yang Tinggi. Jakarta Barat: PT Nuansa Fajar Cemerlang; 2025.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9233

[19] Ananda R, Damayanti R, Maharja R. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan. J Keperawatan Prof (KEPO). 2023;4(1):9-17.

[20] Damayanti R, Huda N, Hermina D, et al. Pengolahan hasil non-test angket, observasi, wawancara dan dokumenter. Stud Res J. 2024;3:259-73.

[21] Durianto D, Sugiarto, Sitinjak T. Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama; 2001.