

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN INSTALASI
GAWAT DARURAT (IGD) DENGAN KEPUASAN
PASIEEN DI RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA
TASIKMALAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:
Haikal Naufal Aziz
NIM : 11016122014

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

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN INSTALASI
GAWAT DARURAT (IGD) DENGAN KEPUASAN
PASIEEN DI RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA
TASIKMALAYA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Haikal Naufal Aziz

NIM : 11016122014

**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
Haikal Naufal Aziz**

**Hubungan Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan Kepuasan
Pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Tasikmalaya**

xviii + 106 halaman + 8 tabel + 15 lampiran.

Abstrak

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan rumah sakit yang berperan penting dalam memberikan pelayanan cepat, tepat, dan berkualitas kepada pasien dengan kondisi kegawatdaruratan. Kualitas pelayanan IGD menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien karena pelayanan yang diterima akan dibandingkan dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan IGD, gambaran kepuasan pasien, serta hubungan kualitas pelayanan IGD dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 270 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* yaitu *assurance*, *tangible*, *empathy*, *reliability*, dan *responsiveness*, serta kuesioner kepuasan pasien berdasarkan indikator keteraturan, keistimewaan, kode etik, kesesuaian, dan estetika. Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat dan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan IGD dalam kategori baik sebanyak 158 responden (59%), sedangkan kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 156 responden (58%). Berdasarkan analisis hubungan, responden yang menilai kualitas pelayanan baik sebagian besar merasa puas sebanyak 155 responden (98,1%), sedangkan hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan IGD dengan kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan IGD berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan terutama pada aspek daya tanggap, keandalan, dan empati perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*, Instalasi Gawat Darurat,
Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

Kepustakaan : 28 (1998 – 2026)

**BAKTI TUNAS HUSADA UNIVERSITY
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
BACHELOR'S PROGRAM IN HOSPITAL ADMINISTRATION**

**Skripsi, September 2026
Haikal Naufal Aziz**

The Relationship Between Emergency Department Service Quality and Patient Satisfaction at Permata Bunda Hospital Tasikmalaya

xviii + 106 pages + 8 tables + 15 attachments

Abstract

The Emergency Department (ED) is one of the hospital service units that plays an important role in providing fast, accurate, and quality services for patients with emergency conditions. The quality of ED services is one of the factors that influences patient satisfaction because the services received will be compared with patients' expectations. This study aimed to determine the description of ED service quality, the description of patient satisfaction, and the relationship between ED service quality and patient satisfaction at Permata Bunda Hospital Tasikmalaya. This research used a quantitative method with a correlational analytic design and a cross-sectional approach. The sample consisted of 270 respondents selected using an accidental sampling technique. Data were collected using a service quality questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions, namely assurance, tangible, empathy, reliability, and responsiveness, as well as a patient satisfaction questionnaire based on indicators of regularity, privilege, code of ethics, suitability, and aesthetics. Data analysis was performed using univariate analysis and the Chi-Square test. The results showed that most respondents assessed ED service quality as good, with 158 respondents (59%), while patient satisfaction was categorized as satisfied among 156 respondents (58%). Based on the relationship analysis, respondents who assessed service quality as good mostly expressed satisfaction, with 155 respondents (98.1%). The Chi-Square test showed a p-value = 0.000 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between ED service quality and patient satisfaction. The conclusion of this study is that ED service quality is associated with patient satisfaction. Continuous improvement of service quality, particularly in responsiveness, reliability, and empathy aspects, is needed to enhance patient satisfaction.

Keywords : Service Quality, SERVQUAL, Emergency Department,
Patient Satisfaction, Hospital
Literature : 28 (1998 – 2026)