

HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD BAKTI PAJAJARAN TAHUN 2026

Nikita Alia Rajebta

Abstrak

Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator krusial untuk mengukur standar mutu layanan kesehatan, tidak terkecuali di unit Instalasi Gawat Darurat (IGD). Hal ini penting mengingat sebagian besar pasien yang berkunjung ke IGD sedang berada dalam kondisi yang lemah atau berisiko tinggi. Berdasarkan survei kritik dan saran yang dilakukan oleh RSUD Bakti Pajajaran, pasien menemukan adanya kendala pada aspek waktu tunggu yang dinilai lama, koordinasi antar unit yang belum berjalan optimal, serta fasilitas pendukung di IGD yang masih belum memadai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Bakti Pajajaran Tahun 2026. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*, dengan 100 pasien IGD RSUD Bakti Pajajaran dijadikan sampel melalui teknik *purposive sampling*. Hubungan antarvariabel dianalisis menggunakan uji chi-square. Analisis statistik membuktikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan dimensi *responsiveness* ($p=0,002$), *assurance* ($p=0,000$), *tangibles* ($p=0,000$), *empathy* ($p=0,013$), *reliability* ($p=0,000$). Temuan studi penelitian ini menghasilkan bahwa IGD RSUD Bakti Pajajaran perlu mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada kelima dimensi tersebut. Dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, diharapkan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Bakti Pajajaran dapat mengalami peningkatan.

Kata kunci: Gawat Darurat, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit

THE RELATIONSHIP BETWEEN HEALTHCARE SERVICE QUALITY DIMENSIONS AND PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY DEPARTMENT (ED) OF BAKTI PAJAJARAN REGIONAL GENERAL HOSPITAL IN 2026

Nikita Alia Rajebta

Abstract

Patient satisfaction levels serve as a crucial indicator for measuring the quality standards of healthcare services, including in the Emergency Department (ED). This is important given that the majority of patients visiting the ED are in a vulnerable condition or at high risk. Based on a feedback survey conducted by Bakti Pajajaran Regional General Hospital, patients identified challenges related to long wait times, suboptimal coordination between units, and inadequate support facilities in the ED. Therefore, this study aims to analyze the relationship between dimensions of healthcare service quality and patient satisfaction in the ED of Bakti Pajajaran Regional General Hospital in 2026. A cross-sectional study design was used, with 100 ED patients at Bakti Pajajaran Regional General Hospital selected as the sample through purposive sampling. The relationship between variables was analyzed using the chi-square test. Statistical analysis demonstrated a significant relationship between patient satisfaction and the dimensions of responsiveness ($p=0.002$), assurance ($p=0.000$), tangibles ($p=0.000$), empathy ($p=0.013$), and reliability ($p=0.000$). The findings of this study indicate that the Emergency Department (ED) at Bakti Pajajaran Regional General Hospital needs to maintain and improve the quality of health care services across these five dimensions. By maintaining and improving the quality of health care services, it is hoped that patient satisfaction levels at the ED of Bakti Pajajaran Regional General Hospital will increase.

Keyword: *Emergency, Healthcare Quality, Hospital, Patient Satisfaction*