



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

SKRIPSI

NIKITA ALIA RAJEBTA

2210713032

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026**



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

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

NIKITA ALIA RAJEBTA

2210713032

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nikita Alia Rajebta
NIM : 2210713032
Tanggal : Senin, 13 Juli 2026

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Nikita Alia Rajebta

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN

Saya menyatakan bahwa dalam penyusunan skripsi ini, saya menggunakan teknologi Kecerdasan Buatan (AI) dengan platform Chat GPT dan Gemini untuk tujuan memperbaiki penulisan kata dan kalimat dalam kajian ilmiah, serta alat bantu untuk *brainstorming* dalam memahami analisis dan saya bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, dan integritas seluruh isi skripsi ini.

Nama : Nikita Alia Rajebta

NIM : 2210713032

Tanggal : 13 Juli 2026

Jakarta, 13 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Nikita Alia Rajebta

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nikita Alia Rajebta

NIM : 2210713032

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non
eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di
Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Bakti Pajajaran Tahun 2026”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan,
mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*),
merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 13 Juli 2026

Yang menyatakan,



Nikita Alia Rajebta

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Nikita Alia Rajebta
NIM : 2210713032
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan
Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD
Bakti Pajajaran Tahun 2026

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada program studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

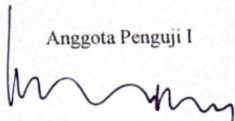
Jakarta, 13 Juli 2026

Ketua Penguji



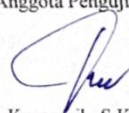
Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M.
NIP.199007082025212074

Anggota Penguji I



Prof. Dr. Acim Heri Iswanto, S.K.M., MARS.
NIP. 197707062025211027

Anggota Penguji II



Dr. Hj. Een Kurnasih, S.K.M., M.Kes.
NIP. 196610031986032005

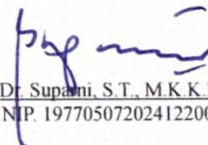
Mengetahui,

Dekan FIKES UPN 'Veteran' Jakarta



Dr. Sri Yanti, S.ST., FT., Ir., M.Si.
NIP. 197406102021212005

Koordinator Program Studi Kesehatan
Masyarakat Program Sarjana



Dr. Suparni, S.T., M.K.K.K.
NIP. 197705072024122008

V

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*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan akan kehadiran Allah Swt., karena berkat rahmat dan karunia-Nya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mendapatkan gelar sarjana di Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana UPN "Veteran" Jakarta. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Secara khusus rasa terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh responden yang telah berkenan berpartisipasi dan instansi penelitian yaitu RSUD Bakti Pajajaran, Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes. selaku dosen pembimbing yang dalam penyusunan proposal skripsi ini yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis, Ibu Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M. selaku ketua penguji dalam sidang skripsi yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini, Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., MARS. selaku anggota penguji dalam sidang skripsi yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini, ayah dan ibu penulis serta kakak dan adik penulis yang sangat berjasa dalam memberikan semangat, dukungan serta doa yang tulus untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, sahabat baik penulis yaitu SJ dan DJJ yang selalu menyemangati penulis disetiap prosesnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan skripsi ini. Harapannya, semoga skripsi ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 13 Juli 2026

Penulis,

Nikita Alia Rajebta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1 Pelayanan Kesehatan.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan	9
2.3 Kepuasan Pasien.....	11
2.4 Instalasi Gawat Darurat (IGD)	13
2.5 Dimensi SERVQUAL	17
2.6 Kerangka Teori	20
2.7 Penelitian Terdahulu.....	21
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Kerangka Konsep	30
3.3 Hipotesis Penelitian.....	31
3.4 Definisi Operasional.....	32
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3.7 Metode Pengumpulan Data	38
3.8 Instrumen Penelitian.....	39
3.9 Analisis Data	41
3.10 Etika Penelitian	42
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 44
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	44

4.2	Hasil Analisis Data Penelitian.....	45
4.3	Pembahasan.....	49
4.4	Keterbatasan Penelitian.....	62
BAB V KESIMPULAN		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA		66
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Standar Pelayanan IGD	15
Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3 Definisi Operasional.....	32
Tabel 4 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 7 Hasil Uji Univariat	45
Tabel 8 Hasil Uji Bivariat	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori	20
Gambar 2 Kerangka Konsep Penelitian	30
Gambar 3 RSUD Bakti Pajajaran.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Timeline Penelitian
Lampiran 2	Surat Izin Studi Pendahuluan
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Lampiran 4	Surat Keterangan Layak Etik
Lampiran 5	Surat Jawaban Izin Penelitian
Lampiran 6	Informed Consent
Lampiran 7	Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
Lampiran 8	Kuesioner Penelitian
Lampiran 9	Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 10	Hasil Output SPSS Uji Univariat
Lampiran 11	Hasil Output SPSS Uji Bivariat
Lampiran 12	Master Tabel Penelitian
Lampiran 13	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 14	Lembar Monitoring Bimbingan
Lampiran 15	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 16	Hasil Turnitin