

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**IKA WAHYU WARDHANI**

**NIM. 22102314**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI  
2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat telah diuji dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan pada:

Nama : Ika Wahyu Wardhani

NIM : 22102314

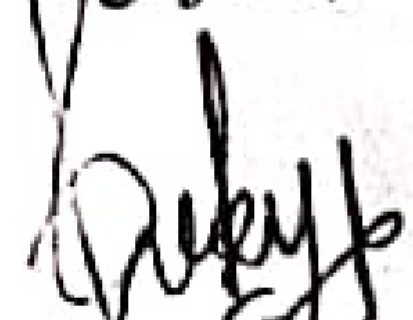
Hari, Tanggal : Kamis, 11 Juli 2024

Program Studi : Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas dr. Soebandi


Ketua Penguji,

  
Andi Eka Pranata, S.ST., S.Kep., Ners., M. Kes  
NIDN. 722098602

Penguji II,

  
Eky Madyaning Nastiti, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIDN. 0720059104

Penguji III,

  
A'jalil Achbab, S.Kep., Ners., M. M.Kes  
NIP. 196912231996031001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan,

  
Universitas dr. Soebandi  
  
Ai Nur Zannah, S.ST., M.Keb  
NIK. 19891219 201309 2 038



# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT

Ika Wahyu Wardhani<sup>1</sup>, Eky Madyaning Nastiti<sup>2</sup>, A'jalil Achbab<sup>3</sup>

Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas dr. Soebandi Jember

Email : [info@uds.ac.id](mailto:info@uds.ac.id)

Received:

Accepted:

Published:

## Abstrak

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan di Rumah Sakit. Beberapa fenomena kepuasan pasien di Rumah Sakit sangat bervariasi. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor kualitas pelayanan yang buruk. Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit sangat tergantung pada bagaimana Rumah Sakit tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memenuhi harapan pasiennya.

**Tujuan :** Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSD Kalisat

**Metode :** Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di ruang IGD RSD Kalisat. Sampel penelitian sejumlah 90 responden dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Dan uji statistik dalam penelitian ini menggunakan uji *rank spearman correlation*.

**Hasil :** Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat korelasi yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien dengan uji statistik *Spearman's Rank* menunjukkan bahwa nilai  $p\text{-value} = 0,000$  dengan nilai  $r = 0,656$  merupakan hubungan bernilai positif yang kuat antar variabel.

**Diskusi :** Ada hubungan antara kepuasan dengan kualitas pelayanan, semakin tinggi nilai kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien, dan sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan, maka semakin rendah juga tingkat kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Pasien, Kualitas Pelayanan dan IGD

## Abstract

**Background :** Patient satisfaction is an indicator of the success of hospital services. Several phenomena of patient satisfaction in hospitals vary greatly. Many factors cause patient dissatisfaction in hospitals, one of which is poor service quality. The level of patient satisfaction at a hospital really depends on how the hospital can improve the quality of its services so that it can meet the expectations of its patients.

**Objective :** To analyze the relationship between service quality and patient satisfaction in the emergency room at RSD Kalisat.

**Method :** This research uses a quantitative correlation method with a cross-sectional approach. The population in this study were emergency room patients at RSD Kalisat. The research sample was 90 respondents using purposive sampling technique. The research instrument used a questionnaire. And the statistical test in this study used the Spearman rank correlation test.

**Results :** The research results show that there is a significant relationship between Service Quality and Patient Satisfaction Level with the Spearman's Rank statistical test showing a  $p\text{-value}$  of 0.000 with an  $r$  value of 0.656 which is a strong positive relationship between variables.

**Discussion :** There is a relationship between satisfaction and service quality, the higher the service quality score, the higher the level of patient satisfaction, and conversely, the lower the quality of service, the lower the level of patient satisfaction.

**Keywords :** Satisfaction, Patients, Service Quality and Emergency Room