

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majalengka Kabupaten Majalengka”. Penelitian ini dilatarbelakangi adanya masalah mengenai ketidakpuasan dan ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pasien di IGD RSUD Majalengka, hal ini dibuktikan dengan masih rendahnya kehandalan, daya tanggap, jaminan dan rasa empati dalam memberikan pelayanan kepada para pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majalengka Kabupaten Majalengka. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bersumber dari pendapat Pasuraman dan kawan kawan (dalam Ariani, 2009:180) yang menyebutkan ada lima dimensi pokok yang mempengaruhi kualitas pelayanan, diantaranya adalah bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Selain itu digunakan teori yang bersumber dari pendapat Hawkins dan Lonney (dalam Aspiani, 2018:4) mengenai indikator-indikator dari kepuasan pelanggan yaitu kesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan pendekatan survey yang mengambil jumlah keseluruhan responden sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka dilihat dari *Pseudo R Square* pada bagian nilai Nagelkerke sebesar 0,636 atau 63,6 persen dengan nilai Sig $0,001 < 0,05$. Dengan demikian H_1 diterima, ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X) Instalasi Gawat Darurat terhadap kepuasan pasien (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati), dan Kepuasan Pasien.



ABSTRACT

This research titled "The Effect of Service Quality of Emergency Departements towards Patient Satisfaction Majalengka Regional General Hospital". This research is motivated by the issue of dissatisfaction and discrepancy between expectations and the reality received by patients in the Majalengka Regional General Hospital, this is evidenced by the low reliability, responsiveness, assurance and empathy in providing services to patients in the Hospital Emergency Room, Majalengka Regional General Hospital.

The purpose of this research was to know the positive and significant effect between service quality and patient satisfaction at the Majalengka Regional General Hospital. Theories used in this study were derived from Parasuraman's and Zeithaml which states that there are five main dimensions that affect service quality, they are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In addition, a theory that comes from the opinion of Hawkins and Lonney is used regarding indicators of customer satisfaction, they are, suitability of expectations, interest in revisiting, willingness to recommend. This research used quantitative survey approach with 100 respondents in total.

The results showed that the Service Quality of Emergency Departements had a positive and significant effect on patient satisfaction at the Majalengka Regional General Hospital as seen from the Pseudo R Square in the Nagelkerke value section of 0.636 or 63.6 percent with a Sig value of 0.001 <0.05. This H1 is accepted, there is a positive and significant effect between service quality (X) in the Emergency Department towards patient satisfaction (Y) at the Majalengka Regional General Hospital.

Keywords: Quality of Service (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy), and Patient Satisfaction.