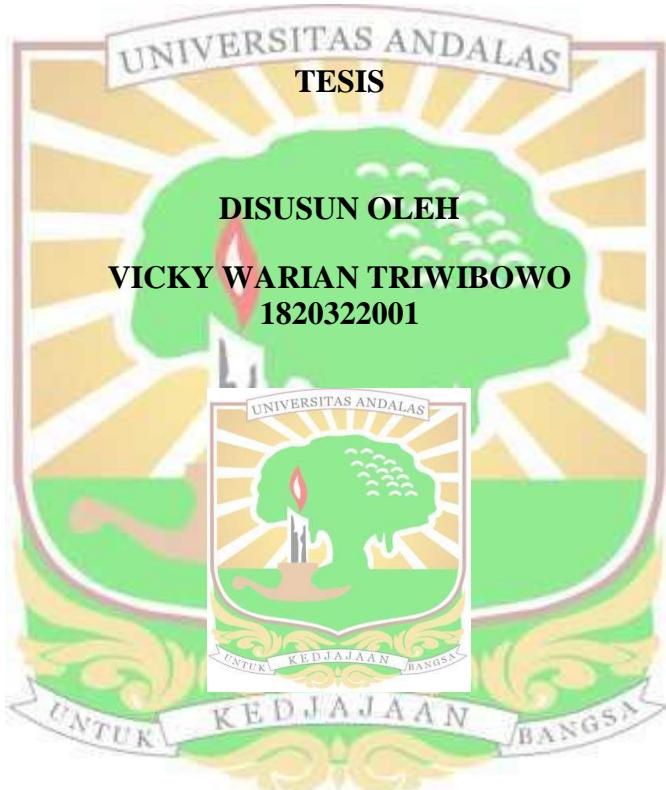


**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN EKSTERNAL ATAS  
PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT  
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS ANDALAS**



**Pembimbing I : Prof. dr. Hardisman, Dr.PH (Med)**

**Pembimbing II : Dr. dr. Yuniar Lestari, M.Kes, FISPH, FISCM**

**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN EKSTERNAL ATAS  
PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT  
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS ANDALAS**

**DISUSUN OLEH**

**VICKY WARIAN TRIWIBOWO**

**1820322001**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**

# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN EKSTERNAL ATAS PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UNIVERSITAS ANDALAS**

Disusun Oleh : Vicky Warian Triwibowo

Dibawah Bimbingan : Prof. dr. Hardisman, MHID, Dr.PH (Med) dan  
Dr. dr. Yuniar Lestari, M.Kes, FISPH, FISCM

## **ABSTRAK**

Pelayanan pada instalasi gawat darurat merupakan poin evaluasi mutu untuk menilai kepuasan. Kepuasan dapat diukur dengan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pasien dengan layanan yang diterima. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas Kota Padang. Penelitian berbentuk survei menggunakan metode *Cross Sectional*, pengambilan sampel secara *Accidental Sampling* terhadap 100 orang responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala *Likert*. Kepuasan pasien diukur dengan metode *Servqual*, kemudian dilakukan pemetaan dimensi kualitas pelayanan dalam diagram *Kartesius*. Hasil menunjukkan bahwa rerata pasien tidak puas terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas. Selisih skor kinerja dan harapan pada kelima dimensi *Servqual* menunjukkan nilai negatif (*Reliability* -1,24, *Responsiveness* -0,96, *Assurance* -0,96, *Tangibles* -0,92, *Empathy* -0,87). Pernyataan yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah penampilan petugas instalasi gawat darurat yang rapi dan bersih dengan nilai -0,60, dimana tingkat kepuasan terendah adalah waktu tunggu pelayanan dengan nilai -1,98. Berdasarkan pemetaan diagram *Kartesius* menunjukkan pihak manajemen Rumah Sakit Universitas Andalas perlu memfokuskan pada poin-poin yang terdapat di diagram A yang meliputi, tepat waktu dalam memberikan pelayanan, waktu tunggu pelayanan, menyediakan obat dan alat yang lengkap, petugas yang cukup dan prosedur pelayanan yang mudah.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pasien, *Servqual*, Instalasi Gawat Darurat

# **SATISFACTION ANALYSIS OF EXTERNAL COSTUMER FOR SERVICE IN EMERGENCY ROOM INSTALLATION AT HOSPITAL ANDALAS UNIVERSITY**

**By : Vicky Warian Triwibowo**

Under the guidance of : Prof dr. Hardisman, MHID, Dr.PH (Med) and  
Dr. dr. Yuniar Lestari, M.Kes, FISPH, FISCM

## **ABSTRACT**

Service at Emergency Room Installation is one of quality evaluation to assess satisfaction. The satisfaction can be measured by identify gaps between patient expectations and services provided. The purpose of this study to determine the level of outpatient satisfaction in Emergency Room Installation at Hospital Andalas University City of Padang. The research was surveyed using a Cross Sectional method with Accidentally Sampling toward 100 respondents. The research instrument is a questionnaire with a Likert scale. Patient satisfaction is measured by the Servqual method, then the service quality dimension in a Cartesian diagram. The results show that the average patient is not satisfied for service in Emergency Room Instalation at Hospital Andalas University. The different in performance score and expectation on the five dimensions of Servqual show the negative value (Reliability -1,24, Responsiveness -0,96, Assurance -0,96, Tangibles -0,92, Empathy -0,87). The statement that has the highest level of satisfaction is the appearance of employee emergency room installation is neat and clean with scored -0,60, where the lowest level of satisfaction is the waiting time service with scored -1,98. Based on a Cartesian diagram map showing that Hospital Andalas University management needs to focus on the points contained in diagram A which include on time in providing service, waiting time of services, providing complete the medicine and equipment, sufficient staff and easy service procedure.

**Key Words :** Patient Satisfaction, Servqual, Emergency Room Installation