

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan gerbang utama penanganan kasus gawat darurat di rumah sakit yang memegang peranan yang sangat penting dalam kelangsungan hidup pasien. Rumah sakit merupakan sebuah fasilitas umum yang intens dengan prasarana pengguna sarana. Sebuah rumah sakit sangat berpengaruh dengan keadaan dan fungsi dari prasarana dan sarananya, terlebih pada rumah sakit modern yang menggunakan teknologi maju. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dari fasilitas kesehatan. Ruang lingkup kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli dirangkum dalam lima pokok dimensi terkait kualitas jasa atau yang lebih dikenal dengan *Service Quality* diantaranya *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*. Tingkat Kepuasan pasien sendiri menjadi indikator penting yang sering digunakan untuk menentukan kualitas layanan kesehatan. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling, Pengambilan sampel yang melibatkan seluruh populasi yang ada dalam penelitian ini sampel di ambil dari total populasi sebanyak 30 orang. Sampel penelitian pasien atau keluarga pasien yang ada di ruangan Instalasi Gawat Darurat berjumlah 30 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan tingkat kepuasan pasien pada kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025.

Kata kunci: Tingkat kepuasan pasien di IGD

ABSTRACT

Emergency Room (IGD) is the main gateway for handling emergency cases in hospitals that plays a very important role in patient survival. A hospital is a public facility that is intense with user infrastructure. A hospital is very much influenced by the condition and function of its infrastructure and facilities, especially in modern hospitals that use advanced technology. Patient satisfaction is defined as the level of satisfaction felt by patients after receiving health services from health facilities. The scope of service quality put forward by experts is summarized in five main dimensions related to service quality or better known as Service Quality including tangibles, empathy, reliability, responsiveness. The level of patient satisfaction itself is an important indicator that is often used to determine the quality of health services. This research method uses a descriptive quantitative method. The sample in this study used total sampling, Sampling involving the entire population in this study, the sample was taken from a total population of 30 people. The research sample of patients or families of patients in the Emergency Installation to 30 people. The results of this study indicate an increase in the level of patient satisfaction with the quality of service at the Emergency Installation of the Imelda Buruh Indonesia General Hospital, Medan in 2025.

Kata kunci: patient satisfaction level in the ER