

Kualitas Pelayanan SERVQUAL dan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Sumatera Selatan

SERVQUAL Service Quality and Patient Satisfaction in the Emergency Department of Siti Fatimah Az-Zahra Regional Hospital, South Sumatra

Selvi Septiyah Ningsih

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dona Palembang, Indonesia

* elviseptiyahningsih19@gmail.com (Primary Contact)

ABSTRACT

Keywords

emergency department; patient satisfaction; service quality; SERVQUAL

Article History

Received: 2026-07-16
Accepted: 2026-08-10

Service quality is a key determinant of patient satisfaction, particularly in Emergency Departments (EDs), where healthcare services must be delivered promptly, accurately, and responsively. This study aims to examine the relationship between SERVQUAL-based service quality and patient satisfaction in the Emergency Department of Siti Fatimah Az-Zahra Regional Hospital, South Sumatra Province. A quantitative approach with a cross-sectional design was employed. Data were collected through questionnaires administered to 94 respondents, consisting of patients and their family members in the ED. Data were analyzed using univariate analysis and the Chi-Square test to examine the relationship between variables. The findings revealed a significant relationship between service quality and patient satisfaction ($p < 0.001$). These results indicate that better service quality across the SERVQUAL dimensions is associated with higher patient satisfaction in emergency care. This study highlights the importance of improving reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible aspects of healthcare services to enhance patient satisfaction in hospital emergency departments.

Copyright © 2026, Ningsih, S.S.
Published by MAN 4 Kota Pekanbaru
DOI: [10.56113/takuana.v5i2.653](https://doi.org/10.56113/takuana.v5i2.653)

1. PENDAHULUAN

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator utama dalam penyelenggaraan layanan rumah sakit (Saputra, 2025; Lestari et al., 2022)). Di tengah meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, rumah sakit tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang tepat, tetapi juga memastikan bahwa setiap proses pelayanan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pasien (Laila, 2024; Rustendi et al., 2025; Wardana et al., 2026). Kepuasan pasien menjadi salah satu ukuran keberhasilan pelayanan karena mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima serta menjadi dasar dalam membangun kepercayaan dan

loyalitas terhadap institusi pelayanan kesehatan (Kotler & Keller, 2016; World Health Organization [WHO], 2021).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan unit pelayanan lainnya karena beroperasi selama dua puluh empat jam dengan tuntutan penanganan yang cepat, tepat, dan akurat. Dalam kondisi gawat darurat, pasien maupun keluarga tidak hanya mengharapkan kompetensi klinis tenaga kesehatan, tetapi juga pelayanan yang responsif, komunikasi yang jelas, serta sikap empatik selama proses penanganan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di IGD menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Evaluasi kualitas pelayanan kesehatan banyak menggunakan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai kerangka untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Model ini mengelompokkan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks pelayanan rumah sakit, kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai kemampuan organisasi memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi kebutuhan pasien secara menyeluruh.

Penelitian ini berangkat dari pentingnya peningkatan mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan. Sebagai rumah sakit rujukan, IGD menghadapi jumlah kunjungan pasien yang tinggi dengan karakteristik kasus yang beragam sehingga kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat menentukan pengalaman pasien selama menerima layanan. Kondisi tersebut menuntut rumah sakit untuk memastikan bahwa pelayanan tidak hanya memenuhi standar klinis, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan melalui ketepatan tindakan, kecepatan pelayanan, komunikasi yang efektif, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien dan keluarga.

Berbagai penelitian terdahulu, baik di Indonesia maupun di luar negeri, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien pada berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian Mahmud (2020) menunjukkan bahwa lima dimensi SERVQUAL (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hasil serupa juga ditemukan oleh Lasa (2021) pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien baru. Pada konteks pelayanan gawat darurat, penelitian Ariyanti et al. (2024) dan Pebrianti et al. (2024) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Sementara itu, Gousario et al. (2024) menemukan bahwa dimensi *responsiveness*, *tangibles*, *empathy*, dan *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, meskipun dimensi *assurance* menunjukkan hasil yang berbeda. Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan penting dalam membentuk kepuasan pasien pada berbagai konteks pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian di tingkat internasional juga menunjukkan kecenderungan yang serupa. Fatima et al. (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien melalui peningkatan pengalaman pelayanan yang positif. Selain itu, Atinga et al. (2019) menegaskan bahwa implementasi kualitas pelayanan yang konsisten menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan

pasien sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada pengujian hubungan statistik antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien serta mengevaluasi pengaruh masing-masing dimensi SERVQUAL secara terpisah. Penelitian-penelitian tersebut relatif belum banyak membahas bagaimana kelima dimensi SERVQUAL diimplementasikan secara terpadu sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat, khususnya di rumah sakit pemerintah. Padahal, karakteristik pelayanan IGD yang menuntut kecepatan respons, koordinasi lintas profesi, dan komunikasi yang efektif menyebabkan kualitas pelayanan perlu dipahami sebagai suatu sistem pelayanan yang terintegrasi. Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang tidak hanya menguji hubungan antar variabel, tetapi juga memberikan interpretasi mengenai implikasi implementasi SERVQUAL secara menyeluruh dalam peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan. SERVQUAL digunakan sebagai kerangka pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam penelitian ini, kelima dimensi tersebut diperlakukan sebagai komponen pembentuk kualitas pelayanan secara keseluruhan dan selanjutnya dikategorikan sebagai satu variabel komposit, yaitu kualitas pelayanan. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah menguji hubungan kualitas pelayanan secara keseluruhan dengan kepuasan pasien, sebagaimana dirumuskan dalam tujuan dan hipotesis penelitian. Meskipun analisis inferensial dilakukan terhadap variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan, masing-masing dimensi SERVQUAL tetap dianalisis secara deskriptif untuk menunjukkan aspek pelayanan yang memperoleh penilaian relatif tinggi maupun rendah. Dengan demikian, penggunaan SERVQUAL dalam penelitian ini berfungsi sebagai kerangka multidimensional dalam membentuk dan mengevaluasi konstruk kualitas pelayanan, sedangkan pengujian hubungan dengan kepuasan pasien dilakukan pada tingkat konstruk secara keseluruhan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan. Desain *cross-sectional* dipilih karena pengumpulan data dilakukan pada satu periode tertentu untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan selama periode penelitian. Sampel penelitian berjumlah 94 responden (28 laki-laki dan 66 perempuan) yang ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu pasien atau anggota keluarga pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan bersedia menjadi responden saat penelitian berlangsung. Teknik ini dipilih karena karakteristik pelayanan IGD bersifat dinamis dengan kunjungan pasien yang terus berubah sehingga memungkinkan pengambilan data secara langsung terhadap responden yang tersedia pada waktu penelitian.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang terdiri atas 30 item pernyataan, yaitu 20 item untuk mengukur kualitas pelayanan dan 10 item untuk mengukur kepuasan pasien. Instrumen kualitas pelayanan disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, masing-masing terdiri atas empat item, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Instrumen kepuasan pasien terdiri atas empat aspek, yaitu kenyamanan sebanyak dua item, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit sebanyak tiga item, kompetensi teknis petugas sebanyak tiga item, dan biaya sebanyak dua item. Seluruh item diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, dengan skor 1 untuk sangat tidak puas sampai skor 5 untuk sangat puas. Indikator kualitas pelayanan mengacu pada dimensi SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman et al. (1988) dan disesuaikan dengan konteks pelayanan IGD, sedangkan indikator kepuasan pasien mengacu pada aspek pengukuran kepuasan pasien yang digunakan dalam instrumen penelitian.

Tabel 1. Operasionalisasi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi/Aspek	Jumlah Item	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Reliability (Kehandalan)	4	Likert 1–5
	Responsiveness (Daya Tanggap)	4	Likert 1–5
	Assurance (Jaminan)	4	Likert 1–5
	Empathy (Empati)	4	Likert 1–5
	Tangibles (Bukti Fisik)	4	Likert 1–5
Total		20	
Kepuasan Pasien (Y)	Kenyamanan	2	Likert 1–5
	Hubungan pasien dengan petugas	3	Likert 1–5
	Kompetensi teknis petugas	3	Likert 1–5
	Biaya	2	Likert 1–5
Total		10	

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi item-total dengan tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan hasil pengujian terhadap 94 responden, seluruh 20 item kualitas pelayanan memiliki *corrected item-total correlation* sebesar 0,543–0,918, sedangkan 10 item kepuasan pasien memiliki nilai sebesar 0,645–0,799. Seluruh nilai tersebut berada di atas nilai *r* tabel untuk 94 responden pada taraf signifikansi 5%, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,974 untuk instrumen kualitas pelayanan dan 0,930 untuk instrumen kepuasan pasien. Kedua nilai tersebut menunjukkan konsistensi internal instrumen yang sangat baik dan memenuhi kriteria reliabilitas. Selanjutnya, analisis data dilakukan secara bertahap meliputi analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden serta distribusi masing-masing variabel penelitian, sedangkan analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Chi-Square untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Seluruh pengujian statistik dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% dengan batas signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil analisis selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan kerangka SERVQUAL untuk menjelaskan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan Gawat Darurat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran mengenai profil pasien yang menjadi sampel penelitian. Informasi ini penting karena karakteristik demografis, seperti jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan, dapat memengaruhi persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pada penelitian ini, karakteristik responden meliputi jenis kelamin, kelompok usia, dan tingkat pendidikan sebagaimana disajikan pada Tabel 2. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 66 orang (70,2%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 28 orang (29,8%). Berdasarkan kelompok usia, sebagian besar responden berada pada rentang 26–35 tahun sebanyak 56 orang (59,6%), diikuti kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 24 orang (25,6%). Sementara itu, kelompok usia 18–25 tahun dan di atas 45 tahun masing-masing berjumlah 7 orang (7,4%). Dilihat dari tingkat pendidikan, responden didominasi oleh lulusan SMA sebanyak 37 orang (39,4%), diikuti lulusan S1 sebanyak 36 orang (38,3%), D3 sebanyak 17 orang (18,1%), dan S2 sebanyak 4 orang (4,3%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh kelompok usia produktif dengan latar belakang pendidikan menengah hingga perguruan tinggi. Karakteristik tersebut memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden memiliki kemampuan yang memadai untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama memperoleh layanan di Instalasi Gawat Darurat.

Tabel 2. Karakteristik Responden (n = 94)

Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	28	29,8
Perempuan	66	70,2
Usia		
18–25 tahun	7	7,4
26–35 tahun	56	59,6
36–45 tahun	24	25,6
>45 tahun	7	7,4
Pendidikan		
SMA	37	39,4
D3	17	18,1
S1	36	38,3
S2	4	4,3

Sumber: data primer penelitian diolah oleh peneliti, 2025.

3.2. Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Berdasarkan Perspektif SERVQUAL

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Siti Fatimah Az-Zahra secara keseluruhan dinilai baik oleh 76 responden (80,9%), sedangkan 18 responden (19,1%) memberikan penilaian kurang baik. Jika ditinjau berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, dimensi *tangibles* memperoleh penilaian baik tertinggi, yaitu 80 responden (85,1%). Selanjutnya, dimensi *responsiveness* dan *assurance*

masing-masing memperoleh penilaian baik dari 76 responden (80,9%). Sementara itu, dimensi *reliability* dan *empathy* memperoleh penilaian baik dari 75 responden (79,8%) dan menjadi dua dimensi dengan persentase penilaian baik terendah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun seluruh dimensi secara umum berada pada kategori baik, terdapat perbedaan relatif dalam persepsi pasien terhadap setiap aspek kualitas pelayanan. Dalam perspektif SERVQUAL, kualitas pelayanan merupakan hasil evaluasi pasien terhadap kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang benar-benar diterima (Parasuraman et al., 1988). Oleh karena itu, persepsi kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi teknis tenaga kesehatan, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan.

Perbedaan penilaian antar dimensi memberikan informasi yang lebih spesifik mengenai aspek pelayanan yang menjadi kekuatan maupun aspek yang masih memerlukan perhatian. Dimensi *tangibles* memperoleh persentase penilaian baik tertinggi (85,1%). Temuan ini menunjukkan bahwa aspek yang bersifat fisik, seperti kebersihan, pemeliharaan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, dan lokasi pelayanan, relatif telah memberikan pengalaman positif kepada pasien. Kondisi tersebut sejalan dengan karakteristik pelayanan IGD, karena lingkungan fisik yang bersih, terawat, dan nyaman dapat membantu membentuk persepsi profesional terhadap pelayanan rumah sakit. Sebaliknya, *reliability* dan *empathy* memperoleh persentase penilaian baik terendah, masing-masing sebesar 79,8%. Pada dimensi *reliability*, temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian pasien yang belum sepenuhnya menilai pelayanan sebagai konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur. Sementara pada dimensi *empathy*, sebagian pasien masih dapat merasakan bahwa perhatian personal, keramahan, dan kepedulian petugas belum sepenuhnya konsisten. Dalam konteks IGD, kedua aspek tersebut penting karena pasien dan keluarga berada dalam situasi yang membutuhkan kepastian pelayanan sekaligus dukungan interpersonal. Dengan demikian, hasil per dimensi menunjukkan bahwa peningkatan mutu tidak hanya perlu diarahkan pada fasilitas fisik, tetapi juga pada konsistensi pelayanan dan kualitas interaksi antara petugas dengan pasien maupun keluarga.

Tabel 3. Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	Baik n (%)	Kurang Baik n (%)
Tangibles	80 (85,1%)	14 (14,9%)
Responsiveness	76 (80,9%)	18 (19,1%)
Assurance	76 (80,9%)	18 (19,1%)
Reliability	75 (79,8%)	19 (20,2%)
Empathy	75 (79,8%)	19 (20,2%)

Sumber: data primer penelitian diolah oleh peneliti, 2025.

Karakteristik pelayanan di Instalasi Gawat Darurat menyebabkan kualitas pelayanan memiliki makna yang lebih luas dibandingkan pelayanan pada unit rawat jalan maupun rawat inap. Pada situasi gawat darurat, pasien dan keluarga umumnya berada dalam kondisi emosional yang tinggi sehingga membutuhkan pelayanan yang tidak hanya cepat secara klinis, tetapi juga mampu memberikan rasa tenang melalui komunikasi yang jelas dan sikap empati dari tenaga kesehatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan di IGD merupakan perpaduan antara kompetensi medis dan kualitas interaksi interpersonal yang secara bersama-sama membentuk pengalaman pelayanan pasien. Temuan penelitian ini

sejalan dengan penelitian Fatima et al. (2018) yang menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh kombinasi antara kompetensi pelayanan, komunikasi yang efektif, dan perhatian tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Atinga et al. (2019) yang menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada setiap dimensi SERVQUAL berkontribusi terhadap meningkatnya persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan konsep multidimensional yang tidak hanya diukur melalui aspek teknis pelayanan, tetapi juga melalui pengalaman pasien selama memperoleh layanan kesehatan.

Meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan. Perubahan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berlangsung sangat dinamis, sehingga rumah sakit perlu terus melakukan evaluasi terhadap setiap dimensi SERVQUAL. Upaya tersebut penting agar kualitas pelayanan tetap mampu memenuhi kebutuhan pasien sekaligus meningkatkan daya saing rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Siti Fatimah Az-Zahra telah dipersepsikan baik oleh sebagian besar responden. Persepsi tersebut terbentuk melalui implementasi lima dimensi SERVQUAL yang saling melengkapi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada layanan gawat darurat tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan tindakan medis, tetapi juga oleh kemampuan rumah sakit memberikan pengalaman pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

3.3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $p < 0,001$, lebih kecil daripada tingkat signifikansi yang ditetapkan ($\alpha = 0,05$), sehingga hipotesis penelitian diterima. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan tindakan medis yang diberikan, tetapi juga oleh keseluruhan pengalaman pelayanan yang diterima selama berada di Instalasi Gawat Darurat. Pasien menilai kualitas pelayanan melalui berbagai aspek, mulai dari kecepatan memperoleh pelayanan, ketepatan tindakan tenaga kesehatan, kejelasan informasi yang diberikan, sikap petugas dalam melayani pasien, hingga kenyamanan lingkungan pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pelayanan yang diterima, bukan semata-mata terhadap hasil pengobatan. Dalam perspektif SERVQUAL, kepuasan pasien terbentuk ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien (Parasuraman et al., 1988). Pada layanan gawat darurat, harapan tersebut umumnya berkaitan dengan kecepatan penanganan, profesionalisme tenaga kesehatan, rasa aman selama memperoleh pelayanan, serta kemampuan petugas

memberikan perhatian terhadap kondisi pasien dan keluarganya. Ketika kelima dimensi SERVQUAL mampu dipenuhi secara konsisten, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan akan meningkat dan pada akhirnya menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien bersifat multidimensional. Dimensi *reliability* berkontribusi melalui ketepatan pelayanan sesuai prosedur medis, sedangkan *responsiveness* berperan dalam memberikan pelayanan secara cepat sesuai karakteristik gawat darurat. Selanjutnya, *assurance* meningkatkan rasa percaya pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan, *empathy* membangun hubungan interpersonal yang lebih baik antara petugas dan pasien, sementara *tangibles* memberikan dukungan terhadap kenyamanan serta persepsi profesionalisme pelayanan. Dengan demikian, kepuasan pasien tidak dibentuk oleh satu dimensi pelayanan saja, tetapi merupakan hasil interaksi seluruh komponen kualitas pelayanan yang diterima selama proses pelayanan berlangsung.

Karakteristik pelayanan di Instalasi Gawat Darurat memperkuat pentingnya hubungan tersebut. Berbeda dengan pelayanan kesehatan yang bersifat elektif, pasien IGD datang dalam kondisi yang membutuhkan penanganan segera sehingga memiliki tingkat kecemasan yang relatif tinggi. Dalam situasi tersebut, kualitas komunikasi tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien menjadi faktor yang secara langsung memengaruhi persepsi kepuasan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan di IGD tidak cukup dilakukan melalui penyediaan fasilitas medis yang memadai, tetapi juga melalui penguatan kompetensi komunikasi, koordinasi pelayanan, dan orientasi pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fatima et al. (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien karena pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan kepercayaan serta pengalaman positif selama memperoleh layanan kesehatan. Temuan ini juga mendukung penelitian Atinga et al. (2019) yang menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada setiap dimensi SERVQUAL berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien dan persepsi positif terhadap rumah sakit. Kesamaan hasil tersebut memperlihatkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien bersifat konsisten pada berbagai konteks pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa kepuasan pasien merupakan konsep yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor di luar kualitas pelayanan. Karakteristik individu pasien, kondisi kesehatan, waktu tunggu, sistem administrasi, maupun fasilitas pendukung rumah sakit dapat memengaruhi persepsi kepuasan yang terbentuk. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu diintegrasikan dengan pengelolaan sistem pelayanan rumah sakit secara menyeluruh agar mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada pasien.

Hasil penelitian menegaskan bahwa kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* akan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa mutu pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan klinis, tetapi juga dari kemampuan rumah sakit menghadirkan pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

3.4. Implikasi Peningkatan Mutu Pelayanan IGD terhadap Kepuasan Pasien Berbasis SERVQUAL

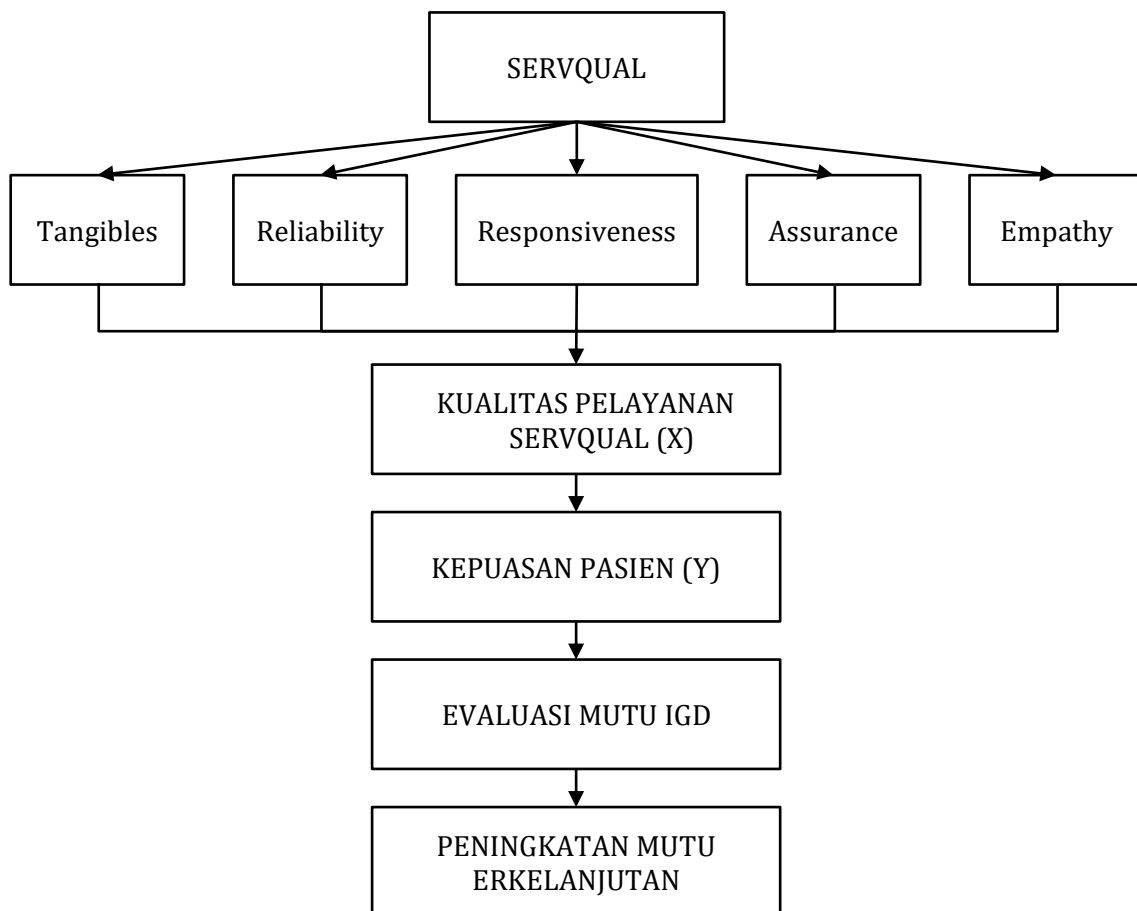
Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tidak terbentuk melalui satu aspek pelayanan tertentu, melainkan melalui implementasi lima dimensi SERVQUAL yang saling melengkapi selama proses pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari pengalaman pelayanan yang bersifat menyeluruh (*holistic service experience*), di mana pasien mengevaluasi pelayanan berdasarkan interaksi antara kualitas fasilitas, kompetensi tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, komunikasi, serta perhatian yang diberikan selama memperoleh layanan. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan di IGD tidak dapat dilakukan secara parsial, tetapi memerlukan pengelolaan seluruh dimensi kualitas pelayanan secara terpadu.

Analisis terhadap hasil penelitian memperlihatkan bahwa setiap dimensi SERVQUAL memiliki fungsi yang berbeda dalam membentuk kepuasan pasien. Dimensi *tangibles* memberikan kesan awal mengenai profesionalisme rumah sakit melalui kondisi fasilitas, kebersihan lingkungan, dan kelengkapan sarana pelayanan. Selanjutnya, *reliability* memastikan bahwa pelayanan diberikan secara konsisten sesuai standar operasional dan kebutuhan pasien. Pada kondisi gawat darurat, *responsiveness* menjadi dimensi yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kecepatan tenaga kesehatan dalam memberikan pertolongan. Sementara itu, *assurance* membangun rasa aman melalui kompetensi dan profesionalisme petugas, sedangkan *empathy* memperkuat hubungan interpersonal melalui perhatian dan komunikasi yang berorientasi pada kebutuhan pasien maupun keluarganya. Kelima dimensi tersebut membentuk suatu sistem pelayanan yang saling mendukung dalam menghasilkan pengalaman pelayanan yang positif.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan IGD tidak cukup dilakukan melalui perbaikan fasilitas fisik atau peningkatan kompetensi klinis tenaga kesehatan semata. Rumah sakit juga perlu memperkuat kualitas komunikasi, koordinasi pelayanan, serta pendekatan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*). Dalam konteks pelayanan gawat darurat, kecepatan tindakan medis memang menjadi prioritas utama, namun pengalaman pasien juga dipengaruhi oleh bagaimana informasi disampaikan, bagaimana keluarga pasien dilibatkan dalam proses pelayanan, serta bagaimana tenaga kesehatan menunjukkan kepedulian selama proses penanganan berlangsung. Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dipahami sebagai kombinasi antara kualitas teknis (*technical quality*) dan kualitas fungsional (*functional quality*).

Hasil penelitian ini memperkuat pandangan Parasuraman et al. (1988) bahwa kualitas pelayanan merupakan konsep multidimensional yang tidak dapat diukur hanya melalui satu indikator. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Fatima et al. (2018) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien meningkat ketika pelayanan kesehatan mampu mengintegrasikan kompetensi profesional dengan komunikasi yang efektif dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, Atinga et al. (2019) menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi SERVQUAL tetap relevan sebagai kerangka evaluasi mutu pelayanan rumah sakit, khususnya pada unit pelayanan yang memiliki intensitas interaksi tinggi seperti Instalasi Gawat Darurat.

Penelitian ini juga mengusulkan Model Peningkatan Mutu Pelayanan IGD Berbasis SERVQUAL sebagai sintesis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Gambar 1). Model Peningkatan Mutu Pelayanan IGD Berbasis SERVQUAL pada Gambar 1 menggambarkan lima dimensi SERVQUAL sebagai komponen pembentuk kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kelima dimensi tersebut tidak diposisikan sebagai variabel independen yang diuji secara terpisah, tetapi sebagai komponen multidimensional dalam membentuk konstruk kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dinilai baik selanjutnya berhubungan dengan kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil analisis hubungan dalam penelitian ini. Hasil evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan diperbaiki secara berkelanjutan. Model tersebut menempatkan SERVQUAL tidak hanya sebagai kerangka pengukuran, tetapi juga sebagai dasar evaluasi untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan IGD secara sistematis.



Gambar 1. Model Peningkatan Mutu Pelayanan IGD Berbasis SERVQUAL

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SERVQUAL secara terpadu merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan gawat darurat. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan keberhasilan rumah sakit memenuhi standar pelayanan, tetapi juga menunjukkan kemampuan organisasi menghadirkan pengalaman pelayanan yang aman, nyaman, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Temuan ini memperkuat posisi SERVQUAL sebagai kerangka evaluasi mutu pelayanan yang tidak hanya relevan untuk mengukur kualitas layanan, tetapi juga sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik oleh pasien berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan selama menerima pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan tindakan medis, tetapi juga oleh kualitas interaksi pelayanan yang meliputi kondisi fasilitas, keandalan pelayanan, kecepatan respons tenaga kesehatan, jaminan profesionalisme, serta empati yang diberikan kepada pasien dan keluarga. Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa SERVQUAL merupakan kerangka yang relevan dalam mengevaluasi mutu pelayanan gawat darurat. Kelima dimensi SERVQUAL tidak bekerja secara terpisah, tetapi saling melengkapi dalam membentuk pengalaman pelayanan pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat perlu dilakukan secara komprehensif melalui penguatan seluruh dimensi kualitas pelayanan sehingga mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang profesional, responsif, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian dilakukan pada satu rumah sakit dengan desain *cross-sectional*, sehingga hasil penelitian menggambarkan persepsi pasien pada periode tertentu dan belum dapat menjelaskan perubahan persepsi dalam jangka panjang maupun digeneralisasikan pada seluruh rumah sakit. Kedua, penggunaan *accidental sampling* berpotensi menimbulkan bias seleksi karena pemilihan responden didasarkan pada ketersediaan dan kesediaan pasien atau keluarga pasien untuk berpartisipasi selama periode penelitian. Kondisi tersebut menyebabkan tidak seluruh anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden dan dapat memengaruhi representasi sampel. Karenanya, generalisasi hasil penelitian perlu dilakukan secara hati-hati, khususnya ketika diterapkan pada populasi pasien IGD dengan karakteristik yang berbeda. Ketiga, penelitian hanya menganalisis hubungan kualitas pelayanan secara keseluruhan dengan kepuasan pasien dan belum mempertimbangkan faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan, seperti waktu tunggu, karakteristik kondisi pasien, komunikasi dokter-pasien, maupun sistem administrasi rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal atau *mixed methods*, melibatkan beberapa rumah sakit dengan karakteristik yang berbeda, serta mempertimbangkan penggunaan teknik *probability sampling* apabila kondisi populasi dan desain penelitian memungkinkan. Pendekatan tersebut dapat meningkatkan representasi sampel dan memperkuat generalisasi hasil penelitian. Penelitian berikutnya juga dapat menganalisis masing-masing dimensi SERVQUAL secara inferensial serta memasukkan faktor lain yang berkaitan dengan pengalaman dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti, Sabilu, Y., & Sety, L. O. M. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas tahun 2024. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 807–825. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.284>

- Atinga, R. A., Abekah-Nkrumah, G., & Domfeh, K. A. (2019). Managing healthcare quality in Ghana: A necessity of patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(4), 684–695.
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195–1214.
- Gousario, Y., Niha, S. S., & Yasinto, Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di IGD RST Tk III Wirasakti Kupang. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1833–1839. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5340>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Standar pelayanan instalasi gawat darurat rumah sakit*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2), 1–14. <https://doi.org/10.51933/health.v9i2.1709>
- Lasa, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien baru di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 5(1), 6–17. <https://doi.org/10.37792/thenursing.v5i1.958>
- Lestari, F. I., Zaman, M. K., & Zulkarnaini. (2022). Mutu pelayanan keperawatan Rumah Sakit Puri Husada Tembilahan. *JOMIS (Journal of Midwifery Science)*, 6(2), 128–136. <https://doi.org/10.36341/jomis.v6i2.2326>
- Mahmud, A. (2020). Kepuasan pasien: Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954. <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pebrianti, T., Mustikawati, & Iqbal, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) pada RSUD Kayuagung. *Jurnal EKOBIS Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 92–102.
- Rustendi, T., Muslimin, & Hikmat, R. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS yang di rawat inap Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang tahun 2025. *Jurnal Sosial dan Sains*, 5(5), 1545–1552. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v5i5.32176>
- Saputra, F. (2025). Pengaruh faktor manajemen internal terhadap ketercapaian indikator mutu pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan pratama (Klinik X). *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 1–8. <https://doi.org/10.33221/jikm.v14i01.3713>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Wardana, R. W., Ananda, R., Lukman, M., & Dianawati, R. (2026). Kualitas layanan poliklinik dan kepuasan pasien: Pendekatan *Zone of Tolerance* dan *Importance–Performance Analysis*. *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri*, 16(1), 123–133. <https://doi.org/10.36040/industri.v16i1.16191>
- World Health Organization. (2021). *Global strategy on people-centred and integrated health services*. WHO.