

ABSTRAK

Fahdah Sahilah, 1218010058, 2025, “Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur”

Pelayanan kesehatan merupakan suatu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi secara maksimal, terlebih pada unit pelayanan yang bersifat darurat seperti Instalasi Gawat Darurat. Namun, dalam praktiknya masih banyak ditemukannya berbagai kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut belum berjalan secara optimal, seperti keterbatasan fasilitas fisik, ketidaktepatan diagnosa, dan kurangnya komunikasi antara petugas dengan pasien. Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi merupakan sebagai salah satu fasilitas kesehatan rujukan di wilayah Jakarta Timur yang menjadi lokasi penting untuk mengkaji kualitas pelayanannya, khususnya di unit IGD yang berhadapan langsung dengan kondisi pasien kritis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Selain itu, penelitian ini juga ingin mengungkapkan bagaimana persepsi pasien, keluarga pasien, dan tenaga kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan di IGD rumah sakit tersebut.

Teori yang digunakan dalam menganalisis temuan ini adalah teori kualitas pelayanan publik berbasis SERVQUAL dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, serta dikaitkan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Denhardt dan Denhardt (2021) yang menekankan pentingnya sikap caring dari tenaga medis terhadap pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima dimensi pelayanan, dua dimensi yakni daya tanggap dan jaminan dinilai sudah cukup optimal. Tenaga medis dan administrasi mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap sesuai standar waktu yang ditetapkan, serta menunjukkan sikap ramah dan tidak membedakan pasien berdasarkan jenis layanan (BPJS atau umum). Namun demikian, tiga dimensi lainnya yakni bukti fisik, keandalan, dan empati dinilai masih belum optimal. Beberapa kendala seperti gedung IGD yang sudah lama, fasilitas kasur yang usang, ketidaktepatan diagnosa awal, dan komunikasi yang kurang menyeluruh menjadi penyebab utama penurunan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Instalasi Gawat Darurat, Rumah Sakit Islam

ABSTRACT

Fahdah Sahilah, 1218010058, 2025, “Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur”

Health services are a basic need of society that must be met optimally, especially in emergency service units such as the Emergency Room (IGD). However, in practice, there are still many obstacles that cause these services to not run optimally, such as limited physical facilities, inaccurate diagnosis, and lack of communication between officers and patients. Pondok Kopi Jakarta Islamic Hospital is one of the referral health facilities in East Jakarta which is an important location to assess the quality of its services, especially in the IGD unit which deals directly with critical patient conditions.

This study aims to determine and analyze the quality of service at the Emergency Room of the Jakarta Islamic Hospital Pondok Kopi based on five dimensions of service quality according to SERVQUAL, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In addition, this study also wants to reveal how patients, patients' families, and health workers perceive the services provided in the hospital's Emergency Room.

The theory used in analyzing these findings is the SERVQUAL-based public service quality theory from Zeithaml, Parasuraman, and Berry, and is associated with the principles of public service according to Denhardt and Denhardt (2021) which emphasizes the importance of a caring attitude from medical personnel towards patients. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews and direct observation in the field.

The results of the study showed that of the five dimensions of service, two dimensions, namely responsiveness and assurance, were considered quite optimal. Medical and administrative personnel were able to provide fast and responsive services according to the established time standards, and showed a friendly attitude and did not differentiate patients based on the type of service (BPJS or general). However, the other three dimensions, namely physical evidence, reliability, and empathy, were considered still not optimal. Several obstacles such as the old IGD building, outdated bed facilities, inaccuracy of initial diagnosis, and less than comprehensive communication were the main causes of decreased patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Emergency Installation, Islamic Hospital