

ABSTRAK

Di Indonesia masih terdapat rumah sakit yang mayoritas pasien mengatakan merasa tidak puas terhadap pelayanan di IGD dan memberikan kritik kepada tenaga kesehatan untuk lebih cepat dan sigap dalam melayani pasien. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan mengembangkan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien Atas Pelayanan IGD di RSUD Ibnu Sina Gresik yang dilakukan pada bulan Mei 2024. Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke IGD RSUD Ibnu Sina Gresik. Selama rentang waktu bulan Januari hingga Maret 2024 data pasien di IGD yaitu sejumlah 6.812 pasien dengan rata-rata dalam satu hari terdapat 75 pasien. Teknik sampling yang digunakan untuk mengambil sampel pada responden adalah *Consecutive Sampling* sebanyak 64 pasien. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner *Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale (BEPSS)*. Dari penelitian diketahui bahwa hampir seluruh pasien merasa puas 58 yaitu (90,6%), sebagian kecil merasa cukup puas 5 yaitu (7,8%), dan sebagian kecil merasa tidak puas 1 yaitu (1,6 %). Meskipun hampir seluruh responden merasa puas, diharapkan Rumah Sakit dapat mempertahankan kualitas pelayanannya.

Kata Kunci: Instalasi Gawat Darurat (IGD), Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan