

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIENT DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD NAIBONAT
KABUPATEN KUPANG**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Magister
Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira



Oleh:

DESEMIYETY NGATRIANY
NIM: 81122017

KONSENTRASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS

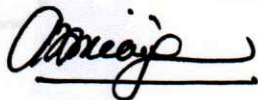
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD NAIBONAT
KABUPATEN KUPANG**

Oleh:

**Nama : DESEMIYETY NGATRIANY
NIM : 81122017**

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama



**(Dr. Henny A. Manafe, SE, MM)
NIDN: 08 040764 01**

Pembimbing Anggota



**(Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si)
NIDN: 08 181161 01**

Kupang, Desember 2025

Mengesahkan,

Ketua Program Studi



**(P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA)
NIDN: 08 260476 03**

LEMBAR PERSETUJUAN

TESIS

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD NAIBONAT KABUPATEN KUPANG

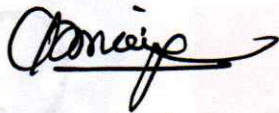
Oleh:

Nama : DESEMIYETY NGATRIANY
NIM : 81122017

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal, Desember 2025 dan dinyatakan LULUS

Dewan Penguji

Ketua



(Dr. Henny A. Manafe, SE, MM)
NIDN: 08 040764 01

Sekretaris



(Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si)
NIDN: 08 181161 01

Anggota :

1. Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si

:

2. P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA

:

3. Dr. Henny A. Manafe, SE, MM

:

Kupang, Desember 2025

Mengesahkan



(Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si)
NIDN: 08 190667 03



(P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA)
NIDN: 08 260476 03

SERTIFIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desemiyety Ngatriany
NIM : 81122017
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat
RSUD Naibonat tahun 2025.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang saya ajukan ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen, baik di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang maupun di perguruan tinggi lainnya. Tesis ini sepenuhnya menjadi milik saya, dan oleh karena itu, seluruh isinya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, Desember 2025

Penulis



Desemiyety Ngatriany

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hati yang gembira adalah obat yang manjur, tetapi semangat yang patah
mengeringkan tulang”

-Amsal 17:22-

Hasil penelitian tesis ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Tuhan Yesus Kristus Sang Juruselamat.
- ❖ Suami terkasih David O. Ratu dan kedua anak terkasih Lodewyk Ratu dan Johana Ratu, yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan tak pernah lelah menaikkan doa untuk kehidupan saya.
- ❖ Semua teman kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kupang, yang selalu memberikan motivasi, semangat dan mendukung selama proses penyelesaian tugas ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas tuntunan dan penyertaan-Nya, sehingga penyusunan tesis dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD NAIBONAT”** ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Tesis ini berisikan tentang kepuasan pasien dengan mengkaji faktor apa saja yang mempengaruhinya di Instalasi Gawat Darurat RSUD Naibonat Kabupaten Kupang. Faktor yang dimaksud adalah kualitas pelayanan, Lingkungan Fisik, waktu tanggap dan Prosedur Pelayanan. Diharapkan hasil dari tesis ini dapat membantu Dinas Kesehatan Kabupaten Kupang terutama RSUD Naibonat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat.

Penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat Dr. Henny A. Manafe, SE.,MM, dan Dr. Simon Sia Niha, SE.,M.Si selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan secara intensif dalam proses penyusunan tesis ini secara keseluruhan.

Penghargaan yang tinggi juga disampaikan kepada yang terhormat Dr. M.E. Perseveranda, SE.,M.Si dan P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA selaku tim penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan yang konstruktif dalam proses penyelesaian tesis ini secara keseluruhan.

Terwujudnya tesis ini adalah berkat dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu rasa terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada yang terhormat:

1. P. Dr. Stefanus Lio, SVD., S.Fil., M.A, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah berkenan mengizinkan untuk menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira.
2. Dr. M.E. Perseveranda, SE.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira, yang telah berkenan mengizinkan untuk menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira.
3. P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah berkenan mengizinkan untuk menimba ilmu di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira.
4. Yosef Lede, SH, selaku Bupati Kupang beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi serta dukungan moril maupun materil selama penulis menempuh pendidikan.
5. Bapak dr. Erol P.A. Nenobais, selaku Direktur RSUD Naibonat Kabupaten Kupang, yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.

6. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira yang telah memberikan ilmu selama proses pendidikan.
7. Bapak dan Ibu staf Akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira yang telah banyak membantu dalam pengurusan administrasi perkuliahan.
8. Suami dan anak-anak tersayang, yang tanpa henti-hentinya dengan sabar mendoakan, memberikan semangat dan dukungan penuh selama masa studi.
9. Teman-teman angkatan 2022 Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira terkhusus Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit angkatan tahun 2022 atas kebersamaannya dan dukungannya selama mengikuti perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun selama proses pendidikan.

Kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari para pembaca sangat diharapkan untuk perbaikan hasil penelitian tesis ini, sehingga bisa diperoleh hasil yang berkualitas. Akhir kata semoga tesis ini bermanfaat untuk semua pihak.

Kupang, Desember 2025

Penulis

Desemiyety Ngatriany

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Naibonat”, ditulis oleh Desemiyety Ngatriany dibawah bimbingan Ibu Dr. Henny A. Manafe, SE, MM dan Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE.,M.Si.

Mutu pelayanan kesehatan rumah sakit sebagai pemberi pelayanan medis dan keperawatan kepada pasien harus berkualitas untuk memenuhi kepuasan pasien. IGD merupakan instalasi pertama yang mendukung kepuasan pasien dan keluarga. Kecepatan dan ketepatan pelayanan pertama gawat darurat merupakan ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarga. IGD diharuskan memiliki *service quality* yaitu meliputi penampilan fisik, kelengkapan sarana, kebersihan, kemampuan tenaga yang terlatih/terampil, tenaga yang siap, cepat, tepat serta selalu sedia setiap saat. Tidak puasnya pasien di IGD diartikan sama dengan keluhan terhadap rumah sakit.

Tujuan penelitian ini adalah: 1). mengetahui gambaran persepsi responden tentang kepuasan pasien, kualitas pelayanan, lingkungan fisik, waktu tanggap dan prosedur pelayanan, 2). menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, 3). menganalisis pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien, 4). menganalisis pengaruh waktu tanggap terhadap kepuasan pasien, 5). menganalisis pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan pasien, 6). menganalisis pengaruh simultan kualitas pelayanan, lingkungan fisik, waktu tanggap dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Naibonat.

Desain penelitian ini adalah *Cross Sectional* dan menggunakan data primer. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan perawatan di IGD RSUD Naibonat periode waktu Juni 2025 sampai dengan bulan Juli 2025, dengan kunjungan rata-rata setiap bulan adalah 633. Sampel penelitaian dengan perhitungan Slovin dan kriteria inklusi eksklusi 93 responden. Pengumpulan data menggunakan instrument kuesioner dengan analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata untuk variabel bebas adalah 4,25 tergolong kategori "sangat baik". Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan, lingkungan fisik berpengaruh signifikan, waktu tanggap berpengaruh tidak signifikan dan prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Kualitas pelayanan, lingkungan fisik, waktu tanggap dan prosedur pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 59,8%. Perlu peningkatan kualitas, ketersediaan sarana dan fasilitas, jumlah dan kompetensi tenaga serta komitmen dan evaluasi tim mutu secara rutin dan berkala.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik, Waktu Tanggap, Prosedur Pelayanan

ABSTRACT

This study, entitled “Analysis of Factors Influencing Patient Satisfaction in the Emergency Department of Naibonat Regional Hospital,” was written by Desemiyety Ngatriany under the guidance of Dr. Henny A. Manafe, SE, MM, and Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si.

The quality of hospital healthcare services, as providers of medical and nursing care to patients, must be high to meet patient satisfaction. The Emergency Department (ED) is the primary facility supporting patient and family satisfaction. The speed and accuracy of first-line emergency services are the cornerstone of patient and family service. The ED is required to maintain service quality, encompassing physical appearance, completeness of facilities, cleanliness, the ability of trained/skilled personnel, and staff who are ready, fast, accurate, and always available. Patient dissatisfaction in the ED is interpreted as a complaint against the hospital.

The objectives of this study were: 1) to describe respondents' perceptions of patient satisfaction, service quality, physical environment, response time, and service procedures; 2) to analyze the influence of service quality on patient satisfaction; and 3) to assess the impact of service quality on patient satisfaction. (4) analyzing the influence of the physical environment on patient satisfaction, (5) analyzing the influence of service procedures on patient satisfaction, and (6) analyzing the simultaneous influence of service quality, physical environment, response time, and service procedures on patient satisfaction in the Emergency Department of Naibonat Regional Hospital.

This study used a cross-sectional design and used primary data. The population was all patients treated in the Emergency Department of Naibonat Regional Hospital from June 2025 to July 2025, with an average of 633 monthly visits. The sample comprised 93 respondents, using the Slovin formula and inclusion-exclusion criteria. Data collection used a questionnaire instrument with descriptive and inferential statistical analysis.

The results showed that the average score for the independent variable was 4.25, classified as "very good." Service quality had no significant effect; the physical environment had a significant effect; response time had an insignificant effect; and service procedures had a significant effect on patient satisfaction. Service quality, physical environment, response time, and service procedures simultaneously account for 59.8% of patient satisfaction. Improvements in quality, availability of facilities, the number and competence of staff, and the commitment and regular evaluation of the quality team are needed.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Physical Environment, Response Time, Service Procedures

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
SERTIFIKASI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xvii
BAB 1PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat bagi peneliti.....	15
1.4.2 Manfaat bagi perguruan tinggi	15
1.4.3 Manfaat bagi RSUD Naibonat	15
1.4.4 Manfaat bagi pemerintah dan instansi terkait	15
BAB 2_TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Konsep Rumah Sakit.....	16
2.1.2 Pelayanan Gawat Darurat.....	17
2.1.3 Mutu Pelayanan.....	20
2.1.4 Konsep Kepuasan Pasien	27
2.1.5 Penelitian Sebelumnya	33

2.2	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	37
2.2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	37
2.2.2	Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.3.1	Populasi	39
3.3.2	Sampel.....	39
3.4	Identifikasi Variabel	41
3.5	Definisi Operasional Variabel	41
3.6	Jenis Data	42
3.6.1	Jenis Data Menurut Sifat.....	42
3.6.2	Jenis Data Menurut Sumber	43
3.6.3	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	43
3.7	Uji Instrumen.....	45
3.7.1	Uji Validitas	45
3.7.2	Uji Reliabilitas	46
3.8	Teknik Analisis Data	47
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif	47
3.8.2	Analisis Statistik Inferensial	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Hasil.....	55
4.2	Pembahasan	84
4.3	Keterbatasan Penelitian	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA		103

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Sarana Prasarana di RSUD Naibonat Kabupaten Kupang Tahun 2024	4
Tabel 2.1	Dimensi Mutu	26
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel	41
Tabel 4.1	Karakteristik jenis kelamin dan usia responden yang berkunjung ke IGD RSUD Naibonat	56
Tabel 4.2	Karakteristik Riwayat Pendidikan dan Waktu Kunjungan Responden ke IGD RSUD Naibonat	57
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan Y	59
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.4	Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	63
Tabel 4.5	Hasil Deskriptif Variabel Lingkungan Fisik (X_2)	64
Tabel 4.6	Hasil Deskriptif Variabel Waktu Tanggap (X_3)	65
Tabel 4.7	Hasil Deskriptif Variabel Prosedur Pelayanan (X_4)	66
Tabel 4.8	Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y)	67
Tabel 4.9	Skor Rata-Rata Frekuensi Deskriptif Variabel Bebas X_1 , X_2 , X_3 , Dan X_4	68
Tabel 4.10	Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas	72
Tabel 4.12	Uji Heteroskedastisitas	73
Tabel 4.13	Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y)	74
Tabel 4.14	Uji Linearitas Variabel Lingkungan Fisik (X_2) Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y)	74
Tabel 4.15	Uji Linearitas Variabel Waktu Tanggap (X_3) Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y)	75
Tabel 4.16	Uji Linearitas Variabel Prosedur Pelayanan (X_1) Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y)	76

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 4.17	Uji Parsial (Uji t)	77
Tabel 4.18	Uji Simultan (Uji F)	79
Tabel 4.19	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Grafik Trend Kunjungan IGD RSUD Naibonat Tahun 2021 s/d 2023	6
Gambar 1.2	Grafik Jenis Pelayanan IGD RSUD Naibonat Tahun 2023	7
Gambar 2.3	Kerangka Pikir	37
Gambar 4.1	Peta RSUD Naibonat Kabupaten Kupang Berdasarkan Google Earth	56
Gambar 4.2	Grafik Normal Probability Plot	71

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1.	Kuesioner penelitian	105
2.	Surat Keterangan Penelitian	114
3.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	115
4.	Dokumentasi Penelitian	116
5.	Out Put analisis SPSS	117

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

$\geq$ = Lebih dari sama dengan

$>$ = Lebih dari

$<$ = Kurang dari

% = Persen

α = Alfa

β = Beta

Daftar Singkatan

CAEP: *Canadian Association of Emergency Physicians*

Kemenkes : Kementerian Kesehatan

LOS : *Length of Stay*

IGD: Instalasi Gawat Darurat

RS: Rumah Sakit

SPM: Standar Pelayanan Minimal

UUD : Undang Undang Dasar

WHO : *World Health Organization*