

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH  
SAKIT DI BREBES**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Mata Kuliah Skripsi



Oleh:

NADIA RIZKI AULIA

NIM 22020120120015

**DEPARTEMEN ILMU KEPERAWATAN**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:  
**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT DI BREBES**


Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nadia Rizki Aulia

NIM : 22020120120015

Telah disetujui sebagai **usulan** penelitian dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
untuk *direview*

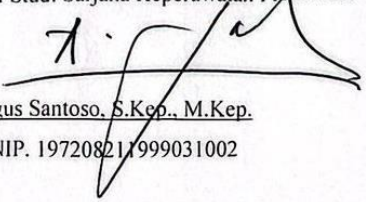
Pembimbing,

  
Ns. Nana Rochana, S.Kep., M.Sc

NIP. 19830412 201404 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan FK/UNDIP

  
Agus Santoso, S.Kep., M.Kep.

NIP. 197208211999031002

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:  
**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT DI BREBES**

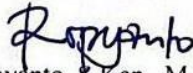
Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nadia Rizki Aulia

NIM : 22020120120015

Telah diuji pada 30 April 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk  
mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan

Ketua Penguji,



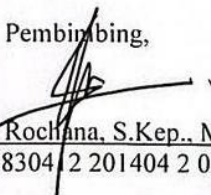
Chandra Bagus Ropyanto, S.Kep., M.Kep., Ns.Sp.KMB  
NIP. 197905212007101001

Anggota Penguji,



Ns. Nur Hafizhah Widyanangtyas, S.Kep., M.Kep.  
NIP. 199304202019032024


Pembimbing,



Ns. Nana Rochana, S.Kep., M.Sc  
NIP. 198304122014042001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Keperawatan FK Undip



Dr. Anggorowati, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat  
NIP. 197708302001122001

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Nadia Rizki Aulia  
NIM : 22020120120015  
Fakultas/Departemen : Kedokteran/Ilmu Keperawatan  
Jenis : Skripsi  
Judul : **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit di Brebes**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak bebas royalti kepada Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya, serta menampilkan dalam bentuk *soft copy* untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP, tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 17 April 2024

Yang Menyatakan,

Nadia Rizki Aulia

NIM. 22020120120015

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Nama : Nadia Rizki Aulia

No. Telp 085700431232

Email : [nadiarizkiaulia123@gmail.com](mailto:nadiarizkiaulia123@gmail.com)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit di Brebes”** bebas dari plagiarisme dengan *similarity index* 23% dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila di kemudian hari ditemukan sebagian atau seluruh bagian dari penelitian dan karya ilmiah dari hasil-hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Semarang, 17 April 2024

Yang Menyatakan,

Nadia Rizki Aulia

NIM. 22020120120015

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Di Brebes”** dapat berjalan dengan baik. Penulisan skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Departemen Ilmu Keperawatan Universitas Diponegoro.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di rumah sakit merupakan salah satu indikator penting yang dapat digunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan akan berdampak positif pada reputasi rumah sakit, seperti peningkatan popularitas dan kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang rendah dapat dampak negatif seperti penurunan jumlah pasien dan penurunan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit di Brebes.

Isi skripsi ini berdasarkan pada kenyataan yang ada dan berisi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit di Brebes. Semoga skripsi yang disusun peneliti ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan memberikan sumbangan positif serta memberi inspirasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tentu tidak luput dari batasan, kekurangan, dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan masukan dari para pembaca sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Semarang, 17 April 2024

Yang Menyatakan,

Nadia Rizki Aulia

NIM. 22020120120015

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari arahan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Ibu Dr. Anggorowati, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat, selaku Ketua Departemen Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro;
2. Bapak Agus Santoso, S.Kp., M.Kep. selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro;
3. Ibu Ns. Nana Rochana, S.Kep., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah sabar, banyak memberi waktu, membimbing, mengarahkan, dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
4. Bapak Chandra Bagus Ropyanto, S.Kep., M.Kep., Ns.Sp.KMB\_s selaku dosen penguji I yang telah memberikan banyak masukan, saran, serta memberikan ilmu yang bermanfaat guna perbaikan skripsi penelitian ini;
5. Ibu Ns. Nur Hafizhah Widyaningtyas, S.Kep., M.Kep. selaku dosen penguji II yang telah memberikan banyak masukan, saran, serta memberikan ilmu yang bermanfaat guna perbaikan skripsi penelitian ini;
6. Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brebes yang telah bersedia menjadi responden;
7. Bidang Perencanaan dan Bidang Diklat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brebes yang telah membantu proses pengambilan data untuk skripsi ini;

8. Teristimewa kepada keluarga tercinta, Bapak Nurkholis dan Ibu Ratinah yang telah membesarkan, menyekolahkan, memberi motivasi, dukungan materi, kasih sayang, dan doa yang selalu dipanjatkan, serta kakak saya Ganut Muharromi, S.Ak. dan Ajeng Nur Annisa, S.Hum. yang selalu memberi dukungan, semangat, doa, dan kasih sayang, serta membantu memberi arahan dalam proses penyusunan skripsi penelitian ini;
9. Hanan Maulana selaku salah satu orang yang telah sabar mendengarkan segala keluhan dan kekhawatiran. Terima kasih telah menjadi salah satu pendorong utama dibalik langkah-langkah ini dan selalu meyakinkan penulis bahwa segala hal akan baik-baik saja;
10. Sahabat-sahabat yang telah memberikan motivasi dan bantuan kepada penulis selama penyusunan skripsi penelitian ini hingga selesai;
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini;
12. Kepada diriku yang tak pernah berhenti berjuang, terima kasih karena tak henti-hentinya bergerak maju, terima kasih untuk semua malam larut yang kamu habiskan untuk belajar, meriset, dan menulis. Terima kasih atas keberanian dalam menghadapi tantangan untuk meraih pencapaian-pencapaian kecil di hidup ini.

Semarang, 17 April 2024

Penulis,

Nadia Rizki Aulia



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan Umum .....	9
1.3.2 Tujuan Khusus .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Konsep Kepuasan Pasien .....	13
2.1.1 Definisi Kepuasan .....	13
2.1.2 Definisi Kepuasan Pasien .....	14
2.1.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien .....	14
2.1.4 Dimensi Kepuasan Pasien.....	18
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Pasien .....	26

2.2	Konsep Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	28
2.2.1	Definisi Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	28
2.2.2	Prinsip Umum Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	29
2.2.3	Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	31
2.2.4	Klasifikasi Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	33
2.3	Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	35
2.4	Kerangka Teori Penelitian.....	41
2.5	Kerangka Konsep Penelitian.....	42
	<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
3.1	Jenis dan Rancangan Penelitian.....	43
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
3.2.1	Populasi Penelitian.....	43
3.2.2	Sampel Penelitian.....	44
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
3.3.1	Tempat Penelitian.....	47
3.3.2	Waktu Penelitian.....	47
3.4	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran.....	48
3.4.1	Variabel Penelitian.....	48
3.4.2	Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	49
3.5	Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	56
3.5.1	Instrumen Penelitian.....	56
3.5.2	Uji Instrumen.....	58
3.5.2	Cara Pengumpulan Data.....	63
3.6	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	67
3.6.1	Teknik Pengolahan Data.....	67
3.6.2	Analisis Data.....	71
3.7	Etika Penelitian.....	73
	<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>78</b>
4.1	Penyajian Hasil Penelitian.....	78
4.1.1	Karakteristik Responden IGD RSUD Brebes.....	78
4.1.2	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Brebes Secara Keseluruhan Dimensi ( <i>Medication, Nursing Care,</i>	

<i>Doctor Care, Discharge</i> .....	79
4.1.3 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Brebes pada Dimensi <i>Medication, Nursing Care,</i> <i>Doctor Care, Discharge</i> .....	80
4.1.4 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Brebes pada Dimensi Arrival .....	84
4.1.5 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Brebes pada Dimensi Arrival .....	84
<b>BAB V PEMBAHASAN</b> .....	<b>86</b>
5.1 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brebes Secara Keseluruhan.....	86
5.2 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brebes Pada 7 Dimensi Kepuasan .....	88
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	105
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>106</b>
6.1 Kesimpulan.....	106
6.2 Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.	Definisi operasional dan skala pengukuran penelitian	49
2.	Kisi-kisi kuesioner	58
3.	<i>Coding</i> data penelitian	68
4.	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden IGD RSUD Brebes (n = 240)	78
5.	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) secara Keseluruhan Dimensi ( <i>Medication, Nursing Care, Doctor Care, dan Discharge</i> ) di IGD RSUD Brebes tahun 2024 (n = 240)	79
6.	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Dimensi <i>Medication, Nursing Care, Doctor Care, dan Discharge</i> di IGD RSUD Brebes tahun 2024 (n = 240)	80
7.	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Item Pertanyaan Dimensi <i>Medication, Nursing Care, Doctor Care, dan Discharge</i> (n = 240)	81
8.	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Dimensi <i>Arrival</i> di IGD RSUD Brebes tahun 2024 (n = 240)	84
9.	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Dimensi <i>Waiting Time</i> dan <i>Treatment Urgency</i> di IGD RSUD Brebes tahun 2024 (n = 240)	84

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Nomor</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.	Kerangka teori penelitian	41
2.	Kerangka konsep penelitian	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1.	Surat Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian	xix
2.	Permohonan Izin Penggunaan Kuesioner <i>Emergency Department Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems</i> (ED CAHPS)	xx
3.	Kuesioner Asli <i>Emergency Department Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems</i> (ED CAHPS)	xxi
4.	Surat Permohonan Alih Bahasa Kuesioner Dari Bahasa Inggris ke Bahasa Indonesia Dari Departemen Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran	xxii
5.	Sertifikat Alih Bahasa Kuesioner Dari Bahasa Inggris ke Bahasa Indonesia Dari Lembaga Alih Bahasa PT PeMad International Transearch	xxiii
6.	Surat Permohonan <i>Back Translate</i> Kuesioner Dari Bahasa Indonesia ke Bahasa Inggris Dari Departemen Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran	xxiv
7.	Sertifikat <i>Back Translate</i> Kuesioner Dari Bahasa Indonesia ke Bahasa Inggris Dari Lembaga Alih Bahasa Jasa Penerjemah Nusa	xxv
8.	Surat Permohonan Uji Validitas Dari Departemen Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran	xxvi
9.	Lembar Instrumen Penelitian Untuk Pengambilan Data Penelitian	xxvii
10.	Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i> Dari Departemen Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran	xxxv
11.	<i>Ethical Clearance</i>	xxxvi
12.	Surat Permohonan Izin Penelitian Dari Departemen Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran	xxxvii
13.	Surat Izin Penelitian Dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brebes	xxxviii
14.	Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas Data)	xxxix
15.	Hasil Analisis Uji Statistik Data Demografi	xl
16.	Hasil Analisis Uji Statistik Tingkat Kepuasan Pasien	xlii
17.	Lembar Konsultasi	xlix
18.	Lembar Catatan Hasil Konsultasi	li
19.	Hasil Cek Turnitin	lvi

## DAFTAR SINGKATAN

CMS	: <i>Centers for Medicare &amp; Medicaid Services</i>
ED CAHPS	: <i>Emergency Department Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems</i>
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
RATER	: <i>Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness</i>
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah

Departemen Ilmu Keperawatan  
Fakultas Kedokteran  
Universitas Diponegoro  
April, 2024

## ABSTRAK

Nadia Rizki Aulia

### **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit di Brebes**

**lvi + 117 halaman + 9 tabel + 2 gambar + 19 lampiran**

Kepuasan pasien merupakan tingkat kesenangan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pasien setelah membandingkan harapan dengan pengalamannya dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Salah satu aspek krusial yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit yaitu pelayanan Instalasi Gawat Darurat. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Gawat Darurat menjadi tolak ukur utama untuk memberikan gambaran sekaligus penilaian terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit di Brebes. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif survei. Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling* dengan besar sampel 240 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner *Emergency Department Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems* (ED-CAHPS) dan dianalisis dengan analisis univariat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah dari total responden (58,9%) menyatakan puas terhadap pelayanan IGD RSUD Brebes secara keseluruhan. Mayoritas responden menyatakan bahwa petugas dengan cepat menanyakan keperluan mereka saat pertama kali tiba di IGD (dimensi arrival), mereka diberi informasi tentang waktu tunggu (dimensi waiting time), dan mereka mendapatkan perawatan dalam waktu 30 menit (dimensi treatment urgency). Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi discharge dan medication, sementara dimensi doctor care dan nursing care mendapat penilaian kepuasan terendah. Berdasarkan hasil penelitian ini, RSUD Brebes diharapkan untuk terus meningkatkan pelayanan di IGD, terutama dalam hal respons dan mendengarkan keluhan pasien dari dokter dan perawat.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan, Instalasi Gawat Darurat

Daftar Pustaka : 112 (2000 - 2024)



Department of Nursing  
Faculty of Medicine  
Diponegoro University  
April, 2024

## **ABSTRACT**

*Nadia Rizki Aulia*

***Overview the level of patient satisfaction with the Emergency Department services at Hospital in Brebes***

***lvi + 117 page + 9 tables + 2 pictures + 19 attachments***

*Patient satisfaction is the degree of happiness or disappointment experienced by the patient after comparing his expectations with his experience in using health services. One of the crucial aspects that influences patient satisfaction in hospitals is the Emergency Department services. The level of patient satisfaction with the services provided by the Emergency Department is the main measure in providing an overview and evaluation of the quality of hospital services. This research aimed to describe the level of patient satisfaction with hospital Emergency Department services in Brebes. This research is quantitative research with a descriptive survey approach. The sampling technique used was convenience sampling with a sample size of 240 respondents. Data were collected through the Emergency Department Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (ED-CAHPS) questionnaire and analyzed using univariate analysis. The survey results showed that more than half of the total respondents (58.9%) expressed satisfaction with the emergency services at Brebes Regional Hospital as a whole. The majority of respondents stated that officers quickly asked about their needs when they first arrived at the Emergency Department (arrival dimension), they were informed about the waiting time estimation (waiting time dimension), and they were served within 30 minutes (treatment urgency dimension). The dimensions with the highest level of satisfaction were the dimensions of discharge and medication, while the dimensions of doctor care and nursing care is the lowest satisfaction ratings. Based on the results of this research, it is hoped that Brebes Regional Hospital can continue to improve their services in the Emergency Department, especially in terms of responding and listening to patient complaints from doctors and nurses.*

***Keywords : Patient Satisfaction, Service, Emergency Department***

***References : 112 (2000 - 2024)***