

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan organisasi atau instansi yang harus memiliki manajemen yang baik untuk bisa memberikan layanan terhadap klien. Salah satu bagian utama dari rumah sakit yaitu Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan bagian dari tuntutan klien, bila pelayanan sesuai harapan maka klien akan merasakan kepuasan atas pelayanan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil dengan keinginannya.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran kepuasan klien terhadap pelayanan di IGD RSUD Majalaya.

Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif, dengan sampel 97 responden yang datang ke IGD, dan pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisa yang digunakan adalah univariat.

Hasil penelitian kepuasan klien di IGD RSUD Majalaya secara keseluruhan sebagian besar klien (60,8 %) tidak puas, sedangkan berdasarkan dimensi diperoleh *Tangibles* tidak puas (54,6%), *Reliability* tidak puas (57,7%), *Responsiveness* tidak sesuai (55,7%), *Assurance* tidak sesuai (56,7%) dan *Empathy* tidak sesuai (53,6%). Kesimpulan sebagian besar klien (60,8%) di IGD RSUD Majalaya mengatakan tidak sesuai.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut perlu peningkatan pelayanan di IGD agar kepuasan terhadap pelayanan klien dapat terpenuhi.

Kata Kunci : Kepuasan pelayanan, Klien IGD

Daftar Pustaka: 21 Buku (2010-2014)
2 website (2010-2016)
2 Jurnal (2012)

ABSTRACT

The hospital is an agency or organization that must have good management to provide services to patients. One of the most important parts of a hospital is the Emergency Room (IGD). Fast and precise service is part of the client, if the service is as expected then the client will feel satisfaction with the service. Happy is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing the results with his wishes.

The aim of this study was to determine the description of client satisfaction with services in the ER Majalaya Hospital.

The type of research used is descriptive quantitative, with a sample of 97 respondents who came to the ER, and data collection using a questionnaire. The analysis used is univariate.

The results of the study on client satisfaction in the ER Majalaya Hospital as a whole most of the clients (60.8%) were dissatisfied, while based on the dimensions obtained Tangibles were not satisfied (54.6%), Reliability was not satisfied (57.7%), Responsiveness was not appropriate (55.7%), Assurance is not suitable (56.7%) and Empathy is not suitable (53.6%). The conclusion of most of the clients (60.8%) in the ER Majalaya Hospital said it was not appropriate.

Results Based on this research, it is necessary to improve services in the Emergency Room so that satisfaction with client services can be fulfilled.

Keywords: service, Emergency Room Client

Bibliography : 21 Books (2010-2014)

2 websites (2010-2016)

2 Journals (2012)