

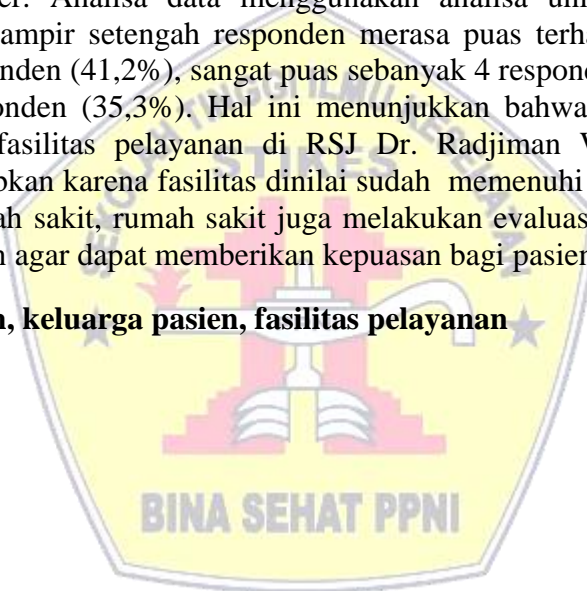
## ABSTRAK

### **Analisa Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan Fasilitas Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang**

**SITI MARDIYANTI PRATIWI**

Kepuasan keluarga pasien dapat berasal dari kelengkapan fasilitas rumah sakit. Fasilitas fisik mengukur persepsi pasien tentang kualitas layanan sehubungan dengan layanan fisik rumah sakit. Fasilitas yang buruk akan menyebabkan ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan pasien dan keluarga juga dapat menyebabkan pasien berpindah ke fasilitas layanan kesehatan yang lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa kepuasan keluarga pasien berdasarkan fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang. Desain penelitian ini adalah deskriptif. keluarga pasien di Ruang Dahlia Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang pada bulan Juli 2022 sebanyak 17 orang yang didapatkan dengan total sampling. Instrument penelitian menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan analisa univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir setengah responden merasa puas terhadap fasilitas pelayanan kesehatan yaitu 7 responden (41,2%), sangat puas sebanyak 4 responden (23,5%), dan kurang puas sebanyak 6 responden (35,3%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum keluarga merasa puas dengan fasilitas pelayanan di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang. Hal ini disebabkan karena fasilitas dinilai sudah memenuhi harapan keluarga pasien selama dirawat di rumah sakit, rumah sakit juga melakukan evaluasi terhadap fasilitas yang disediakan untuk pasien agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien.

**Kata Kunci: kepuasan, keluarga pasien, fasilitas pelayanan**



## ABSTRACT

### **Analysis of Patient's Family Satisfaction Based on Service Facilities at Dr. Mental Hospital. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang**

**SITI MARDIYANTI PRATIWI**

Satisfaction of the patient's family can come from the completeness of hospital facilities. Physical facilities measure the patient's perception of service quality in relation to the hospital's physical services. Poor facilities will lead to patient dissatisfaction. Dissatisfaction with patients and families can also cause patients to move to other health care facilities. The purpose of this study was to analyze the patient's family satisfaction based on the service facilities at the Dr. Mental Hospital. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang. The design of this research is descriptive. the patient's family in the Dahlia Room, Dr. Mental Hospital. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang in July 2022 as many as 17 people obtained by total sampling. The research instrument used a questionnaire. Data analysis used univariate analysis. The results showed that almost half of the respondents were satisfied with the health care facilities, namely 7 respondents (41.2%), very satisfied as many as 4 respondents (23.5%), and less satisfied as many as 6 respondents (35.3%). This shows that in general the family is satisfied with the service facilities at Dr. RSJ. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang. This is because the facility is considered to have met the expectations of the patient's family during hospitalization, the hospital also evaluates the facilities provided for the patient in order to provide satisfaction for the patient.

**Keywords: satisfaction, patient's family, service facilities**

