

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan keluarga pasien mencerminkan persepsi dan kebutuhan pasien terhadap pemanfaatan layanan kesehatan. Menilai kepuasan keluarga pasien sangat penting karena seringkali membantu untuk menentukan kualitas pemberian layanan kesehatan dan respons sistem kesehatan (Adhikary et al., 2018). Kepuasan keluarga pasien dapat berasal dari kelengkapan fasilitas rumah sakit. Fasilitas fisik mengukur persepsi pasien tentang kualitas layanan sehubungan dengan layanan fisik rumah sakit. Membentuk lingkungan yang menyenangkan akan memudahkan pasien untuk mendapatkan pemulihan penuh sehingga memberikan kepuasan pada pasien dan keluarganya (Hussain et al., 2019). Fasilitas yang buruk akan menyebabkan ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan pasien dan keluarganya terhadap perawatan dapat mempengaruhi kepatuhan mereka dengan instruksi pemulangan termasuk penggunaan obat-obatan serta kunjungan tindak lanjut (Natesan et al., 2019). Ketidakpuasan pasien dan keluarga juga dapat menyebabkan pasien berpindah ke fasilitas layanan kesehatan yang lain (Karaca & Durna, 2019)

Hasil penelitian (Ma'arif, 2020) di Puskesmas Sukoharjo menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien dengan gangguan jiwa terhadap pelayanan Kesehatan jiwa 84,2% menyatakan cukup puas, dan 15,8% menyatakan puas.

Hasil ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Firdaus, 2020) di Puskesmas Kecamatan Polokarto tentang kepuasan keluarga pasien gangguan jiwa menunjukkan distribusi tertinggi adalah cukup puas yaitu 58 responden (86,6%) dan untuk tidak puas yaitu 8 responden (11,9%). Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Kasiyo et al., 2021) di Poli Jiwa RSJD Provinsi Lampung yang menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien Sebagian besar kurang puas yaitu 51,5% dan keluarga yang merasa puas yaitu 48,5%.

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 7 Juli 2022 di Ruang Dahlia RSJ Dr, Radjiman Wediodiningrat menunjukkan bahwa dari 5 keluarga yang diwawancarai tentang kepuasannya berdasarkan fasilitas kesehatan di rumah sakit, didapatkan 2 orang (40%) mengatakan kurang lengkap, 4 orang (80%) mengatakan ruangan rawat masih terdengar bising, 2 orang (40%) mengatakan penerangan kurang baik.

Kepuasan keluarga pasien merupakan respons kognitif yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dianggap sebagai cara tidak langsung untuk mencapai kepuasan keluarga pasien nyata, dalam hal ini, mengevaluasi kepuasan keluarga pasien dengan menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan memahami harapan pasien dan keluarga, menemukan kebutuhan pasien dan menghilangkan penyebab ketidakpuasan dapat meningkatkan tingkat penyediaan layanan dan sebagai hasilnya meningkatkan kepuasan keluarga pasien dan peningkatan kesehatan fisik dan mental mereka akan lebih baik dan cepat; dan tujuan dari sistem

kesehatan yang mempromosikan kualitas perawatan tercapai. Penilaian indeks ini dapat memberikan data berharga untuk mengevaluasi status saat ini, kesadaran akan kualitas dan kuantitas program peningkatan proses dan peningkatan kualitas untuk manajer kesehatan dan pembuat kebijakan (Fang et al., 2019).

Fasilitas pelayanan diberikan rumah sakit kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa rumah sakit dengan segera, sehingga kapanpun masyarakat membutuhkan, rumah sakit akan siap melayaninya. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pasien (Harfika & Abdullah, 2017). Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pasien akan merasa puas. Kepuasan keluarga pasien memiliki dampak yang signifikan terhadap kelangsungan perawatan medis. Pasien yang puas cenderung untuk mengembangkan hubungan yang lebih dalam dan tahan lama dengan penyedia medis mereka, yang mengarah pada peningkatan kepatuhan, kontinuitas perawatan, yang meningkatkan kecukupan layanan dan akibatnya menghasilkan hasil kesehatan yang lebih baik (Verulava et al., 2018).

Kepuasan keluarga pasien dapat ditingkatkan dengan memberikan umpan balik yang nyata pada dokter pemberi layanan tentang pendapat pasien mengenai pelayanannya, peningkatan pemahaman dan pendidikan penyedia layanan kesehatan, serta penurunan biaya rumah sakit (Banka et al., 2015). Memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme juga dapat meningkatkan kepuasan

keluarga pasien (Supartiningsih, 2017). Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang kepuasan keluarga pasien berdasarkan fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Jiwa karena kepuasan keluarga pasien sangat menentukan keinginan keluarga untuk memilih rumah sakit yang baik bagi perawatan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimanakah kepuasan keluarga pasien berdasarkan fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Menganalisis kepuasan keluarga pasien berdasarkan fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Berbagai manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah menambah ilmu dan wawasan pembaca tentang kepuasan keluarga berdasarkan fasilitas pelayanan di rumah sakit jiwa .

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi Rumah Sakit dalam peningkatan fasilitas pelayanan.



Peningkatan fasilitas pelayanan diharapkan akan memenuhi kepuasan pasien.

2. Manfaat bagi Tenaga Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi tenaga kesehatan bahwa fasilitas pelayanan sangat penting dalam rangka memenuhi kepuasan psikis pasien, sehingga perawat harus mampu memberikan fasilitas pelayanan secara professional.

3. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dalam menyusun tugas akhir kuliah dan mampu mengembangkan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait kepuasan keluarga pasien di

Rumah Sakit.

4. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama dengan kepuasan keluarga pasien yang berkaitan pelayanan keperawatan. Masyarakat dapat mengetahui fasilitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan layanan keperawatan sesuai harapan masyarakat.

