



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

KEPUASAN KELUARGA PASIEN DALAM PELAYANAN RUMAH SAKIT JIWA ACEH

ABSTRACT

ABSTRACT

This study entitled Patient Family Satisfaction In Services Provided By psychiatric hospital Aceh. The purpose of this study is to determine the customer satisfaction of services provided by the psychiatric hospital of Aceh. This research uses qualitative research method using qualitative descriptive research type. Data collection techniques used observation, interview and documentation techniques. A total of seven informants were selected with certain criteria who were the guardians of the patients who underwent treatment at Aceh psychiatric hospital and one supporting informant namely public relation in psychiatric hospital of Aceh. The results of this study indicate that services that have been given by the psychiatric hospital is maximal. The conclusions in this study prove that the aspects underlying the guidance indicators of satisfaction such as: Quality of service, Quality of service, emotional factors, Costs, and also indicators of services that include Tangibles, Reliability, Responsives, Assurance, Empaty proved to have been applied properly by the Aceh Mental Hospital to meet the satisfaction of the patient's family. Inhibiting factors are the limitations of communication and lack of counseling related to regulations established by the government regarding the requirements for the implementation of unpaid health programs provided by the psychiatric hospital Aceh.

Keywords: Satisfaction, Service, Family Patient, Aceh Mental Hospital

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Kepuasan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Aceh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Aceh. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sebanyak tujuh orang informan dipilih dengan kriteria tertentu yang merupakan wali dari pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Jiwa Aceh dan satu informan pendukung yaitu Humas Rumah Sakit Jiwa Aceh. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa sudah maksimal. Kesimpulan dalam penelitian ini membuktikan bahwa aspek-aspek yang menjadi dasar pedoman indikator dari kepuasan seperti : Kualitas jasa, Kualitas pelayanan, Faktor emosional, Biaya , dan juga indikator dari pelayanan yang meliputi Tangibles, Reliability, Responsives, Assurance , Empaty terbukti telah diterapkan dengan baik oleh Rumah Sakit Jiwa Aceh untuk memenuhi kepuasan dari keluarga pasien. Faktor penghambat adalah keterbatasannya komunikasi dan kurangnya penyuluhan terkait peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah mengenai persyaratan dalam pelaksanaan program kesehatan tidak berbayar yang disediakan oleh Rumah Sakit Jiwa Aceh.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Keluarga Pasien, Rumah Sakit Jiwa Aceh