

## SUMMARY

# ANALISIS FAKTOR KARAKTERISTIK YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERSEPSI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK BAYI TABUNG MORULA IN VITRO FERTILIZATION TANGERANG TAHUN 2023

Created by NIKEN EKA KURNIATI

**Subject** : Kepuasan Pasien, Bayi Tabung, Vitro Fertilization  
**Subject Alt** : Patient Satisfaction, Test Tube Babies, Vitro Fertilization  
**Keyword** : persepsi kepuasan pasien;usia;tingkat pendidikan;pekerjaan;jenis kelamin

### Description :

Kepuasan pasien adalah pernyataan tentang persepsi pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, dimana terdapat lima dimensi meliputi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Hasil studi pendahuluan di Morula IVF Tangerang dengan mengambil sampel sebanyak 15 orang pasien yang melakukan registrasi di Morula IVF Tangerang, didapatkan hasil bahwa 20% pasien menyatakan keluhan mengenai kurang tersedianya obat-obatan yang diresepkan dokter, 33,33% pasien menyatakan keluhan mengenai lokasi Morula IVF Tangerang yang tidak strategis dengan kondisi jalanan yang rusak dan 13,33% pasien menyatakan keluhan mengenai waktu tunggu dokter yang lama. Dari faktor-faktor tersebut disebabkan oleh faktor karakteristik pasien itu sendiri dengan rata-rata usia di 20 - 35 tahun, dengan jenis kelamin perempuan, pendidikan Sarjana dan bekerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis karakteristik faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Jenis penelitian yang digunakan adalah Jenis penelitian kuantitatif dengan desain study cross sectional analitik. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan kouta sampling dan besar sampel 68 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan uji Chi-Square. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2022 – Juli 2023. Hasil univariat proporsi tertinggi kepuasan pasien merasa puas sebanyak 36 responden (52,9%), karakteristik individu pada usia dewasa awal sebanyak 41 (60.3%), pendidikan tinggi sebanyak 46 (67.6%), bekerja sebanyak 51 (75%), jenis kelamin perempuan sebanyak 43 (63,2%). Terdapat hubungan antara usia, pendidikan, dan jenis kelamin dengan kepuasan pasien, dan tidak terdapat hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan klinik sehingga akan berpengaruh juga dengan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan

**Contributor** : Dr. INTANSILVIANA MUSTIKAWATI, SKM, MPH, MCHS  
**Date Create** : 05/06/2024  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-20200301089  
**Collection** : 20200301089  
**Source** : Undergraduate Theses of Public Health

**Relation Collection** Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan

**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : @2024 Perpustakaan Universitas Esa Unggul

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor