

FAKTOR KARAKTERISTIK YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN
PERSALINAN DI PUSKESMAS KABUPATEN GROBOGAN

YUNITA WIDYASTUTI – 25010114140392

(2018 - Skripsi)

Pelayanan kepada pelanggan dan kepuasan pelanggan adalah inti suatu bisnis, demikian halnya dengan pelayanan kepada pasien yang diberikan oleh rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya. Oleh karena itu, gerak bisnis pelayanan kesehatan harus bermuara pada kepuasan pelanggan. Pasien adalah pelanggan yang mempunyai hak untuk menentukan persyaratan-persyaratan terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pelanggan akan dicapai jika produk atau jasa pelayanan yang diberikan adalah respon terhadap kebutuhan pelanggan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor karakteristik yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan persalinan di puskesmas grobogan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan desain *cross sectional* . Sampel penelitian ini adalah 100 responden. Analisis data meliputi analisis univariat dengan penyajian tabel distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan Slovin. Hasil univariat menunjukkan bahwa Kepuasan pelanggan/pasien layanan kesehatan persalinan pada Puskesmas di Kabupaten Grobogan cenderung tidak puas (61%). Sebagian besar responden didominasi oleh pasien kelompok umur dewasa 26-45 tahun (69%) dan berpendidikan rendah (63%). Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan pada variabel jenis layanan ($p=0,040$) dan faktor riwayat penyakit ($p=0,043$). Saran penulis dalam penelitian ini yaitu puskesmas harus meningkatkan pengawasan baik internal maupun eksternal, pemberian sanksi untuk petugas yang tidak melaksanakan tugas sesuai dengan SOP

Kata Kunci: kepuasan pasien, layanan persalinan