

**Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan dengan Menggunakan Analisis Faktor**

**Elfemi Syafitri**

**ABSTRAK**

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai kegiatan atau aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian terapan dan menggunakan data primer yang didapat dari hasil pengisian kuisisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah semua penduduk Inderapura Kecamatan Pancung Soal sebanyak 26.495 orang dengan 100 orang sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*, dengan cara *Accidental Sampling* yaitu sampel yang diambil secara kebetulan ditemui di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal.

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan yang diukur dengan memakai 5 dimensi kualitas pelayanan publik yakni bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan kelima variabel yang digunakan, pelayanan kesehatan yang dilakukan petugas Puskesmas Inderapura dilihat bahwa tingkat kepuasan tertinggi responden merasa puas dalam pelayanan kesehatan puskesmas inderapura. Hal ini ditunjukkan dari hasil deskripsi penelitian yang berada pada 93,1%. Kualitas pelayanan kesehatan ini dapat disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal yaitu jaminan dan empati. Adapun faktor internal yaitu bukti langsung, kehandalan, dan daya tanggap.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan adalah faktor yang pertama oleh variabel bukti langsung, kehandalan dan daya tanggap serta faktor kedua oleh variabel jaminan dan empati.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Puskesmas, *Accidental Sampling*, Analisis, Faktor