

ABSTRAK

Resti Ameilia Erma Putri : Analisis Faktor Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Jaminan Persalinan di RSUD Kota Solok

Kesehatan merupakan suatu keadaan dimana kondisi diri individu baik fisik dan psikis berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa orang pasien Jampersal di RSUD Kota Solok diperoleh informasi bahwa sebagian pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat keluhan tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Jampersal di RSUD Kota Solok adalah: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Salah satu analisis statistika yang dapat mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Jampersal adalah analisis faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan jampersal di RSUD Kota Solok dan untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Jampersal di RSUD Kota Solok.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Pada penelitian ini populasi adalah seluruh pasien Jampersal di RSUD Kota Solok dan sampel berjumlah 54 orang, yang ditarik menggunakan metode *accidental sampling*. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner yang terdiri dari lima variabel. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Jampersal di RSUD Kota Solok yaitu ada tiga faktor yang mempengaruhi, yang meliputi (1) faktor pertama yang tergantung pada tiga variabel yaitu variabel daya tanggap, jaminan, dan empati, (2) faktor kedua yang tergantung pada variabel bukti langsung, dan (3) faktor ketiga yang tergantung pada variabel kehandalan.