

ABSTRAK

Ide Bagoes Insani (00000028776)

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PT. X JAKARTA UTARA TAHUN 2020

Keselamatan dan kesehatan kerja merupakan suatu faktor yang dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi suatu perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan kesehatan tenaga kerja yang berkualitas untuk menjaga kinerja serta kualitas sumber daya manusia perusahaan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien di klinik PT. X Jakarta Utara. Sampel merupakan karyawan PT. X yang berobat ke klinik perusahaan, yang diambil dengan metode *convenience sampling*. Data diperoleh melalui *interview* sebagai pendahuluan untuk mengarahkan penyusunan kuesioner. Data dijabarkan melalui distribusi frekuensi serta *exploratory factor analysis*. Hasil survei pendahuluan menunjukkan bahwa terdapat 33 variabel potensial yang dimasukkan ke dalam kuesioner. Pada analisis faktor, 14 variabel dengan *loading factor* rendah atau *cross-loading* dieliminasi, menyisakan 19 variabel yang direduksi menjadi 3 faktor, yaitu faktor jasa medis, faktor kenyamanan pasien, dan faktor obat-obatan. Ketiga faktor tersebut menunjukkan area yang dapat menjadi fokus upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan tenaga kerja.

Kata kunci: *exploratory factor analysis*, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan tenaga kerja.

ABSTRACT

Ide Bagoe Insani (00000028776)

DETERMINANTS OF PATIENT SATISFACTION IN “X” COMPANY CLINIC, NORTH JAKARTA

Occupational safety and health (OSH) is vital in any organization. An excellent implementation of OSH through quality workplace health care is necessary to ensure a productive workforce and to maintain the quality of the company's human resources. Patient satisfaction is one of the indicators to measure the quality of health care. This study aims to identify the determinants of patient satisfaction in “X” company clinic of North Jakarta. Samples were obtained from “X” company assembly plant employees through convenience sampling. A preliminary survey was conducted to aid questionnaire drafting. Data obtained was analyzed with exploratory factor analysis. The results of the preliminary survey showed 33 potential variables included in the questionnaire. During the factor analysis process, 14 variables with low loading factors or significant cross-loading were eliminated, leaving a total of 19 variables reduced to 3 factors, namely medical services, patient convenience, and medications. These factors should become the focus of workplace healthcare quality improvement efforts.

Keywords: exploratory factor analysis, patient satisfaction, workplace healthcare