

INTISARI

Program Jamsostek atau Jaminan Sosial Tenaga Kerja merupakan program pemerintah yang bertujuan memberikan perlindungan dasar bagi tenaga kerja guna menjaga harkat dan martabatnya. Bentuk perlindungan, pemeliharaan dan peningkatan kesejahteraan bagi tenaga kerja dan keluarganya menurut Undang-undang No. 3 tahun 1992, diselenggarakan dalam bentuk program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik JPK PT Jamsostek di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan cara penelitian jenis deskriptif analitik dengan rancangan cross sectional. Data yang diperoleh dalam bentuk data sekunder dengan sampel sebanyak 103 responden. Pengolahan datanya dengan menggunakan bentuk indeks dari masing-masing pertanyaan dalam kuesioner.

Hasil penelitian dengan deskriptif analitik menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah keramahan, perhatian, ketepatan waktu, kehandalan, pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter, sarana dan kebersihan lingkungan fisik serta informasi yang jelas. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan klinik semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci : kepuasan pasien, Jaminan pemeliharaan kesehatan