

INTISARI

Hanan Widodo, 2017. Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Berdasarkan Teori Donabedian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Laboratorium Puskesmas Polokarto Kabupaten Sukoharjo. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Penilaian kepuasan pasien penting dijalankan karena merupakan bagian dari mutu layanan kesehatan. Mutu layanan kesehatan menurut teori Donabedian meliputi struktur, proses, dan keluaran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mutu layanan kesehatan berdasarkan teori Donabedian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Puskesmas Polokarto Kabupaten Sukoharjo.

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 576 pasien dengan jumlah sampel 120 pasien. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Pengambilan data menggunakan data primer dari kuesioner. Analisis data yang digunakan berupa uji validitas, reliabilitas, dan uji regresi linier berganda. Data dianalisis menggunakan metode program *SPSS 21 for windows*.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada uji t struktur terhadap kepuasan pasien nilai $t_{hitung} (2,556) > t_{tabel} (1,984)$ atau $(p = 0,012 < 0,05)$ artinya struktur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, pada uji t proses terhadap kepuasan pasien nilai $t_{hitung} (3,954) > t_{tabel} (1,984)$ atau $(p = 0,000 < 0,05)$ artinya proses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan pada uji t keluaran terhadap kepuasan pasien nilai $t_{hitung} (2,064) > t_{tabel} (1,984)$ atau $(p = 0,041 < 0,05)$ artinya keluaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,397 hal ini menunjukkan bahwa struktur, proses dan keluaran bersama-sama memiliki pengaruh atau dapat menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat jalan sebesar 39,7% sedangkan sisanya 60,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : mutu layanan kesehatan, teori Donabedian, kepuasan pasien

ABSTRACT

Hanan Widodo, 2017. The Influence of Healthcare Quality Service Based on Donabedian's Theory on Outpatient's Satisfaction in the Laboratory of the Public Health Center of Polokarto (*Puskesmas Polokarto*) in Sukoharjo Regency. The Study Program D-IV Health Analyst, Faculty of Health Sciences, Universitas Setia Budi.

Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services it receives after the patient compares with what is expected. Patient satisfaction assessment is important because it is part of the quality of health services. Quality of health services according to Donabedian theory includes structure, process, and output. The purpose of this study was to determine the effect of health service quality based on Donabedian theory on outpatient satisfaction in Health Center of Polokarto in Sukoharjo Regency.

This research is a kind of quantitative research. The population in this study were 576 patients with a sample size of 120 patients. Sampling technique with purposive sampling. Data retrieval uses the primary data from the questionnaire. Data analysis used in the form of validity test, reliability, and multiple linear regression test. Data were analyzed using SPSS 21 for windows method.

Based on the results of the regression analysis on the structure of the t test patient satisfaction $t_{count} (2.556) > t_{table} (1.984)$ or $(p = 0.012 < 0.05)$ means that the structure of a significant effect on patient satisfaction, the t test process on patient satisfaction $t_{count} (3.954) > t_{table} (1.984)$ or $(p = 0.000 < 0.05)$ means the process significantly influence patient satisfaction while at the t test output to client satisfaction $t_{count} (2.064) > t_{table} (1.984)$ or $(p = 0.041 < 0.05)$ Means that the output has a significant effect on patient satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 0.397 suggesting that the structures, processes and outputs together have influence or can explain the dependent variable is the satisfaction of outpatients at 39.7% while the remaining 60.3% is influenced by other factors not examined.

Keywords: health care services quality , Donabedian's theory, patient's satisfaction