

## INTISARI

Endriyati. 2017. Efek Moderasi Karakteristik Pendidikan dan Pekerjaan dalam Pembentukan Kepuasan Pasien yang dipengaruhi oleh Persepsi Inovasi (Studi Kasus “*Manager on Duty*” Puskesmas Masaran I Kabupaten Sragen). Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Studi tentang kepuasan pasien menjadi bahasan penting dalam layanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pelaksanaan inovasi yang dilakukan oleh Puskesmas Masaran I Kabupaten Sragen dalam hal penerapan “*Manager on Duty*” untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan karakteristik pendidikan dan pekerjaan sebagai pemoderasi.

Studi ini menggunakan metode survei terhadap pasien rawat jalan di Puskesmas Masaran I Kabupaten Sragen. Responden yang digunakan sebanyak 150. Pengujian analisis menggunakan analisis regresi dengan variabel moderating. Pengujian dilakukan dengan bantuan program *SPSS version 21,0 for windows*.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis terdukung. Hasil studi tersebut memberikan arti bahwa persepsi inovasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Karakteristik pendidikan dan pekerjaan juga memperkuat pengaruh persepsi inovasi terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Persepsi Inovasi Pelayanan Kesehatan, Karakteristik Pendidikan dan Pekerjaan, Kepuasan Pasien

## ABSTRACT

Endriyati. 2017. The Moderating Effects of the Characteristics of Education and Occupation on Creating Patient's Satisfaction influenced by Innovation Perception (A Case Study on Manager on Duty in Masaran I Public Health Center (*Puskesmas*) in Sragen Regency). The Study Program of Four-Year Diploma (D-IV) in Medical Laboratory Technology. The Faculty of Health Sciences. Universitas Setia Budi. Surakarta.

Study on patient's satisfaction is an important issue in healthcare services. Patient satisfaction is defined as the level of one's feelings after comparing the perceived results with expectations. This study aims at examining the implementation of innovation by Masaran I Public Health Center (*Puskesmas*) in Sragen Regency. In the application of Manager on Duty to improve patient's satisfaction with characteristics of education and occupation as moderator.

This study uses survey method of outpatient at Masaran I Public Health Center (*Puskesmas*) in Sragen Regency. A total of 150 respondents were selected. Regression analysis using moderating variable was applied to evaluate. Testing was done using SPSS version 21.0 for windows program.

The research results show that all hypotheses are supported. It implied that perception on innovation influences patients' satisfaction. Characteristics of education and occupation also trigger innovation perception on patient's satisfaction.

**Keywords:** Perception on healthcare service innovation, characteristics of education and occupation, patient's satisfaction.