

INTISARI

Nova Andriyansyah, 2017. Membangun Kepuasan Pasien Dengan Teori Donabedian di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo Tahun 2017. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Studi tentang kepuasan pasien menjadi bahasan penting dalam layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji konsep Donabedian dalam membangun kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

Studi ini menggunakan metode survei secara simple random sampling terhadap pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo. Responden yang digunakan sebanyak 147. Pengujian analisis menggunakan analisis regresi. Pengujian efek mediasi menggunakan *path analysis*/analisis jalur dan *Sobel Test*. Pengujian dilakukan dengan bantuan *SPSS version 21,0 for Windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis terdukung. Hasil penelitian tersebut memberikan arti bahwa struktur berpengaruh terhadap proses, struktur dan proses memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Terdapat pengaruh yang kuat peran mediasi variabel proses dalam hubungan antara struktur dengan kepuasan pasien.

Kata kunci: Donabedian, Struktur, Proses, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Nova Andriyansyah, 2017. Building Patient Satisfaction by Donabedian Theory at Clinical Laboratory of Tawang Sari Public Health Care District of Sukoharjo Year 2017. D-IV Health Analyst Study Program, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.

The study of patient satisfaction becomes an important issue in health care. This study's purpose was to examine the Donabedian concept on Building Patient Satisfaction at Clinical Laboratory of Tawang Sari Public Health Care District of Sukoharjo.

This study uses a simple random sampling survey method in patients at Clinical Laboratory of Tawang Sari Public Health Care District of Sukoharjo. Respondents used as many as 147. Analysis tested by using regression analysis. Mediation effect analysis through path analysis and Sobel Test. Testing is done by SPSS version 21.0 for Windows.

This study result indicates that all hypotheses are supported. It means that the structure affects the process, structure and process give effect to patient satisfaction. There is a strong influence on the mediation role of process variables in the relationship between structure and patient satisfaction.

Keywords : Donabedian, Structure, Process, Patient satisfaction.