

INTISARI

Yuliana, 2017. Pengaruh Kepribadian dan Keterampilan Petugas Laboratorium Yang Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Pasien. Studi pada laboratorium rawat jalan di Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo. 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 pengaruh kepribadian dan keterampilan petugas laboratorium yang dipersepsikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

Studi ini menggunakan metode survei secara purposive sampling terhadap pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo. Responden yang digunakan sebanyak 147. Pengujian analisis menggunakan analisis regresi liner berganda. Pengujian dilakukan dengan bantuan *SPSS version 21,0 for Windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis terdukung. Hasil penelitian tersebut memberikan arti bahwa kepribadian dan keterampilan petugas laboratorium yang dipersepsikan baik, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepribadian, Keterampilan, Kepuasan pasien.

ABSTRACT

Yuliana, 2017. The Influence of Personality and Skills of the Laboratory Officer Perceived on Patient Satisfaction. Study on laboratory patient at Puskesmas Tawang Sari Sukoharjo District. D-IV Health Analyst Study Program, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.

The study of patient satisfaction becomes an important topic in health care. The purpose of this study is to examine the influence of personality and skills of laboratory officer perceived on the satisfaction of patients in the Laboratory of Puskesmas Tawang Sari Sukoharjo District.

This study uses a purposive sampling survey method. Respondents used as many as 147. The analysis test used multiple linear regression analysis. The test was performed with the help of SPSS version 21.0 for Windows.

The results of this study indicate that all hypotheses are supported. The results of this study provide the substance that the personality and skills of well perceived laboratory personnel, will give effect to patient satisfaction.

Keywords : Personality, Skills, Patient satisfaction.