

ABSTRAK

Erina Pramintasari (01615220023)

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LINGKUNGAN PELAYANAN KESEHATAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPATUHAN *MEDICAL CHECKUP* YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN (STUDI PADA KLINIK INSTITUSI PEGAWAI KEAMANAN PUBLIK)

(iii + 145 halaman; 8 gambar; 25 tabel; 1 lampiran)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi lingkungan pelayanan kesehatan serta dampaknya terhadap kepatuhan *Medical Checkup*. Penelitian ini dilakukan di lingkungan institusi *Pegawai keamanan publik* dengan melibatkan 185 responden. Terdapat empat variabel independen yaitu kualitas pemberian layanan kesehatan, kualitas tenaga kesehatan, kecukupan sumber daya layanan kesehatan dan kualitas proses administrasi, dimana kepatuhan pasien sebagai variabel dependen dan kualitas lingkungan pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berisi 33 pernyataan dengan Skala Likert 1 – 5 berdasarkan metode *purposive sampling*. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah survei kuantitatif dengan waktu pengambilan data secara *Cross-sectional* menggunakan instrument kuesioner. Kemudian data dianalisis dengan metode SEM berbasis PLS. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa keempat variabel independen tersebut mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas lingkungan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan kepatuhan pasien, dimana variabel *Quality of Healthcare Delivery* (QHD) dan *Healthcare Environment* paling kuat memprediksi *Adherence*.

Referensi : 79 (2013 - 2023)

Kata Kunci: Kepatuhan, klinik, *Medical Checkup*.

ABSTRACT

Erina Pramintasari (01615220023)

FACTORS IMPACTING THE HEALTH SERVICE ENVIRONMENT AND HOW SATISFACTION MEDIATES ITS IMPACT ON MEDICAL CHECKUP COMPLIANCE (A PUBLIC SECURITY EMPLOYEE INSTITUTION CLINIC)

(iii + 145 pages; 8 figures; 25 tables; 1 appendices)

The aim of this research is to determine what factors can influence the health service environment and their impact on compliance with periodic health checks. This research was conducted in a security officers' institutional environment involving 185 respondents. There are four independent variables, namely the quality of health service delivery, the quality of health personnel, the adequacy of health service resources and the quality of administrative processes, where patient compliance is the dependent variable and the quality of the health service environment and patient satisfaction are mediating variables. Data collection was carried out by distributing a questionnaire containing 33 statements with a Likert Scale of 1 – 5 based on the metode purposive sampling method. The type of research used in this study is a quantitative survey with a cross-sectional data collection time using a questionnaire instrument. Then the data was analyzed using the PLS-based SEM method. The results of this study state that the four independent variables have a significant influence on the quality of the health service environment, patient satisfaction and patient compliance, where the Quality of Healthcare Delivery (QHD) and Healthcare Environment variables most strongly predict Adherence.

References : 79 (2013 - 2023)

Key words: Adherence, clinic, Medical Checkup.