

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN DI PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT REGIONAL EDUARDO XIMENES BAUCAU
TIMOR LESTE TAHUN 2022**



Emilia Boavida de Araújo
B01.020.032

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL KARANGTURI
SEMARANG
2022**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN DI PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT REGIONAL EDUARDO XIMENES BAUCAU
TIMOR LESTE TAHUN 2022**

Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Informasi Kesehatan (S.MIK)**




**Emilia Boavida de Araújo
B01.020.032**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL KARANGTURI
SEMARANG
2022**

HALAMAN HAK CIPTA

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Emilia Boavida de Araujo
NIM : B01.020.032
Tanggal : 22 September 2022
Tanda Tangan : 

Hak cipta skripsi ada pada penulis
copyright© 2022


HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan Judul

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT REGIONAL EDUARDO XIMENES BAUCAU TIMOR LESTE TAHUN 2022

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi pada Tanggal 13 September 2022, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (S.RMIK) pada Program Studi S 1 Manajemen Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan.

Tim Penguji:

Penguji I : **Siti Noor Chotimah, S.Kom., M.Kom** ()

Penguji II : **Yura Witsqa Firmansyah, S.K.M., M.Kes** ()

Penguji III : **dr. Sudiro, MPH, Dr. PH** ()

Semarang, 22 September 20202
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Karangturi
Dekan

(dr. Sudiro, MPH, Dr. PH)

HALAMAN PESEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Tuhan yang maha Esa. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselasaikan.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Orang Tua Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu Herminia Deolinda Boavida Cabral dan Ayah Alberto de Araujo yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.

Kakak dan adik-adik dan Orang terdekatku

Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk kakak dan adik-adik (Hypo, Aje, Ruijinho, Teno, Vanho, Ines, Moujinho dan Noven), nenek Filomena serta keluarga besar dari ibu dan bapak. Terima kasih telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Teman Teman dan Rekan Kerja

Skripsi ini saya persembahkan untuk teman rekan kerja terutama unit Medical Record HoREX Baucau dan sahabat saya selalu yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dosen Pembimbing dan Penguji Skripsi

Bapak Dr. dr. Sudiro, MPH, Dr. Ph selaku dosen pembimbing skripsi saya, Ibu Siti Noor Chotimah, S.Kom., M.Kom selaku penguji I skripsi dan Bapak Yura Witsqa Firmansyah, S.K.M., M.Kes selaku penguji II skripsi ini. terima kasih banyak bapak

dan ibu yang sudah membantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Emilia Boavida de Araújo
Tempat Tanggal Lahir : Baucau, 02 Januari 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Katolik
Alamat : Travesa De Kakatua, Rua Bairro Gisupa Vila
Nova, Tirilolo, Baucau, Timor Leste
Telepon : +670 75558381
Email : emiliaboavida09@gmail.com
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu Kesehatan / Program Manajemen
Informasi Kesehatan

Riwayat Pendidikan

- | | |
|--|---------------|
| 1. TK Santa Ursula | 2000-2001 |
| 2. SDK são Domingos Savio Baucau | 2001-2006 |
| 3. SMP no.3 Vila Nova Baucau | 2007-2009 |
| 4. SMA no.2 Vila Nova Baucau | 2010-2012 |
| 5. Intitut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiayata Kediri (D3) | 2013- 2016 |
| 6. Universitas Nasional Karangturi Semarang | 2020-sekarang |

Riwayat Pekerjaan

- | | |
|---|---------------|
| 1. PNS/staff medical Record Rumah sakit HoREX
Baucau | 2017-Sekarang |
|---|---------------|

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022**” dapat terselesaikan dengan baik dan tidak terlepas dari kekurangan.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah skripsi di fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Karangturi. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terimah kasih saya sampaikan kepada :

1. dr. Murti Wandrati, M. Kes selaku rektor Universitas Nasional Karangturi Semarang.
2. dr. Sudiro, MPH, Dr. PH selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan selaku dosen Pembimbing tunggal yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
3. Ibu Ratih Kumala Dewi, S.Si.T., M.Kes selaku Kaprodi S1 Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Nasional Karangturi
4. Ibu Siti Noor Chotimah, S.Kom., M.Kom selaku penguji I skripsi yang bersedia meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan kritik serta saran perbaikan skripsi ini.
5. Bapak Yura Witsqa Firmansyah, S.K.M., M.Kes selaku penguji II skripsi yang bersedia meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan kritik serta saran perbaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.

**Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan
Universitas Nasional Karangturi**

Skripsi, September 2022

Emilia Boavida de Araujo

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022

(xviii + 61 halaman + 10 tabel + 2 gambar + 6 Lampiran)

ABSTRAK

Kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sebaliknya bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan maka kepuasan tidak tercapai. Untuk mengukur jasa pelayanan dapat digunakan dimensi kualitas jasa yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dan dalam faktor pribadi pelanggan atau konsumen meliputi umur, pekerjaan, kondisi ekonomi, dan gaya hidup. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif observasional analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*, dengan jumlah sampel 76 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Analisis statistik yang digunakan adalah *Rank Spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pasien terbanyak berjenis kelamin perempuan (57,9%) dengan pekerjaan Pensiunan/ Pengangguran/ Ibu Rumah (36,8%) berumur 26-35 tahun (34,2%) dan kedatangan sebagai pasien lama (55,3%). Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dinyatakan kurang memuaskan (51,3%). Distribusi frekuensi jenis kelamin terhadap kepuasan pasien berjenis kelamin perempuan (44 orang) terdapat 50,0% yang merasa kurang memuaskan, 4,5% merasa memuaskan dan 45,5% merasa sangat memuaskan sedangkan karakteristik responden pekerjaan terhadap kepuasan pasien bahwa pekerjaan responden yang pensiunan/penanguran/IRT (28 orang) terdapat 50,0% yang merasa kurang memuaskan, 3,6% merasa memuaskan dan 46,4% merasa sangat memuaskan. Ada hubungan antara umur ($p=0,034$) dengan Kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau ($p<0,05$).

Dimensi kepuasan pasien dapat ditingkatkan di pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau adalah *tangibles*, *reliability*, dimensi *assurance*, dan *emphaty*.

Kata kunci : kepuasan pasien, *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*

**Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan
Universitas Nasional Karangturi**

Thesis, September 2022

Emilia Boavida de Araújo

Factors Affecting Patient Satisfaction in Outpatient Registration Services at Eduardo Ximenes Regional Hospital Baucau Timor Leste in 2022

(xviii + 61 pages + 10 tables + 2 pictures + 6 Attachments)

ABSTRACT

Satisfaction is achieved when quality meets and exceeds customer expectations, wants and needs. Conversely, if the quality does not meet and exceed the expectations, desires and needs of customers, satisfaction is not achieved. To measure service quality, dimensions can be used are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And in customer personal factors includes age, occupation, economic conditions, and lifestyle.

The purpose of this study was to determine the factors associated with patient satisfaction at outpatient registration service at the Eduardo Ximenes Baucau Regional Hospital Timor Leste. This research method is quantitative observational analytic with a cross sectional approach, with a sample of 76 respondents. The sampling technique used was accidental sampling. Statistical analysis used is Spearman's Rank.

The results showed that most of the patient characteristics were female (57.9%) with retired/unemployed/housewives (36.8%) aged 26-35 years (34.2%) and were old patients (55.3 %). The overall level of patient satisfaction was stated to be unsatisfactory. The distribution of the frequency of gender on patient satisfaction is female (44 people) there are 50.0% who feel unsatisfactory, 4.5% satisfactory and 45.5% very satisfying while the characteristics of job respondents on patient satisfaction that work of retired respondents / unemployed / housewives (28 people) there are 50.0% who feel unsatisfactory, 3.6% satisfied and 46.4%1 very satisfied. There was a relationship between age ($p=0.034$) and patient satisfaction in outpatient registration services at the Eduardo Ximenes Regional Hospital Baucau ($p<0.05$).

The dimensions of patient satisfaction that can be improved in the outpatient registration service at the Eduardo Ximenes Baucau Regional Hospital are tangibles, reliability, assurance, and empathy dimensions.

Keywords : Patient Satisfaction, tangibles, reliability, assurance, responsiveness

DAFTAR ISI

Sampul	i
Halaman Judul	ii
Halaman Hak Cipta	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Pesembahan	v
Daftar Riwayat Hidup	vii
Kata Pengantar	viii
Abstrak	ix
Abstract	x
Daftar isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Pertanyaan Penelitian	3
D. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum	3
2. Tujuan Khusus	3
E. Manfaat Penelitian	4
1. Bagi Institut Pendidikan	4
2. Bagi Rumah Sakit	4
3. Bagi Peneliti	4
F. Ruang Lingkup Penelitian	4
1. Lingkup Keilmuan	4
2. Lingkup Lokasi	5
3. Lingkup Waktu	5
4. Lingkup Subjek	5
G. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Rumah Sakit	8
1. Pengertian Rumah Sakit	8
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	8
B. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	8
C. Mutu Pelayanan Kesehatan	9
1. Definisi Mutu	9
2. Pelayanan Kesehatan	9
3. Mutu Pelayanan Kesehatan	9
D. Kepuasan	10

1. Definisi Kepuasan	10
2. Manfaat Kepuasan	10
3. Indikator Kepuasan	10
4. Teori SERVQUAL	11
E. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	13
F. Kerangka Teori	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Kerangka Konsep	18
B. Hipotesis	18
C. Tempat dan Waktu Penelitian	19
D. Jenis dan Rancangan Penelitian	19
E. Populasi dan Sampel Penelitian	19
1. Populasi	19
2. Sampel	19
F. Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Skala Data	20
G. Sumber Data Penelitian	23
H. Instrumen Penelitian	24
I. Pengumpulan Data	25
J. Pengolahan dan Analisis Data	24
1. Pengolahan Data	24
2. Analisis Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN	27
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Eduardo Ximenes	27
B. Hasil Analisa Univariat	27
1. Karakteristik pasien rawat Jalan di Rumah Sakit	27
2. Kepuasan pasien pasien Rawat Jalan di Rumah ssakit	29
3. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin dengan Kepuasan pasien	32
4. Distribusi Frekuensi pekerjaan dengan kepuasan pasien	32
C. Hasil Analisa Bivariat	32
1. Hubungan Umur dengan kepuasan pasien	33
2. Hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien	33
3. Hubungan kedatangan pasien dengan kepuasan pasien	33
D. Keterbatasan Penelitian	35
BAB V PEMBAHASAN	36
A. Karakteristik Responden	36
B. Kepuasan Pasien	37
C. Hubungan Karakteristik Responden Dengan Keppuasan Pasien Dan Kedatangan Pasien Dengan Dimensi <i>Tangibles, Realibility, Assurance,</i> <i>Responsiveness Dan Empathy</i>	40
BAB VI Kesimpulan dan saran	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran	44

Daftar Pustaka	45
Lampiran	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional	20
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pasien di rumah Sakit Eduardo xiemens baucau	28
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan	29
Tabel 4.3 Skor Gap SERVQUAL	30
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jenis kelamin dengan kepuasan pasien	32
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi pekerjaan dengan kepuasan pasien	32
Tabel 4.6 Hubungan umur dengan kepuasan pasien	33
Tabel 4.7 Hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien	33
Tabel 4.8 Hubungan kedatangan pasien dengan kepuasan pasien	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	17
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Tahun 2022	47
Lampiran 2. Surat Permohonan Ijin Penelitian	50
Lampiran 3. Surat Penyerahan Penelitian Skripsi	51
Lampiran 3. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2019-2021 Di Rumah Sakit Eduardo Ximenes Baucau	52
Lampiran 4. Hasil uji statistik SPSS Analisa Univariat	54
Lampiran 5. Hasil Uji Statistik SPSS Analisa Bivariat	57