

**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