

Lampiran 1

Kuesioner Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Tahun 2022

Ketersediaan anda dalam mengisi kuesioner ini akan membantu peningkatan kualitas pelayanan Rumah sakit HoREX Baucau di masa akan datang. Kerahasiaan identitas dan jawaban anda sepenuhnya terjamin.

Dibawah Ini Terdapat Pertanyaan-Pertanyaan Tentang Pelayanan Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau. Berikan Penilaian Terhadap Masing-Masing Pertanyaan Di Bawah Ini Dengan Memberikan Tanda \surd Pada Kolom Tersedia.

Pelayanan yang diharapkan (E):
 1=sangat tidak penting
 2= tidak penting
 3= ragu-ragu
 4= penting
 5= sangat penting

Pelayanan yang dirasakan (P):
 1=sangat tidak setuju
 2 = tidak setuju
 3= ragu-ragu
 4= setuju
 5= sangat setuju

No	Pertanyaan	Pelayanan yang diharapkan (E)					Pelayanan yang dirasakan (P)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
TANGIBLE (Bukti Fisik)											
1	Tempat pendaftaran bersih, rapih dan nyaman										
2	Petugas pendaftaran/rekam medis berpenampilan rapih dan professional										
3	Selalu ada kursi kosong untuk menunggu ditempat pendaftaran										
4	Mempunyai peralatan yang modern di tempat pendaftaran										
RELIABILITY (Kehandalan)											
1	Pelayanan pendaftaran pasien dapat di handalkan										
2	Pencatatan pendaftaran pasien bebas dari kesalahan										
3	Ketepatan waktu buka/tutup loket pendaftaran										

4	Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik																		
5	Kemudahan dalam prosedur pendaftaran pasien																		
6	Pelayanan pasien disesuaikan dengan urutan																		
ASSURANCE (Jaminan)																			
1	Petugas pendaftaran/rekam medis membuat pasien merasa aman saat melayani																		
2	Petugas pendaftaran/rekam medis menunjukkan sikap sopan dan ramah ketika melayani anda																		
3	Petugas pendafatara/rekam medis berpengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pasien																		
RESPONSSIVE (Daya Tanggap)																			
1	Petugas memberitahu pasien tentang kapan pelayanan diberikan																		
2	Pelayanan terhadap pasien diberikan dengan tanggap																		
	Petugas menunjukkan kemauan untuk membantu pasien																		
3	Petugas tahu apa yang dibutuhkan pasien (merespon cepat masalah pasien)																		
EMPHATY (Empati)																			
1	Petugas memberikan perhatian secara individual kepada pasien																		
2	Petugas melayani pasien dengan penuh perhatian																		
3	Petugas mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati																		
4	Petugas melayani pasien sesuai jam kerja																		
5	Petugas pendaftaran/rekam medis selalu senyum dan ramah pada pasien																		

Lampiran 2 Surat Permohonan Ijin Penelitian



FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Raden Patah No. 182-192 Semarang, Telp. (024)3545882, 08112710322
info@unikartur.ac.id, http://www.unikartur.ac.id

Nomor : 30/PRD.010/FIKes/VII/EX/2022
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Semarang, 7 Juli 2022

Yth.
dr. Evangelino Roque Soares, SpB
Direktur Eksekutif Hospital Regional Eduardo Ximenes Baucau
Baucau, Timor - Leste

Disampaikan dengan hormat, sehubungan dengan penelitian Skripsi mahasiswa program studi S1 Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Nasional Karangturi di bawah ini :

Nama : Emilia Boavida de Araújo
NIM : B01.020.032
Program Studi : S1 Manajemen Informasi Kesehatan (MIK)
Judul Skripsi : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022**

Untuk keperluan tersebut diatas, mohon izin mengadakan penelitian di wilayah Saudara. Pengurusan segala sesuatunya yang berkaitan dengan penelitian tersebut akan diselesaikan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas perhatian saudara, diucapkan terima kasih.

Hormat kami
Universitas Nasional Karangturi



(dr. Sudiro, MPH, Dr.PH.)
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Lampiran 2 Surat Penyerahan Penelitian Skripsi



**REPUBLICA DEMOCRATICO DE TIMOR LESTE
VIII GOVERNO CONSTITUCIONAL
MINISTERIO DA SAÚDE
HOSPITAL REGIONAL EDUARDO XIMENES
HoREX BAUCAU**



Nú. Ref : 1044/MdS/ HoREX Baucau/DC/DPRHE/IX/2022
Perihal : Surat Penyerahan Penelitian Skripsi Mahasiswa dari Universitas Nasional Karangturi, Semarang-Indonesia.
YTH : Bapak dr. Sudiro, MPH, Dr, PH
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Karangturi,
Di Semarang-Indonesia.

Dengan Hormat;

Sesuai dengan surat izin penelitian Skripsi dari Universitas Nasional Karangturi, Semarang-Indonesia dengan Nomor : **30/PRD.010/FIKes/VII/EX/2022**, pada tanggal 07 Juli 2022, Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian.**

Oleh Karena itu, Direktur Eksekutiv Hospital Regional Eduardo Ximenes Baucau, ingin menyerahkan kembali Mahasiswa Program studi S1 Manajemen Informasi Kesehatan dari Universitas Nasional Karangturi, yang telah melaksanakan penelitian Skripsi di HoREX Baucau, mulai dari tanggal **11-15 Juli 2022**, Dari mahasiswa yang bernama di bawah ini :

1. **Nama lengkap** : **Emília Boavida de Araújo**
2. **NIM** : Bo1.020.032
3. **Program Studi** : S1 manajemen Informasi Kesehatan (MIK).
4. **Judul Skripsi** : Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau, Timor Leste, Tahun 2022.

Demikian surat pengembalian penelitian Skripsi dari mahasiswa, **Kepada Bapak Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Karangturi**, atas perhatian dan kerjasama, diucapkan terimah kasih.

Baucau, 22 September 2022

Hormat kami

(Dr. Evangelino Roque Soares, SpB)

Direktur Eksekutiv Hospital Regional Eduardo Ximenes Baucau

Lampiran 4

Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2019-2021 Di Rumah Sakit Eduardo
Ximenes Baucau

Jenis Pasien	2019	2020			2021		
	Jumlah	Jumlah	Penurunan 2019-2020		Jumlah	penurunan 2020-2021	
			Jumlah	%		Jumlah	%
Pasien Baru	5.809	5.437	372	0,64%	2.366	3.071	52,87%
Pasien Lama	24.515	19.489	5.026	20,50%	11.279	8.210	33,49%
Total	30.324	24.926	5.395	17.80%	13.645	11.281	37,20%

Lampiran 5. Hasil uji statistik SPSS Analisa Univariat

A. KARAKTERISTIK PASIEN

Statistics

		UMUR	JENIS_KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KEDATANGAN_PASIEN
N	Valid	76	76	76	76	76
	Missing	0	0	0	0	0
Percentiles	100	5.00	2.00	4.00	5.00	2.00

1. Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	32	42.1	42.1	42.1
	PEREMPUAN	44	57.9	57.9	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

2. Pekerjaan

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	23	30.3	30.3	30.3
	TENTARA/POLISI	4	5.3	5.3	35.5
	SWASTA	14	18.4	18.4	53.9
	WIRUSAHA	7	9.2	9.2	63.2
	PENSIUNAN/PENANGURAN /IRT/MAHASISWA	28	36.8	36.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

3. Umur

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 TAHUN	21	27.6	27.6	27.6
	26-35	26	34.2	34.2	61.8
	36-45	14	18.4	18.4	80.3
	46-55	8	10.5	10.5	90.8
	>56	7	9.2	9.2	100.0

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 TAHUN	21	27.6	27.6	27.6
	26-35	26	34.2	34.2	61.8
	36-45	14	18.4	18.4	80.3
	46-55	8	10.5	10.5	90.8
	>56	7	9.2	9.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

4. Pendidikan

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PEND. DASAR	4	5.3	5.3	5.3
	PEND. MENENGAH	37	48.7	48.7	53.9
	PEND. TINGGI	35	46.1	46.1	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

5. Kedatangan Pasien

Kedatangan_Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PASIEN BARU	34	44.7	44.7	44.7
	PASIEN LAMA	42	55.3	55.3	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

B. KEPUASAN PASIEN

Statistics

		KEPUASA N_PASIEN	TANGIBL ES	RELIABILI TY	ASSURANC ES	RESPONSI VENESS	EMPATHY
N	Valid	76	76	76	76	76	76
	Missing	0	0	0	0	0	0
Percentiles	100	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

1. Kepuasan Pasien

Kepuasan_Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG MEMUASKAN	39	51.3	51.3	51.3

	MEMUASKAN	7	9.2	9.2	60.5
	SANGAT MEMUASKAN	30	39.5	39.5	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

2. Dimensi *Tangibles*

Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG MEMUASKAN	50	65.8	65.8	65.8
	MEMUASKAN	22	28.9	28.9	94.7
	SANGAT MEMUASKAN	4	5.3	5.3	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

3. Dimensi *Realiability*

Realiability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG MEMUASKAN	41	53.9	53.9	53.9
	MEMUASKAN	11	14.5	14.5	68.4
	SANGAT MEMUASKAN	24	31.6	31.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

4. Dimensi *Assurances*

Assurances

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG MEMUASKAN	21	27.6	27.6	27.6
	MEMUASKAN	26	34.2	34.2	61.8
	SANGAT MEMUASKAN	29	38.2	38.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

5. Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG MEMUASKAN	20	26.3	26.3	26.3
	MEMUASKAN	15	19.7	19.7	46.1
	SANGAT MEMUASKAN	41	53.9	53.9	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

6. Dimensi *Empathy*

Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG MEMUASKAN	34	44.7	44.7	44.7
	MEMUASKAN	18	23.7	23.7	68.4
	SANGAT MEMUASKAN	24	31.6	31.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Lampiran 6. Hasil Uji Statistik SPSS Analisa Bivariat

1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin dengan Kepuasan pasien

Jenis_Kelamin * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

Count					
		KEPUASAN_PASIEN			Total
		KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN	
JENIS_KELAMIN	LAKI-LAKI	17	5	10	32
	PEREMPUAN	22	2	20	44
Total		39	7	30	76

2. Distribusi Frekuensi Pekerjaan dengan Kepuasan pasien

Pekerjaan * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

Count					
		KEPUASAN_PASIEN			Total
		KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN	
PEKERJAAN	PENSIUNAN/PENANGURAN/IRT/MAHASISWA	14	1	13	28
	SWASTA	5	1	8	14
	WIRUSAHA	4	1	2	7
	PNS	14	2	7	23
	POLISI/TENTARA	2	2	0	4
Total		39	7	30	76

3. Hubungan Umur dengan Kepuasan pasien

Umur * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

Count					
		KEPUASAN_PASIEN			Total
		KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN	
UMUR	17-25 TAHUN	14	0	7	21
	26-35	16	2	8	26
	36-45	4	3	7	14
	46-55	2	2	4	8
	>56	3	0	4	7

Umur * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

Count		KEPUASAN_PASIEN			Total
		KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN	
UMUR	17-25 TAHUN	14	0	7	21
	26-35	16	2	8	26
	36-45	4	3	7	14
	46-55	2	2	4	8
	>56	3	0	4	7
Total		39	7	30	76

Correlations

			UMUR	KEPUASAN_PASIEN
Spearman's rho	UMUR	Correlation Coefficient	1.000	.244
		Sig. (2-tailed)	.	.034
		N	76	76
	KEPUASAN_PASIEN	Correlation Coefficient	.244	1.000
		Sig. (2-tailed)	.034	.
		N	76	76

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan pasien

Pendidikan * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

Count		KEPUASAN_PASIEN			Total
		KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN	
PENDIDIKAN	PEND. DASAR	3	0	1	4
	PEND. MENENGAH	17	3	17	37
	PEND. TINGGI	19	4	12	35
Total		39	7	30	76

Correlations

			KEPUASAN_PASIEN	PENDIDIKAN
Spearman's rho	KEPUASAN_PASIEN	Correlation Coefficient	1.000	-.048
		Sig. (2-tailed)	.	.679
		N	76	76

PENDIDIKAN	Correlation Coefficient	-048	1.000
	Sig. (2-tailed)	.679	.
	N	76	76

5. Hubungan Kedatangan pasien dengan Kepuasan pasien

Kedatangan_Pasien * Kepuasan_Pasien Crosstabulation

Count					
		KEPUASAN_PASIE			
		KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN	Total
KEDATANGAN_PASIE	PASIE BARU	17	3	14	34
N	PASIE LAMA	22	4	16	42
Total		39	7	30	76

Correlations

			KEPUASAN_PASIE	KEDATANGAN_PASIE
Spearman's rho	KEPUASAN_PASIE	Correlation Coefficient	1.000	-.028
		Sig. (2-tailed)	.	.808
		N	76	76
	KEDATANGAN_PASIE	Correlation Coefficient	-.028	1.000
		Sig. (2-tailed)	.808	.
		N	76	76

6. Hubungan Kedatangan pasien dengan tangibles

Kedatangan_Pasien * Tangibles Crosstabulation

Count					
		TANGIBLES			
		KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN	Total
KEDATANGAN_PASIE	PASIE BARU	20	11	3	34
	PASIE LAMA	30	11	1	42
Total		50	22	4	76

Correlations

			KEDATANGAN_PASIE	TANGIBLES
Spearman's rho	KEDATANGAN_PASIE	Correlation Coefficient	1.000	-.147
		Sig. (2-tailed)	.	.206
		N	76	76

TANGIBLES	Correlation Coefficient	-.147	1.000
	Sig. (2-tailed)	.206	.
	N	76	76

7. Hubungan Kedatangan pasien dengan *Reliability*

Kedatangan_Pasien * Reliability Crosstabulation

Count					
		RELIABILITY			
		KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN	Total
KEDATANGAN_PASIEN	PASIEN BARU	18	7	9	34
	PASIEN LAMA	23	4	15	42
Total		41	11	24	76

Correlations

			KEDATANGAN_PASIEN	RELIABILIT Y
Spearman's rho	KEDATANGAN_PASIEN	Correlation Coefficient	1.000	.029
		Sig. (2-tailed)	.	.805
		N	76	76
	RELIABILITY	Correlation Coefficient	.029	1.000
		Sig. (2-tailed)	.805	.
		N	76	76

8. Hubungan Kedatangan pasien dengan *Assurance*

Kedatangan_Pasien * Assurances Crosstabulation

Count					
		ASSURANCES			
		KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN	Total
KEDATANGAN_PASIEN	PASIEN BARU	7	14	13	34
	PASIEN LAMA	14	12	16	42
Total		21	26	29	76

Correlations

			KEDATANGAN_PASIEN	ASSURANC ES
Spearman's rho	KEDATANGAN_PASIE	Correlation Coefficient	1.000	-.073
	N	Sig. (2-tailed)	.	.530
		N	76	76

ASSURANCES	Correlation Coefficient	-0.73	1.000
	Sig. (2-tailed)	.530	.
	N	76	76

9. Hubungan Kedatangan pasien dengan *Responsiveness*

Kedatangan_Pasien * Responsiveness Crosstabulation

Count		RESPONSIVENESS			Total
		KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN	
KEDATANGAN_PASIEN	PASIEN BARU	8	5	21	34
	PASIEN LAMA	12	10	20	42
Total		20	15	41	76

Correlations

		KEDATANGAN_PASIEN	RESPONSIV ENESS
Spearman's rho	KEDATANGAN_PASIEN	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	76
	RESPONSIVENESS	Correlation Coefficient	-.121
		Sig. (2-tailed)	.296
		N	76

10. Hubungan Kedatangan pasien dengan *Empathy*

Kedatangan_Pasien * Empathy Crosstabulation

Count		EMPATHY			Total
		KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN N	SANGAT MEMUASKAN	
KEDATANGAN_PASIE	PASIEN BARU	14	8	12	34
N	PASIEN LAMA	20	10	12	42
Total		34	18	24	76

Correlations

		KEDATANGAN_PASIEN	EMPATHY
Spearman's rho	KEDATANGAN_PASIEN	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
			-.075
			.519

	N	76	76
EMPATHY	Correlation Coefficient	-.075	1.000
	Sig. (2-tailed)	.519	.
	N	76	76