

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

Emilia Boavida de Araujo<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Nasional Karangturi

Email: [emiliaboavida09@gmail.com](mailto:emiliaboavida09@gmail.com)

### 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% 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

### 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 reponden 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*

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 (Indrasari, 2019). Menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada (Firmansyah, 2018).

Menurut Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan ditentukan oleh banyak faktor diantaranya pelayanan (Jasa) dan faktor pribadi dari customer atau konsumen. Untuk mengukur jasa pelayanan (*service quality*) dapat digunakan dimensi kualitas jasa yang ditentukan oleh Zeithmal, Benry, Parasuraman (1985) yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (Kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati), dan dalam faktor pribadi pelanggan atau konsumen (*customer*) meliputi umur, pekerjaan, kondisi ekonomi, dan gaya hidup (Indrasari, 2019).

Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Adalah Rumah Sakit Pemerintah dengan kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2019 yaitu 30.324 dengan pasien baru 5.809 dan pasien lama 24.515, pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien sebanyak 24.926 dengan pasien baru 5.437 dan pasien lama 19.489 dan pada tahun 2021 kunjungan pasien sebanyak 13.645 dengan pasien baru 2.366 dan pasien lama 11.279. Perbandingan penurunan kunjungan pasien antara tahun 2019 dan 2020 terdapat 17,80% , pasien baru 6,40% dan pasien lama 20,50%, perbandingan pada tahun 2020 dan 2021 kunjungan pasien menurun sebanyak 45,26%, pasien baru 56,488 % dan pasien lama 42,13%.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 21 sampai 22Februari tahun 2022 Di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau, peneliti melakukan wawancara sederhana terhadap 20 pasien yang bersedia jadi responden. Dari hasil wawancara terdapat 55% yang merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dan 45% tidak puas dikarena petugas kurang

ramah, komunikasi pasien dan petugas kurang baik, melayani tidak sesuai antrian dan waktu tunggu penyediaan atau pencarian dokumen rekam medis yang lebih lama. Dari observasi yang dilakukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste”.

## METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif observasional analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* dengan populasi yang diambil dalam adalah 512 pasien rawat Jalan yang berkunjung di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste selama satu minggu di minggu kedua di bulan Juli tahun 2022 dan pengambilan sampel secara Insidental (*Accidental Sampling*) dengan jumlah sampel adalah 76 responden. Pengumpulan data dilakukan wawancara dan mengisi kuesioner yang telah diterjemahan ke bahasa *Tetun*. Analisis data menggunakan univariat dan bivariate dengan *Rank Spearman*.

## HASIL

Penelitian ini dilakukan di Rumah sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau adalah rumah sakit pemerintah Timor Leste.

**Hasil Analisa Univariat****1. Karakteristik pasien rawat jalan di Rumah sakit Eduardo Ximenes Baucau****Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pasien Di Rumah Sakit Eduardo Ximenes Baucau (n=76)**

No.	karateristik	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-Laki	32	42,1%
2	Perempuan	44	57,9%
<b>Pekerjaan</b>			
1	Pensiunan/penanguran/ibu rumah tangga	28	36,8%
2	Pegawai Swasta	14	18,4%
3	wirusaha	7	9,2%
4	PNS	23	30,3%
5	Tentara/Polisi	4	5,3%
<b>Usia</b>			
1	17-25 tahun	21	27,6%
2	26-35 tahun	26	34,2%
3	36-45 tahun	14	18,4%
4	46-55 tahun	8	10,5%
5	>56 tahun	7	9,2%
<b>Pendidikan</b>			
1	Tidak sekolah	0	0%
2	Pendidikan dasar	4	5,3%
3	Pendidikan menengah	37	48,7%
4	Pendidikan tinggi	35	46,1%
<b>Kedatangan Pasien</b>			
1	Pasien Baru	34	44,7%
2	Pasien Lama	42	55,3%

**2. Kepuasan pasien****Tabel 2. Distribusi Frekuensi Reponden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien (n=76)**

Kepuasan	frekuensi	Persentase (%)
<b>Kepuasan seluruhan</b>		
Kurang memuaskan	39	51,3%
memuaskan	7	9,2%
Sangat memuaskan	30	39,5%
<b>Dimensi Tangibles</b>		
Kurang memuaskan	50	65,8%
memuaskan	22	28,9%
Sangat memuaskan	4	5,3%
<b>Dimensi Reliabilty</b>		
Kurang memuaskan	41	53,9%
memuaskan	11	14,5%
Sangat memuaskan	24	31,6%
<b>Dimensi Assurance</b>		
Kurang memuaskan	21	27,6%
memuaskan	26	34,2%
Sangat memuaskan	29	38,2%
<b>Dimensi Responsiveness</b>		
Kurang memuaskan	20	26,3%
memuaskan	15	19,7%

Sangat memuaskan	41	53,9%
<b>Dimensi <i>Emphaty</i></b>		
Kurang memuaskan	34	44,7%
memuaskan	18	23,7%
Sangat memuaskan	24	31,6%

**Tabel 3. Skor Gap SERVQUAL**

<b>TANGIBLES (Bukti Fisik)</b>		<b>E</b>	<b>P</b>	<b>Q=P-E</b>	<b>Keterangan</b>
1	Tempat pendaftaran bersih, rapih dan nyaman	4.42	3.59	-0.83	Kurang Memuaskan
2	Petugas pendaftaran/rekam medis berpenampilan rapih dan professional	4.29	4.63	0.34	Sangat Memuaskan
3	Selalu ada kursi kosong untuk menunggu ditempat pendaftaran	4.32	3.80	-0.51	Kurang Memuaskan
4	Mempunyai peralatan yang modern di tempat pendaftaran	4.30	2.61	-1.70	Kurang Memuaskan
<b>Jumlah</b>		<b>17.33</b>	<b>14.63</b>	<b>-2.70</b>	<b>Kurang Memuaskan</b>
<b>RELIABILITY (Kehandalan)</b>					
1	Pelayanan pendaftaran pasien dapat di handalkan	4.28	4.04	-0.24	Kurang Memuaskan
2	Pencatatan pendaftaran pasien bebas dari kesalahan	4.25	3.70	-0.55	Kurang Memuaskan
3	Ketepatan waktu buka/tutup loket pendaftaran	4.29	3.86	-0.43	Kurang Memuaskan
4	Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik	4.33	4.61	0.28	Sangat Memuaskan
5	Kemudahan dalam prosedur pendaftaran pasien	4.14	4.57	0.42	Sangat Memuaskan
6	Pelayanan pasien disesuaikan dengan urutan	4.41	3.45	-0.96	Kurang Memuaskan
<b>JUMLAH</b>		<b>25.70</b>	<b>24.21</b>	<b>-1.49</b>	<b>Kurang Memuaskan</b>
<b>ASSURANCE (Jaminan)</b>					
1	Petugas pendaftaran/rekam medis membuat pasien merasa aman saat melayani	3.99	3.84	-0.14	Kurang Memuaskan
2	Petugas pendaftaran/rekam medis menunjukan sikap sopan dan ramah ketika melayani anda	4.14	3.89	-0.25	Kurang Memuaskan
3	Petugas pendaftara/rekam medis berpengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pasien	4.17	4.28	0.11	Sangat Memuaskan
<b>JUMLAH</b>		<b>12.30</b>	<b>12.01</b>	<b>-0.29</b>	<b>Kurang Memuaskan</b>
<b>RESPONSIVENESS (Daya Tanggap)</b>					
1	Petugas memberitahu pasien tentang kapan pelayanan diberikan	4.29	4.50	0.21	Sangat Memuaskan
2	Pelayanan terhadap pasien diberikan dengan tanggap	4.17	4.30	0.13	Sangat Memuaskan
3	Petugas menunjukan kemauan untuk membantu pasien	4.11	4.38	0.28	Sangat Memuaskan
4	Petugas tahu apa yang dibutuhkan pasien (merespon cepat masalah pasien)	4.18	4.17	-0.01	Kurang Memuaskan
<b>JUMLAH</b>		<b>16.75</b>	<b>17.36</b>	<b>0.61</b>	<b>Sangat</b>

				Memuaskan	
<i>EMPHATY</i> (Empati)					
1	Petugas memberikan perhatian secara individual kepada pasien	3.93	4.09	0.16	Sangat Memuaskan
2	Petugas melayani pasien dengan penuh perhatian	4.08	4.03	-0.05	Kurang Memuaskan
3	Petugas mengutamakan kepinginan pasien dengan sepenuh hati	4.18	4.12	-0.07	Kurang Memuaskan
4	Petugas melayani pasien sesuai jam kerja	4.20	4.01	-0.18	Kurang Memuaskan
5	Petugas pendaftaran/rekam medis selalu senyum dan ramah pada pasien	4.37	3.33	-1.04	Kurang Memuaskan
<b>JUMLAH</b>		<b>20.76</b>	<b>19.58</b>	<b>-1.18</b>	<b>Kurang Memuaskan</b>
<b>TOTAL KEPUASAN</b>		<b>92.84</b>	<b>87.79</b>	<b>-5.05</b>	<b>Kurang Memuaskan</b>

### 3. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 4. Distribusi Frekuensi jenis kelamin dengan kepuasan pasien

Jenis Kelamin	Kurang memuaskan		Memuaskan		Sangat memuaskan		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Laki-laki	17	53,1%	5	15,6%	10	31,3%	32	100%
Perempuan	22	50,0%	2	4,5%	20	45,5%	44	100%
Total	39	51,3%	7	9,2%	30	39,5%	76	10%

### 4. Distribusi Frekuensi Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 5. Distribusi Frekuensi pekerjaan dengan kepuasan pasien

Pekerjaan	Kurang memuaskan		Memuaskan		Sangat memuaskan		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Pensiunan/Penanguran/ibu Rumah Tangga	14	50,0%	1	3,6%	13	46,4%	28	100%
Swasta	5	35,7%	1	7,1%	8	57,1%	14	100%
Wirausaha	4	57,1%	1	14,3%	2	28,6%	7	100%
PNS	14	60,9%	2	8,7%	7	30,4%	23	100%
Tentara/Polisi	2	50,0%	2	50,0%	0	0%	4	100%
Total	39	51,3%	7	9,2%	30	39,5%	76	100%

### Hasil Analisa Bivariat

#### Hubungan Umur Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 6. Hubungan Umur Dengan Kepuasan Pasien

umur	Kurang memuaskan		Memuaskan		Sangat memuaskan		Total		p	r
	n	%	n	%	n	%	n	%		
17-25 tahun	14	66,7%	0	0%	7	33,3%	21	100%	0,034	0,244
26-35 tahun	16	61,5%	2	7,7%	8	30,8%	26	100%		
36-45 tahun	4	28,6%	3	21,4%	7	50,0%	14	100%		
46-55 tahun	2	25,0%	2	25,0%	4	50,0%	8	100%		
>56 tahun	3	42,9%	0	0%	4	57,1%	7	100%		
Total	39	51,3%	7	9,2%	30	39,5%	76	100%		

#### Hubungan Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 7. Hubungan Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien

Pendidikan	Kurang memuaskan		Memuaskan		Sangat memuaskan		Total		p	r
	n	%	n	%	n	%	n	%		
	tidak sekola	0	0%	0	0%	0	0%	0		
pendidikan Dasar	3	75,0%	0	0%	1	25,0%	4	100%		-
pendidikan Menengah	17	45,9%	3	8,1%	17	45,9%	37	100%	0,679	0,0
pendidikan Tinggi	19	54,3%	4	11,4%	12	34,3%	35	100%		48
Total	39	51,3%	7	9,2%	30	39,5%	76	100%		

**Hubungan Kedatangan Pasien Dengan Kepuasan Pasien (*Tangibles, Realibility, Assurance, Responsiveness Dan Emphaty*)**

**Tabel 8. Hubungan Kedatangan Pasien Dengan Kepuasan Pasien**

Jenis Kelamin	Kurang memuaskan		Memuaskan		Sangat memuaskan		Total		p	r
	n	%	n	%	n	%	n	%		
	<b>Hubungan kedatangan pasien dengan <i>Kepuasan pasien</i></b>									
Pasien baru	17	50,0%	3	8,8%	14	41,2%	34	100%	0,8	-
Pasien lama	22	52,4%	4	9,5%	16	38,1%	42	100%	08	0,028
Total	39	51,3%	7	9,2%	30	39,5%	76	100%		
<b>Hubungan kedatangan pasien dengan dimensi <i>Tangibles</i></b>										
Pasien baru	20	58,8%	11	32,4%	3	8,8%	34	100%	0,2	-
Pasien lama	30	71,4%	11	26,2%	1	2,4%	42	100%	06	0,147
Total	50	65,8%	22	28,9%	4	5,3%	76	100%		
<b>Hubungan kedatangan pasien dengan dimensi <i>Realibility</i></b>										
Pasien baru	18	52,9%	7	20,6%	9	26,5%	34	100%	0,8	0,029
Pasien lama	23	54,8%	4	9,5%	15	35,7%	42	100%	05	
Total	41	53,9%	11	14,5%	24	31,6%	76	100%		
<b>Hubungan kedatangan pasien dengan dimensi <i>Assurance</i></b>										
Pasien baru	7	20,6%	14	41,2%	13	38,2%	34	100%	0,5	-
Pasien lama	14	33,3%	12	28,6%	16	38,1%	42	100%	30	0,073
Total	21	27,6%	26	34,2%	29	38,2%	76	100%		
<b>Hubungan kedatangan pasien dengan dimensi <i>Responsiveness</i></b>										
Pasien baru	8	23,5%	5	14,7%	21	61,8%	34	100%	0,2	-
Pasien lama	12	28,6%	10	23,8%	20	47,6%	42	100%	96	0,121
Total	20	26,3%	15	19,7%	41	53,9%	76	100%		
<b>Hubungan kedatangan pasien dengan dimensi <i>Emphaty</i></b>										
Pasien baru	14	11,2%	8	23,5%	12	35,3%	34	100%	0,5	-
Pasien lama	20	47,6%	10	23,8%	12	28,6%	42	100%	19	0,075
Total	34	44,7%	18	23,7%	24	31,6%	76	100%		

**PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

Jumlah responden yang diambil 76 berdasarkan jenis kelamin menunjukkan, bahwa responden perempuan jumlahnya lebih banyak, yaitu sebesar 44 orang (57,9%). Data penduduk dari sensus Timor Leste tahun 2015 pada kecamatan

Baucau jumlah penduduk sebanyak 123.203 jiwa yang terdiri dari 61.373 perempuan dan penduduk laki-laki sebanyak 61.830 jiwa. Perbedaan persentase jenis kelamin antara responden pada penelitian ini dengan jumlah penduduk kecamatan Baucau disebabkan karena teknik pengambilan sampel yang

tidak berdasarkan jenis kelamin.

Hasil penelitian menunjukkan jumlah responden yang pensiunan/ pengangguran/ ibu rumah tangga pada penelitian ini lebih banyak dari pada lainnya, yaitu sebanyak 28 orang (36,8%). Pasien dengan status tidak bekerja atau pengangguran/pensiunan/IRT cenderung memiliki waktu lebih banyak untuk mengunjung rumah sakit dengan alasan berobat atau menemani pasien/keluarga untuk berobat.

Responden dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 kelompok umur, yaitu masa remaja akhir 17-25 tahun, masa dewasa awal 26-35 tahun, masa dewasa akhir 36-45 tahun, masa lansia awal 46-55 tahun, masa lansia akhir >56 tahun keatas. Pada hasil penelitian didapatkan bahwa responden yang terbanyak adalah responden dewasa awal dengan jumlah 26 orang (34,2%) dan responden remaja akhir berjumlah 21 orang (27,6%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase umur dewasa awal dan umur remaja yang datang berkunjung ke layanan kesehatan adalah hampir sama. Hal ini kemungkinan dikarenakan semua masalah kesehatan yang terjadi pada semua golongan umur, tanpa membedakannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai pendidikan menengah (SMA atau sederajat) sebanyak 37 orang (48,7%). Penduduk kota Baucau tergambar proporsi sekolah menengah atau setara dengan SMA pada tahun 2015 sekitar 72,1 per mil, sedangkan proporsi populasi yang bisa baca dan tulis sebanyak 85,8 per mil yang berusia 15-24 tahun (Sensus Populasi, 2015).

Hasil penelitian menunjukkan jumlah responden untuk pasien lama lebih banyak dari pasien baru, yaitu sebanyak 42 orang (55,3%). Hal ini dikarenakan pasien lama datang rumah sakit dengan perjanjian untuk berobat kembali dan kunjungan ulang seminggu sekali.

### **Kepuasan Pasien**

Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien dengan mengacu pada lima dimensi dari konsep SERVQUAL

menurut Parasuraman *et al* (1988), secara umum dapat dilihat dari hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit Eduardo Ximenes Baucau, responden menunjukkan ketidakpuasannya. Berdasarkan tabel 4.2 dan 4.3 dapat disimpulkan bahwa sebanyak 39 responden (51,3%) merasa “kurang memuaskan” dengan skor gap -5,05. Pada skor SERVQUAL responden merasa kurang memuaskan di dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *assurance* (Jaminan) dan *empathy* (empati).

Menurut Kotler (Indrasari, 2019) *Tangibles* atau bukti fisik adalah penampilan fisik layanan seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi. Penelitian ini menggunakan perhitungan skor gap untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Skor gap hasil perhitungan jawaban responden pada *perceived service* dikurangi jawaban responden pada *expected service*. Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* sebesar 65,8% “kurang memuaskan” yang merupakan hasil tertinggi dari 50 responden dengan skor gap -2,70. Tabel 4.3 yang menggambarkan skor gap pada dimensi *tangibles*, terdapat 3 item yang mempunyai skor gap negatif yang berarti kurang memuaskan yaitu pada item: tempat pendaftaran bersih, rapi dan nyaman, selalu ada kursi kosong untuk menunggu di tempat pendaftaran dan mempunyai peralatan yang modern di tempat pendaftaran. Sedangkan item yang dinyatakan sangat memuaskan yaitu petugas pendaftarah berpenampilan rapi dan professional.

Menurut Kotler (Indrasari, 2019) *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Pentingnya dimensi *reliability* ini telah dijelaskan oleh Parasuraman *et al* (1988) sebagai penampilan sebuah penyelenggara jasa saat kontak pertama kali dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Pada tabel 4.2 terlihat bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* adalah “kurang memuaskan” dengan hasil 53,9%

pada 41 responden dengan skor gap -1,49. Tabel 4,3 menggambarkan skor gap pada dimensi *reliability*, terdapat 4 item yang mempunyai skor gap negatif yang berarti kurang memuaskan yaitu pada item: pelayanan pendaftaran pasien dapat diandalkan, pencatatan pendaftaran pasien bebas dari kesalahan, ketepatan waktu buka/tutup loket pendaftaran dan pelayanan pasien disesuaikan dengan urutan. Sedangkan item yang dinyatakan sangat memuaskan yaitu petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik, kemudahan dalam prosedur pendaftaran pasien.

Menurut Kotler (Indrasari, 2019) *Assurance* yang diartikan sebagai kemampuan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pada tabel 4.2 dapat dilihat persentase jawaban tertinggi sebesar 38,2 % dari 29 responden adalah “sangat memuaskan” dengan skor gap -0,29 yang menyatakan kurang memuaskan. Terdapat item yang dinyatakan kurang memuaskan pada Rumah sakit Eduardo Ximenes Baucau yaitu petugas pendaftaran membuat pasien merasa aman saat melayani dan petugas pendaftaran menunjukkan sikap sopan dan ramah ketika melayani anada. Sedangkan item yang dinyatakan sangat memuaskan yaitu petugas berpengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pasien.

Menurut Kotler (Indrasari, 2019) fokus *responsiveness* adalah kemampuan daya tanggap dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam penanganan keluhan pasien. Pada tabel 4.2 dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat persentase yang tertinggi sebesar 53,9% dari 41 responden dengan sebagian besar item menyatakan “sangat memuaskan” dengan skor gap 0,61. Tabel 4.3 menggambarkan skor gap pada dimensi *responsiveness*, terdapat 1 item yang mempunyai skor gap negatif yang berarti kurang memuaskan yaitu pada item: petugas tau apa yang dibutuhkan pasien /merespon cepat masalah pasien. Sedangkan item yang

dinyatakan sangat memuaskan yaitu petugas mwmbertitahu pasien tentang kapan pelayanan diberikan, pelayanan terhadap pasien diberikan dengan tanggap dan petugas menunjukkan kemauan untuk membantu pasien.

*empathy* menurut Kotler (Indrasari, 2019) adalah pemberi layanan untuk lebih peduli dan memberikan perhatian secara pribadi kepada. Berdasarkan tabel 4.2 terlihat bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *empathy* adalah “kurang memuaskan” dengan hasil 44,7% dari 34 responden dengan skor gap - 1,18 yang menyatakan kurang memuaskan. Tabel 4,3 menggambarkan skor gap pada dimensi *empathy*, terdapat 4 item yang mempunyai skor gap negatif yang berarti kurang memuaskan yaitu: petugas melayani pasien dengan penuh perhatian, petugas mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati, petugas melayani pasien sesuai jam kerja dan petugas pendaftaran selalu senyum dan ramah pada pasien. Sedangkan item yang dinyatakan sangat memuaskan yaitu petugas memberikan perhatian secara individual kepada pasien.

Hasil distribusi frekuensi terhadap jenis kelamin dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan yang merasa kurang memuaskan sebanyak 22 reponden atau 50,0% dibandingkan laki-laki. Pada dasarnya kepuasan adalah keadaan emosional atau perasaan seseorang terhadap pelayanan sehingga perempuan terlihat lebih lembut, cemas, penuh kasih, sensitive, sentimental dan emosional sedangkan laki-laki lebih cuek, kasar dan tidak emosional (Suhardin, 2015).

Hasil distribusi frekuensi terhadap pekerjaan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa pekerjaan Pensiunan/Penanguran/ibu Rumah Tangga merasa kurang memuaskan sebanyak 14 responden atau 50,0% . Menurut Parasuraman (Triwardani, 2017) mengatakan bahwa pekerjaan penghasilan baik, cenderung akan membuatnya lebih banyak tuntutan, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasannya.

### Hubungan Karakteristik Responden Dengan Kepuasan Pasien Dan Kedatangan Pasien Dengan Dimensi Tangibles, Realibility, Assurance, Responsiveness Dan Empathy

Hasil analisis menggunakan *Spearman correlation* menunjukkan adanya hubungan antara umur dengan kepuasan pasien pada pelayanan ( $p= 0,034$ ,  $r= 0,244$ ). Hubungan antara kedua variabel tersebut memiliki kekuatan yang cenderung lemah. Koefisien korelasi bernilai positif, artinya hubungan antara kedua variabel sebanding, dimana semakin rendah umur responden maka semakin merasa kurang memuaskan pada pelayanannya. Menurut Budiman (Muzer, 2020) mengemukakan bahwa usia/umur akan mempengaruhi pola perilaku seseorang, dimana seseorang dengan usia lebih muda cenderung akan lebih banyak melakukan kritik terhadap pelayanan kesehatan dasar yang diberikan. Hasil penelitian di atas sejalan dengan yang dilakukan oleh Arifin et all (2019) yang menunjukkan hasil terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Muara Laung dengan  $p\text{-value} = 0,030$  dengan dasar bahwa pada kelompok pasien usia muda menjadi tidak puas, hal ini dikarenakan pada usia yang lebih muda mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan umur tua dan umumnya usia muda lebih agresif mencari informasi yang akhirnya dapat membuat mereka mendingkan pelayanan yang di dapat di puskesmas satu dengan lainnya. Asumsi ini diperkuat oleh Maslow dalam Hidayati, et.al (2014) dalam teorinya tentang kebutuhan manusia juga menjelaskan bahwa setiap manusia membutuhkan ingin memiliki dan dimiliki, cinta dan kasih sayang serta harga diri, sehingga antara yang muda dan yang dewasa menginginkan hubungan interpersonal yang baik. Konsep sehat dan sakit berlaku sama baik anak maupun dewasa hanya gejalanya yang mungkin berbeda.

Hasil analisis menggunakan *Spearman correlation* menunjukkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan

kepuasan pasien pada pelayanan ( $p= 0,679$   $r= -0,048$ ) tetapi terdapat kecenderungan hubungan yang negatif artinya hubungan tingkat pada pendidikan dan kepuasan pasien berlawanan dimana semakin tinggi pendidikan kepuasan pasien merasa kurang. Pendidikan adalah salah satu faktor demografi yang berpengaruh dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin kritis dalam menilai sesuatu termasuk kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Menurut Munawir (2018) Kepuasan pasien tidak ditentukan oleh tingkat pendidikan, kepuasan merupakan harapan setiap pasien yang berobat yang berhak mendapatkan pelayanan prima dan memuaskan. Asumsi ini diperkuat Azrul Azwar (Muzer, 2020) menurut beliau kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan seseorang tetapi pada aspek-aspek lainnya yang bervariasi sama halnya dengan kualitas pelayanan.

Hasil analisis menggunakan *Spearman correlation* menunjukkan tidak ada hubungan antara kedatangan pasien dengan kepuasan pasien ( $p= 0,808$   $r= -0,028$ ) tetapi terdapat kecenderungan hubungan yang negative/berlawanan artinya kunjungan pasien lama lebih banyak merasa kurang memuaskan. Menurut Indrasari (2019) jika seorang pasien yang merasa puas terhadap jasa pelayanan cenderung untuk berobat kembali dikemudian hari. Hal ini karena rumah sakit Eduardo Ximenes Baucau adalah rumah sakit satu-satunya di Kota Baucau dan semua fasilitas tidak ada biaya yang dikenakan atau gratis.

Hasil analisis *Spearman correlation* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan kedatangan pasien dengan dimensi *tangibles* ( $p=0,206$ ,  $r=-0,147$ ), dimensi *realibility* ( $p=0,805$ ,  $r=0,029$ ), dimensi *assurance* ( $p=0,530$ ,  $r=-0,073$ ), dimensi *responsiveness* ( $p=0,296$ ,  $r=-0,121$ ) dan dimensi *emphaty* ( $p=0,519$ ,  $r=-0,075$ ) tetapi pada dimensi *tangibles*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty* cenderung hubungan yang negative/berlawanan artinya pasien lama lebih banyak yang merasa kurang memuaskan, sedangkan untuk dimensi *realibility* terdapat nilai positif artinya pasien lama kencederung merasa

puas.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik pasien di rumah sakit regional Eduardo Ximenes Baucau terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 57,9% , Pekerjaan terbesar yang dimiliki oleh responden adalah Pensiunan/ Pengangguran/ Ibu Rumah Tangga sebanyak 36,8%. Umur terbanyak adalah 26-35 dengan 34,2% dan 17-25 tahun sebanyak 27,6%. Sebagian besar Pendidikan terbanyak pendidikan menengah sebanyak 48,7%.. kedatangan pasien responden adalah pasien lama yaitu 55,3%.
2. Gambaran tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan yang dilihat dari lima dimensi dinyatakan kurang memuaskan (51,3%). Pada dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dan dimensi *empathy* memiliki tingkat kepuasan kurang (65,8% ; 53,9% ; 44,7%). Dimensi yang sangat memuaskan adalah dimensi *assurance*, dan dimensi *responsiveness* ( 38,2% ; 53,9%).
3. Distribusi frekuensi jenis kelamin terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang terdapat 50,0% yang merasa kurang memuaskan, 4,5% merasa memuaskan dan 45,5% merasa sangat memuaskan. Distribusi frekuensi pekerjaan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang pensiunan/penanguran/ibu rumah tangga sebanyak 28 orang terdapat 50,0% yang merasa kurang memuaskan, 3,6% merasa memuaskan dan 46,4% merasa

sangat memuaskan.

4. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan umur dengan kepuasan pasien. Jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, dan kedatangan pasien tidak berhubungan dengan kepuasan pasien.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kedatangan pasien dengan dimensi *tangibles*( $p=0,206$   $r=-0,147$ ) dimensi *reliability*( $p=0,805$  $r=0,029$ ), dimensi *assurance*( $p= 0,530$   $r= -0,073$ ), dimensi *responsiveness*  $p= 0,296$   $r= -0,121$ ) dan dimensi *empathy*  $p= 0,519$   $r= -0,075$ ).

## DAFTAR PUSTAKA

1. Arifin, Syamsul et all. 2019. *Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung*. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, Vol. 6 No. 1, Agustus 2019.
2. Firmansya, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta : Deepublish CV Budi Utama.
3. Hardiyansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta : Gava media.
4. Hosizah. 2014. *Kumpulan Peraturan Perundangan Rekam Medis Informasi Kesehatan*. Jakarta: AptiRMik Press.
5. Idrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Kepuasan Palanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
6. Kuntoro, Wahyu and Istiono, Wahyudi. 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional) Vol. 2 No 1 – Mei 2017 ISSN 2541-0644.
7. Munawir, Iqbal. 2018. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit*. Jurnal Ilmiah Kesehatan , vol. 17 nomor 3, 2018.
8. Muzer, Achmat. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat*

- Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga.* Program studi magister manajemen: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Nofiana, Hendri and Sugiarsi, Sri. 2011. *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Karanganyar.* Jurnal Kesehatan, ISSN.1979-9551, VOL. V. NO.1, MARET 2011, Hal 90-106.
  10. Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta : Rineka Cipta.
  11. Parasuraman, A et all. 1994. *Alternative scales for measuring service quality : A comparative assestmen assessment based on psychometric and diagnostic criteria.* Journal of retailing, vol70,no 3, pp 201-230, ISSN 0022-4359
  12. Parasuraman,A et all. 1988. *SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality.* International Journal for Quality in Health Care, vol64.
  13. Pheng, Low sui et all. 2016. *Service Quality for Facilities Management in Hospitals.* Department of Building : National University of Singapore
  14. Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
  15. Sriyanti, cut. 2016. *Mutu Layanan Kebidanan dan kebijakan Kesehatan.* Kementrian kesehatan Republik Kesehatan
  16. Sugiyono. 2019. *Metode Penelitia Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Bandung : Alfabeta, Cv
  17. Syapitri, Henny et all. 2021. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan.* Malang : ahlimedia Press.
  18. Triwardani, Yuni. 2017. *Faktor Factor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang.* Fakultas kedokteran dan ilmu kesehatan : universitas Islam negeri syarif Hidayatullah Jakarta.
  19. Wijaya, lily and Dewi, Deasy Rosmala. 2017. *Manajemen Informasi Kesehatan II : Sistem dan Sub Sistem Pelayanan RMIK.* Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.