



Article

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PCARE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI UPT. PUSKESMAS PAGAR JATI

^{1,2,3}**Mangapoh Ferry Marudin, Felix Kasim, Rahmad Gurusinga**

^{1,2,3}Prodi Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

SUBMISSION TRACK

Received: July 09, 2023

Final Revision: July 28, 2023

Available Online: July 31, 2023

KEYWORDS

Public Health Center, Service Quality, Outpatient Satisfaction

CORRESPONDENCE

E-mail: mangapohd@yahoo.co.id

A B S T R A C T

PHC as one of the government facilities has a very strategic role in accelerating the improvement of public health status. A positive attitude towards the services of these two parts will be built if the services received by the community are in accordance with or even exceed their wishes. This will affect the public's perception of being loyal so that they will return to the health center. Service Quality (SerQual) is a multi-dimensional measure used to measure public perceptions of service quality. Service Quality consists of five dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance (Communication, Credibility, Courtesy), and Empathy. The quality of this service is further facilitated by one of the applications issued by the Social Security Administering Body (BPJS) in the health sector, namely Primary Care (PCare). With BPJS PCare, it is hoped that it can provide convenience and quality health services, especially in the Registration and Outpatient sections. This study aims to examine the effect of service quality on outpatient patient satisfaction in the PCare section or registration at UPT. Jati Fence Health Center. This type of research is quantitative research with explanatory research methods. The results of research that has been carried out on 100 samples as users of outpatient facilities, it turns out that there is a significant relationship between service quality and outpatient patient satisfaction in the PCare Department at UPT. Pagar Jati Public Health Center in 2023.

I. INTRODUCTION

Berdasarkan Permenkes No. 43 tahun 2019, disebutkan bahwa pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan persorangan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Upaya kesehatan masyarakat yang dimaksudkan di sini adalah setiap kegiatan untuk

memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Keadaan ini yang menuntut Puskesmas agar memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan

standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Salah satu faktor penilaian terhadap kualitas pelayanan Puskesmas tersebut adalah tingkat kepuasan pasien terutama pelayanan terhadap pasien rawat jalan.

Kusumapradja dan Ali dalam Hermawati (2015) menjelaskan bahwa pelayanan rawat jalan merupakan layanan pasien tanpa menginap di Puskesmas yang di diagnosis observasi, rehabilitasi serta pelayanan kesehatan lainnya. Pintu utama bagi Puskesmas adalah pelayanan di Rawat Jalan karena sangat memengaruhi kepuasan pasien sehingga akan mengambil keputusan agar tetap kembali memakai jasa pelayanan Puskesmas tersebut ataupun tidak. Sikap positif terhadap pelayanan rawat jalan ini akan terbangun jika pelayanan yang telah di terima oleh pasien sudah sesuai atau bahkan melebihi keinginan. Sikap ini akan memengaruhi keputusan untuk menjadi loyal sehingga pasien akan datang pada kunjungan ulang berikutnya ke tempat awal berkunjung.

Menurut Huffman (Savitri C.B, 2011) pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan. Kegiatan di tempat penerimaan pasien jelas tertulis dalam prosedur penerimaan pasien, sebaliknya prosedur diletakkan di tempat yang mudah dibaca oleh petugas penerimaan pasien. Hal ini dilakukan untuk mengontrol pekerjaan yang telah dilakukan sehingga dapat konsisten dan sesuai aturan. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh fasilitas kesehatan adalah belum mampu memberikan suatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di UPT. Puskesmas Pagar Jati Kecamatan Lubuk Pakam di unit Pendaftaran PCare pasien rawat jalan

melalui wawancara peneliti kepada responden, dari 10 pasien rawat jalan terdapat 5 orang pasien yang menyatakan kurang puas dengan pendaftaran rawat jalan karena kurang ramahnya petugas terhadap pasien dan 5 orang pasien menyatakan merasa puas dengan pelayanan rawat jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka perlu dilakukan penelitian yang berhubungan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan PCare Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati

II. METHODS

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif metode *explanatory research* (survei penjelasan) yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel kualitas pelayanan farmasi yaitu dimensi: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di bagian PCare/Pendaftaran UPT. Puskesmas Pagar Jati tahun 2023.

Sampel untuk penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik sampling aksidental atau *accidental sampling* yakni pengambilan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, namun orang yang kebetulan tersebut harus memenuhi kriteria peneliti. Kriteria pemilihan sampel terbagi menjadi kriteria inklusi dan eksklusi. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan UPT. Puskesmas Pagar Jati pada bulan Januari sampai Maret di Tahun 2023, dengan minimal kunjungan sebanyak dua kali sebanyak 100 orang dengan kriteria inklusi sampel pasien yang mendapat pelayanan PCare/bagian kartu di Puskesmas Pagar Jati.

Variabel penelitian adalah suatu

sifat yang akan diukur atau diamati yang nilainya bervariasi antara satu objek ke objek lainnya dan terukur, ditetapkan oleh seorang peneliti dengan tujuan untuk dipelajari sehingga didapatkan informasi mengenai hal tersebut dan ditariklah sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2017).

Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel dependen. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*). Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi akibat karena adanya variabel

independen, variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan di unit/bagian PCare UPT. Puskesmas Pagar Jati. Analisis data yang digunakan adalah uji chi square untuk mengetahui korelasi antara 2 variabel.

III. RESULTS

Data penelitian yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis, kemudian disajikan menggunakan tabel dan narasi tabel yang dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 1. Karakteristik Reponden

Karakteristik	n	%
Usia		
<15 Tahun	9	9,0
15-64 Tahun	69	69,0
>64 Tahun	22	22,0
Jenis kelamin		
Laki-laki	26	26,0
Perempuan	74	74,0
Tingkat pendidikan		
Tidak Sekolah	11	11,0
SD	6	6,0
SMP	12	12,0
SMA	63	63,0
Perguruan Tinggi	8	8,0
Jenis pekerjaan		
Pelajar	14	14,0
Mahasiswa	16	16,0
PNS	6	6,0
Pegawai Swasta	10	10,0
Lain-lain	54	54,0

Pada tabel 1 terlihat bahwa usia dominan adalah 15-64 tahun, jenis

kelamin perempuan sebanyak 74 responden, tingkat pendidikan SMA,

bekerja sebagai mahasiswa.

Tabel 2. Ditribusi Variabel Penelitian

Variabel	n	%
<i>Tangibles</i>		
Baik	27	27,0
Cukup	30	30,0
Kurang	43	43,0
<i>Reliability</i>		
Baik	29	29,0
Cukup	30	30,0
Kurang	41	41,0
<i>Responsiveness</i>		
Baik	24	24,0
Cukup	35	35,0
Kurang	41	41,0
<i>Assurance</i>		
Baik	30	30,0
Cukup	40	40,0
Kurang	30	30,0
<i>Empathy</i>		
Baik	30	30,0
Cukup	40	40,0
Kurang	30	30,0
<i>Kepuasan Pasien</i>		
Baik	32	32,0
Cukup	30	30,0
Kurang	38	38,0

Tangibles terdapat responden dengan kategori baik sebanyak 27 responden (27%), cukup sebanyak 30 responden (30%) dan kurang sebanyak 43 responden (43%), Reliability terdapat responden dengan kategori baik sebanyak 29 responden (29%), cukup sebanyak 30 responden (30%) dan kurang sebanyak 41 responden (41%). Responsiveness terdapat responden dengan kategori baik sebanyak 24 responden (24%), cukup sebanyak 35

responden (35%) dan kurang sebanyak 41 responden (41%). Assurance terdapat responden dengan kategori baik sebanyak 30 responden (30%), cukup sebanyak 40 responden (40%) dan kurang sebanyak 30 responden (30%). Empathy terdapat responden dengan kategori baik sebanyak 30 responden (30%), cukup sebanyak 40 responden (40%) dan kurang sebanyak 30 responden (30%). Kepuasan pasien terdapat responden dengan kategori baik sebanyak 32 responden

(32%), cukup sebanyak 30 responden (38%).
(30%) dan kurang sebanyak 38 responden

Tabel 3. Pengaruh Variabel Independen terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati Tahun 2023

<i>Tangibles</i>	Kepuasan Pasien								p-value	
	Baik		Cukup		Kurang		Total			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%		
Baik	16	59,3	5	18,5	6	22,2	27	100,0	0,001	
Cukup	6	20,0	18	60,0	6	20,0	30	100,0		
Kurang	10	23,3	7	16,3	26	60,5	43	100,0		
<i>Reliability</i>										
Baik	17	58,6	7	24,1	5	17,2	29	100,0	0,001	
Cukup	5	16,7	16	53,3	9	30,0	30	100,0		
Kurang	10	24,4	7	17,1	24	58,5	41	100,0		
<i>Responsiveness</i>										
Baik	13	54,2	6	25,0	5	20,8	24	100,0	0,001	
Cukup	5	14,3	1	51,4	12	34,3	35	100,0		
Kurang	14	34,1	8	14,6	21	51,2	41	100,0		
<i>Assurance</i>										
Baik	17	56,7	7	23,3	6	20,0	30	100,0	0,001	
Cukup	9	22,5	18	45,0	13	32,5	40	100,0		
Kurang	6	20,0	5	16,7	19	63,3	30	100,0		
<i>Empathy</i>										
Baik	17	56,7	7	23,3	6	20,0	30	100,0	0,001	
Cukup	9	22,5	18	45,0	13	32,5	40	100,0		
Kurang	6	20,0	5	16,7	19	63,3	30	100,0		

Berdasarkan hasil uji statistic dapat dilaporkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati berkorelasi dengan variabel *tangibles*, *Responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

IV. DISCUSSION

1. Hubungan Variabel *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap hubungan antara variabel *tangibles* dengan kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pagar Jati, diperoleh nilai *p value* = 0,001 < 0,05, sehingga Hipotesis Awal (H_a) diterima.

Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *tangibles* dengan kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pagar Jati tahun 2023. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik variabel *tangibles*, makasemakin meningkat kepuasan pasien rawat jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati.

Walaupun secara keseluruhan terdapat terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *tangibles* dengan Kepuasan Pasien di bagian Pendaftaran PCare Puskesmas Pagar Jati, tetap terdapat beberapa faktor dari dimensi *tangibles* tersebut yang dinilai pasien “kurang” sehingga kurang memberikan kepuasan kepada Pasien.

Hal ini terlihat dari hasil penelitian, ternyata 43 responden dengan dimensi *tangibles* “kurang” terdapat sebanyak 26 responden (60,5%) dengan tingkat kepuasan “kurang”. Rendahnya Nilai Dimensi *Tangibles* dan Kepuasan Pasien terutama terdapat pada:

- a. Lokasi Bagian Pendaftaran PCare kurang leluasa.
- b. Jumlah tempat duduk di ruang tunggu Bagian Pendaftaran PCare kurang banyak
- c. Fasilitas seperti Kipas angin TV yang tersedia di ruang tunggu Bagian Pendaftaran PCare kurang memadai.
- d. Fasilitas Air Minum (Dispenser) pada ruang tunggu Bagian Pendaftaran PCare belum ada.

Sesuai dengan landasan pustaka yang diambil sebagai perbandingan, tampilan atau kondisi fisik suatu sarana prasarana merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kepuasan pasien, seperti ruang tunggu yang bersih, sejuk, wc yang wangi akan membuat pasien merasa nyaman dan puas. Selain kondisi gedung, peralatan penunjang yang berguna untuk memudahkan proses administrasi dan pembayaran. Selain itu penampilan dari petugas yang bersih dan rapi menjadi salah satu yang tak luput dari pengawasan dan penyebab puasnya pasien.

2. Hubungan *reliability* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap hubungan variabel *reliability* dengan kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pagar Jati, diperoleh nilai p value = 0,001, atau $< 0,05$, sehingga Hipotesis Awal (H_a) diterima. Artinya, terdapat hubungan antara variabel *reliability* dengan kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pagar Jati tahun 2023. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan,

semakin baik variabel *reliability*, maka semakin meningkat kepuasan pasien rawat jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati.

Walaupun secara keseluruhan terdapat terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Reliability* dengan Kepuasan Pasien di bagian Pendaftaran PCare Puskesmas Pagar Jati, tetap terdapat beberapa faktor dari dimensi *Reliability* tersebut yang dinilai kurang memberikan kepuasan kepada Pasien. Hal ini terlihat dari hasil penelitian, ternyata dari 41 responden dengan *reliability* “kurang” terdapat sebanyak 24 responden (58.5%) dengan tingkat kepuasan “kurang”. Rendahnya Nilai Dimensi *Reliability* dan Kepuasan pasien terutama terdapat pada:

- a. Penjelasan diberikan petugas Pendaftaran PCare kepada pasien terkadang disampaikan dengan istilah yang kurang dipahami.
- b. Perlakuan petugas Pendaftaran PCare kepada pasien dalam hal menyampaikan Informasi
- c. Terkadang kurang memperhatikan latar belakang pendidikan, sosial dan ekonomi Pasien.

Sesuai dengan landasan pustaka yang diambil sebagai perbandingan terdapat pengaruh *reliability* dengan kepuasan pasien, seperti kemampuan petugas dalam memberikan haruslah akurat dan terpercaya. Dimana harapan dan kenyataan yang diterima pasien sesuai dan dilaksanakan dengan kurun waktu yang efektif. Keandalan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan kesehatan merupakan hal penting yang harus dipenuhi. Selain itu hal-hal yang berkaitan dengan keterampilan dan kompetensi petugas kesehatan harus selalu diperbaharui (upgrade) sesuai dengan perkembangan jaman. Dimana teknologi kesehatan dan

sistem informasi yang berkembang pesat menuntut agar pengelola rumah sakit untuk memiliki suatu pedoman yang terukur, mampu laksana dan terjadwal.

3. Hubungan *responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap hubungan variabel *responsiveness* dengan kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pagar Jati, maka diperoleh nilai *p value* = 0,001, atau < 0,05, sehingga Hipotesis Awal (H_a) diterima. Artinya, terhadap hubungan antara variabel *responsiveness* dengan kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pagar Jati tahun 2023. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan, semakin baik variabel *responsiveness*, maka semakin meningkat kepuasan pasien rawat jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati.

Walaupun secara keseluruhan terdapat terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien di bagian Pendaftaran PCare Puskesmas Pagar Jati, tetap terdapat beberapa faktor dari dimensi *Responsiveness* tersebut yang dinilai pasien kurang baik dan kurang memberikan kepuasan kepada pasien. Hal ini terlihat dari hasil penelitian, ternyata 41 responden dengan *responsiveness* “kurang” terdapat sebanyak 21 responden (51,2%) dengan tingkat kepuasan “kurang”. Rendahnya Nilai Dimensi *Responsiveness* dan Kepuasan Pasien terutama terdapat pada:

- a. Pelayanan Administrasi Bagian Pendaftaran PCare dilakukan kurang cepat.
- b. Petugas Bagian Pendaftaran PCare kurang memberi respon yang baik dan memuaskan terhadap keluhan pasien.
- c. Waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan terkadang lebih dari standar yang telah ditentukan, yaitu ≤ 20

menit.

- d. Waktu tunggu pelayanan pasien rujuk juga terkadang lebih lama dari standar yang telah ditentukan, yaitu ≤ 30 menit.

Sesuai dengan landasan pustaka yang diambil sebagai perbandingan, bahwa terdapat hubungan signifikan antara *responsiveness* kualitas pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Ketanggapan (*responsiveness*) suatu bentuk kesiapan siagaan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Hubungan *assurance* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap hubungan variabel *assurance* dengan kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pagar Jati, maka diperoleh nilai *p value* = 0,001 < 0,05, sehingga Hipotesis Awal (H_a) diterima. Artinya, ada pengaruh *assurance* dengan kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pagar Jati tahun 2023. Semakin baiknya *assurance* maka semakin meningkat kepuasan pasien rawat jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati.

Walaupun secara keseluruhan terdapat terdapat hubungan yang

signifikan antara variabel *Assurance* dengan Kepuasan Pasien di bagian Pendaftaran PCare Puskesmas Pagar Jati, tetap terdapat beberapa faktor dari dimensi *Assurance* tersebut yang dinilai pasien kurang baik dan kurang memberikan kepuasan kepada Pasien. Hal ini terlihat dari hasil penelitian, ternyata dari 30 responden dengan *assurance* “kurang” terdapat sebanyak 19 responden (63,%) dengan tingkat kepuasan “kurang”. Rendahnya Nilai Dimensi *Assurance* dan Kepuasan Pasien terutama terdapat pada:

- a. Data dan Informasi yang diberikan tidak disertai penjelasan yang rinci.
- b. Data yang diberikan terkadang kurang sesuai dengan kebutuhan Pasien.

Sesuai dengan landasan pustaka yang diambil sebagai perbandingan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Dimensi *Assurance* terhadap kepuasan pasien, terhadap kepuasan rawat jalan. Jaminan (*Assurance*) oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa Puskesmas mampu memberikan kepercayaan/ jaminan kepada pasien selama melakukan perawatan untuk tetap berobat, karena sebagian responden menyatakan baik terhadap kemampuan petugas kesehatan, sehingga pasien merasa bahwa petugas mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan dan puas terhadap petugas yang memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan.

Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Jaminan diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu

indikasi yang menimbulkan rasa kepercayaan.

5. Hubungan *emphaty* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap hubungan variabel *emphaty* dengan kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pagar Jati, maka diperoleh nilai $p \text{ value} = 0,001 < 0,05$, sehingga Hipotesis Awal (H_a) diterima. Artinya, ada pengaruh *emphaty* dengan kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Pagar Jati tahun 2023. Semakin baiknya *emppathy* maka semakin meningkat kepuasan pasien rawat jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati.

Walaupun secara keseluruhan terdapat terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Empathy* dengan Kepuasan Pasien di bagian Pendaftaran PCare Puskesmas Pagar Jati, tetap terdapat beberapa faktor dari dimensi *Empathy* tersebut yang dinilai pasien kurang baik dan kurang memberikan kepuasan kepada Pasien. Hal ini terlihat dari hasil penelitian, ternyata dari 30 responden dengan *emphaty* “kurang” terdapat sebanyak 19 responden (63,%) dengan tingkat kepuasan kurang. Rendahnya Nilai Kepuasan Pasien terutama terdapat pada:

- a. Sebagian Petugas Pendaftaran PCare kurang ramah dan santun dalam menyapa pasien atau keluarganya.
- b. Sebagian Petugas Pendaftaran PCare kurang sabar dalam mendengarkan setiap pertanyaan dan keluhan Pasien.
- c. Petugas Pendaftaran PCare memahami kebutuhan pasien tetapi kadang kurang dapat memberikan solusi yang tepat.
- d. Sebagian Petugas Pendaftaran PCare kadang mudah tersinggung dalam hal melayani

Sesuai dengan landasan pustaka yang diambil sebagai perbandingan,

empathy adalah bentuk kepedulian yang diberikan oleh satu orang kepada orang lain seolah-olah orang tersebut dalam kondisi yang sama. Pemberian empati kepada pasien membuat pasien merasa diperhatikan dan dihormati. Perasaan seperti ini perlu diciptakan dalam diri setiap pasien oleh petugas kesehatan.

Empati (*empathy*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta. Empati (*emphaty*) berkenaan dengan kemampuan lembaga untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak ramah demi pelanggan. Lembaga kesehatan dikatakan memiliki dimensi empati apabila peduli terhadap keluhan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien dan kesimpatikan dokter dan petugas terhadap pasien.

V. CONCLUSION

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan (dimensi *tangibles*) Pendaftaran PCare terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati dengan nilai *p value* = 0,001. Artinya, semakin baik Dimensi *Tangibles* maka semakin meningkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan (dimensi *reliability*) Pendaftaran PCare terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati dengan nilai *p value* = 0,001. Artinya, semakin baik Dimensi *Reliability* maka semakin meningkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan (dimensi *responsiveness*) Pendaftaran PCare terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati dengan nilai *p value* = 0,001. Artinya, semakin baik Dimensi *Responsiveness* maka semakin meningkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan (dimensi *assurance*) Pendaftaran PCare terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati dengan nilai *p value* = 0,001. Artinya, semakin baik Dimensi *Assurance* maka semakin meningkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati.
5. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan (dimensi *empathy*) Pendaftaran PCare terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati dengan nilai *p value* = 0,001. Artinya, semakin baik Dimensi *Empathy* maka semakin meningkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Pagar Jati.

REFERENCES

- Budi, Savitri Citra. (2011). *"Manajemen Unit Kerja Rekam Medis"*, Penerbit Quantum Sinergis Media, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, (2016), *"Service, Quality & Satisfaction"*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gerson, Richard F., (2004), *"Mengukur Kepuasan Pelanggan"*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Kotler dan Keller, (2012), *“Manajemen Pemasaran”*, Edisi 12, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Rustiyanto, Ery. (2009), *“Etika Profesi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan”*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Trihono, (2005), *“ARRIMES: Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat”*, CV. Sagung Seto, Jakarta.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985), *“Problems and Strategies in Services. Marketing”*. Jurnal of Marketing Vol. 49.
- Erlindai, (2019), *“Tinjauan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di UPT. Rumah Sakit Khusus Mata di Medan Tahun 2019”*, Jurnal Ilmiah Perkam dan Informasi Kesehatan Imelda.
- Hermawati, L. (2015), *“Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat”*, Journal Universitas Esa Unggul, Jakarta.
- Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Dokter
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan