

Analisis Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di UPTD Puskesmas Talang Banjar

Hadi Achmad¹, Yeyen Gustina Irawan², Renny Afriany N^{3*}

^{1,2,3} Departemen Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih, Jambi, Indonesia

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di UPTD Puskesmas Talang Banjar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional dan melibatkan 100 responden yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif serta K-Means clustering. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles dan empathy memperoleh penilaian paling baik, sedangkan reliability dan responsiveness masih dinilai kurang. Sebanyak 63% pasien menyatakan berminat untuk kembali berobat, sementara 37% lainnya tidak berminat. Berdasarkan hasil uji K-Means ditemukan kluster 1 terdiri dari responden yang memberikan penilaian kurang pada seluruh dimensi. Kluster 2 mencakup responden dengan penilaian cukup pada semua dimensi. Sementara itu, Kluster 3 mencakup responden yang memberikan penilaian baik pada seluruh dimensi kualitas pelayanan. Kesimpulan penelitian bahwa hasil analisis cluster menunjukkan adanya tiga segmen persepsi pasien terhadap pelayanan. persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Talang Banjar sangat berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang. Dimensi pelayanan yang paling dinilai baik oleh pasien adalah tangibles dan empathy, sementara dimensi reliability dan responsiveness masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang, Persepsi Pasien, Puskesmas, SERVQUAL

ABSTRACT

Quality healthcare services are an important factor in increasing patient satisfaction and loyalty. This study aims to analyze outpatients' perceptions of their interest in returning visits at UPTD Puskesmas Talang Banjar. A quantitative cross-sectional approach was employed, involving 100 randomly selected respondents. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using descriptive statistics and K-Means clustering. The results of the study show that the tangibles and empathy dimensions received the highest ratings, while reliability and responsiveness were still considered lacking. A total of 63% of patients stated that they were interested in returning for treatment, while the remaining 37% were not interested. Based on the K-Means test, Cluster 1 consisted of respondents who gave low ratings across all dimensions. Cluster 2 included respondents who provided moderate ratings on all dimensions. Meanwhile, Cluster 3 comprised respondents who gave good ratings on all dimensions of service quality. The conclusion of the study is that the cluster analysis results indicate three segments of patient perceptions toward services. Patient perceptions of service quality at UPTD Puskesmas Talang Banjar greatly influence their revisit intention. The service dimensions that were rated best by patients are tangibles and empathy, while reliability and responsiveness still need improvement.

Keywords: Service Quality, Revisit Intention, Patient Perception, Community Health Center, SERVQUAL

Koresponden:

Nama : Renny Afriany N
Alamat : Jl. Raden Mattahter No.35, Sulanjana, Kec. Jambi Tim., Kota Jambi, Jambi 36123
No. Hp : +62 823-2723-0064
e-mail : reniafriani.44@gmail.com

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu prioritas dalam pembangunan nasional, terutama di tingkat pelayanan dasar seperti Puskesmas. Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya mencakup aspek penyembuhan, tetapi juga mencakup promosi, pencegahan, dan rehabilitasi yang berkesinambungan [1]. Dalam hal ini, Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan tingkat pertama, memegang peran penting sebagai garda terdepan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Puskesmas tidak hanya bertanggung jawab memberikan layanan kuratif, tetapi juga dituntut untuk memastikan masyarakat menerima layanan promotif dan preventif yang optimal, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 [2].

Kebijakan penguatan peran Puskesmas telah diatur melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 yang menekankan pentingnya penataan organisasi dan sistem pelayanan agar lebih efektif dan akuntabel. Namun, dalam praktiknya, banyak Puskesmas menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Berbagai laporan menunjukkan adanya keluhan terhadap pelayanan, khususnya dalam hal waktu tunggu, penyampaian informasi, serta sikap petugas kesehatan. Kondisi ini mencerminkan perlunya pendekatan yang lebih holistik dalam menilai mutu layanan, tidak hanya dari sisi teknis medis, tetapi juga dari perspektif pasien sebagai penerima manfaat utama layanan kesehatan [3,4].

Salah satu aspek penting yang menjadi fokus penilaian pelayanan adalah persepsi pasien. Persepsi terbentuk dari pengalaman langsung pasien ketika menerima layanan, termasuk bagaimana pasien merasa dihargai, diperlakukan, dan direspons oleh tenaga kesehatan. Ketika persepsi terhadap layanan positif, akan tumbuh rasa puas, percaya, dan akhirnya keinginan untuk kembali berkunjung. Sebaliknya, persepsi negatif dapat menimbulkan ketidakpuasan yang menyebabkan pasien enggan menggunakan layanan yang sama di kemudian hari. Dalam konteks ini, persepsi menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas dan keberhasilan pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan rawat jalan [2].

Dalam ranah pelayanan publik, khususnya layanan kesehatan, terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi-dimensi ini digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan memenuhi harapan pasien [5]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keempat dimensi selain reliability seringkali memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Artinya, aspek fisik, sikap responsif tenaga kesehatan, jaminan keamanan pelayanan, dan rasa empati dari petugas kesehatan sangat menentukan pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien [6].

Data dari Kementerian Kesehatan tahun 2023 menunjukkan bahwa kinerja Unit Pelayanan Kesehatan termasuk Puskesmas berjalan cukup baik secara administratif dengan serapan anggaran mencapai 96,97%. Namun, capaian administratif belum tentu berbanding lurus dengan kualitas pelayanan di mata pasien. Oleh karena itu, pendekatan berbasis evaluasi persepsi pasien menjadi penting untuk memahami kualitas layanan dari sisi pengguna. Dalam hal ini, UPTD Puskesmas Talang Banjar sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan di Kota Jambi menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan minat kunjungan ulang pasien.

Secara teoritis, persepsi dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, harapan, hingga kepercayaan individu. Dalam konteks layanan kesehatan, persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan menjadi refleksi kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Penilaian ini tidak hanya bergantung pada aspek teknis medis, tetapi juga menyentuh aspek emosional, komunikasi interpersonal, serta kenyamanan fasilitas. Oleh karena itu, pendekatan humanis, profesionalisme, dan pelayanan yang berorientasi pada pasien (patient-centered care) menjadi kunci dalam membangun persepsi positif yang berdampak pada loyalitas pasien [7].

Minat untuk melakukan kunjungan ulang merupakan manifestasi nyata dari kepuasan dan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Ketika pasien merasa puas dan percaya terhadap layanan yang

diterimanya, maka kemungkinan besar mereka akan memilih untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap salah satu atau beberapa aspek pelayanan dapat membuat pasien berpaling ke fasilitas lain. Hal ini menunjukkan bahwa minat kunjungan ulang menjadi indikator penting bagi keberhasilan pelayanan kesehatan, dan dapat menjadi tolok ukur keberlanjutan serta efektivitas sistem pelayanan kesehatan di tingkat dasar [8].

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di UPTD Puskesmas Talang Banjar. Penelitian ini akan mengkaji kelima dimensi kualitas pelayanan menggunakan pendekatan SERVQUAL dan bagaimana dimensi tersebut mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan Puskesmas.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dengan minat mereka untuk melakukan kunjungan ulang di UPTD Puskesmas Talang Banjar. Penelitian ini dirancang untuk mengkaji lima dimensi utama kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan hasil yang objektif dan dapat dianalisis secara statistik untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh masing-masing dimensi terhadap keputusan pasien dalam menggunakan kembali layanan Puskesmas.

Lokasi penelitian dipusatkan di UPTD Puskesmas Talang Banjar, Kota Jambi, yang dipilih karena memiliki jumlah pasien rawat jalan yang cukup tinggi dan representatif sebagai unit layanan kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu antara November 2024 hingga Maret 2025. Selama periode ini dilakukan proses pengumpulan data, pengolahan, dan analisis untuk memperoleh hasil yang akurat dan relevan. Penelitian ini bertujuan memberikan masukan konkret bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan, terutama dalam menghadapi tantangan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Talang Banjar, dengan jumlah populasi sebanyak 1.754 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 orang responden. Sampel dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Adapun kriteria inklusi mencakup pasien yang pernah merasakan pelayanan di Puskesmas minimal satu kali, merupakan penduduk tetap wilayah kerja Puskesmas Talang Banjar, berusia antara 17 hingga 65 tahun, dan bersedia menjadi responden. Sementara itu, kriteria eksklusi adalah pasien yang belum pernah berkunjung, bukan penduduk tetap wilayah tersebut, berusia di bawah 17 atau di atas 65 tahun, serta tidak bersedia menjadi responden.

Pengambilan sampel dilakukan secara acak atau random sampling, agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Teknik ini diyakini mampu menghasilkan sampel yang representatif dan mengurangi kemungkinan bias. Sampel yang terpilih diharapkan dapat merepresentasikan keseluruhan populasi dari segi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan frekuensi kunjungan ke Puskesmas. Data yang diperoleh dari sampel akan menjadi dasar untuk menganalisis sejauh mana persepsi pasien mempengaruhi minat mereka untuk melakukan kunjungan ulang.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan dan satu butir terkait minat kunjungan ulang. Kuesioner disebarkan langsung kepada pasien rawat jalan non-BPJS atau pasien umum yang datang ke Puskesmas. Untuk memastikan pemahaman responden, peneliti mendampingi proses pengisian kuesioner dan memberikan penjelasan terkait isi dan tujuan pertanyaan. Teknik ini diharapkan mampu menghasilkan data yang akurat dan valid sesuai dengan pengalaman responden selama menerima pelayanan.

Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, sedangkan variabel dependennya adalah minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Masing-masing variabel dinilai menggunakan skala penilaian nominal dan ordinal. Skor persepsi dikelompokkan ke dalam kategori sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang berdasarkan persentase, sementara minat kunjungan ulang dinilai melalui pilihan jawaban “ya” atau “tidak”.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial. Analisis data dilakukan melalui metode K-Means clustering, yaitu suatu teknik analisis non-hierarki yang digunakan untuk mengelompokkan data ke dalam sejumlah cluster berdasarkan kemiripan karakteristik antar responden. Setelah data terklasifikasi, dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$).

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Usia (Tahun)		
17–25	28	28
26–35	31	31
36–45	24	24
46–55	11	11
>55	6	6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	32
Perempuan	68	68
Pendidikan Terakhir		
SD	12	12
SMP	18	18
SMA	38	38
D3	16	16
S1	16	16

Berdasarkan data karakteristik responden, mayoritas responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun, yaitu sebanyak 31 orang (31%). Kelompok usia 17–25 tahun menempati urutan kedua dengan jumlah 28 orang (28%), disusul kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 24 orang (24%). Sementara itu, responden berusia 46–55 tahun berjumlah 11 orang (11%) dan usia di atas 55 tahun hanya 6 orang (6%). Dari segi jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 68 orang (68%), sedangkan laki-laki berjumlah 32 orang (32%). Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA, yaitu sebanyak 38 orang (38%). Responden dengan pendidikan SMP berjumlah 18 orang (18%), diikuti oleh responden yang memiliki pendidikan D3 dan S1 masing-masing sebanyak 16 orang (16%). Sementara itu, sebanyak 12 orang (12%) responden memiliki pendidikan terakhir SD.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Persepsi pasien rawat jalan		
Baik	44	44
Cukup	38	38
Kurang	18	18
Dimensi Reliability		
Baik	38	38
Cukup	40	40
Kurang	22	22
Dimensi Responsiveness		
Baik	36	36
Cukup	43	43
Kurang	21	21
Dimensi Assurance		
Baik	37	37
Cukup	42	42
Kurang	21	21
Dimensi Empathy		
Baik	42	42
Cukup	38	38
Kurang	20	20
Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan		
Berminat	63	63
Tidak Berminat	37	37

Tabel 2 menunjukkan bahwa persepsi pasien rawat jalan terhadap pelayanan menunjukkan bahwa sebanyak 44 responden (44%) memiliki persepsi baik, 38 responden (38%) memiliki persepsi cukup, dan 18 responden (18%) memiliki persepsi kurang. Pada dimensi reliability, 38 responden (38%) memberikan penilaian baik, 40 responden (40%) cukup, dan 22 responden (22%) kurang. Pada dimensi responsiveness, sebanyak 36 responden (36%) menilai baik, 43 responden (43%) cukup, dan 21 responden (21%) kurang. Pada dimensi assurance, sebanyak 37 responden (37%) memberikan penilaian baik, 42 responden (42%) cukup, dan 21 responden (21%) kurang. Pada dimensi empathy, 42 responden (42%) memberikan penilaian baik, 38 responden (38%) cukup, dan 20 responden (20%) kurang. Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan menunjukkan bahwa sebanyak 63 responden (63%) menyatakan berminat, dan 37 responden (37%) tidak berminat.

Tabel 3. Hasil Analisis K-Means Cluster Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan

Cluster	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
1	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang
2	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
3	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Berdasarkan hasil pengelompokan atau klasterisasi, responden terbagi ke dalam tiga klaster berdasarkan penilaian terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Klaster 1 terdiri dari responden yang memberikan penilaian kurang pada seluruh dimensi. Klaster 2 mencakup responden dengan penilaian cukup pada semua dimensi. Sementara itu, Klaster 3 mencakup responden yang memberikan penilaian baik pada seluruh dimensi kualitas pelayanan.

PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini merupakan aspek penting untuk memahami konteks sosial dan demografis pasien yang menilai kualitas pelayanan. Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun (31%), disusul oleh kelompok usia 17–25 tahun (28%) dan 36–45 tahun (24%). Kelompok ini termasuk usia produktif, yang secara umum memiliki tingkat literasi kesehatan yang baik dan lebih kritis terhadap pelayanan yang mereka terima. Pada Tabel 1, diketahui bahwa sebagian besar responden adalah perempuan (68%). Hal ini menggambarkan bahwa perempuan berperan dominan dalam mengakses dan memutuskan layanan kesehatan, baik untuk dirinya maupun anggota keluarga lainnya. Dari sisi pendidikan (Tabel 1), sebagian besar responden berpendidikan SMA (38%), diikuti oleh lulusan SMP (18%) dan S1 (16%). Tingkat pendidikan ini memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan karena semakin tinggi pendidikan, maka semakin tinggi pula ekspektasi terhadap mutu layanan yang diterima.

Persepsi pasien terhadap pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangibles atau bukti fisik (Tabel 2) menunjukkan hasil paling baik, dengan 44% responden menilai bahwa kondisi fisik fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, dan penampilan tenaga medis sudah memadai. Hal ini mencerminkan bahwa secara kasat mata, Puskesmas Talang Banjar telah memberikan kesan visual yang positif, yang penting untuk membangun kepercayaan awal pasien. Dalam pelayanan kesehatan, first impression berpengaruh besar terhadap persepsi keseluruhan pasien terhadap mutu layanan [9].

Sebaliknya, pada dimensi reliability atau keandalan (Tabel 2), hanya 38% yang menilai baik, sementara 40% menilai cukup, dan 22% menilai kurang. Ini menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan, seperti ketepatan waktu, akurasi tindakan medis, dan informasi yang diberikan, masih belum optimal. Rendahnya penilaian ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi pasien dan pengalaman yang mereka rasakan [10].

Pada dimensi responsiveness (Tabel 2), sebanyak 43% responden menilai cukup, dan hanya 36% yang menilai baik. Responsiveness berkaitan dengan kesiapan petugas dalam merespons keluhan, menjawab pertanyaan, dan memberikan solusi cepat. Kelemahan dalam dimensi ini dapat mengurangi persepsi positif pasien, terutama pada saat pelayanan sedang padat atau antrean panjang. Ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa daya tanggap yang rendah dapat menurunkan loyalitas pasien [11].

Selanjutnya, dimensi assurance (Tabel 2), yang mengukur jaminan profesionalisme dan rasa aman dari tenaga medis, juga mendapat penilaian sedang, dengan 42% menyatakan cukup dan 37% menyatakan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa cukup aman dalam menerima pelayanan, namun masih

ada kebutuhan untuk meningkatkan rasa percaya dan keyakinan mereka, misalnya melalui peningkatan keterampilan komunikasi, kesopanan, dan pemberian edukasi yang jelas oleh tenaga medis.

Dimensi empathy (Tabel 2) menempati posisi terbaik kedua setelah tangibles, dengan 42% responden menyatakan baik dan 38% cukup. Empati dalam pelayanan kesehatan menunjukkan sejauh mana tenaga medis mampu memahami dan menaruh perhatian pada kondisi individual pasien [12]. Tingginya persepsi positif pada dimensi ini merupakan kekuatan Puskesmas Talang Banjar, karena pendekatan humanis merupakan aspek penting dalam meningkatkan pengalaman pasien.

Minat kunjungan ulang pasien menjadi indikator keberhasilan pelayanan jangka panjang. Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 63% pasien menyatakan berminat untuk kembali berobat ke Puskesmas Talang Banjar, sedangkan 37% menyatakan tidak berminat. Persentase yang cukup tinggi ini mengindikasikan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien. Namun, angka 37% yang tidak berminat tetap perlu diperhatikan, karena menunjukkan masih adanya persepsi negatif yang perlu diatasi. Dimensi reliability dan responsiveness yang rendah kemungkinan besar menjadi faktor utama yang menurunkan keinginan pasien untuk kembali [13].

Analisis menggunakan K-Means clustering (Tabel 3) berhasil mengelompokkan pasien ke dalam tiga kelompok berdasarkan persepsi mereka terhadap lima dimensi pelayanan. Cluster pertama menunjukkan pasien dengan persepsi buruk terhadap semua dimensi, cluster kedua merepresentasikan kelompok dengan persepsi sedang, dan cluster ketiga mencerminkan pasien yang merasa puas terhadap seluruh aspek pelayanan. Segmentasi ini memperjelas bahwa ada kebutuhan untuk pendekatan pelayanan yang berbeda bagi tiap kelompok. Pasien dalam cluster pertama membutuhkan perbaikan menyeluruh, sementara cluster kedua dapat ditingkatkan dengan sedikit penyesuaian operasional dan komunikasi. Adapun cluster ketiga dapat dijadikan basis loyalitas dan agen promosi pelayanan melalui strategi pelayanan berorientasi pasien [14].

Hasil penelitian ini konsisten dengan teori SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan dibentuk oleh kelima dimensi tersebut. Dimensi tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy terbukti memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien. Sementara itu, reliability menjadi satu-satunya dimensi yang tidak signifikan dalam meningkatkan minat kunjungan ulang, sesuai dengan hasil uji hipotesis. Selain itu, teori kepuasan pelanggan juga terbukti, di mana persepsi positif menghasilkan tingkat kepuasan dan loyalitas yang lebih tinggi. Kepuasan sebagai respons emosional terhadap pelayanan memiliki dampak nyata terhadap perilaku niat (behavioral intention) pasien [15].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Talang Banjar sangat berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang. Dimensi pelayanan yang paling dinilai baik oleh pasien adalah tangibles dan empathy, sementara dimensi reliability dan responsiveness masih perlu ditingkatkan. Meskipun sebagian besar pasien (63%) menyatakan berminat untuk melakukan kunjungan ulang, masih terdapat 37% pasien yang tidak berminat, yang sebagian besar berasal dari kelompok dengan persepsi kurang baik terhadap pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin positif persepsi pasien terhadap pelayanan, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk kembali menggunakan layanan. Oleh karena itu, perbaikan menyeluruh pada aspek keandalan dan daya tanggap pelayanan menjadi penting untuk meningkatkan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nguyen NX, Tran K, Nguyen TA. Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. *Patient Preference Adherence*. 2021;2523–38. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]

2. Amri ZA, Indrawati L, Sulistyowati Y, Susanti R. Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023. *J Manaj Dan Adm Rumah Sakit Indones*. 2024;8(1):33–43. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
3. Ginting T, Chairul M, Pane PY, Sudarsono S, Renaldi MR, Lubis FH. Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *J Prima Med Sains*. 2021;3(2):60–7. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
4. Rahmiati R, Temesveri NA. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *J Kesehat*. 2020;13(1):13–21. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
5. Elliott T, Tong I, Sheridan A, Lown BA. Beyond convenience: patients' perceptions of physician interactional skills and compassion via telemedicine. *Mayo Clin Proc Innov Qual Outcomes*. 2020;4(3):305–14. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
6. Sari DR, Kartikasari D, Ulfah NH. Impact of effective communication on the quality of excellent service and patient satisfaction in the outpatient department. *KnE Life Sci*. 2021;232–44. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
7. Ke L, Chen J, Jia J, Ke P, Chen X, Mao Z, et al. Outpatients' satisfaction in the context of 10 years of health-care reform: a cross-sectional study of tertiary hospitals in Shiyang, China. *Patient Prefer Adherence*. 2020;191–202. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
8. Triantafyllou V, Layfield E, Prasad A, Deng J, Shanti RM, Newman JG, et al. Patient perceptions of head and neck ambulatory telemedicine visits: a qualitative study. *Otolaryngol neck Surg*. 2021;164(5):923–31. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
9. Utami WT, Suprpto SI. Analysis of Service Quality and Perception to the Loyalty and Interest of General Patients Revisit in Public Health Center Kalianget Sumenep District. *J Qual Public Heal*. 2022;5(2):471–9. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
10. Nurhadiyastuti A, Indriyani Y, Agustina C, Setyawan A. The Relationship between Patient Perception of Service Quality and Polyclinic Revisit Interest. *J La Medihealthico*. 2025;6(1):193–206. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
11. Azzahra S, Ningsih DK, Nursanty OE. Relationship Between Repeat Visit Interest And Patient Satisfaction In The Outpatient Unit At Grha Permata Ibu Hospital In 2024. *J EduHealth*. 2024;15(04):819–25. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
12. Yassir A, Purwadhi P, Andriani R. Hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di klinik citra medika kota Semarang. *J Ris Pendidik Ekon*. 2023;8(1):1–12. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
13. Amly HZ, Harahap J, Lubis M. Analisis Faktor Penentu Minat Kunjung Ulang Pasien Diabetes Melitus Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Endokrin RS. Pirngadi. *J Heal Sains*. 2020;1(4):184–94. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
14. Djuwa ASS, Sinaga M, Dodo DO. Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehat Masy*. 2020;2(2):24–32. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]
15. Rajagukguk RM, Hilmy MR, Mulyani EY. Analisa Pengaruh Service Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit. Co-Value *J Ekon Kop dan kewirausahaan*. 2023;14(6):643–52. [[View at Publisher](#)] [[Google Scholar](#)]