

1381 _ 1397 - ID 1062.pdf

by Turnitin LLC

Submission date: 23-Oct-2026 06:28PM (UTC+0530)

Submission ID: 3068235029

File name: 1381__1397_-_ID_1062.pdf (502.54K)

Word count: 6772

Character count: 43880

60
THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY STRATEGIES IN THE CUSTOMER EXPERIENCE OF GENERAL OUTPATIENT CLINIC PATIENTS AND THEIR INTEREST IN RETURN VISITS AT THE SAWAH BESAR COMMUNITY HEALTH CENTER IN 2026

Ghina Rhoudotul Jannah^{1*}, Ellynia², Hardin La Ramba³

38
Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Indonesia
ghinaarhoudotul@gmail.com^{1*}, ellynia@stikesrshusada.ac.id²,
hardin@stikesrshusada.ac.id³

*Corresponding author

Received September 7, 2026; Revised October 13, 2026; Accepted October 13, 2026; Published 14 October, 2026

31
ABSTRACT

Service quality is one of the key factors in shaping the customer experience and increasing patients' willingness to return. This research aimed to examine the correlation between five service quality dimensions, technical competence, comfort, information, timeliness, and interpersonal relations, and patients' intent to revisit Sawah Besar Community Health Center in 2026. A quantitative approach incorporating a cross-sectional design was applied in this research. Utilizing a purposive sampling method, a cohort of 106 respondents was selected. Primary data gathered through questionnaires underwent both univariate and bivariate statistical evaluation via Spearman's rank correlation. The results indicate a significant relationship between service quality and patients' willingness to return ($p < .001$), as well as within the service quality dimensions of technical competence ($p < .001$), comfort ($p < .001$), information ($p < .001$), timeliness ($p < .001$), and interpersonal relationships ($p < .001$). Thus, the better the quality of service provided to patients and the more positive the experience for patients the higher the patients' willingness to return to utilize health services. Therefore, community health centers are expected to consistently maintain and improve service quality in order to increase patients' willingness to return to health care facilities.

Keywords: Quality of service, customer experience, repeat visits, healthcare services, health center.

ABSTRAK

47
Mutu layanan merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam membentuk pengalaman pelanggan serta meningkatkan minat kunjungan ulang pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menguji korelasi antara lima dimensi kualitas pelayanan, kompetensi teknis, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu, dan hubungan antarmasyarakat, dengan niat pasien untuk berkunjung kembali ke Puskesmas Sawah Besar pada tahun 2026. Pendekatan kuantitatif dengan rancangan cross-sectional diterapkan dalam penelitian ini. Dengan menggunakan metode penarikan sampel bertujuan (purposive sampling), sebanyak 106 responden terpilih sebagai sampel. Data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dievaluasi secara statistik melalui analisis univariat dan bivariat menggunakan korelasi jenjang Spearman. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu layanan dengan minat kunjungan ulang pasien ($p < .001$), dan pada dimensi mutu layanan yaitu kompetensi teknis ($p < .001$), kenyamanan ($p < .001$), informasi ($p < .001$), ketepatan waktu ($p < .001$), dan hubungan antar manusia ($p < .001$). Sehingga, semakin baik mutu layanan yang diberikan kepada pasien, dan membentuk pengalaman yang positif bagi pasien, maka semakin tinggi minat kunjungan kembali pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, Puskesmas diharapkan

mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan secara konsisten guna meningkatkan minat pasien berkunjung kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Mutu layanan, pengalaman pelanggan, minat kunjungan ulang, pelayanan kesehatan, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Kemampuan sarana medis dalam mengakomodasi ekspektasi serta keperluan berobat pasien sangat ditentukan oleh mutu pelayanan kesehatan, yang menjadi elemen krusial dalam pelaksanaan layanan (Mendrofa et al., 2022). Persepsi tersebut juga dibentuk oleh keterlibatan pasien dan komunikasi selama proses pelayanan menjadi unsur yang berkaitan dengan persepsi terhadap mutu (Marzban et al., 2022).

Menurut Pohan (2007), mutu pelayanan kesehatan dapat dipahami melalui sejumlah dimensi yang menggambarkan karakteristik pelayanan bermutu, yang meliputi kompetensi teknis, keterjangkauan, efektivitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu, dan hubungan antar manusia. Penelitian ini memfokuskan lima dimensi yang relevan dengan pengalaman langsung pasien poli umum, yaitu kompetensi teknis, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu, dan hubungan antar manusia. Kelima dimensi tersebut saling melengkapi dalam membentuk pengalaman pasien selama kontak pelayanan.

Strategi peningkatan mutu dapat dilakukan melalui pengembangan kemampuan petugas, penerapan keselamatan pasien, standardisasi prosedur, evaluasi alur pelayanan, serta penggunaan teknologi kesehatan yang dapat mendukung konsistensi mutu pelayanan (Purnasiwi & Jenie, 2021). Agustina et al. (2023) menjelaskan bahwa peningkatan mutu dapat dilakukan melalui pendekatan manajemen mutu dan perbaikan berkelanjutan, termasuk penerapan siklus *Plan, Do, Check, Act*. Kartono dan Wirawan (2024) juga menekankan pentingnya pelayanan yang efektif, efisien, tepat waktu, aman, adil, dan berorientasi pada pasien. Strategi tersebut menjadi penting karena mutu pelayanan tidak bersifat statis; persepsi pasien dapat berubah sesuai dengan pengalaman yang diterima pada setiap kunjungan. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan perlu memantau pengalaman pasien dan menggunakan hasil evaluasi sebagai dasar untuk memperbaiki proses pelayanan.

Pasien mempunyai peran sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien dengan layanan kesehatan, penilaian persepsi masing-masing individu disebut sebagai representasi dari kualitas layanan yang diberikan penyedia layanan kesehatan (Rivai et al., 2020). Keinginan pasien untuk kembali memanfaatkan fasilitas kesehatan sangat didorong oleh tingkat kepuasan dan kepercayaan yang lahir dari interaksi pelayanan yang memuaskan (Saputri dan Berlianto, 2023).

Gahler et al. (2023) menjelaskan bahwa pengalaman pelanggan yaitu keseluruhan pengalaman yang terbentuk melalui berbagai interaksi, baik secara kognitif, emosional, maupun perilaku. Dalam pelayanan kesehatan, pengalaman pasien dapat meliputi proses penerimaan, komunikasi dengan tenaga kesehatan, pemeriksaan, penyampaian informasi,

hingga penyelesaian pelayanan. Priyanto et al. (2025) menunjukkan bahwa pengalaman pasien dapat menjadi mekanisme penting yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan minat pasien untuk kembali. Hal ini memperlihatkan bahwa mutu layanan bukan hanya persoalan kepatuhan terhadap standar, tetapi juga bagaimana standar tersebut dirasakan dan dimaknai oleh pasien dalam pengalaman pelayanan sehari-hari.

Minat kunjungan ulang menggambarkan keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan yang pernah digunakan. Minat tersebut dapat muncul ketika pasien merasa bahwa pelayanan yang diterima memenuhi harapan, memberikan manfaat, menimbulkan rasa percaya, dan dianggap layak untuk digunakan kembali. Saputri dan Berlianto (2023) menunjukkan bahwa pengalaman terdahulu dapat menjadi dasar dalam memabntuk niat kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan. Hasil kajian Khasanah dan Mahendri (2023) sejalan dengan hal ini, yakni mengungkapkan adanya korelasi antara kualitas layanan dan minat kunjung kembali terhadap pasien. Dengan demikian, keberlanjutan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat berkaitan dengan kebutuhan medis sekaligus pengalaman pasien sebelumnya.

Penelitian terdahulu telah membahas hubungan mutu pelayanan dengan pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan, tetapi penelitian yang secara khusus menganalisis lima dimensi mutu tersebut dalam konteks pengalaman pasien poli umum di Puskesmas Sawah Besar belum ditunjukkan dalam penelitian terdahulu yang melandasi pelaksanaan penelitian ini. Penelitian ini secara khusus mengidentifikasi hubungan kompetensi teknis, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu, dan hubungan antar manusia dengan minat kunjungan ulang pasien poli umum. Fokus tersebut menjadi pembeda penelitian karena menghubungkan setiap dimensi mutu dengan minat kunjungan ulang pada konteks pelayanan primer di Puskesmas Sawah Besar

Berdasarkan data kunjungan pasien poli umum pengguna BPJS tahun 2025, tercatat sebanyak 8.326 kunjungan dalam satu tahun. Jumlah kunjungan tertinggi tercatat pada September sebanyak 763 kunjungan, sedangkan jumlah terendah tercatat pada Januari sebanyak 566 kunjungan. Data tersebut menunjukkan adanya fluktuasi kunjungan pasien selama tahun 2025. Kondisi ini menjadi salah satu dasar penting untuk melihat pengalaman pasien secara lebih spesifik, terutama melalui aspek mutu pelayanan yang dirasakan selama memperoleh pelayanan poli umum.. Pengukuran pengalaman pasien melalui lima dimensi mutu dapat memberikan gambaran yang lebih terarah mengenai aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan dikembangkan. Kompetensi teknis menggambarkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai standar profesi. Kenyamanan berkaitan dengan kondisi lingkungan dan fasilitas pelayanan yang dirasakan pasien. Informasi berkaitan dengan kejelasan informasi yang diterima pasien. Ketepatan waktu berkaitan dengan kesesuaian waktu dan proses pelayanan, sedangkan hubungan antar manusia mencerminkan kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Dengan demikian, kelima dimensi tersebut dapat menjadi dasar evaluasi strategi peningkatan mutu berdasarkan pengalaman pasien, bukan hanya berdasarkan penilaian penyelenggara pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metodologi kuantitatif dengan desain *cross-sectional* diterapkan dalam kajian ini, yang diselenggarakan di lingkungan Puskesmas Sawah Besar, Jakarta Pusat pada bulan April sampai dengan Juni 2026. Pemilihan responden menggunakan *purposive sampling*. Kriteria inklusi yang terdiri dari pasien poli umum BPJS, telah berkunjung dan menerima pelayanan kesehatan minimal satu kali, berusia lebih 18 tahun, serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi terdiri atas pasien pertama kali mengunjungi dan belum menyelesaikan proses pelayanan serta pasien yang kondisi tubuhnya sedang lemah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Sawah Besar pada tahun 2026 dengan responden pasien poli umum. Jumlah sampel sebanyak 106 responden yang ditentukan berdasarkan perhitungan menggunakan G*Power 3.1.9.4 dengan *power* 95%, tingkat signifikansi 0,05, dan nilai korelasi 0,340 yang merujuk pada penelitian (Rizqulloh et al., 2023). Metode *purposive sampling* diterapkan sebagai teknik dalam menentukan sampel penelitian.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur mutu layanan dan minat kunjungan ulang. Instrumen mutu layanan terdiri atas 19 pernyataan yang mencakup lima dimensi, yaitu kompetensi teknis sebanyak 4 pernyataan, kenyamanan sebanyak 4 pernyataan, informasi sebanyak 3 pernyataan, ketepatan waktu sebanyak 4 pernyataan, dan hubungan antar manusia sebanyak 4 pernyataan. Instrumen minat kunjungan ulang terdiri atas 12 pernyataan yang mencakup indikator keinginan, kekuatan untuk mencoba, upaya yang dilakukan, dan komitmen. Seluruh pernyataan menggunakan skala Likert empat tingkat, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = setuju, dan 4 = sangat setuju. Sebanyak 31 butir pernyataan dinyatakan konsisten melalui uji reliabilitas dengan koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,966. Data dianalisis menggunakan IBM SPSS 25.

Gambaran karakteristik responden serta penyebaran kualifikasi kategori pada tiap dimensi mutu pelayanan dijelaskan melalui penerapan analisis univariat. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing dimensi mutu layanan dan mutu layanan secara keseluruhan dengan minat kunjungan ulang. Hasil uji normalitas menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov mengonfirmasi ketidaknormalan distribusi data, mengingat nilai signifikansi tiap variabel yang diuji berada di bawah ambang 0,05. Oleh karena itu, digunakan uji korelasi *Rank Spearman*. Peneliti telah memperoleh persetujuan uji etik dengan nomor 2126/KEPK-FIK/V/2026 dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta pada 20 Mei 2026.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini telah melibatkan sebanyak 106 responden yang merupakan pasien poli umum yang berada di Puskesmas Sawah Besar Tahun 2026, penelitian ini telah dilakukan dengan pengambilan data sampel menggunakan google form. Adapun

karakteristik pada responden dari hasil penelitian ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden ($N = 106$)

Karakteristik	Kategori	<i>n</i>	%
Jenis kelamin	Laki-laki	33	31,1
	Perempuan	73	68,9
Usia	19–44 tahun	80	75,5
	45–59 tahun	26	24,5
	SD	7	6,6
Pendidikan	SMP	6	5,7
	SMA/SMK	52	49,1
	Perguruan tinggi	41	38,7
	Pegawai negeri	18	17,0
Pekerjaan	Wiraswasta	17	16,0
	Ibu rumah tangga	26	24,5
	Tidak bekerja	10	9,4
	Lainnya	35	33,0

26

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden adalah perempuan, yaitu 73 orang (68,9%), sedangkan laki-laki berjumlah 33 orang (31,1%). Kelompok usia 19–44 tahun mendominasi dengan 80 responden (75,5%), sementara kelompok usia 45–59 tahun berjumlah 26 responden (24,5%). Pada kategori pendidikan, responden paling banyak memiliki pendidikan SMA/SMK sebanyak 52 orang (49,1%), diikuti perguruan tinggi sebanyak 41 orang (38,7%). Berdasarkan pekerjaan, kategori lainnya merupakan kelompok yang mendominasi yaitu, sebanyak 35 orang (33,0%), kemudian ibu rumah tangga sebanyak 26 orang (24,5%).

Gambaran Dimensi Mutu Layanan

Penelitian yang telah dilakukan dengan melibatkan 106 responden pada pasien poli umum di Puskesmas Sawah Besar Tahun 2026. Adapun gambaran dari setiap dimensi mutu layanan, pada penelitian ini:

Tabel 2. Distribusi Dimensi Mutu Layanan ($N = 106$)

Dimensi mutu layanan	Kategori	<i>n</i>	%
Kompetensi teknis	Tidak setuju	40	37,7
	Setuju	66	62,3
Kenyamanan	Tidak setuju	47	44,3
	Setuju	59	55,7
Informasi	Tidak setuju	48	45,3
	Setuju	58	54,7
Ketepatan waktu	Tidak setuju	43	40,6
	Setuju	64	59,4
Hubungan antar manusia	Tidak setuju	39	36,8
	Setuju	67	63,2

Pada tabel 2 dimensi kompetensi teknis, sebanyak 66 responden (62,3%) berada pada kategori setuju dan 40 responden (37,7%) tidak setuju. Pada dimensi kenyamanan, sebanyak 59 responden (55,7%) menyatakan setuju dan 47 responden (44,3%) tidak setuju. Pada dimensi informasi, 58 responden (54,7%) menyatakan setuju dan 48 responden (45,3%) tidak setuju. Pada dimensi ketepatan waktu, sebanyak 64 responden (59,4%) menyatakan setuju dan 43 responden (40,6%) tidak setuju. Sedangkan dimensi hubungan antar manusia memiliki proporsi setuju tertinggi, yaitu 67 responden (63,2%), sedangkan 39 responden (36,8%) tidak setuju.

Hubungan Mutu Layanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Penelitian ini dilakukan dengan melibatkan 106 responden pada pasien poli umum di Puskesmas Sawah Besar Tahun 2026. Adapun hubungan mutu layanan dari setiap dimensi dengan minat kunjungan ulang, pada penelitian ini:

6

Tabel 3. Hubungan Mutu Layanan dengan Minat Kunjungan Ulang ($N = 106$)

Variabel	<i>n</i>	<i>p-value</i>	<i>r</i>	Kekuatan
Kompetensi teknis	106	<0,001	0,426	Cukup
Kenyamanan	106	<0,001	0,409	Cukup
Informasi	106	<0,001	0,353	Cukup
Ketepatan waktu	106	<0,001	0,445	Cukup
Hubungan antar manusia	106	<0,001	0,524	Kuat
Mutu layanan	106	<0,001	0,362	Cukup

Berdasarkan tabel 3 hasil uji *Rank Spearman* pada dimensi kompetensi teknis, telah diperoleh nilai signifikan sebesar $p < .001$ yang artinya terdapat hubungan signifikan. Serta memperoleh nilai koefisien korelasi yaitu $(r) = 0.426$ nilai ini menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dengan tingkat kekuatan cukup. Pada dimensi kenyamanan hasil uji *Rank Spearman* telah diperoleh nilai signifikan sebesar $p < .001$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kenyamanan dengan minat kunjungan ulang dengan memperoleh nilai koefisien korelasi sebesar $(r) = 0.409$ yang menandakan bahwa hubungan yang terjadi bersifat positif dengan tingkat kekuatan cukup. Pada dimensi informasi hasil uji *Rank Spearman* telah diperoleh nilai signifikan $p < .001$ yang artinya secara statistik terdapat hubungan signifikan antara dimensi informasi dengan minat kunjungan ulang, dan mendapatkan hasil nilai koefisien korelasi sebesar $(r) = 0.353$ yang menunjukkan bahwa nilai tersebut bersifat positif dengan tingkat kekuatan cukup.

7

Pada dimensi ketepatan waktu hasil uji *Rank Spearman* telah diperoleh nilai signifikan sebesar $p < .001$ secara statistik menandakan bahwa terdapat signifikan antara dimensi ketepatan waktu dengan minat kunjungan ulang, selain itu diperoleh juga nilai koefisien korelasi sebesar $(r) = 0.445$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dengan tingkat kekuatan yang cukup. pada dimensi hubungan antar manusia, hasil uji *Rank Spearman* diperoleh nilai signifikan sebesar $p < .001$ yang secara statistik dapat dikatakan bahwa terdapat signifikan antara dimensi hubungan antar manusia dengan

minat kunjungan ulang, dan memperoleh nilai koefisien korelasi yaitu $(r) = 0.524$ yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif dengan tingkat kekuatan yang kuat.

Hasil uji *Rank Spearman* mutu layanan diperoleh nilai signifikan sebesar $p < .001$ yang secara statistik dapat dikatakan bahwa terdapat signifikan antara dimensi hubungan antar manusia dengan minat kunjungan ulang, dan memperoleh nilai koefisien korelasi yaitu $(r) = 0.362$ yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif dengan tingkat kekuatan yang cukup.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Pada tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa penilaian mutu layanan dalam penelitian ini terutama merepresentasikan pengalaman pasien dewasa usia produktif dengan latar pendidikan menengah hingga pendidikan tinggi. Karakteristik responden dapat memengaruhi cara seseorang memahami informasi, menilai waktu pelayanan, dan menilai interaksi dengan petugas. Namun, penelitian ini tidak melakukan analisis hubungan karakteristik demografi dengan minat kunjungan ulang sehingga karakteristik tersebut diposisikan sebagai informasi deskriptif, bukan sebagai faktor penentu dalam model hubungan yang diuji.

Dominasi responden perempuan juga dapat dipahami dalam konteks pemanfaatan pelayanan kesehatan primer, tetapi hasil penelitian tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa perempuan memiliki minat kunjungan ulang lebih tinggi daripada laki-laki karena penelitian tidak melakukan pengujian khusus berdasarkan jenis kelamin. Demikian pula, dominasi usia 19–44 tahun tidak berarti bahwa kelompok usia tersebut secara statistik lebih berminat kembali. Penyajian karakteristik hanya bertujuan memberikan gambaran mengenai profil responden yang menjadi dasar interpretasi hasil penelitian.

Gambaran Mutu Layanan

Kompetensi Teknis

Berdasarkan tabel 2 kompetensi teknis dalam penelitian ini tercermin antara lain melalui pemberian pelayanan yang baik, penjagaan kerahasiaan data pasien, kemampuan dokter dalam mendiagnosis kondisi pasien, serta kecepatan dan ketanggapan tenaga medis. Dalam perspektif Pohan, kompetensi teknis merupakan bagian penting dari mutu karena berhubungan dengan kepatuhan, ketepatan, kebenaran, dan konsistensi pelayanan. Persepsi positif terhadap kompetensi dapat memperkuat rasa percaya pasien terhadap fasilitas pelayanan.

Hasil ini sejalan dengan Jannah et al. (2025) yang menempatkan kompetensi tenaga kesehatan sebagai salah satu aspek yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan. Rizqulloh et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kesehatan menjadi bagian dari penilaian mutu pelayanan yang diterima pasien. Namun, masih terdapat 37,7% responden yang tidak setuju. Kelompok tersebut menunjukkan bahwa penilaian terhadap kompetensi teknis belum seragam. Perbedaan dapat muncul

karena pasien menilai kompetensi melalui pengalaman langsung, misalnya cara petugas menjelaskan kondisi kesehatan, ketelitian pemeriksaan, kecepatan respons, atau konsistensi pelayanan.

Kenyamanan

Pada tabel 2 hasil dimensi kenyamanan, sebanyak 59 responden (55,7%) menyatakan setuju dan 47 responden (44,3%) tidak setuju. Artinya, mayoritas pasien menilai lingkungan pelayanan cukup nyaman, tetapi selisih antara kedua kategori tidak terlalu besar. Kenyamanan dalam penelitian ini mencakup kerapian dan kebersihan ruangan, kebersihan peralatan, kondisi lingkungan Puskesmas, dan kebersihan ruang pemeriksaan. Kondisi fisik yang nyaman dapat membantu pasien merasa lebih tenang ketika menerima pelayanan dan menjadi bagian dari pengalaman positif.

Temuan tersebut sejalan dengan Fabian et al. (2025) yang menunjukkan pentingnya kondisi pelayanan primer dalam membentuk kepuasan pasien. Jannah et al. (2025) juga menekankan bahwa kenyamanan tidak hanya berkaitan dengan kebersihan, tetapi juga kelengkapan sarana dan suasana pelayanan yang mengurangi kecemasan pasien. Sulaiman et al. (2024) memperlihatkan bahwa kualitas kondisi pelayanan dapat memengaruhi penilaian pasien. Adanya 44,3% responden yang tidak setuju menjadi catatan bahwa kenyamanan dapat berbeda menurut waktu kunjungan, kepadatan ruang tunggu, dan pengalaman individual pasien.

Informasi

Berdasarkan tabel 2 pada dimensi informasi, 58 responden (54,7%) menyatakan setuju dan 48 responden (45,3%) tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang diterima pasien secara umum telah dinilai cukup baik, tetapi belum merata pada seluruh responden. Informasi dalam penelitian mencakup informasi kesehatan yang terbaru dan akurat, petunjuk arah serta nama ruangan, dan ketersediaan leaflet atau poster. Informasi yang jelas dapat membantu pasien memahami proses pelayanan dan mengurangi ketidakpastian selama berada di fasilitas kesehatan.

Hasil tersebut sejalan dengan Waty et al. (2022) yang menjelaskan bahwa penyampaian informasi yang jelas memudahkan pasien memahami pelayanan dan jadwal kunjungan. Rizqulloh et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kejelasan informasi menjadi bagian dari pengalaman pasien. Di sisi lain, proporsi responden yang tidak setuju sebesar 45,3% menunjukkan masih terdapat ruang perbaikan. Dalam penelitian pendahuluan, komunikasi dan respons petugas menjadi salah satu aspek yang mendapat perhatian. Waktu konsultasi yang singkat dapat membuat sebagian pasien merasa informasi yang diperoleh belum cukup rinci, sebagaimana temuan Parwanti et al. (2024) mengenai pentingnya komunikasi dalam pemenuhan kebutuhan informasi pasien.

Ketepatan Waktu

Pada tabel 2 dimensi ketepatan waktu, sebanyak 64 responden (59,4%) menyatakan setuju dan 43 responden (40,6%) tidak setuju. Mayoritas pasien menilai bahwa proses

pelayanan telah berlangsung sesuai waktu yang diharapkan. Ketepatan waktu mencakup kesesuaian jadwal pelayanan, penyediaan obat, pelayanan administrasi, dan konsistensi waktu pelayanan. Dalam konteks pelayanan poli umum, waktu tunggu merupakan bagian yang mudah diamati pasien sehingga dapat menjadi salah satu penentu pengalaman pelayanan.

Hasil tersebut mendukung penelitian Yudha et al. (2024) yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu dimensi yang berkaitan dengan pemanfaatan kembali pelayanan. León-García et al. (2023) juga menekankan pentingnya durasi konsultasi dan efisiensi pelayanan dalam kualitas pelayanan. Namun, 40,6% responden yang tidak setuju menunjukkan adanya variasi pengalaman. Kepadatan pasien pada waktu tertentu dan keterbatasan jumlah petugas dapat memengaruhi proses pelayanan dari penerimaan hingga pengambilan obat. Teguh Setyaji et al. (2024) juga menjelaskan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan ketidakpuasan pasien.

Hubungan Antar Manusia

Berdasarkan tabel 2 dimensi hubungan antar manusia memiliki proporsi setuju tertinggi, yaitu 67 responden (63,2%), sedangkan 39 responden (36,8%) tidak setuju. Dimensi ini mencakup sikap ramah, perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan, komunikasi, rasa hormat, serta kesempatan pasien untuk berinteraksi dengan tenaga kesehatan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki pengalaman interpersonal yang baik. Hubungan antar manusia menjadi penting karena pelayanan kesehatan pada dasarnya melibatkan interaksi langsung yang dapat membentuk kepercayaan dan persepsi pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rizqulloh et al. (2023) yang menunjukkan pentingnya hubungan interpersonal dalam membentuk pengalaman pasien. Ryandini et al. (2025) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berkaitan dengan pengalaman pasien. Meskipun demikian, masih terdapat 36,8% responden yang tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi belum dirasakan sama oleh seluruh pasien. Waktu interaksi yang singkat dapat membuat pasien merasa belum sepenuhnya menyampaikan keluhan atau belum mendapatkan perhatian yang cukup.

Hubungan Kompetensi Teknis dengan Minat Kunjungan Ulang

Berdasarkan tabel 3 uji rank spearman menunjukkan hubungan yang signifikan antara kompetensi teknis dan minat kunjungan ulang ($p < .001$). Arah korelasi positif menunjukkan bahwa penilaian kompetensi teknis yang lebih baik cenderung diikuti minat kunjungan ulang yang lebih tinggi. Kekuatan hubungan berada pada kategori cukup. Hasil ini mendukung kerangka Pohan bahwa kompetensi teknis merupakan komponen mutu yang dapat membentuk kepercayaan pasien terhadap pelayanan.

Secara substantif, pasien dapat menilai kompetensi bukan hanya dari hasil pemeriksaan, tetapi dari bagaimana pelayanan tersebut diberikan. Pelayanan yang teliti, sesuai kebutuhan, menjaga kerahasiaan, dan memberikan penjelasan yang dapat dipahami

membuat pasien memperoleh kepastian mengenai pelayanan yang diterimanya. Putri dan Afriyani (2025) menunjukkan bahwa kompetensi teknis tidak hanya berhubungan dengan keterampilan, tetapi juga ketelitian, ketepatan, dan profesionalisme. Ketika aspek tersebut dirasakan baik, pasien memiliki alasan yang lebih kuat untuk mempercayai fasilitas pelayanan dan mempertimbangkan kunjungan berikutnya.

Temuan ini juga sejalan dengan Tessema dan Yesilada (2025) yang menunjukkan pentingnya pendekatan manajemen mutu secara menyeluruh, termasuk peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan orientasi pada pasien. Perbedaan ini melihat hubungan langsung antara persepsi dimensi kompetensi teknis dan minat kunjungan ulang tanpa menguji variabel perantara. Dengan demikian, hasil tidak menunjukkan bahwa kompetensi teknis secara langsung menyebabkan kunjungan ulang, tetapi menunjukkan adanya keterkaitan yang bermakna di antara kedua variabel.

Hasil penelitian berbeda dengan temuan Dzahabiyyah dan Saryatmo (2025) yang menekankan bahwa pasien tidak selalu dapat menilai kompetensi klinis hanya dari pengetahuan atau keterampilan tenaga kesehatan. Perbedaan tersebut dapat dipahami karena pasien dalam penelitian ini menilai kompetensi melalui pengalaman pelayanan yang terlihat dan dirasakan, seperti penjelasan kondisi kesehatan, ketepatan pelayanan, dan kecepatan respons. Artinya, kompetensi teknis yang dirasakan pasien merupakan kompetensi yang diterjemahkan melalui proses komunikasi dan pelayanan, bukan semata-mata kemampuan klinis yang bersifat internal.

Hubungan Kenyamanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Hasil uji Rank Spearman pada tabel 3 menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara kenyamanan dan minat kunjungan ulang dengan ($p < .001$). Arah hubungan positif dan kekuatan korelasi berada pada kategori cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien yang menilai lingkungan pelayanan lebih nyaman cenderung memiliki minat kunjungan ulang yang lebih tinggi. Kenyamanan menjadi bagian dari pengalaman pasien karena kondisi lingkungan merupakan aspek yang langsung dilihat dan dirasakan. Ruang yang bersih dan tertata, peralatan yang higienis, serta ruang pemeriksaan yang nyaman dapat mengurangi ketegangan pasien. Dalam teori Pohan, kenyamanan memang tidak secara langsung menggambarkan efektivitas klinis, tetapi dapat memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien. Ketika pasien merasa aman dan nyaman, proses interaksi dengan tenaga kesehatan dapat berlangsung lebih positif.

Temuan ini memperkuat kajian Rizqulloh dkk. (2023) yang mengindikasikan bahwa kemampuan praktisi kesehatan merupakan aspek kualitas layanan yang memperoleh nilai positif dari pasien. Hasil penelitian Jannah et al. (2025) dalam skripsi juga menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Perbedaan konteks lokasi dan karakteristik responden dapat menyebabkan tingkat penilaian kompetensi teknis berbeda antarfasilitas kesehatan. Pada Puskesmas Sawah Besar, pengalaman pasien terhadap proses pelayanan secara langsung menjadi bagian penting dalam membentuk penilaian terhadap kompetensi tenaga kesehatan.

Hubungan Informasi dengan Minat Kunjungan Ulang

Pada tabel 3 dimensi informasi memiliki hubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang dengan $p < .001$. Hubungan bersifat positif dengan kekuatan cukup. Walaupun koefisiennya merupakan yang paling rendah dibandingkan empat dimensi lainnya, hasil tersebut tetap menunjukkan bahwa kualitas informasi berkaitan dengan kecenderungan pasien untuk kembali. Informasi yang jelas membantu pasien memahami apa yang harus dilakukan, ke mana harus pergi, bagaimana proses pelayanan berlangsung, serta apa yang perlu dilakukan setelah menerima pelayanan.

Hasil ini mendukung teori Pohan bahwa informasi merupakan bagian dari mutu layanan karena pasien membutuhkan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, informasi diukur melalui informasi kesehatan, petunjuk arah dan nama ruangan, serta ketersediaan media informasi. Ketiga aspek tersebut membantu mengurangi kebingungan pasien selama berada di Puskesmas. Informasi yang baik juga dapat membangun rasa percaya karena pasien merasa dilibatkan dan memperoleh penjelasan yang memadai mengenai pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan Waty et al. (2022) dan Noviyani dan Viwattanakulvanid (2025), yang menekankan pentingnya komunikasi dan penyediaan informasi dalam membentuk persepsi positif pasien. Nwosu et al. (2025) juga menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi tenaga kesehatan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang. Namun, hasil penelitian berbeda Disyanataly et al. (2026) yang menemukan bahwa informasi tidak selalu berhubungan langsung dengan *revisit intention*. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh pengalaman informasi dapat bergantung pada konteks. Pada beberapa pasien, kejelasan informasi menjadi faktor utama, sedangkan pada pasien lain rasa percaya terhadap kompetensi dan hubungan dengan tenaga kesehatan mungkin lebih dominan.

Hubungan Ketepatan Waktu dengan Minat Kunjungan Ulang

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis menunjukkan adanya hubungan signifikan antara ketepatan waktu dan minat kunjungan ulang dengan $p < .001$. Hubungan bersifat positif dengan kekuatan cukup. Artinya, semakin baik persepsi pasien terhadap ketepatan waktu pelayanan, semakin tinggi kecenderungan minat untuk kembali. Ketepatan waktu menjadi aspek yang mudah dievaluasi pasien karena pasien dapat secara langsung membandingkan waktu yang diharapkan dengan waktu yang benar-benar dialami.

Dalam perspektif Pohan, ketepatan waktu mencakup kesesuaian jadwal pelayanan, pelayanan administrasi, penyediaan obat, dan konsistensi waktu pelayanan. Ketika pelayanan berlangsung sesuai waktu yang diharapkan, pasien dapat merasakan bahwa fasilitas mampu mengelola proses pelayanan dengan baik. Sebaliknya, keterlambatan dapat menambah beban waktu dan memengaruhi persepsi terhadap mutu. Karena itu, ketepatan waktu berkaitan tidak hanya dengan kecepatan, tetapi juga dengan keteraturan

proses. Hasil penelitian sejalan dengan Yassir dan Andriani (2023) yang menekankan pentingnya efisiensi dan waktu tunggu dalam pengalaman pelayanan. Ketika jadwal, konsultasi, administrasi, dan penyediaan obat dapat berlangsung secara konsisten, pasien memperoleh pengalaman yang lebih dapat diprediksi. Pengalaman yang dapat diprediksi dapat memperkuat kepercayaan dan mendorong pasien mempertimbangkan penggunaan kembali layanan.

Namun, hasil ini tidak sejalan dengan Waty et al. (2022) yang menemukan bahwa ketepatan waktu tidak berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang. Perbedaan tersebut dapat disebabkan oleh karakteristik pasien dan jenis layanan. Pada sebagian pasien, hubungan dengan tenaga kesehatan atau rasa nyaman mungkin lebih menentukan daripada waktu tunggu. Pada konteks Puskesmas Sawah Besar, ketepatan waktu tampaknya menjadi bagian penting karena pasien poli umum berhadapan dengan alur pelayanan yang relatif langsung dan dapat mengalami kepadatan pada jam tertentu.

Hubungan Antar Manusia dengan Minat Kunjungan Ulang

Hubungan antar manusia pada tabel 3 menunjukkan koefisien korelasi paling tinggi yaitu $(r) = 0.524$ dibandingkan seluruh dimensi yang diteliti, dan memperoleh hasil nilai signifikansi yaitu $p < .001$. Hubungan tersebut bersifat positif dan berada pada kategori kuat. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan pasien merupakan aspek yang paling kuat keterkaitannya dengan minat kunjungan ulang dalam penelitian ini. Hasil tersebut sejalan dengan temuan deskriptif bahwa 63,2% responden memberikan penilaian setuju terhadap dimensi hubungan antar manusia.

Menurut Pohan, hubungan antar manusia merupakan interaksi antara pemberi pelayanan dan pasien yang dapat membentuk rasa percaya, saling menghargai, dan perhatian. Dalam penelitian ini, hubungan antar manusia tercermin melalui keramahan, perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan, komunikasi, serta kesempatan pasien untuk bertanya. Interaksi tersebut merupakan bagian dari pengalaman pasien yang berlangsung secara langsung. Berbeda dengan aspek fisik yang dapat diamati tanpa interaksi, hubungan antar manusia menjadi pengalaman personal yang dapat meninggalkan kesan kuat setelah pasien selesai menerima pelayanan.

Hasil ini sejalan dengan Waty et al. (2022) yang menunjukkan pentingnya hubungan interpersonal dalam minat pemanfaatan ulang pelayanan. Nwosu et al. (2025) menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dokter dapat berhubungan dengan minat kunjungan ulang melalui pembentukan hubungan yang suportif dan kepercayaan emosional. Dengan demikian, sikap ramah, empati, mendengarkan keluhan, dan memberikan kesempatan bertanya dapat menjadi bagian strategis dalam mempertahankan pengalaman pelayanan yang positif.

Temuan ini tidak sepenuhnya sejalan dengan Yassir dan Andriani (2023) serta Susanti et al. (2025) yang menunjukkan bahwa aspek empati atau hubungan interpersonal tidak selalu menjadi penentu utama minat kunjungan ulang. Pada konteks tersebut, pasien dapat lebih mengutamakan kompetensi dan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menilai hubungan interpersonal

antara tenaga kesehatan dengan pasien sudah berjalan dengan baik, seperti bahwa tenaga kesehatan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien, bersikap ramah, dan memberikan perhatian terhadap keluhan yang dialami oleh pasien.

Hubungan Mutu Layanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Berdasarkan tabel 3 secara keseluruhan, hasil uji rank spearman menunjukkan adanya hubungan signifikan antara mutu layanan dan minat kunjungan ulang dengan $p < .001$. Arah korelasi positif dengan kekuatan cukup menunjukkan bahwa penilaian mutu layanan yang lebih baik cenderung diikuti minat kunjungan ulang yang lebih tinggi. Hasil ini mendukung hipotesis penelitian bahwa terdapat hubungan antara mutu layanan dan minat kunjungan ulang pasien poli umum di Puskesmas Sawah Besar.

Temuan tersebut sesuai dengan teori Pohan bahwa mutu layanan merupakan konsep multidimensional. Pasien tidak menilai pelayanan hanya dari satu komponen, tetapi dari keseluruhan pengalaman yang diterima. Dimensi kompetensi teknis puskesmas diharapkan dapat mengoptimalkan pelatihan yang sudah berjalan dengan memberikan kesempatan secara merata kepada seluruh tenaga kesehatan, serta melakukan evaluasi kompetensi secara berkala, dimensi kenyamanan puskesmas diharapkan untuk melakukan pemeriksaan kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan secara rutin seperti, memastikan fasilitas ruang tunggu yang tersedianya kursi dalam kondisi yang baik, serta dapat segera melakukan perbaikan apabila ditemukan kondisi fasilitas yang kurang nyaman bagi pasien, dimensi informasi puskesmas diharapkan dapat memberikan informasi kesehatan secara berkala, dengan mendorong seluruh tenaga kesehatan untuk memberikan informasi kesehatan terbaru, dan melalui media online atau media cetak yang mudah dipahami pasien, seperti poster atau papan informasi, dimensi ketepatan waktu: puskesmas dapat mengoptimalkan alur pelayanan, dengan melakukan evaluasi terhadap keterlambatan pelayanan pada bagian farmasi, untuk mengurangi keterlambatan dalam penyiapan dan pemberian obat kepada pasien, dimensi hubungan antar manusia puskesmas diharapkan meningkatkan komunikasi interpersonal, melalui pengarahan secara berkala mengenai sikap ramah, empati, dan responsif dalam melayani pasien, serta melakukan evaluasi terhadap kualitas interaksi petugas dengan pasien. Hasil penelitian sejalan dengan Putri dan Afriyani (2025) yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang. Melalui teknik *accidental sampling*, sebanyak 97 orang ditetapkan sebagai sampel penelitian. Adapun instrumen pengukuran untuk variabel minat kunjungan ulang merujuk pada penelitian Daniati (2020) dengan jumlah 10 butir pertanyaan.

Kebaruan dan kontribusi penelitian ini terletak pada analisis lima dimensi mutu layanan secara bersamaan dalam kaitannya dengan minat kunjungan ulang pasien poli umum di Puskesmas Sawah Besar. Penelitian sebelumnya, seperti Waty et al. (2022), membahas hubungan mutu layanan dengan minat pemanfaatan ulang pada pelayanan rawat jalan, sedangkan Putri dan Afriyani (2025) mengkaji hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik. Penelitian ini melengkapi temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kelima dimensi yang diteliti memiliki hubungan positif dan signifikan dengan minat kunjungan ulang pada konteks pelayanan poli umum

di puskesmas. Selain itu, hubungan antar manusia memiliki koefisien korelasi tertinggi di antara dimensi yang dianalisis, sehingga aspek komunikasi, keramahan, perhatian, dan kesempatan pasien untuk menyampaikan keluhan layak menjadi perhatian dalam evaluasi mutu layanan. Temuan ini memberikan bukti kontekstual bagi pengelola Puskesmas Sawah Besar untuk mempertahankan mutu layanan secara menyeluruh sekaligus memperkuat interaksi petugas dengan pasien. Karena desain penelitian bersifat potong lintang, hasil ini menunjukkan keterkaitan, bukan hubungan sebab-akibat.

Implikasi praktis penelitian ini adalah perlunya evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan di Puskesmas Sawah Besar. Pada dimensi kompetensi teknis, puskesmas dapat mengoptimalkan pelatihan dan evaluasi kompetensi tenaga kesehatan secara berkala. Pada dimensi kenyamanan, pemeriksaan kebersihan ruang pelayanan dan pemeliharaan fasilitas perlu dilakukan secara rutin. Pada dimensi informasi, penyampaian informasi kesehatan dan penyediaan media informasi yang mudah dipahami pasien perlu ditingkatkan. Pada dimensi ketepatan waktu, evaluasi alur pelayanan, khususnya proses administrasi dan penyediaan obat, dapat dilakukan untuk mengidentifikasi potensi keterlambatan. Sementara itu, pada dimensi hubungan antar manusia, penguatan komunikasi interpersonal, sikap ramah, empati, dan responsivitas petugas perlu menjadi perhatian. Rekomendasi ini sejalan dengan penggunaan umpan balik pengalaman pasien untuk mengidentifikasi area perbaikan dan memantau perubahan mutu pelayanan (Shunmuga Sundaram et al., 2022). Pelaksanaannya sebaiknya disertai evaluasi berkala agar puskesmas dapat menilai apakah perbaikan yang dilakukan diikuti perubahan pada pengalaman pasien dan minat kunjungan ulang.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menegaskan bahwa evaluasi mutu layanan perlu mempertimbangkan pengalaman pasien pada berbagai tahap pelayanan. Perbaikan yang berkelanjutan pada kompetensi teknis, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu, dan hubungan antar manusia dapat dijadikan fokus evaluasi pelayanan poli umum, dengan tetap memperhatikan bahwa minat kunjungan ulang juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Penelitian pada 106 pasien poli umum peserta BPJS di Puskesmas Sawah Besar menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai lima dimensi mutu layanan dalam kategori setuju, yaitu kompetensi teknis sebesar 62,3%, kenyamanan 55,7%, informasi 54,7%, ketepatan waktu 59,4%, dan hubungan antar manusia 63,2%. Uji *Rank Spearman* menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kompetensi teknis dengan minat kunjungan ulang ($p < .001$), kenyamanan ($p < .001$), informasi ($p < .001$), ketepatan waktu ($p < .001$), serta hubungan antar manusia ($p < .001$). Mutu layanan secara keseluruhan juga berhubungan positif dan signifikan dengan minat kunjungan ulang ($p < .001$). Hubungan antar manusia memiliki koefisien paling tinggi sehingga menjadi aspek yang paling dominan dalam konteks penelitian ini. Temuan tersebut menunjukkan pentingnya mempertahankan mutu layanan secara menyeluruh sekaligus memperkuat kualitas interaksi petugas dengan pasien, penyampaian informasi,

kenyamanan lingkungan, dan ketepatan waktu pelayanan.

25

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Puskesmas Sawah Besar, seluruh pihak yang memberikan izin dan dukungan selama proses penelitian, serta seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi dan memberikan informasi berdasarkan pengalaman pelayanan yang diterima.

REFERENSI

- Agustina, D., Salsabila, L. N., Nasution, E. M., & S, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 64-70. <https://doi.org/10.55606/jurrike.v2i1.1045>
- Disyanataly, A., Adrianto, R., & Putri Rahayu, E. (2026). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Revisit Intention Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 14(1), 76-86. <https://doi.org/10.14710/jmki.14.1.2026.76-86>
- Dzahabiyah, T. Y., & Saryatmo, M. A. (2025). Pengaruh Kompetensi Perawat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(2), 306-318. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i2.33900>
- Fabian, N. M., Tan-Lim, C. S. C., Dans, L. F., Javelosa, M. A. U., & Dans, A. L. (2025). Evaluation of patient satisfaction after primary care system interventions: A follow-up study. *BMJ Open Quality*, 14(3), 1-9. <https://doi.org/10.1136/bmjoq-2024-003271>
- Gahler, M., Klein, J. F., & Paul, M. (2023). Customer Experience: Conceptualization, Measurement, and Application in Omnichannel Environments. *Journal of Service Research*, 26(2), 191-211. <https://doi.org/10.1177/109467052211265>
- Jannah, R., Daniyanti, E. S., & Soliha, S. (2025). Analysis of The Quality of Health Services in Improving The Utilization of Health Services at Puskesmas Jaddih, Bangkalan Regency. *Media Gizi Kesmas*, 14(2), 209-217. <https://doi.org/10.20473/mgk.v14i2.2025.209-217>
- Kartono, & Wirawan, P. (2024). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi (JRIME)*, 3(1), 1-13. <https://doi.org/10.54066/jrime.v3i1.2606>
- Khasanah, U. U., & Mahendri, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Kunjungan Kembali Pasien melalui Kepuasan di Puskesmas Umum Ngimbang. *Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, 22(1), 85-96. <https://doi.org/10.32639/fokbis.v22i1.384>
- León-García, M., Wieringa, T. H., Espinoza Suárez, N. R., Hernández-Leal, M. J., Villanueva, G., Ospina, N. S., Hidalgo, J., Prokop, L. J., Calderón, C. R., LeBlanc, A., Zeballos-Palacios, C., Brito, J. P., & Montori, V. M. (2023). Does the duration

- of ambulatory consultations affect the quality of healthcare? A systematic review. *BMJ Open Quality*, 12(4), 1-8. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-002311>
- Marzban, S., Najafi, M., Agolli, A., & Ashrafi, E. (2022). Impact of Patient Engagement on Healthcare Quality: A Scoping Review. *Journal of Patient Experience*, 16(9), 1-12. <https://doi.org/10.1177/23743735221125439>
- Mendrofa, K., Mendrofa, Y., & Gulo, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap. *Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(2), 268-274. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i2.40>
- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2025). Service Quality As A Driver of Perceived Value Satisfaction and Revisit Intention In Indonesia. *Scientific Reports*, 15(1), 1-13. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-29414-3>
- Nwosu, L., Yeşilada, F., Aghaei, I., & Nuhu, J. A. (2025). The Impact of Perceived Physician Communication Skills on Revisit Intention: A Moderated Mediation Model. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 27(2), 221-246. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.91430>
- Parwanti, Y. D., Astuti, A. M., & Mulyono, P. (2024). Analisa Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas SambungMacn 1 Sragen. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(3), 9431-9440. <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i3.30758>
- Priyanto, E. B., Rahayuningsih, E., & Anggiani, S. (2025). The Impact of Hospital Service Technology and Service Quality on Patient Revisit Intention: Mediating Role of Patient Experience. *PARADOKS Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(3), 209-223. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i3.1375>
- Purnasiwi, D., & Jenie, I. M. (2021). Literature Review: Effect of Interprofessional Collaboration Implementation of Patient Services. *Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 10(2), 265-272. <https://doi.org/10.20473/ijosh.v10i2.2021.265-272>
- Putri, H. M., & Afriyani, L. D. (2025). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Wahyu Medika. *Indonesian Journal of Midwifery*, 8(1), 72-81. <http://jurnal.unw.ac.id/index.php/ijm>
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). The Relations of Service Quality and Patients' Satisfaction in Inpatient Installation of Ibnu Sina Hospital. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38-47. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Rizqulloh, M. W., Asmuji, A., & Haryanti, D. Y. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang pada Pasien Tuberculosis Rawat Jalan di Puskesmas Mayang. *Health & Medical Sciences*, 2(1), 1-8. <https://doi.org/10.47134/phms.v2i1.71>
- Ryandini, T. P., Nurhadi, M., Widyawati, M., & Lestari, P. A. (2025). Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien. *Nursing Information Journal*, 4(2), 164-173. <https://doi.org/10.54832/nij.v4i2.949>
- Saputri, V. V., & Berlianto, M. P. (2023). Factors Influencing Patient's Revisit Intention To Public Health Center During Covid-19 Pandemic. *Indonesian Journal of Health Administration*, 11(1), 57-66. <https://doi.org/10.20473/jaki.v11i1.2023.57-66>

- Shunmuga Sundaram, C., Campbell, R., Ju, A., King, M. T., Rutherford, C., & McCaffrey, N. (2022). Patient and healthcare provider perceptions on using patient-reported experience measures (PREMs) in routine clinical care: a systematic review of qualitative studies. *J Patient Rep Outcomes* 6(122), 1-16. <https://doi.org/10.1186/s41687-022-00524-0>
- Sulaiman, Jufri, Irwan, & Putri, D. S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jenepono. *Jurnal Mitra Sehat*, 14(1), 621-632. <https://doi.org/10.51171/jms.v14i1.436>
- Susanti, L., Hasnur, H., & Akbar, F. (2025). The Relationship Between Service Quality and Patients' Revisit Interest at Beutong Public Health Centre, Beutong Subdistrict, Nagan Raya District. *Jurnal Buletin Farmatera*, 10(1), 31-39. <https://doi.org/10.30596/bf.v10i1.22766.g13478>
- Teguh Setyaji, D., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tahun 2024. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6), 6242-6257. <https://doi.org/10.56799/jceki.v3i6.5435>
- Tessema, D. H., & Yesilada, F. (2025). Impact of total quality management on patient revisit intention: the case of public hospitals in Addis Ababa, Ethiopia. *Future Business Journal*, 11(121), 1-14. <https://doi.org/10.1186/s43093-025-00543-5>
- Waty, R., Satar, Y. P., & Prihartono, A. G. (2022). Analisis Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan RS Helsa Jatirahayu Tahun 2021. *Manajemen dan Admininstrasi Rumah Sakit Indoonesia (MARSII)*, 6(1), 15-22. <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i2.1510>
- Yassir, A., & Andriani, R. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 8(1), 1-12. <https://doi.org/10.21067/jrpe.v8i1.8239>
- Yudha, R. M., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2024). Hubungan dimensi mutu layanan kesehatan dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap di UPTD Puskesmas Bojonggambir Kabupaten Tasikmalaya. *Journal of Health Research Science*, 4(1), 29-38. <https://doi.org/10.34305/jhrs.v4i1.1063>

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Mercu Buana Yogyakarta Student Paper	2%
2	ejournal.undip.ac.id Internet Source	1%
3	fahrudin.org Internet Source	1%
4	Devia Lydia Putri, Ifania Ifania, Ida Nuraida, Dede Nurhasanah, Restia Jandini. "Evaluasi Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien pada Layanan Rawat Jalan Rumah Sakit", Indonesia Berdaya, 2026 Publication	1%
5	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	1%
6	jurnal.unw.ac.id Internet Source	1%
7	ejournal.skpm.ipb.ac.id Internet Source	1%
8	repository.alifah.ac.id Internet Source	<1%
9	Alejandra Recio-Saucedo, Chiara Dall'Ora, Antonello Maruotti, Jane Ball et al. "What impact does nursing care left undone have on patient outcomes? Review of the literature", Journal of Clinical Nursing, 2017 Publication	<1%
10	jurnal.feb-umi.id Internet Source	<1%
11	journal.um-surabaya.ac.id Internet Source	<1%
12	www.scribd.com Internet Source	<1%
13	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1%

14	digilib.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
15	repository.umpalopo.ac.id Internet Source	<1 %
16	jurnal.unismuhpalu.ac.id Internet Source	<1 %
17	pasca-umi.ac.id Internet Source	<1 %
18	repository.unissula.ac.id Internet Source	<1 %
19	repository.stikesrspadgs.ac.id Internet Source	<1 %
20	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
21	Diky Setia Budi, Eny Kustiyah, Bambang Mursito, Fithri Setya Marwati. "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PO Sugeng di Terminal Tirtonadi Kota Surakarta", Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology, 2026 Publication	<1 %
22	e-journal.unair.ac.id Internet Source	<1 %
23	Andrean Lesmana, Alih Germas Kodyat, Apri Sunadi. "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan", Journal of Language and Health, 2025 Publication	<1 %
24	Submitted to Universitas Muhammadiyah Jakarta Student Paper	<1 %
25	journal.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
26	Apriliani, Aynil Paydah Harahap, Hafiz Muamar, Widiya Nisa. "The Effectiveness of Online Services of the JKN Mobile Application on Outpatient Satisfaction at Malahayati Islamic Hospital, Medan", HEALTH CARE: JURNAL KESEHATAN, 2026 Publication	<1 %
27	etheses.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
28	jurnal.stikespamenang.ac.id Internet Source	<1 %

29	nanopdf.com Internet Source	<1 %
30	M. Solikhul Huda, Asyiah Simanjorang, Megawati. "Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Perawat Dalam Pemilahan Limbah Infeksius Dan Non Infeksius Di Ruang Rawat Inap Kelas 3 Rumah Sakit Umum Haji Medan", HEALTH CARE : JURNAL KESEHATAN, 2020 Publication	<1 %
31	e-journals.unmul.ac.id Internet Source	<1 %
32	journal.abcollegium.id Internet Source	<1 %
33	"Hubungan Marketing Mix dan Hospital Brand Image dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di RSI Sultan Agung Banjarbaru", Jurnal ARSI : Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 2026 Publication	<1 %
34	123dok.com Internet Source	<1 %
35	digilib.unimed.ac.id Internet Source	<1 %
36	fr.slideshare.net Internet Source	<1 %
37	jikka.org Internet Source	<1 %
38	jurnal.bhmm.ac.id Internet Source	<1 %
39	repository.poltekkes-kdi.ac.id Internet Source	<1 %
40	simkati.akbidharapanmulya.ac.id Internet Source	<1 %
41	Nurmaliza Ulfa, Nurlinawati Nurlinawati, Yuliana Yuliana. "Hubungan Jenis dan Frekuensi Makan dengan Suspect Dispepsia Mahasiswa S1 Keperawatan UNJA", Jurnal Ilmiah Ners Indonesia, 2021 Publication	<1 %
42	Suci Sulistyawati, Zunan Setiawan, Purwoko Purwoko. "Peran Brand Gratitude dalam Meningkatkan Hubungan Nasabah dan Bank: Pengujian Mediasi Kualitas Hubungan dan Loyalitas Nasabah pada PT. BPR Bank Daerah Gunungkidul	<1 %

43	desainminimalis-id.blogspot.com	Internet Source	<1 %
44	id.123dok.com	Internet Source	<1 %
45	jhj.fik-unik.ac.id	Internet Source	<1 %
46	journal.student.uny.ac.id	Internet Source	<1 %
47	journal.uib.ac.id	Internet Source	<1 %
48	jurnal.itbsemarang.ac.id	Internet Source	<1 %
49	moam.info	Internet Source	<1 %
50	pepite-depot.univ-lille.fr	Internet Source	<1 %
51	wpcpublisher.com	Internet Source	<1 %
52	Kusworo, Edi. "Pengaruh Empathy Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Customer Satisfaction dan Image (Studi Kasus di Uptd Puskesmas Jati Kabupaten Kudus)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024	Publication	<1 %
53	Sastrawati Indah Iriani, Sri Wahyu, Sri Wahyuni Gayatri, Irna Diyana Kartika, Muh. Jabal Nur. "Karakteristik Hasil Pemeriksaan Laboratorium Pada Pasien Demam Berdarah Dengue di RS Ibnu Sina Makassar Tahun 2023", Health and Medical Journal, 2025	Publication	<1 %
54	docplayer.info	Internet Source	<1 %
55	ejournal.urindo.ac.id	Internet Source	<1 %
56	ijophya.org	Internet Source	<1 %

57	medika.respati.ac.id Internet Source	<1 %
58	petrussamo.wordpress.com Internet Source	<1 %
59	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
60	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
61	Eko Prasetya Budi, Ratno Adrianto, Ike Anggraeni, Ida Ayu Indira Dwika Lestari, Iriyani Iriyani, Rahmat Bakhtiar. "Pengaruh Kualitas Layanan Pendekatan Healthqual Terhadap Niat Kunjungan Ulang Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi di BLUD Labkesda Kota Samarinda", Jurnal Ners, 2026 Publication	<1 %

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

On