

**FACTORS ASSOCIATED WITH OUTPATIENT REPEAT VISIT INTENTION IN THE
WORKING AREA OF TALANG BANJAR HEALTH CENTER JAMBI CITY**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS TALANG BANJAR KOTA JAMBI**

Muthma Inna Aini ¹⁾*, Dwi Noerjoedianto ²⁾, Arnild Augina Mekarisce ³⁾

^{1,2,3)} Universitas Jambi

e-mail* : muthmainnaini@gmail.com

ABSTRACT

Repeat visit intention is an essential indicator of service continuity in primary healthcare facilities, reflecting patient perceptions of service quality, satisfaction, accessibility, and overall experience. The outpatient visit rate at Talang Banjar Health Center has shown fluctuations, indicating the need to identify factors influencing repeat visit interest. This quantitative study used a cross-sectional design with 106 respondents selected through accidental sampling. Data were collected using structured questionnaires and analyzed using the Chi-square test to examine relationships between service quality, patient satisfaction, accessibility, waiting time, and repeat visit intention. The findings showed that 63.2% of respondents had an interest in returning, while 36,8% did not. Significant relationships were found between repeat visit intention and service quality ($p = 0.006$; $PR = 3.034$), patient satisfaction ($p = 0.001$; $PR = 4.348$), accessibility ($p = 0.005$; $PR = 3.100$), and waiting time ($p = 0.001$; $PR = 3.912$). These results indicate that improving service quality, enhancing patient satisfaction, accessibility, and waiting time are crucial to strengthening patient interest in returning to the health center. Strengthening these aspects may support better service continuity in primary healthcare settings.

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, Accessibility, Waiting Time, Repeat Visit Interest

ABSTRAK

Minat kunjungan ulang merupakan indikator penting dalam keberlanjutan pelayanan kesehatan primer karena mencerminkan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan, kepuasan, aksesibilitas, serta pengalaman selama menerima layanan. Tingkat kunjungan ulang di Puskesmas Talang Banjar menunjukkan fluktuasi sehingga diperlukan analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional pada 106 responden yang dipilih melalui accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan uji Chi - Square untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, aksesibilitas, waktu tunggu, dan minat kunjungan ulang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 63,2% responden berminat melakukan kunjungan ulang, sedangkan 36,8% tidak berminat. Terdapat hubungan signifikan antara minat kunjungan ulang dengan kualitas pelayanan ($p = 0,004$; $PR = 3,560$), kepuasan pasien ($p = 0,001$; $PR = 4,372$), dan aksesibilitas ($p = 0,006$; $PR = 3,061$), waktu tunggu ($p = 0,001$; $PR = 3.912$). Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan kepuasan pasien, kemudahan akses, serta peningkatan waktu tunggu merupakan faktor penting dalam meningkatkan minat kunjungan ulang pasien. Penguatan faktor-faktor tersebut dapat mendukung keberlanjutan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Aksesibilitas, Waktu Tunggu, Minat Kunjungan Ulang.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan primer, Puskesmas dituntut mampu memberikan pelayanan yang bermutu, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (Kemenkes RI, 2020)(1). Tingkat keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari minat kunjungan ulang, yaitu keinginan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan berdasarkan pengalaman sebelumnya (Kotler & Keller, 2016)(2). Minat kunjungan ulang menjadi indikator penting dalam mempertahankan keberlanjutan pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), minat ulang muncul ketika layanan dianggap bernilai, memuaskan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Namun, pada beberapa fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas Talang Banjar, tingkat kunjungan ulang belum optimal dan cenderung mengalami fluktuasi, sehingga diperlukan analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhinya.(2)

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa minat kunjungan ulang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepuasan pasien, aksesibilitas, dan waktu tunggu (Parasuraman et al., 1988; Kotler & Keller, 2016) (3). Kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien melalui dimensi reliability, responsiveness,

assurance, empathy, dan tangible. Kepuasan pasien merupakan respon emosional yang muncul ketika kinerja pelayanan sesuai atau melampaui harapan (Kotler & Keller, 2016)(3). Aksesibilitas berkaitan dengan kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan, termasuk lokasi, jarak, transportasi, dan alur pelayanan. Sementara itu, waktu tunggu merupakan bagian dari proses pelayanan yang memengaruhi persepsi mutu dan kenyamanan pasien (Kotler & Keller, 2016).(3)

Meskipun demikian, temuan penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjungan ulang tidak selalu konsisten antar wilayah dan fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian dalam konteks lokal, termasuk di Puskesmas Talang Banjar, untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien. Tingkat keberhasilan pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari jumlah kunjungan, tetapi juga dari minat kunjungan ulang pasien, yaitu keinginan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan berdasarkan pengalaman pelayanan sebelumnya (Kotler & Keller, 2016).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kualitas pelayanan, kepuasan pasien, aksesibilitas, dan waktu tunggu (Parasuraman et al., 1988; Kotler & Keller, 2016). Namun demikian, hasil penelitian sebelumnya

menunjukkan temuan yang tidak selalu konsisten, terutama terkait faktor dominan yang memengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di fasilitas pelayanan kesehatan primer. Selain itu, sebagian besar penelitian dilakukan di rumah sakit atau puskesmas di wilayah tertentu, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan pada konteks wilayah lain.

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Jambi, jumlah kunjungan rawat jalan dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan fluktuasi, serta proporsi kunjungan ulang pasien belum menunjukkan peningkatan yang stabil. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam keberlanjutan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh pasien. Namun, hingga saat ini belum tersedia data analitis yang secara khusus mengkaji faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi celah penelitian (research gap) terkait faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan pada tingkat pelayanan kesehatan primer, khususnya di Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai peran kualitas pelayanan, kepuasan pasien, aksesibilitas, dan waktu tunggu terhadap minat kunjungan ulang, sehingga dapat menjadi dasar bagi pihak puskesmas dan dinas kesehatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan keberlanjutan layanan kesehatan

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2025 dengan populasi seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Talang Banjar. Sampel penelitian berjumlah 106 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yaitu pasien yang ditemui pada saat penelitian dan memenuhi kriteria inklusi, meliputi usia ≥ 17 tahun serta bersedia menjadi responden

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang mencakup variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, aksesibilitas, waktu tunggu, dan minat kunjungan ulang. Data yang diperoleh dianalisis secara univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian, serta secara bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan minat kunjungan ulang. Hasil analisis disajikan dalam bentuk nilai p, prevalence ratio (PR), dan confidence interval 95%, dengan tingkat signifikansi ditetapkan pada $p < 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian berdasarkan analisis data terhadap 106 responden pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi. Penyajian hasil dilakukan secara sistematis

melalui analisis univariat dan bivariat yang disertai tabel serta penjelasan naratif.

Karakteristik Responden.

Tabel 1 | Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Usia	17–25 tahun	21	19.8
Usia	26–45 tahun	48	45.3
Usia	>45 tahun	37	34.9
Jenis Kelamin	Laki-laki	29	27.4
Jenis Kelamin	Perempuan	77	72.6
Pendidikan	Tidak sekolah	7	6.6
Pendidikan	SD	14	13.2
Pendidikan	SMP/MTS	23	21.7
Pendidikan	SMA/MA	57	53.8
Pendidikan	Perguruan Tinggi	5	4.7
Kunjungan >1 kali	Ya	39	36.8
Kunjungan >1 kali	Tidak	67	63.2

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif 26–45 tahun. Responden perempuan lebih dominan dibandingkan laki-laki. Tingkat pendidikan terakhir didominasi oleh SMA/MA. Lebih dari separuh responden belum melakukan kunjungan ulang, yang mencerminkan rendahnya minat kunjungan ulang pasien.

Distribusi Variabel Penelitian

Tabel 2 | Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian

Variabel	Kategori	n	%
Kualitas Pelayanan	Kurang Baik	31	29.2
Kualitas Pelayanan	Baik	75	70.8
Kepuasan Pasien	Kurang Puas	33	31.1
Kepuasan Pasien	Puas	73	68.9
Aksesibilitas	Tidak Mudah	47	44.3
Aksesibilitas	Mudah	59	55.7

Waktu Tunggu	Lama	46	43.4
Waktu Tunggu	Sebentar	60	56.6
Minat Kunjungan Ulang	Kurang Berminat	39	36.8
Minat Kunjungan Ulang	Berminat	67	63.2

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar respon menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori baik, dan sebagian besar responden merasa puas, dan sebagian responden menyatakan aksesibilitas mudah dan waktu tunggu sebentar, sebagian besar responden menyatakan berminat.

Analisis Bivariat

Tabel 3 | Hubungan Variabel Independen dengan Minat Kunjungan Ulang

Variabel	p-value	PR	95% CI
Kualitas Pelayanan	0,004	3,560	1,486–8,528
Kepuasan Pasien	0,001	4,372	1,828–10,461
Aksesibilitas	0,006	3,061	1,350–6.942
Waktu Tunggu	0,001	3.912	1,700–9,001

Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pasien, aksesibilitas dan waktu tunggu memiliki hubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjungan Ulang merupakan salah satu determinan utama dalam membentuk minat kunjungan ulang pasien. Pelayanan yang andal, responsif, empatik, serta didukung fasilitas yang memadai akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Pengalaman positif ini berperan dalam membentuk kepercayaan pasien terhadap puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas

pelayanan dengan minat kunjungan ulang di peroleh nilai $PR=3,560$ dan $(95\%CI= 1,486-8528)$ yang berarti kualitas pelayanan yang baik memiliki risiko 3,560 kali lebih besar pasien berminat berkunjung kembali dengan nilai $p\text{-value} = 0,004$.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Shulystiawaty et al (2024) yang menunjukkan ada hubungan yang signifikan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Penelitian ini tidak sejalan dengan Trisnawati et al (2023) ditemukan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

Kepuasan Pasien dan Minat Kunjungan Ulang merupakan respon emosional pasien setelah menerima pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini, kepuasan pasien terbukti menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi minat kunjungan ulang. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap puskesmas dan menunjukkan keinginan untuk kembali menggunakan layanan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan kepercayaan dan loyalitas pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di peroleh nilai $PR=4,372$ dan $(95\%CI= 1,828-10,461)$ yang berarti kepuasan yang kurang puas memiliki risiko 4,372 kali lebih besar pasien berminat berkunjung kembali dengan nilai $p\text{-value} = 0,001$

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Laela et al (2024) yang menunjukkan ada hubungan yang signifikan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang. Penelitian ini tidak sejalan dengan Hartaty et al (2022) ditemukan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

Aksesibilitas dan Minat Kunjungan Ulang.
Aksesibilitas pelayanan kesehatan berkaitan dengan kemudahan pasien dalam menjangkau

fasilitas kesehatan. Akses yang mudah akan menurunkan hambatan dalam pemanfaatan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas memiliki hubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang diperoleh nilai $PR=3,061$ dan $(95\%CI= 1,350-6,942)$ yang berarti aksesibilitas yang tidak mudah memiliki risiko 3.061 kali lebih besar pasien kurang berminat berkunjung kembali dengan nilai $p\text{-value} = 0,006$.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Evi et al (2021) yang menunjukkan ada hubungan yang signifikan aksesibilitas dengan minat kunjungan ulang. Penelitian ini tidak sejalan dengan Reny et al (2023) ditemukan bahwa aksesibilitas tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

Waktu Tunggu dan Minat Kunjungan Ulang merupakan bagian dari proses pelayanan yang dapat memengaruhi persepsi pasien. Namun, dalam penelitian ini waktu tunggu tidak berhubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa pasien masih dapat mentoleransi waktu tunggu selama pelayanan yang diterima dirasakan berkualitas dan memberikan manfaat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan minat kunjungan ulang di peroleh nilai $PR=3,912$ dan $(95\%CI= 1,700-9,001)$ yang berarti waktu tunggu yang lama memiliki risiko 4,372 kali lebih besar pasien berminat berkunjung kembali dengan nilai $p\text{-value} = 0,001$

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fahrissal et al (2024) yang menunjukkan ada hubungan yang signifikan waktu tunggu dengan minat kunjungan ulang. Penelitian ini tidak sejalan dengan Pramana et al (2022) ditemukan bahwa waktu tunggu tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola Puskesmas Talang Banjar

dan Dinas Kesehatan Kota Jambi. Upaya peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan waktu tunggu perlu menjadi prioritas utama.

Selain itu, peningkatan aksesibilitas pelayanan juga perlu dilakukan untuk mendorong keberlanjutan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain desain cross-sectional yang tidak dapat menjelaskan hubungan sebab-akibat secara mendalam.

Selain itu, data diperoleh melalui kuesioner sehingga memungkinkan adanya bias persepsi responden.

Arah Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan desain longitudinal serta menambahkan variabel lain seperti kepercayaan pasien, citra puskesmas, dan kualitas fasilitas.

Pendekatan kualitatif juga dapat digunakan untuk menggali pengalaman pasien secara lebih mendalam.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 106 responden, diketahui bahwa lebih dari sebagian responden berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Talang Banjar, yaitu sebanyak responden (63.2%). Faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar, yaitu: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, aksesibilitas dan waktu tunggu. Adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar. Adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar. Adanya

hubungan antara aksesibilitas dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar. Adanya hubungan antara waktu tunggu dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Talang Banjar

SARAN

Dinas Kesehatan Kota Jambi diharapkan melakukan pembinaan dan pengawasan berkelanjutan terhadap pelayanan Puskesmas, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap dan empati petugas serta pengelolaan waktu tunggu agar lebih efektif dan efisien. Selain itu, perlu diselenggarakan pelatihan pelayanan prima dan komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan, Dinas Kesehatan diharapkan mendukung penguatan program Puskesmas Keliling melalui penyediaan sarana prasarana, pengaturan jadwal layanan, dan kebijakan pendukung yang berkelanjutan, terutama bagi wilayah dengan keterbatasan akses.

Puskesmas Talang Banjar diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi daya tanggap dan empati petugas dalam memberikan pelayanan, seperti kecepatan dan kesiapan dalam menangani pasien, keramahan, kepedulian, serta pemberian kesempatan kepada pasien untuk bertanya atau menyampaikan keluhan. Peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap, empati, dan pengelolaan waktu tunggu diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, disarankan penguatan aksesibilitas pelayanan melalui

Puskesmas Keliling untuk menjangkau wilayah sulit diakses dan masyarakat dengan keterbatasan mobilitas. Pengaturan alur pelayanan dari pendaftaran hingga pasien memperoleh pelayanan kesehatan serta pemberian informasi yang jelas mengenai tahapan dan perkiraan waktu tunggu juga perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih tertib, efisien, dan pasien tidak merasa diabaikan.

Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang belum diteliti, seperti kepercayaan pasien, citra fasilitas pelayanan kesehatan, ketersediaan sarana prasarana, dan faktor sosial ekonomi, karena minat kunjungan ulang tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pelayanan tetapi juga persepsi dan karakteristik pasien. Selain itu, disarankan menggunakan metode kualitatif atau mixed methods untuk menggali lebih mendalam pengalaman dan persepsi pasien terkait daya tanggap, empati petugas, dan waktu tunggu pelayanan, mengingat pendekatan kuantitatif hanya menunjukkan hubungan antarvariabel dan belum menjelaskan alasan subjektif penilaian pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan dan penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pimpinan dan staf Universitas Jambi. Penulis juga mengapresiasi dukungan dari rekan sejawat yang telah memberikan masukan dan saran berharga selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan

kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvia Amri, Z., Indrawati, L., Sulistyowati, Y., & Susanti, R. (2024). Hubungan persepsi pasien terkait kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di rawat jalan RSUP Persahabatan tahun 2023. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 8(1), 33–43.
- Damanik, E. N., Kasim, F., & Sari, N. M. (2020). Analisis faktor yang berhubungan dengan rendahnya kunjungan ulang pasien umum di unit rawat jalan Puskesmas Bandar Tinggi Kabupaten Simalungun. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 136–143. <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM>
- Gozal, F., Saptaningsih, A. B., Nugroho, M. N., & Magister, P. (2022). Analisis faktor yang memengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RS X dalam masa pandemi Covid-19. *Jurnal Hospital Management*, 5(1).
- Hendarto, H., Elasari, Y., Yeni, W. R., & Adi, N. T. (2024). Hubungan mutu layanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien dalam memanfaatkan kembali jasa di puskesmas. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 7(1), 36–42.
- Johar, B. I., Syamsu, R. F., Pramono, S. D., Purnamasari, R., Juliani, S., & Nasruddin, H. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi kunjungan ulang pasien hipertensi rawat jalan di Puskesmas Rumah Tiga tahun 2023. *Waliafat Hospital Journal*,

- 1(2), 14–22.
<https://whj.umi.ac.id/index.php/whj/article/view/45>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Panduan layanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) (Edisi ke-3). BPJS Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfcd6e723.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen pemasaran (Edisi ke-12, Jilid 1). PT Indeks.
- Maslin, M. T., Harleli, H., & Hartoyo, A. M. (2023). Hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia tahun 2022. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 4(3), 143–152.
- Ramadhan, M. R. F., Sety, L. O. M., & Hartoyo, A. M. (2024). Faktor yang berhubungan dengan minat berkunjung kembali pasien rawat jalan pada Poliklinik Anak di Rumah Sakit Kota Kendari tahun 2024. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 5(2), 238–247.
<http://jakp.fisip.unand.ac.id/index.php/jakp/article/view/139>
- Resky, S. D., Dinianti, A., & Tunas, T. (2025). Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan pada Poliklinik Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 3, 122–142.
- Rochmah, L. N., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2023). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul. *Health and Medical Science*, 1(3), 1–8.
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Suryandari, E. S. D. H., & Wijaya, A. (2022). Analisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RS X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147.
- Trisnawati, I., Handayani, S. D., & Nuryakin, N. (2022). The effect of dental clinic service quality on patient satisfaction, word of mouth, and revisit intention in Yogyakarta. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(4), 1351–1356.
- World Health Organization. (2022). Determinan niat kunjungan ulang ke puskesmas era pandemi Covid-19: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(7), 781–788.
<https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>