

**THE RELATIONSHIP BETWEEN REGISTRATION ADMINISTRATIVE
SERVICE QUALITY AND REVISIT INTENTION OF GENERAL PATIENTS
AT SIMPANG KAWAT PUBLIC HEALTH CENTER JAMBI CITY**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN
DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN UMUM DI PUSKESMAS
SIMPANG KAWAT KOTA JAMBI**

Resti Dewi Rahmawati¹⁾*, Yeyen Gustina Irawan²⁾, Listautin³⁾

¹⁾ Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Garuda Putih Jambi

e-mail : restidewi149@gmail.com

ABSTRACT

The quality of registration administrative services is an important aspect of healthcare services as it represents the first point of contact between patients and healthcare facilities, which can influence patients' intention to revisit. This study aims to determine the relationship between the quality of registration administrative services and the revisit intention of general patients at Simpang Kawat Public Health Center, Jambi City. This study used a quantitative method with a correlational analytic design and a cross-sectional approach. The study was conducted from December to January 2026 at Simpang Kawat Public Health Center, Jambi City. The population consisted of general patients who had visited at least twice, with a sample of 83 respondents selected using simple random sampling. Data were collected using questionnaires with a Likert scale for service quality variables and a Guttman scale for revisit intention. Data analysis was performed using univariate and bivariate analysis with the Chi-Square test. The results showed that most respondents perceived the quality of registration administrative services as good. The bivariate analysis indicated that only the assurance dimension had a significant relationship with patients' revisit intention ($p < 0.05$), while tangibles, reliability, responsiveness, and empathy dimensions did not show a significant relationship ($p > 0,05$). In conclusion, there is a relationship between the assurance dimension of service quality and patients' revisit intention. Therefore, it is recommended that the health center improve service quality, especially in the assurance aspect, such as staff competence, effective communication, and trust and security in service delivery.

Keywords : Service Quality, Registration Administration, Revisit Intention, Public Health Center

ABSTRAK

Kualitas pelayanan administrasi pendaftaran merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan karena menjadi kontak awal antara pasien dan fasilitas kesehatan, serta dapat memengaruhi minat kunjungan ulang pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan administrasi pendaftaran dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan pendekatan cross-sectional. Penelitian ini

dilakukan dari bulan Desember hingga Januari 2026 di Puskesmas Simpang Kawat, Kota Jambi. Populasi terdiri dari pasien umum yang telah berkunjung setidaknya dua kali, dengan sampel sebanyak 83 responden yang dipilih menggunakan simple random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert untuk variabel kualitas pelayanan dan skala Guttman untuk niat kunjungan kembali. Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square. Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan administrasi pendaftaran dalam kategori baik. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa hanya dimensi *Assurance* (jaminan) yang memiliki hubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien ($p < 0,05$), sedangkan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan ($p > 0,05$). Disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi pendaftaran pada dimensi *Assurance* dengan minat kunjungan ulang pasien umum. Oleh karena itu, disarankan kepada pihak puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek jaminan seperti kompetensi petugas, komunikasi efektif, serta keamanan dan kepercayaan dalam pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi Pendaftaran, Minat Kunjungan Ulang, Puskesmas

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai institusi kesehatan primer menempati posisi penting dalam memfasilitasi penyediaan layanan medis dasar yang tersedia untuk masyarakat umum. Sebagai penyedia layanan publik, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) diharapkan menyediakan layanan yang mudah diakses, efektif, dan efisien yang berfokus pada kebutuhan masyarakat. Bagian penting dari penyediaan layanan ini adalah proses pendaftaran, karena ini adalah langkah pertama yang harus diselesaikan pasien sebelum mengakses layanan kesehatan tingkat lanjut. Efisiensi proses pendaftaran berperan penting dalam mempengaruhi persepsi awal pasien terhadap standar kualitas layanan kesehatan secara holistik (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Beberapa kendala yang sering ditemukan antara lain waktu tunggu yang relatif panjang, prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya dipahami oleh pasien, keterbatasan jumlah petugas administrasi, serta pemanfaatan sistem informasi yang belum optimal. Keadaan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi pendaftaran memerlukan penilaian dan peningkatan berkelanjutan agar selaras dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah (Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003).

Penelitian yang dilakukan di puskesmas lain juga menemukan permasalahan serupa. Investigasi mengungkapkan bahwa layanan pendaftaran administrasi terus menghadapi berbagai tantangan, termasuk proses pendaftaran yang terlalu kompleks dan memakan waktu, kekurangan personel administrasi, pemanfaatan sistem teknologi

informasi yang kurang optimal untuk memfasilitasi proses layanan, dan kekurangan informasi mengenai langkah-langkah pendaftaran dan prosedur, yang berkontribusi pada pasien mengalami kebingungan selama proses pendaftaran, yang pada akhirnya menyebabkan waktu tunggu yang lama dan berkurangnya kepuasan pasien dengan perawatan kesehatan. layanan (Gunawan dkk., 2024).

Berdasarkan tinjauan awal yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi, beberapa masalah tetap ada dalam pelayanan administrasi pendaftaran. Permasalahan tersebut antara lain waktu tunggu pendaftaran yang relatif lama pada jam-jam tertentu, keterbatasan jumlah petugas dan tidak terdapat pemisahan loket khusus bagi pasien umum maupun pasien BPJS, dan kendala teknis seperti jaringan dan sistem error. Kondisi ini berdampak terhadap kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Berdasarkan data kunjungan, selama bulan Januari – November 2025 tercatat sebanyak 5.335 kunjungan pasien umum, dimana rata-rata kunjungan pasien mencapai 300-500 pasien umum/bulan. Data tersebut menguatkan fungsi penting Puskesmas sebagai mekanisme utama dalam memenuhi hak atas layanan kesehatan bagi individu dalam yurisdiksi operasional mereka. Data kunjungan digunakan untuk menggambarkan tingkat pemanfaatan layanan kesehatan (Puskesmas Simpang Kawat, 2025).

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa layanan berkualitas tinggi berdampak positif pada kepuasan pasien dan meningkatkan kemungkinan

kunjungan berulang. Penelitian yang menempatkan administrasi pendaftaran sebagai variabel determinan utamanya khususnya pada segmen pasien umum di level Puskesmas masih sangat terbatas. Selain itu, meskipun pencarian literatur yang ekstensif, tidak ada penelitian yang diidentifikasi yang secara khusus menilai hubungan antara kualitas layanan pendaftaran dan kecenderungan untuk mengunjungi kembali Pusat Kesehatan Simpang Kawat Kota Jambi. Kesenjangan yang teridentifikasi dalam literatur ini menggaris bawahi urgensi melakukan penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan administrasi pendaftaran dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi.

METODE

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan pendekatan *cross-sectional*.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien umum yang telah melakukan kunjungan minimal dua kali. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan Sampel berjumlah 83 responden yang diambil menggunakan teknik *simple random sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert untuk variabel kualitas pelayanan dan skala Guttman untuk minat kunjungan ulang.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Profil responden dalam penelitian ini disajikan dengan cermat secara rinci dalam Tabel 4.1, seperti yang diuraikan di bawah ini.

Tabel 4. 1
Deskripsi Karakteristik Responden di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi

No	Jenis Karakteristik	F	%
1	Umur		
	15-20	13	15,7%
	21-30	37	44,6%
	31-40	14	16,9%
	41-50	8	9,6%
	51-60	11	13,4%
2	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	30	36,1%
	Perempuan	53	63,9%
3	Pendidikan Terakhir		
	SD	2	2,4%
	SMP	15	18,1%
	SMA	47	56,5%
	D1	2	2,4%
	D3	1	1,2%
	S1	15	18,1%
	S2	1	1,2%
4	Pekerjaan		
	IRT	31	37,3%
	Buruh	2	2,4%
	Wiraswasta	18	21,7%
	Pelajar/Mahasiswa	15	18,1%
	Tidak Bekerja	4	4,8%
	Wirausaha	5	6,0%
	Perawat	1	1,2%
	Pegawai/Karyawan	6	7,2%
	Guru	1	1,2%
5	Jumlah Kunjungan		

Kunjungan Ke-2 atau Lebih	83	100%
Kunjungan Pertama	0	0,0%

Sumber : Data Primer Terolah, 2026

Distribusi responden yang dikategorikan berdasarkan kelompok usia, seperti yang dapat dilihat pada Tabel 4.1, Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 21–30 tahun, yaitu sebanyak 37 orang (44,6%). Kelompok usia tersebut diikuti oleh responden berusia 31–40 tahun sebanyak 16,9%, usia 15–20 tahun sebesar 15,7%, usia 51–60 tahun sebesar 13,4%, serta usia 41–50 tahun sebesar 9,6%. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 53 orang (63,9%), sedangkan laki-laki berjumlah 30 orang (36,1%).

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA, yaitu sebanyak 47 orang (56,5%). Selanjutnya, responden dengan tingkat pendidikan SMP dan S1 masing-masing berjumlah 18,1%, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan SD, D1, D3, dan S2 memiliki proporsi yang relatif kecil, yaitu kurang dari 3%. Berdasarkan status pekerjaan, sebagian besar responden merupakan ibu rumah tangga sebanyak 31 orang (37,3%), diikuti oleh wiraswasta sebesar 21,7% dan pelajar/mahasiswa sebesar 18,1%.

Berdasarkan data jumlah kunjungan, dapat dilihat bahwa seluruh responden yang melakukan kunjungan ke Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi merupakan

pasien dengan kunjungan kedua, yaitu sebanyak 83 orang (100%).

Analisis Univariat

Implementasi analisis univariat dalam konteks penelitian ini dilakukan untuk secara sistematis menggambarkan karakteristik setiap variabel. Pendekatan metodologis ini bertujuan untuk menjelaskan kecenderungan dan pola penyebaran data yang berkaitan dengan variabel yang terkait dengan kualitas layanan administrasi pendaftaran, serta variabel yang berkaitan dengan minat dalam kunjungan ulang pasien:

Tabel 4. 2

Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Tentang Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kualitas Pelayanan <i>Tangibles</i>	n	Persentase (%)
Sedang	5	6 %
Tinggi	78	94 %
Total	83	100 %

Sumber : Data Primer Terolah, 2026

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 4.2 mengenai distribusi variabel kualitas yang terkait dengan layanan administrasi pendaftaran, terbukti bahwa dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) telah menerima evaluasi yang sangat menguntungkan dari responden. Sebagian besar responden, yang terdiri dari 78 individu (94%), mengklasifikasikan kualitas bukti fisik dalam kategori Tinggi. Sebaliknya, proporsi responden yang dapat diabaikan menilai kualitas ini dalam kategori moderat, khususnya sebesar 5 individu (6%).

Tabel 4. 3

Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Tentang Keandalan (*Reliability*)

Kualitas Pelayanan <i>Reliability</i>	n	%
Sedang	1	1,2 %
Tinggi	68	81,9 %
Sangat Tinggi	14	16,9 %
Total	83	100 %

Sumber : Data Primer Terolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.3, distribusi responden mengenai aspek Reliabilitas dalam unit administrasi pendaftaran Puskesmas Simpang Kawat pada tahun 2026 mengungkapkan hasil yang sangat positif. Jumlah responden yang dominan, berjumlah 68 individu (81,9%), menetapkan peringkat mereka ke kategori Tinggi, diikuti oleh 14 responden (16,9%) yang mengklasifikasikan penilaian mereka dalam kategori Sangat Tinggi. Sebaliknya, hanya terdapat 1 responden (1,2%) yang menilai aspek keandalan dalam kategori sedang.

Tabel 4. 4

Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kualitas Pelayanan <i>Responsiveness</i>	n	%
Sedang	2	2,4 %
Tinggi	70	84,3 %
Sangat Tinggi	11	13,3 %
Total	83	100 %

Sumber : Data Primer Terolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.4, distribusi penilaian responden terhadap dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) di unit pendaftaran Puskesmas Simpang Kawat tahun 2026 menunjukkan performa yang sangat baik. Mayoritas responden, yaitu sebanyak 70 orang (84,3%), memberikan penilaian

dalam kategori Tinggi, disusul oleh 11 responden (13,3%) pada kategori Sangat Tinggi. Sementara itu, 2 responden (2,4%) yang mempersepsikan daya tanggap petugas dalam kategori sedang.

Tabel 4. 5
Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Tentang Jaminan (*Assurance*)

Kualitas Pelayanan <i>Assurance</i>	n	%
Sedang	3	3,6 %
Tinggi	58	69,9 %
Sangat Tinggi	22	26,5 %
Total	83	100 %

Sumber : Data Primer Terolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.5, distribusi penilaian responden terhadap aspek *Assurance* pada unit administrasi pendaftaran Puskesmas Simpang Kawat tahun 2026 menunjukkan hasil yang signifikan. Dimana 58 orang (69,9%), responden memberikan penilaian dalam kategori Tinggi, disusul oleh 22 responden (26,5%) pada kategori Sangat Tinggi. Sementara itu, hanya terdapat 3 responden (3,6%) yang menilai aspek jaminan dalam kategori sedang.

Tabel 4. 6
Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Tentang Empati (*Empathy*)

Kualitas Pelayanan <i>Empathy</i>	n	%
Sedang	7	8,4 %
Tinggi	62	74,7 %
Sangat Tinggi	14	16,9 %
Total	83	100 %

Sumber : Data Primer Terolah, 2026

Berdasarkan pada Tabel 4.6, distribusi responden mengenai dimensi Empati dalam unit pendaftaran Puskesmas Simpang Kawat pada tahun 2026 menunjukkan hasil yang menguntungkan. Di mana 7 individu (8,4%) menilai kualitas layanan Empati dalam kategori Sedang, sementara 62 responden (74,7%) mengklasifikasikan kualitas layanan ini dalam kategori Tinggi, dan 14 responden (16,9%) menetapkan peringkat mereka ke kategori Sangat Tinggi.

Tabel 4. 7
Distribusi Responden Berdasarkan Minat Kunjungan Ulang

Minat Kunjungan Ulang	n	%
Rendah	1	1,2 %
Tinggi	11	13,3 %
Sangat Tinggi	71	85,5 %
Total	83	100 %

Sumber : Data Primer Terolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.7, distribusi frekuensi yang berkaitan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Simpang Kawat pada tahun 2026 menunjukkan tingkat loyalitas pasien yang sangat signifikan. Mayoritas responden, berjumlah 71 individu (85,5%), menyatakan keinginan untuk mengunjungi kembali dalam kategori Sangat Tinggi. Selain itu, 11 responden (13,3%) dikategorikan dalam kategori Tinggi, dengan hanya 1 responden (1,2%) yang diklasifikasikan dalam kategori Rendah.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji korelasi antara variabel independen dan variabel dependen secara simultan. Data disajikan melalui teknik tabulasi silang (*crosstabulation*) untuk memetakan distribusi frekuensi

antar variabel, yang kemudian diperkuat dengan hasil uji statistik *Chi-Square*.

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi

Hasil uji statistik *Chi-Square* menghasilkan nilai $p = 0,799$ ($p > 0,05$), namun ditemukan 3 sel (75,0%) yang memiliki nilai frekuensi harapan (*expected count*) kurang dari 5. Mengingat syarat uji *Chi-Square* tidak terpenuhi, maka digunakan uji alternatif *Fisher's Exact Test* yang menghasilkan nilai signifikansi $p = 1,000$ ($p > 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut, H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti secara statistik tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi pendaftaran pada aspek Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi Tahun 2026.

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Aspek Keandalan (*Reliability*) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi

Berdasarkan Hasil uji statistik *Chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0,912$ ($p > 0,05$); Namun, diamati bahwa 3 sel (75,0%) menunjukkan nilai frekuensi yang diharapkan kurang dari 5. Mengingat bahwa kondisi yang diperlukan untuk uji *Chi-Square* tidak terpenuhi, Maka *Fisher's Exact Test* alternatif digunakan, menghasilkan nilai signifikansi $p = 1,000$ ($p > 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis nol (H_0) diterima sementara hipotesis alternatif (H_1) ditolak, menandakan bahwa, secara statistik, tidak ada hubungan yang signifikan

antara kualitas layanan administrasi pendaftaran mengenai aspek Keandalan (*Reliability*) dan Minat untuk Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi pada tahun 2026.

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai p sebesar 0,874 ($p > 0,05$). Namun karena terdapat 3 sel (75,0%) dengan nilai *expected count* kurang dari 5 sehingga tidak memenuhi syarat uji *Chi-Square*, maka digunakan uji alternatif yaitu *Fisher's Exact Test*. Hasil uji *Fisher* diperoleh nilai p sebesar 1,000 ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak dengan demikian berarti tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi pendaftaran aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi Tahun 2026.

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Aspek Jaminan (*Assurance*) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square*, diperoleh nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Namun, dikarenakan terdapat 3 sel (75,0%) dengan nilai frekuensi harapan (*expected count*) kurang dari 5, maka syarat uji *Chi-Square* tidak terpenuhi. Sebagai langkah tindak lanjut, digunakan uji alternatif *Fisher's Exact Test* yang menghasilkan nilai signifikansi p sebesar 0,036 ($p < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1

diterima dan H0 ditolak dengan demikian berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi pendaftaran aspek Jaminan (*Assurance*) dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi Tahun 2026.

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Aspek Empati (Empathy) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square*, diperoleh nilai p sebesar 0,760 ($p > 0,05$). Namun, dikarenakan terdapat 3 sel (75,0%) dengan nilai frekuensi harapan (*expected count*) kurang dari 5, maka syarat uji *Chi-Square* tidak terpenuhi. Sebagai langkah tindak lanjut, digunakan uji alternatif *Fisher's Exact Test* yang menghasilkan nilai signifikansi p sebesar 1,000 ($p > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak, yang berarti secara statistik tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi pendaftaran pada aspek Empati (*Empathy*) dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi Tahun 2026.

Pembahasan

Minat Kunjungan Ulang

Minat untuk kembali adalah bagian dari niat seseorang untuk bertindak dan menunjukkan kecenderungan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan lagi setelah pengalaman sebelumnya dengan layanan tersebut. Dalam konteks perawatan primer, niat untuk kembali dibentuk oleh penilaian pasien terhadap kualitas perawatan yang diterima, termasuk tahap awal seperti pendaftaran administratif,

langkah pertama dalam memperoleh layanan kesehatan (Kotler & Keller, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi, Data menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menyatakan niat untuk melakukan kunjungan ulang dipicu oleh persepsi positif mereka terhadap aspek Jaminan (*Assurance*). Dimana pasien merasa kompetensi petugas, kesopansantunan, kemampuan memberikan penjelasan yang jelas, serta jaminan keamanan dalam pengelolaan data peserta umum yang baik di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi. Selain itu, terdapat juga faktor lain yang membuat pasien ingin kembali berkunjung diantaranya yaitu dikarenakan faktor kedekatan lokasi Puskesmas, kemudahan akses pelayanan, biaya yang terjangkau dan kebutuhan berobat juga menjadi alasan pasien tetap memilih kembali ke Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi.

Minat kunjungan ulang yang tinggi juga dipengaruhi oleh dominasi kelompok responden dengan karakteristik tertentu. Berdasarkan Tabel 4.1, distribusi responden didominasi oleh kelompok usia 21–30 tahun dengan persentase mencapai 44,6%. Kelompok usia ini berada pada fase usia dewasa muda yang memiliki tingkat mobilitas serta kesadaran kesehatan yang tinggi. Kelompok usia ini juga umumnya memiliki tingkat kesadaran kesehatan yang lebih baik sehingga apabila mereka merasa puas terhadap pelayanan, maka kecenderungan untuk melakukan kunjungan ulang menjadi lebih tinggi.

Responden dengan jenis karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden adalah

perempuan (63,9%). Secara gender, perempuan cenderung memiliki atensi yang lebih tinggi terhadap pemeliharaan kesehatan, baik untuk kebutuhan personal maupun anggota keluarga lainnya. Fenomena ini tercermin dalam profil responden di mana kelompok Ibu Rumah Tangga (IRT) menjadi segmen terbesar, yaitu sebanyak 37,3%. IRT memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan kesehatan keluarga, sehingga apabila mereka menilai aspek Jaminan (Assurance) pelayanan sudah baik, maka keputusan untuk kembali berkunjung ke Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi menjadi lebih kuat.

Responden dengan jenis karakteristik pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan SMA (56,5%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kemampuan yang cukup dalam memahami informasi yang disampaikan oleh petugas kesehatan. Ketika petugas mampu memberikan penjelasan yang jelas, sopan, dan meyakinkan, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan khususnya dimensi assurance akan semakin positif dan berdampak pada meningkatnya minat kunjungan ulang.

Responden yang bekerja sebagai wiraswasta (21,7%) juga menunjukkan kecenderungan memilih layanan yang praktis, mudah diakses, dan efisien dari segi waktu serta biaya. Hal ini sejalan dengan faktor lain yang memengaruhi minat kunjungan ulang, seperti kedekatan lokasi, kemudahan akses pelayanan, dan biaya yang terjangkau.

Berdasarkan frekuensi kunjungan, seluruh responden (100%) tercatat telah melakukan

kunjungan lebih dari dua kali ke Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi. Temuan ini mengindikasikan bahwa seluruh sampel dalam penelitian ini merupakan pasien lama yang telah memiliki pengalaman interaksi berulang (*repeated experience*) terhadap sistem pelayanan yang diberikan. Kunjungan yang dilakukan lebih dari dua kali tersebut memperkuat bahwa minat kunjungan ulang yang tinggi terbentuk dari pengalaman pelayanan yang dinilai baik, khususnya pada aspek Jaminan (Assurance), sehingga pasien tetap memilih kembali berobat di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi.

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi

Teori Services Quality (SERVQUAL) yang dirumuskan oleh Parasuraman et al. (1988) menempatkan Bukti Fisik (*Tangibles*) sebagai dimensi yang merepresentasikan aspek visual dan infrastruktur pelayanan. Dalam konteks pendaftaran, dimensi ini mencakup ketersediaan ruang tunggu yang ergonomis, transparansi sistem antrean, modernisasi melalui komputerasi data, hingga profesionalisme penampilan petugas.

Hasil tabulasi silang pada Tabel 4.8 menunjukkan fenomena unik di mana seluruh responden yang mempersepsikan kualitas fisik kurang baik (6,0%) justru tetap menyatakan berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Temuan ini mengindikasikan bahwa dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), seperti kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan tempat duduk, dan penampilan petugas, bukanlah determinan tunggal dalam pengambilan keputusan

pasien. Bagi pengguna layanan di Puskesmas Simpang Kawat, terdapat pergeseran prioritas di mana aspek fungsional seperti kualitas tindakan medis, efektivitas pengobatan, kemudahan aksesibilitas geografis, serta keterjangkauan biaya lebih mendominasi pertimbangan mereka dibandingkan aspek estetika infrastruktur pelayanan. Oleh karena itu, meskipun fasilitas administrasi pendaftaran dinilai belum optimal, pasien tetap memilih untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan sebanyak 1 responden (1,2%) yang memberikan penilaian baik terhadap aspek Bukti Fisik namun menyatakan kurang berminat untuk berkunjung kembali. Kondisi ini mengindikasikan bahwa minat kunjungan ulang bersifat multifaktorial dan tidak semata-mata ditentukan oleh kenyamanan fasilitas fisik di bagian administrasi. Meskipun responden mempersepsikan ruang tunggu yang nyaman, penampilan petugas yang rapi, serta kejelasan petunjuk ruangan secara positif, terdapat faktor eksternal lain yang lebih dominan. Pertimbangan tersebut mencakup adanya alternatif fasilitas pelayanan kesehatan lain yang lebih sesuai dengan preferensi responden, atau kondisi kesehatan yang telah pulih sepenuhnya, sehingga kebutuhan untuk mengakses kembali layanan kesehatan di Puskesmas Simpang Kawat menjadi tidak relevan. Artinya, meskipun aspek bukti fisik baik, faktor eksternal tetap dapat memengaruhi keputusan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden yaitu sebanyak 77 orang (92,8%)

memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan sekaligus menyatakan minat untuk berkunjung kembali. Tingginya angka ini dipicu oleh persepsi responden terhadap sistem antrian yang terorganisir, implementasi komputerisasi pada proses registrasi, serta profesionalisme penampilan petugas loket. Kombinasi elemen-elemen tersebut menciptakan pengalaman pelayanan (service experience) yang memuaskan, yang pada gilirannya mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap reliabilitas Puskesmas Simpang Kawat. Kepercayaan inilah yang menjadi pendorong utama bagi pasien untuk melakukan kunjungan ulang secara konsisten.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi, ditemukan bahwa dimensi Bukti Fisik (Tangibles) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien umum. Secara statistik, uji Chi-Square menghasilkan nilai p sebesar 0,799 ($p > 0,05$). Mengingat terdapat 3 sel (75,0%) dengan nilai frekuensi harapan (expected count) kurang dari 5 yang tidak memenuhi asumsi uji tersebut, maka dilakukan uji alternatif Fisher's Exact Test. Hasil uji Fisher menunjukkan nilai signifikansi p sebesar 1,000 ($p > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap kualitas fasilitas fisik dan penampilan petugas tidak memiliki keterkaitan yang bermakna secara statistik dengan keinginan pasien untuk melakukan kunjungan kembali.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pajow et al., (2017) tentang hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan

dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder, yang menyatakan bahwa dimensi Bukti Fisik tidak berhubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang dengan nilai p-value 0,785 ($p > 0,05$).

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Yassir et al., (2022) tentang hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang, yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara tangible terhadap minat berkunjung kembali di rawat jalan Klinik Citra Medika. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diketahui bahwa skor t hitung tangibles sebesar 2,369 dengan sig sebesar $0,014 < 0,05$.

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Aspek Keandalan (*Reliability*) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi

Teori Services Quality (SERVQUAL) yang dirumuskan oleh Parasuraman et al. (1988) mendefinisikan Keandalan (*Reliability*) sebagai kemampuan penyedia layanan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.

Berdasarkan Tabel 4.9, ditemukan fakta bahwa responden yang mempersepsikan kualitas keandalan petugas dalam kategori kurang baik (1,2%) tetap menyatakan minat untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini mengindikasikan bahwa minat pasien tidak hanya ditentukan oleh dimensi teknis seperti akurasi verifikasi data atau ketepatan informasi petugas. Terdapat variabel determinan lain yang lebih dipertimbangkan oleh pasien, di antaranya adalah aksesibilitas geografis (kedekatan

lokasi), afibilitas (biaya yang terjangkau), serta faktor habituasi (kebiasaan) dalam mengakses layanan kesehatan di Puskesmas Simpang Kawat. Dengan demikian, keterbatasan pada aspek keandalan administratif dapat terkompensasi oleh nilai kemudahan akses dan ekonomi yang dirasakan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan 1 responden (1,2%) yang menilai aspek keandalan dalam kategori baik namun menyatakan kurang berminat untuk berkunjung kembali. Kondisi ini menegaskan bahwa minat kunjungan ulang bersifat multifaktorial dan tidak semata-mata ditentukan oleh efisiensi administratif. Meskipun responden mengakui bahwa proses pendaftaran telah berjalan secara cepat dan tepat, terdapat variabel eksternal yang lebih dominan dalam pengambilan keputusan. Artinya, meskipun aspek *Reliability* baik, faktor eksternal tetap dapat memengaruhi keputusan pasien.

Responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik dan menyatakan berminat yaitu sebanyak 81 orang (98,8%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pendaftaran yang akurat, tidak berbelit, serta sesuai prosedur mampu menumbuhkan rasa percaya dan nyaman. Ketika pasien merasa proses pendaftaran berjalan lancar tanpa kesalahan data atau keterlambatan, mereka cenderung memiliki pengalaman positif sehingga muncul keinginan untuk kembali berkunjung jika membutuhkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis bivariat di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi, ditemukan bahwa dimensi Keandalan

(Reliability) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien umum. Hal ini dibuktikan melalui uji statistik Chi-Square yang menghasilkan nilai p sebesar 0,912 ($p > 0,05$). Dikarenakan terdapat 3 sel (75,0%) dengan nilai frekuensi harapan (expected count) kurang dari 5, maka dilakukan uji alternatif Fisher's Exact Test. Hasil uji Fisher menunjukkan nilai signifikansi p sebesar 1,000 ($p > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara statistik tidak terdapat keterkaitan antara persepsi responden mengenai keandalan layanan pendaftaran dengan keinginan mereka untuk melakukan kunjungan kembali.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Yulin Mustika et al. (2020) mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang, Kabupaten Bogor. Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa dimensi Keandalan (Reliability) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien, yang dibuktikan dengan nilai p -value sebesar 0,285 ($p > 0,05$). Kesamaan hasil ini memperkuat indikasi bahwa di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas, aspek ketepatan administrasi telah dianggap sebagai standar prosedur operasional rutin yang tidak secara langsung menjadi pendorong utama loyalitas pasien.

Temuan dalam penelitian ini tidak sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Heda (2021) di Puskesmas Siulak Mukai, Kabupaten Kerinci. Penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi keandalan

(Reliability) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan (p -value = 0,001). Berdasarkan nilai Prevalence Ratio (PR) sebesar 5,903, pasien yang memiliki persepsi kurang baik terhadap keandalan petugas memiliki risiko 5,903 kali lebih besar untuk tidak melakukan kunjungan ulang dibandingkan pasien yang berpersepsi baik. Perbedaan hasil ini kemungkinan disebabkan oleh perbedaan karakteristik populasi responden, standar operasional prosedur (SOP) pendaftaran, serta tingkat ekspektasi pasien terhadap ketepatan pelayanan di lokasi penelitian yang berbeda.

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi

Teori Services Quality (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., (1988) tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang mencakup penjelasan alur pendaftaran, respons cepat terhadap keluhan, serta kemauan petugas untuk membimbing pasien yang belum memahami prosedur.

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa dari 83 responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik dan menyatakan kurang berminat yaitu sebanyak 0 orang (0,0%), sedangkan yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik dan menyatakan berminat yaitu sebanyak 2 orang (2,4%). Hal ini terjadi karena pasien mempertimbangkan faktor lain seperti kebutuhan berobat yang mendesak, lokasi fasilitas kesehatan yang dekat, biaya yang terjangkau, atau sudah terbiasa berobat di tempat tersebut

sehingga kekurangan pada aspek Daya Tanggap administrasi tidak terlalu memengaruhi keputusan untuk kembali.

Responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik dan menyatakan kurang berminat yaitu sebanyak 1 orang (1,2%), hal ini terjadi karena minat kunjungan ulang tidak hanya dipengaruhi oleh daya tanggap petugas administrasi saja tetapi responden yang merasa pelayanan pendaftaran sudah cepat, tanggap, dan memberi informasi yang jelas, namun memiliki pertimbangan lain seperti memiliki pilihan tempat fasilitas kesehatan lain atau kondisi kesehatan yang sudah membaik. Artinya, meskipun responsiveness dinilai baik, keputusan untuk kembali tetap bisa dipengaruhi oleh faktor di luar administrasi.

Responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik dan menyatakan berminat yaitu sebanyak 80 orang (96,4%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang cepat, akurat, serta petugas yang sigap dalam membantu pasien mampu menciptakan rasa puas dan nyaman. Ketika pasien merasa dilayani dengan responsif, pertanyaan dijawab dengan jelas, serta proses pendaftaran berlangsung lancar, maka akan timbul kepercayaan dan pengalaman positif. Pengalaman positif tersebut mendorong pasien untuk kembali berkunjung apabila membutuhkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis bivariat di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi, ditemukan bahwa dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien umum. Hal ini dibuktikan

melalui uji statistik Chi-Square yang menghasilkan nilai p sebesar 0,874 ($p > 0,05$). Dikarenakan terdapat 3 sel (75,0%) dengan nilai frekuensi harapan (expected count) kurang dari 5, maka dilakukan uji alternatif Fisher's Exact Test. Hasil uji Fisher menunjukkan nilai signifikansi p sebesar 1,000 ($p > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara statistik tidak terdapat keterkaitan antara penilaian responden terhadap daya tanggap petugas pendaftaran dengan keinginan mereka untuk melakukan kunjungan kembali.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Heda (2021) mengenai hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Siulak Mukai, Kabupaten Kerinci. Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang, yang dibuktikan dengan nilai p -value sebesar 1,000 ($p > 0,05$). Kesamaan hasil ini memperkuat indikasi bahwa meskipun kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran dinilai baik, faktor tersebut bukan merupakan determinan utama yang secara langsung mendorong motivasi pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Pajow et al., (2017) tentang hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder, yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara Daya Tanggap (Responsiveness) dengan minat pemanfaatan kembali di

Puskesmas Sonder dengan $p\text{-value} = 0,025 < 0,05$.

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Aspek Jaminan (*Assurance*) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi

Teori Services Quality (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., (1988) tentang Jaminan (*Assurance*) yang mencakup kompetensi petugas, kesopansantunan, kemampuan memberikan penjelasan yang jelas, serta jaminan keamanan dalam pengelolaan data peserta umum.

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa dari 83 responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik dan menyatakan kurang berminat yaitu sebanyak 1 orang (1,2%), Hal ini terjadi karena pasien merasa kurang mendapatkan rasa percaya atau keyakinan dari petugas administrasi, seperti kurang jelas dalam memberikan informasi atau kurang ramah dalam pelayanan. Ketika rasa percaya tidak terbentuk, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada rendahnya minat kunjungan ulang.

Responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik dan menyatakan berminat yaitu sebanyak 2 orang (2,4%). Hal ini terjadi karena pasien lebih mempertimbangkan faktor lain seperti kebutuhan pelayanan kesehatan, lokasi yang dekat, biaya yang terjangkau, atau sudah terbiasa berobat di tempat tersebut sehingga kekurangan dalam aspek jaminan pada bagian administrasi tidak terlalu memengaruhi keputusan untuk kembali.

Responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik dan menyatakan kurang berminat yaitu sebanyak 0 orang (0,0%), sedangkan yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik dan menyatakan berminat yaitu sebanyak 80 orang (96,4%). Hal ini menunjukkan bahwa ketika petugas administrasi bersikap sopan, ramah, mampu memberikan informasi yang jelas, serta menumbuhkan rasa percaya, maka pasien merasa nyaman dan yakin terhadap pelayanan yang diberikan. Rasa percaya tersebut menjadi faktor penting dalam membentuk minat kunjungan ulang. Pasien cenderung kembali ke fasilitas kesehatan yang memberikan rasa aman dan keyakinan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi, diketahui bahwa dimensi Jaminan (*Assurance*) memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Namun karena terdapat 3 sel (75,0%) dengan nilai expected count kurang dari 5 sehingga tidak memenuhi syarat uji Chi-Square, maka digunakan uji alternatif yaitu Fisher's Exact Test. Hasil uji Fisher diperoleh nilai p sebesar 0,036 ($p < 0,05$), sehingga secara statistik terdapat keterkaitan antara penilaian responden terhadap Jaminan dengan keinginan untuk kembali berkunjung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rima & Sri, (2023) tentang hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSUD Hidayah Deli Tua, yang menyatakan bahwa dimensi jaminan

berhubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang dengan nilai p-value $0,000 < 0,05$.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Heda, (2021) tentang hubungan persepsi tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020, yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara jaminan (Assurance) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci dengan nilai p-value = $0,619$ ($p > 0,05$).

Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Aspek Empati (Empathy) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi

Teori Services Quality (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., (1988) tentang Empati (Empathy) yang mencakup sikap ramah, kesediaan membantu pasien lansia atau pasien baru, pemahaman terhadap kebutuhan individu, serta kemampuan berkomunikasi secara jelas.

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa dari 83 responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik dan menyatakan kurang berminat yaitu sebanyak 0 orang (0,0%), sedangkan yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik dan menyatakan berminat yaitu sebanyak 7 orang (8,4%). Hal ini terjadi karena pasien lebih memprioritaskan kebutuhan pelayanan kesehatan dibandingkan sikap petugas administrasi atau karena faktor lain seperti kedekatan lokasi, biaya yang terjangkau, atau sudah

terbiasa berobat di tempat tersebut. Selain itu, pasien juga menilai bahwa pelayanan medis tetap baik meskipun aspek Empati pada bagian administrasi masih kurang.

Responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik dan menyatakan kurang berminat yaitu sebanyak 1 orang (1,2%), hal ini terjadi karena minat kunjungan ulang tidak hanya dipengaruhi oleh sikap Empati petugas administrasi saja tetapi pasien yang merasa petugas sudah ramah dan peduli, namun memiliki pertimbangan lain seperti pengalaman pada pelayanan medis atau memiliki pilihan fasilitas kesehatan lainnya. Artinya, walaupun empati sudah baik, keputusan untuk kembali tetap dipengaruhi faktor lain.

Responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik dan menyatakan berminat yaitu sebanyak 75 orang (90,4%). Hal ini menunjukkan bahwa ketika petugas administrasi bersikap ramah, sabar, mau mendengarkan, serta memberikan perhatian kepada pasien, maka pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Perasaan nyaman dan dihargai tersebut dapat menimbulkan kepuasan sehingga mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang apabila membutuhkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi, diketahui bahwa dimensi Empati (Empathy) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p sebesar $0,760$ ($p > 0,05$). Namun karena terdapat 3

sel (75,0%) dengan nilai expected count kurang dari 5 sehingga tidak memenuhi syarat uji Chi-Square, maka digunakan uji alternatif yaitu Fisher's Exact Test. Hasil uji Fisher diperoleh nilai p sebesar 1,000 ($p > 0,05$), sehingga secara statistik tidak terdapat keterkaitan antara penilaian responden terhadap empati dengan keinginan untuk kembali berkunjung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Heda, (2021) tentang hubungan persepsi tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020, yang menyatakan bahwa dimensi empathy tidak berhubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang dengan nilai p-value = 0,259 ($p > 0,05$).

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Yassir et al., (2022) tentang hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang, yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara Empathy terhadap Minat Berkunjung Kembali pada rawat jalan Klinik Citra. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diketahui bahwa skor t hitung Emphaty sebesar 2,286 dengan sig sebesar 0,016 < 0,05.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi, Data menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menyatakan niat untuk melakukan kunjungan ulang dipicu oleh persepsi positif mereka terhadap aspek Jaminan (Assurance). Dimana pasien merasa kompetensi petugas, kesopansantunan,

kemampuan memberikan penjelasan yang jelas, serta jaminan keamanan dalam pengelolaan data peserta umum yang baik di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi. Selain itu, terdapat juga faktor lain yang membuat pasien ingin kembali berkunjung diantaranya yaitu dikarenakan faktor kedekatan lokasi Puskesmas, kemudahan akses pelayanan, biaya yang terjangkau dan kebutuhan berobat juga menjadi alasan pasien tetap memilih kembali ke Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan administrasi pendaftaran dalam kategori baik pada semua dimensi. Berdasarkan hasil analisis bivariat, hanya dimensi assurance yang menunjukkan hubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien ($p < 0,05$). Sedangkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy tidak menunjukkan hubungan yang signifikan ($p > 0,05$).

Hal ini menunjukkan bahwa aspek jaminan seperti kompetensi petugas, sikap petugas, serta kemampuan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien menjadi faktor penting yang memengaruhi minat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa dimensi assurance berkaitan dengan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Puskesmas Simpang Kawat

Kota Jambi Tahun 2026, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi pendaftaran pada dimensi *assurance* dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi ($p < 0,05$), Sedangkan dimensi tidak berhubungan secara signifikan. *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang ($p > 0,05$). sehingga aspek tersebut berperan sebagai pendukung pelayanan, sedangkan minat kunjungan ulang lebih dipengaruhi oleh kepercayaan pasien terhadap petugas.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan administrasi pendaftaran dengan minat kunjungan ulang pasien, maka peneliti mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait. Disarankan kepada pihak puskesmas untuk meningkatkan kualitas layanan pada dimensi *assurance*, dan tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pada dimensi lainnya yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, Dan *Empathy*.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi, dosen pembimbing, serta semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Gulo, R. F., Pujiati, P., & Hartono, R. K. (2024). Gambaran Sistem Pelayanan Administrasi Pasien Jaminan Kesehatan

Nasional (JKN) Rawat Inap Di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang Tahun 2024. *JARSI: Jurnal Administrasi RS Indonesia*, 4, 23–39.

Gunawan, A. N., Hanafi, R. A., Hanifa, N. I., Farahany, S., Saragih, T. R., Putri, Y. W., Atha, A., Putra, S., & Agustina, D. (2024). Analisis hambatan administrasi terhadap akses pelayanan kesehatan di puskesmas desa securai kecamatan babalan kabupaten langkat. 8, 6502–6510.

Hastono, S. priyo. (2014). *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan* (1st ed.). Rajawali Pers.

Heda, K. (2021). *Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020*.

Keputusan, negara aparaturnya. (2003). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keristiani, M., Yupiter, M., & Sumangeli, G. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap*. 1(2), 268–274.

Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Muslimatul, I. (2022). *Jenis dan Desain Penelitian Penelitian*. Siagian, 20–31.

Niken, H., Aris, H., & Suwarsito. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 522–535.

Notoatmodjo Soekidjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.

Nurdianawati, I. (2021). *Pengaruh Kebebasan Dalam Bekerja dan Toleransi Akan Risiko Terhadap Minat Berwirausaha*

Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2017-2018.

Oliver, L. R. (2015). *satisfaction A Behavioral Perpspektive On The Consumer* (2nd ed.). Routledge.

Pajow, R. V. M., Mandagi, C. K. F., & Rumayar, A. A. (2017). *Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Di Puskesmas Sonder*. 1–10.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). *Services Quality* (illustrated). marketing Science Institute, 2004.

Permenkes, R. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Puskesmas*.

permenkes RI. (2014). *peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Kesehatan masyarakat*.

Puskesmas, S. K. (2025). *Laporan Kunjungan Bulanan Berdasarkan Jenis Kunjungan dan Jaminan Pelayanan Pasien Bulan Oktober 2025*. Dinas Kesehatan Kota Jambi.

Putra, A., & Nugraha, B. (2020). Penggunaan Skala Guttman Untuk Mengukur Minat Berkunjung Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 45–52.

Rijali, L., Herlin, S., Zulfikar, L., Ilyas, I., & sasono adi muhamad. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Piru Kabupaten Seram Bagian Barat Tahun 2023*. 1(4).

Rima, M., & Sri, meliala agustina. (2023). *HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNG PASIEN RAWAT*. 3.

Sudirman, Riska, Y., Oktarianita, Fini, F., &

Siti, widihastuti kurnia. (2023). *Manajemen Mutu*. In *Gunadarma University* (Issue 7).

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Alfabeta Bandung.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.

Yassir, A., Purwadhi, & Andriani, R. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Citra Medika Kota Semarang*. 1–12.

Zeithaml, A. V., Bitner, J. M., & Gremler, D. D. (2018). *services marketing : integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

