

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AND THE INTEREST IN REVISITING OUTPATIENTS AT THE PAKUAN BARU PUBLIC HEALTH CENTER IN JAMBI CITY

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PAKUAN BARU KOTA JAMBI

Nurul Safana Rizki¹⁾, Erna Elfrida Simanjuntak²⁾, Anvika Adha Taufik³⁾

^{1,2,3)} Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih
Jambi, Indonesia
e-mail* : nurulsafanarizki@gmail.com

ABSTRACT

Healthcare service quality is a key factor influencing patient satisfaction and their decision to revisit healthcare facilities. Fluctuations in outpatient revisit rates at the Pakuan Baru Community Health Center, Jambi City, indicate the need to evaluate the quality of healthcare services provided. This study aimed to analyze the relationship between healthcare service quality and outpatient revisit intention at the Pakuan Baru Community Health Center, Jambi City. A quantitative study with a correlational design was conducted involving 100 respondents selected through an incidental sampling technique. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using the Pearson Product Moment correlation test with a significance level of 5%. The results revealed a positive and statistically significant relationship between healthcare service quality and patients' revisit intention ($r = 0.895$; $p < 0.001$), indicating a very strong correlation. Analysis based on the SERVQUAL dimensions showed that all dimensions were significantly associated with revisit intention, with empathy ($r = 0.893$) and tangibles ($r = 0.870$) demonstrating the strongest correlations. These findings suggest that improving healthcare service quality, particularly in the dimensions of empathy, tangibles, assurance, reliability, and responsiveness, may enhance patients' intention to revisit healthcare services. Therefore, healthcare service quality plays a crucial role in fostering patient loyalty and promoting the sustainable utilization of healthcare services at the Pakuan Baru Community Health Center, Jambi City.

Keywords : *Healthcare Service Quality, Revisit Intention, Outpatient Patients.*

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan keputusan pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan. Fluktuasi jumlah kunjungan ulang pasien di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi menunjukkan perlunya evaluasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain korelasional. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik incidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan uji Korelasi Pearson Product Moment dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien ($r = 0,895$; $p < 0,001$) dengan

kekuatan hubungan sangat kuat. Analisis berdasarkan dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang, dengan dimensi empati ($r = 0,893$) dan bukti fisik ($r = 0,870$) menunjukkan hubungan paling kuat. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan, terutama pada aspek empati, bukti fisik, jaminan, keandalan, dan ketanggapan petugas, berpotensi meningkatkan minat pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan. Dengan demikian, mutu pelayanan kesehatan menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas pasien dan meningkatkan keberlanjutan pemanfaatan layanan di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Minat Kunjungan Ulang, Pasien Rawat Jalan.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia yang tidak hanya diartikan sebagai terbebas dari penyakit, tetapi juga mencakup kondisi fisik, mental, dan sosial yang memungkinkan seseorang hidup secara produktif (WHO, 2022). Sejalan dengan hal tersebut, pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan yang merata, berkeadilan, berkelanjutan, serta didukung oleh pengelolaan sumber daya kesehatan yang optimal (PP No. 17, 2023).

Mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Menurut World Health Organization (WHO, 2025), mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat pelayanan yang mampu meningkatkan kemungkinan tercapainya hasil kesehatan yang diharapkan melalui pelayanan yang aman, efektif, tepat waktu, efisien, terintegrasi, berpusat pada pasien, dan berkeadilan. Pelayanan yang bermutu juga harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga mendorong pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan ketika membutuhkan pelayanan (Putri et al., 2025). Selain itu, mutu pelayanan harus sesuai dengan

standar profesi, prosedur operasional, serta memperhatikan aspek etika, hukum, dan sosial budaya dalam penyelenggaraannya (Sudirman, 2023).

Fasilitas pelayanan kesehatan, khususnya puskesmas, memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Sulila, 2020). Pentingnya peningkatan mutu pelayanan semakin diperkuat oleh laporan yang menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan kesehatan masih menjadi salah satu penyebab utama tingginya angka kematian di negara berpenghasilan rendah dan menengah (Destya, 2023). Oleh karena itu, pemerintah terus memperkuat pelayanan kesehatan primer melalui pengembangan puskesmas sesuai ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019.

Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat karena lokasinya strategis dan menyediakan berbagai jenis pelayanan, seperti rawat jalan, KIA, imunisasi, gizi, laboratorium sederhana, dan farmasi (Profil Puskesmas Pakuan Baru, 2023). Data kunjungan menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat jalan meningkat dari 48.068 kunjungan pada tahun 2024 menjadi

48.999 kunjungan pada tahun 2025. Meskipun demikian, fluktuasi kunjungan setiap bulan menunjukkan bahwa minat kunjungan ulang pasien belum berlangsung secara konsisten. Hasil observasi awal juga menemukan adanya kendala berupa lamanya antrean, kecepatan respons petugas, dan kualitas interaksi dengan pasien yang diduga memengaruhi keputusan pasien untuk kembali berobat.

Temuan tersebut didukung oleh penelitian Faradila, Rukmana, dan Putri (2024) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berhubungan signifikan dengan kunjungan ulang pasien rawat jalan peserta BPJS. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana mutu pelayanan memengaruhi keputusan pasien dalam melakukan kunjungan ulang serta menjadi dasar bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif (Sugiyono, 2022) dengan desain korelasional untuk menganalisis hubungan antarvariabel berdasarkan data berupa skor kuesioner yang diolah menggunakan analisis statistik. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi pada periode 14–28 Februari 2026 (Creswell., et al 2021). Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pakuan Baru

selama periode penelitian. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel incidental sampling. Responden dipilih berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pasien rawat jalan berusia minimal 17 tahun, telah memperoleh pelayanan kesehatan, bersedia mengisi kuesioner secara lengkap, serta mampu berkomunikasi dan memahami isi kuesioner (Notoatmodjo, 2020).

Data yang digunakan terdiri atas data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan data sekunder yang bersumber dari dokumen administrasi Puskesmas, seperti profil puskesmas, jumlah kunjungan pasien, struktur organisasi, dan laporan pelayanan kesehatan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas Mutu Pelayanan Kesehatan sebagai variabel independen (X) dan Minat Kunjungan Ulang sebagai variabel dependen (Y).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi Pearson Product Moment, dan uji hipotesis. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha (Ghozali, 2021). Uji normalitas dilakukan menggunakan One Sample Kolmogorov–Smirnov Test. Selanjutnya, hubungan antar variabel dianalisis menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Pengujian hipotesis dilakukan pada taraf signifikansi

5% ($\alpha = 0,05$) dengan ketentuan H_0 ditolak dan H_a diterima apabila nilai Sig. < 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Tabel 1. Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item Valid	Item Tidak Valid
Mutu Pelayanan Kesehatan (X)	25	0
Minat Kunjungan Ulang (Y)	10	0

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 1, seluruh butir pernyataan pada kedua variabel dinyatakan valid. Hal ini

menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memenuhi kriteria uji validitas.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	(n)
Mutu Pelayanan Kesehatan (X)	0,863	25
Minat Kunjungan Ulang (Y)	0,810	10

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 2, kedua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 3. Deskripsi Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	45	45%
	Perempuan	55	55%
	Jumlah	100	100%
Umur	17-20 tahun	5	5%
	21-25 tahun	8	8%
	26-30 tahun	8	8%
	31-40 tahun	20	20%
	41-50 tahun	24	24%
	51-61 tahun	35	35%
	Jumlah	100	100%
Frekuensi Kunjungan	> 1 kali	100	100%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan Tabel 3, karakteristik responden menunjukkan bahwa dari 100 responden, 55% berjenis kelamin perempuan dan 45% berjenis kelamin laki-laki, sehingga mayoritas responden adalah perempuan. Berdasarkan umur, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 51-61 tahun sebanyak 35 orang (35%), diikuti kelompok usia 41-50 tahun sebanyak 24 orang (24%), 31-40 tahun sebanyak 20 orang (20%), usia 21-25 tahun dan 26-30 tahun masing-masing 8

orang (8%), serta usia 17-20 tahun sebanyak 5 orang (5%). Berdasarkan frekuensi kunjungan, seluruh responden (100%) telah melakukan kunjungan ke Puskesmas lebih dari satu kali, sehingga seluruh responden memiliki pengalaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang menjadi dasar penilaian terhadap mutu pelayanan dan minat untuk melakukan kunjungan ulang.

Deskripsi Jawaban Responden

Tabel 4. Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Penelitian

Variabel	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Skor	Mean	Kategori
Bukti Fisik (Tangibles)	1	76	24	0	0	0	100	476	4,76	Sangat Baik
	2	62	38	0	0	0	100	462	4,62	Sangat Baik
	3	54	46	0	0	0	100	454	4,54	Sangat Baik
	4	44	56	0	0	0	100	444	4,44	Sangat Baik
	5	51	49	0	0	0	100	451	4,51	Sangat Baik
Keandalan (Reliability)	1	49	51	0	0	0	100	449	4,49	Sangat Baik
	2	47	53	0	0	0	100	447	4,47	Sangat Baik
	3	30	54	16	0	0	100	414	4,14	Baik
	4	44	56	0	0	0	100	444	4,44	Sangat Baik
	5	49	51	0	0	0	100	449	4,49	Sangat Baik
Jaminan (Assurance)	1	50	50	0	0	0	100	450	4,50	Sangat Baik
	2	52	48	0	0	0	100	452	4,52	Sangat Baik
	3	42	58	0	0	0	100	442	4,42	Sangat Baik
	4	41	59	0	0	0	100	441	4,41	Sangat Baik
	5	49	51	0	0	0	100	449	4,49	Sangat Baik
Ketanggapan (Responsiveness)	1	50	50	0	0	0	100	450	4,50	Sangat Baik
	2	41	49	10	0	0	100	431	4,31	Sangat Baik
	3	43	52	5	0	0	100	438	4,38	Sangat Baik
	4	46	54	0	0	0	100	446	4,46	Sangat Baik
	5	49	51	0	0	0	100	449	4,49	Sangat Baik
Empati (Empathy)	1	53	47	0	0	0	100	453	4,53	Sangat Baik
	2	52	48	0	0	0	100	452	4,52	Sangat Baik
	3	53	47	0	0	0	100	453	4,53	Sangat Baik
	4	45	55	0	0	0	100	445	4,45	Sangat Baik
	5	57	43	0	0	0	100	457	4,57	Sangat Baik
Minat Kunjungan Ulang (Y)	1	71	29	0	0	0	100	471	4,71	Sangat Baik
	2	46	53	1	0	0	100	445	4,45	Sangat Baik
	3	58	42	0	0	0	100	458	4,58	Sangat Baik
	4	43	57	0	0	0	100	443	4,43	Sangat Baik
	5	52	48	0	0	0	100	452	4,52	Sangat Baik
	6	47	53	0	0	0	100	447	4,47	Sangat Baik
	7	56	44	0	0	0	100	456	4,56	Sangat Baik
	8	43	57	0	0	0	100	443	4,43	Sangat Baik
	9	46	54	0	0	0	100	446	4,46	Sangat Baik
	10	62	38	0	0	0	100	462	4,62	Sangat Baik

Berdasarkan hasil deskripsi jawaban responden pada Tabel 4, variabel Mutu Pelayanan Kesehatan (X) yang terdiri atas dimensi Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Ketanggapan (Responsiveness), dan Empati (Empathy) secara umum

memperoleh kategori Sangat Baik, meskipun terdapat satu indikator pada dimensi keandalan yang berkategori Baik. Sementara itu, seluruh indikator pada variabel Minat Kunjungan Ulang (Y) memperoleh kategori Sangat Baik dengan akumulasi rata-rata skor sebesar 4,52.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat positif terhadap mutu pelayanan kesehatan serta memiliki minat yang sangat tinggi untuk melakukan kunjungan

ulang ke Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi.

Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.00256536
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.051
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang lebih besar

dari 0,05 (0,200 > 0,05). Dengan demikian, data penelitian berdistribusi normal.

Pengujian Hipotesis

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	Tingkat Hubungan	Keputusan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) dengan Minat Kunjungan Ulang	0,870	0,000	Sangat Kuat	H ₀ Ditolak
Keandalan (<i>Reliability</i>) dengan Minat Kunjungan Ulang	0,617	0,000	Kuat	H ₀ Ditolak
Jaminan (<i>Assurance</i>) dengan Minat Kunjungan Ulang	0,825	0,000	Sangat Kuat	H ₀ Ditolak
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) dengan Minat Kunjungan Ulang	0,785	0,000	Kuat	H ₀ Ditolak
Empati (<i>Empathy</i>) dengan Minat Kunjungan Ulang	0,893	0,000	Sangat Kuat	H ₀ Ditolak
Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang	0,895	0,000	Sangat Kuat	H ₀ Ditolak

Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson Product Moment pada Tabel X, seluruh dimensi mutu pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien, yang ditunjukkan oleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 < 0,05. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki koefisien korelasi sebesar 0,870 (sangat kuat), Keandalan (*Reliability*) sebesar 0,617

(kuat), Jaminan (*Assurance*) sebesar 0,825 (sangat kuat), Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 0,785 (kuat), dan Empati (*Empathy*) sebesar 0,893 (sangat kuat). Secara keseluruhan, hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien memperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,895 dengan tingkat hubungan sangat kuat dan nilai signifikansi 0,000,

sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi.

Pembahasan

Penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi. Mutu pelayanan kesehatan merupakan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sesuai standar pelayanan yang berlaku sehingga mampu membentuk kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien (Pohan, 2021). Hasil penelitian terhadap 100 responden menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki hubungan positif dan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien, meskipun tingkat kekuatan hubungan pada masing-masing dimensi berbeda.

Dimensi bukti fisik (Tangibles) menunjukkan hubungan yang sangat kuat dengan minat kunjungan ulang, ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,870 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kondisi fasilitas, kebersihan lingkungan, kelengkapan sarana prasarana, serta penampilan petugas menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Bukti fisik merupakan aspek yang paling mudah diamati pasien

sehingga sering menjadi kesan pertama ketika menerima pelayanan kesehatan (Tjiptono, 2022). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mauliana (2023) yang menyatakan bahwa dimensi bukti fisik memiliki hubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien karena fasilitas yang memadai dan lingkungan yang nyaman mampu meningkatkan kepuasan serta keinginan pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Dimensi keandalan (Reliability) juga memiliki hubungan yang kuat dengan minat kunjungan ulang, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,617 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, konsisten, dan sesuai prosedur berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk kembali berobat. Keandalan merupakan indikator penting dalam mutu pelayanan karena berkaitan langsung dengan kemampuan tenaga kesehatan memenuhi harapan pasien secara konsisten (Bustami, 2021). Hasil tersebut didukung oleh penelitian Rahmatullah et al. (2024) yang menemukan bahwa pelayanan yang tepat dan sesuai harapan pasien mampu meningkatkan kepercayaan sehingga mendorong minat kunjungan ulang.

Pada dimensi jaminan (Assurance), diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,825 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan hubungan sangat kuat antara jaminan pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Temuan ini menggambarkan bahwa kompetensi,

profesionalisme, kesopanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman menjadi faktor penting yang memengaruhi keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Pohan, 2021). Penelitian Witniasih et al. (2026) juga membuktikan bahwa dimensi jaminan memiliki hubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang karena pasien cenderung kembali berobat ketika merasa aman dan percaya terhadap kompetensi tenaga kesehatan.

Dimensi ketanggapan (Responsiveness) memperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,785 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan hubungan kuat dengan minat kunjungan ulang pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan, kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien, serta kemampuan menangani keluhan secara cepat mampu meningkatkan kepuasan dan pengalaman positif selama memperoleh pelayanan kesehatan. Ketanggapan menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas karena pasien umumnya menginginkan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit (Tjiptono, 2022). Hasil tersebut konsisten dengan penelitian Marchamah et al. (2024) yang menyatakan bahwa semakin baik daya tanggap petugas kesehatan, semakin tinggi pula minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Dimensi empati (Empathy) menunjukkan hubungan paling kuat dibandingkan dimensi SERVQUAL lainnya, dengan koefisien korelasi sebesar 0,893 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa perhatian,

kepedulian, keramahan, komunikasi yang baik, serta kemampuan tenaga kesehatan memahami kebutuhan pasien menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang. Pasien tidak hanya membutuhkan pelayanan medis yang baik, tetapi juga dukungan emosional sehingga merasa dihargai dan diperhatikan selama proses pelayanan berlangsung (Tjiptono, 2022). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Faradilla (2024) yang menunjukkan bahwa empati tenaga kesehatan memiliki hubungan signifikan dengan kunjungan ulang pasien karena mampu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien.

Secara keseluruhan, hasil uji korelasi Pearson Product Moment menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan, ditunjukkan oleh koefisien korelasi sebesar 0,895 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan. Temuan ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup aspek bukti fisik, keandalan, jaminan, ketanggapan, dan empati mampu membentuk pengalaman pelayanan yang positif sehingga meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien terhadap puskesmas. Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian Akbar dan Na'imah (2025) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan berhubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang karena pelayanan yang mampu memenuhi harapan pasien

akan mendorong pasien kembali memanfaatkan pelayanan serta merekomendasikannya kepada masyarakat lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden pasien rawat jalan di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan memiliki hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,895 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, maka semakin tinggi minat pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan di puskesmas. Seluruh dimensi SERVQUAL juga terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang, yaitu dimensi empati (Empathy) memiliki hubungan tertinggi dengan koefisien korelasi sebesar 0,893 (sangat kuat), diikuti bukti fisik (Tangibles) sebesar 0,870 (sangat kuat), jaminan (Assurance) sebesar 0,825 (sangat kuat), ketanggapan (Responsiveness) sebesar 0,785 (kuat), dan keandalan (Reliability) sebesar 0,617 (kuat). Temuan ini menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian petugas, kualitas fasilitas pelayanan, jaminan pelayanan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta keandalan petugas dalam menjalankan pelayanan sesuai prosedur merupakan faktor-faktor penting yang dapat meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi diharapkan terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada seluruh dimensi SERVQUAL, terutama keandalan (Reliability) dan ketanggapan (Responsiveness), melalui pelayanan yang lebih cepat, tepat, responsif, serta peningkatan kompetensi dan profesionalisme petugas kesehatan agar kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien semakin meningkat. Bagi institusi pendidikan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu administrasi kesehatan, manajemen pelayanan kesehatan, serta sebagai sumber literatur bagi mahasiswa yang melakukan penelitian sejenis. Sementara itu, peneliti selanjutnya disarankan mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang, seperti kepuasan pasien, loyalitas pasien, waktu tunggu, dan kualitas komunikasi petugas kesehatan, serta melakukan penelitian pada fasilitas kesehatan yang berbeda dengan jumlah sampel yang lebih besar agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan memiliki daya generalisasi yang lebih luas.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dr. Hj. Raodah selaku Kepala Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, serta kepada seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu,

memberikan informasi, dan berpartisipasi dalam proses pengumpulan data sehingga penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F., & Na'imah. (2025). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Peureulak. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), 3045-3052.
- Bustami. (2021). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya*. Erlangga.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Destya, V. (2023). Analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Kabupaten X. *Mahesa: Malahayati Health Student Journal*, 3(12).
- Faradila, M. D. (2024). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien. *Jurnal Kesehatan*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Maliangkay, K. S. (2023). Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan metode Six Sigma. *Jurnal Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 1(2).
- Marchamah, Rahayu, & Arumsari, W. (2024). Hubungan kualitas layanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Syafana Medika. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(2), 65-73.
- Mauliana, S. (2023). Hubungan mutu pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 15(2), 115-123.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Pohan, I. S. (2021). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.
- Putri, H. M., Afriyani, L. D., Sarjana, K. P., & Waluyo, U. N. (2025). Hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika. *Jurnal Kesehatan*, 8, 72-81.
- Rahmatullah, Aziz, & Husein. (2024). *Hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di PMI Jakarta Selatan* (Skripsi, Universitas Nasional). Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Nasional.

Sudirman. (2023). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Ara Digital Mandiri.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan penelitian dan pengembangan* (2nd ed.). Alfabeta.

Sulila, I. (2020). Sistem informasi pelayanan kesehatan berbasis web pada Klinik Gocare. *Diffusion*, 1(1).

Tjiptono, F. (2022). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.

Witniasih, A., Prapancha, Y., & Indrayana, T. (2026). Hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien Klinik Spesialis Penyakit Dalam di RSUD Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit*.

World Health Organization. (2022). *Constitution of the World Health Organization* (Basic documents, 49th ed.). World Health Organization.

World Health Organization. (2025). *Quality health services*. World Health Organization.

