

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN *REVISIT INTENTION* PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SIAGA AL MUNAWWARAH SAMARINDA**

Andi Disyanataly¹, Sumarni¹, Chaerunnisa AR¹, Ratno Adrianto¹, Eka Putri Rahayu¹

*¹Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Mulawarman*

**Corresponding author:*

Sumarnimars26@fkm.unmul.ac.id

Article History:

Received: 03/03/2026

Accepted: 07/05/2026

Available Online: 10/05/2026

ABSTRACT

The World Health Organization (WHO) reports that poor-quality healthcare in low- and middle-income countries contributes to approximately 8.4 million deaths annually, highlighting service quality as a critical determinant of patient safety and health system performance. Service quality influences patient satisfaction, trust, and revisit intention, particularly in outpatient care. This study aimed to examine the relationship between service quality dimensions and revisit intention among outpatients at Siaga Al-Munawwarah Hospital, Samarinda. A quantitative cross-sectional design was conducted from January 2025 to February 2026 involving 118 respondents selected using the Lemeshow formula and purposive sampling. Data were collected through a validated and reliable Likert-scale questionnaire measuring tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and revisit intention, and were analyzed using univariate analysis and Fisher's Exact test at a 95% confidence level ($\alpha=0.05$). The results showed significant associations between reliability ($p=0.004$), tangibles ($p=0.001$), empathy ($p=0.023$), and responsiveness ($p=0.000$) with revisit intention, while assurance ($p=0.313$) was not significantly related. These findings indicate that reliability, physical evidence, empathy, and responsiveness play important roles in increasing outpatient revisit intention, whereas assurance tends to function as a basic expectation rather than a distinguishing factor in patients' decisions to return.

Keywords: *Service Quality, Revisit Intention, Hospital Services.*

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) melaporkan bahwa mutu pelayanan yang buruk di negara berpenghasilan rendah dan menengah menyebabkan sekitar 8,4 juta kematian setiap tahunnya. Temuan ini menunjukkan bahwa kesenjangan mutu pelayanan kesehatan bukan hanya masalah teknis, tetapi juga isu global yang

berdampak langsung pada keselamatan pasien dan keberhasilan layanan. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan di berbagai level sistem kesehatan agar risiko kematian yang sebenarnya dapat dicegah tidak terus berulang.¹

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu elemen dasar yang

menentukan keberhasilan sistem kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Mutu tidak hanya berhubungan dengan hasil akhir layanan, tetapi juga mencakup bagaimana layanan tersebut diberikan, apakah aman, efektif, tepat waktu, berpusat pada pasien, serta mampu memberikan pengalaman pelayanan yang baik.² Sejalan dengan pandangan tersebut, Parasuraman menjelaskan bahwa mutu pelayanan ditentukan oleh perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas pelayanan yang diterima apabila kenyataan melebihi harapan maka pelayanan dinilai bermutu, sedangkan apabila kenyataan lebih rendah dari harapan maka pelayanan dinilai tidak bermutu.³

Kualitas pelayanan rawat jalan di Indonesia masih menghadapi tantangan signifikan, terutama terkait pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang menitikberatkan pada efisiensi waktu tunggu. Sebagaimana ditegaskan oleh Yuliana dan Rahmawati (2023), durasi waktu tunggu bukan sekadar masalah teknis, melainkan parameter krusial yang menentukan persepsi pasien terhadap mutu layanan secara keseluruhan. Dalam studinya di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pontianak, ditemukan fluktuasi waktu pelayanan yang lebar, dengan rentang antara 10 hingga 78 menit dan rata-rata mencapai 52,48 menit. Ketidakpastian durasi ini mengindikasikan bahwa optimalisasi proses pelayanan masih menjadi hambatan utama dalam mewujudkan mutu pelayanan rawat jalan yang konsisten di tingkat nasional.⁴

Mutu pelayanan menjadi faktor penting karena memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan. Dalam konteks minat kunjungan ulang pasien akan mengevaluasi pengalaman pelayanan

yang diterimanya, dan hasil evaluasi tersebut baik kepuasan maupun ketidakpuasan akan menentukan keputusan mereka untuk kembali berkunjung.⁵ Ketika mutu pelayanan dianggap baik dan mampu memberikan kepuasan, maka peluang terjadinya kunjungan ulang akan meningkat. Kepuasan pasien menjadi faktor utama yang mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut.⁶

Revisit Intention (minat kunjungan ulang) merupakan kecenderungan atau niat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang sama di masa mendatang setelah memperoleh pengalaman pelayanan sebelumnya. Minat ini terbentuk melalui proses evaluasi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterimanya, baik dari aspek pelayanan medis maupun nonmedis. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, pasien akan merasa puas dan percaya terhadap fasilitas kesehatan, sehingga muncul keinginan untuk kembali berkunjung.⁷

Konsep mutu layanan dalam fasilitas kesehatan ditentukan oleh lima unsur yang dikenal sebagai *Service Quality* (SERVQUAL). Unsur tersebut meliputi Keandalan (Reliability) yang berkaitan dengan akurasi dan konsistensi pelayanan; Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kesigapan petugas dalam membantu pasien; Jaminan (*Assurance*) yang mencakup kompetensi dan rasa aman yang diberikan petugas; Empati (*Empathy*) berupa perhatian tulus terhadap kebutuhan personal pasien; serta Bukti Fisik (*Tangible*) yang meliputi kondisi fasilitas dan sarana pendukung lainnya. Kelima dimensi ini menggambarkan sejauh mana layanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, sehingga dapat

memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan serta mendorong munculnya kunjungan ulang.⁸

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa mutu layanan berdasarkan dimensi memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien. Penelitian Ramadhani et al. (2025) menemukan bahwa seluruh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berhubungan signifikan dengan *revisit intention*, sehingga mutu pelayanan secara keseluruhan terbukti dapat mendorong pasien kembali memanfaatkan layanan.⁹ Sementara itu, penelitian Puteri et al. (2024) melaporkan bahwa hanya dimensi *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* yang berpengaruh signifikan, sedangkan *empathy* tidak berpengaruh.¹⁰ Temuan ini menunjukkan bahwa pasien cenderung lebih memperhatikan aspek fasilitas fisik, kejelasan, dan kecepatan pelayanan. Adapun penelitian Syahputra et al. (2022) menemukan bahwa hanya dimensi *tangible* yang berhubungan dengan kunjungan ulang, sehingga aspek fasilitas fisik menjadi temuan yang konsisten muncul dalam penelitian tersebut.¹¹

Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun setiap dimensi SERVQUAL memiliki variasi, mutu pelayanan secara keseluruhan tetap menjadi faktor penting dalam mendorong kunjungan ulang pasien. Perbedaan hasil antar studi dapat dipengaruhi oleh konteks, lokasi, dan karakteristik pasien, namun SERVQUAL tetap konsisten sebagai instrumen yang relevan untuk menilai kualitas layanan.

Berdasarkan data sarana kesehatan Provinsi Kalimantan Timur yang dikutip dari Wardani et al. (2024), jumlah rumah sakit pada tahun 2023 mencapai 58 unit,

yang terdiri atas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebanyak 21 unit, Rumah Sakit Umum Swasta sebanyak 22 unit, Rumah Sakit Khusus sebanyak 11 unit, serta Rumah Sakit TNI/Polri sebanyak 4 unit. Dari total tersebut, sebanyak 15 rumah sakit berlokasi di Kota Samarinda. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kota Samarinda memiliki ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang cukup tinggi, sehingga persaingan antar rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi semakin ketat.

Di tengah ketatnya persaingan tersebut, salah satu fasilitas kesehatan swasta yang memegang peranan penting adalah Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda. Saat ini, rumah sakit tersebut menghadapi tantangan krusial dalam mempertahankan minat kunjungan ulang (*revisit intention*) pasien, terutama akibat adanya fenomena penurunan kelas institusi dari tipe C menjadi tipe D pada tahun 2024. Berdasarkan data Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2025), penurunan kelas tersebut terjadi karena jumlah tempat tidur yang tersedia hanya 74 unit, sehingga belum memenuhi standar minimal 100 unit sebagaimana diatur dalam Permenkes Nomor 3 Tahun 2020. Transisi administratif ini tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga berisiko melemahkan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan, yang pada akhirnya dapat mengancam keberlanjutan kunjungan pasien, khususnya pada unit rawat jalan yang memiliki volume kunjungan tertinggi di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda.

Tantangan dalam mempertahankan minat kunjungan tersebut tercermin dalam fluktuasi jumlah pasien pada unit rawat

jalan. Berdasarkan laporan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2025)¹², data kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda selama periode 2023 hingga 2024 menunjukkan dinamika sebagai berikut:

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2023–2024

Ket.	2023	2024
Total	63.175 Pasien	64.629 Pasien
Tertinggi	6.791 (Oktober)	6.765 (Januari)
Terendah	3.603 (April)	5.029 (April)

Meskipun jumlah kunjungan rawat jalan tergolong tinggi, penilaian pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda melalui platform *Aplicares* menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang dirasakan pasien belum sepenuhnya optimal. Rumah sakit memperoleh rating 4,6 dari 5,0 yang secara umum menunjukkan penilaian cukup baik, namun masih ditemukan keluhan spesifik terkait dokter yang kurang memberikan penjelasan jelas, petugas administrasi yang kurang komunikatif, ketidaksesuaian jadwal praktik, serta kenyamanan ruang tunggu yang kurang memadai. Temuan ini mengindikasikan adanya celah pelayanan yang perlu diperbaiki guna menjaga kepercayaan pasien.¹³

Untuk memperkuat temuan tersebut, peneliti telah melakukan studi pendahuluan melalui observasi dan wawancara terhadap 15 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda. Berdasarkan hasil identifikasi, ditemukan berbagai variasi permasalahan mutu pelayanan sebagaimana disajikan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Studi Pendahuluan (n=15)

No	Jenis Keluhan Pasien	F	%
1	Waktu tunggu >30 menit	6	40,0
2	Petugas kurang tanggap	4	26,7
3	Ruang tunggu kurang nyaman	3	20,0
4	Petugas kurang komunikatif	2	13,3
Total		15	100

Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan yang lama menjadi keluhan paling dominan (40%), diikuti oleh ketidaktanggapan petugas dalam melayani kebutuhan pasien. Variasi permasalahan ini mengonfirmasi bahwa dimensi mutu pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda masih memerlukan kajian lebih mendalam dan menyeluruh untuk menentukan strategi peningkatan minat kunjungan ulang pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional yang dilaksanakan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda pada Januari 2025–Februari 2026. Populasi berjumlah 26.413 pasien rawat jalan periode Januari–Juni 2025, dengan sampel 118 responden yang ditentukan menggunakan rumus *Lemeshow* dan teknik *purposive sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan lebih dari dua kali di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda, berusia ≥ 17 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, serta dapat memahami dan mengisi kuesioner secara mandiri.

Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur skala Likert yang dibagikan melalui *Google Form* disertai informed consent. Variabel bebas meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan variabel terikat adalah

revisit intention (minat kunjungan ulang) pasien rawat jalan.

Sebelum proses analisis data, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen. Validitas diuji menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* melalui SPSS. Reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha*.

Analisis data dilakukan secara bertahap, meliputi analisis univariat untuk mendeskripsikan variabel *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness* dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji *Fisher's Exact* untuk menilai hubungan antara variabel bebas dan terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden	(n= 118)	(%)
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	29	24,6
Perempuan	89	75,4
Usia		
Remaja Akhir (17-25 tahun)	11	9,3
Dewasa awal (26-35 tahun)	16	13,6
Dewasa akhir (36-45 tahun)	23	19,5
Lansia awal (46-55 tahun)	21	17,8
Lansia akhir (56-65 tahun)	32	27,1
Manula (> 65 tahun)	15	12,7
Pelayanan yang digunakan		
Umum/Pribadi	6	5,1
BPJS	105	89,0
Asuransi Swasta	7	5,9
Pendidikan terakhir		
SD	14	11,9
SMP	12	10,2
SMA/SMK	71	60,2
D3	7	5,9
S1	12	10,2
Lainnya	2	1,7
Jenis Pekerjaan		
IRT (Ibu rumah tangga)	85	55,1
Pegawai Negeri/ASN	9	7,6
Pegawai Swasta	22	18,6
Pelajar/Mahasiswa	5	4,2
Petani	0	0
Pedagang	9	7,6
Lainnya	8	6,8
Frekuensi kunjungan		
2 Kali	41	34,7
≥3 kali	77	65,3

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden adalah perempuan (75,4%), berusia dewasa hingga lansia, terutama kelompok 56–65 tahun (27,1%). Sebagian besar menggunakan layanan BPJS (89,0%), berpendidikan SMA/SMK (60,2%), dan

berprofesi sebagai ibu rumah tangga (55,1%). Selain itu, mayoritas responden telah melakukan kunjungan ≥ 3 kali (65,3%), menunjukkan dominasi pasien dengan kunjungan berulang di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda.

Tabel 2. Distribusi Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<i>Reliability</i>	Kurang Baik	14	11,9
	Baik	104	88,1
	Total	118	100
<i>Assurance</i>	Kurang Baik	6	5,1
	Baik	112	94,9
	Total	118	100
<i>Tangibles</i>	Kurang Baik	19	16,1
	Baik	99	83,9
	Total	118	100
<i>Empathy</i>	Kurang Baik	12	10,2
	Baik	106	89,8
	Total	118	100
<i>Responsiveness</i>	Kurang Baik	10	8,5
	Baik	108	91,5
	Total	118	100
<i>Revisit Intention</i>	Kurang Berminat	7	5,9
	Berminat	111	94,1
	Total	118	100

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden menilai seluruh dimensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda dalam kategori baik, meliputi reliability (88,1%), assurance (94,9%), tangibles (83,9%), empathy (89,8%), dan responsiveness

(91,5%), dengan persentase penilaian kurang baik relatif kecil. Selain itu, sebagian besar responden (94,1%) menyatakan berminat melakukan kunjungan ulang, sedangkan 5,9% kurang berminat.

Tabel 3. Hubungan Dimensi Dengan Revisit Intention

Variabel	Kategori	Revisit Intention		Total n (%)	p-value
		Kurang Berminat	Berminat		
<i>Reliability</i>	Kurang Baik	4 (28,6%)	10 (71,4%)	14 (100%)	0,004
	Baik	3 (2,9%)	101 (97,1%)	104 (100%)	
	Total	7 (5,9%)	111 (94,1%)	118 (100%)	
<i>Assurance</i>	Kurang Baik	1 (16,7%)	5 (83,3%)	6 (100%)	0,313
	Baik	6 (5,4%)	106 (94,6%)	112 (100%)	
	Total	7 (5,9%)	111 (94,1%)	118 (100%)	
<i>Tangibles</i>	<i>Kurang Baik</i>	5 (26,3%)	14 (73,7%)	19 (100%)	0,001
	Baik	2 (2,0%)	97 (87,4%)	99 (100%)	

Variabel	Kategori	Revisit Intention		Total n (%)	p-value
		Kurang Berminat	Berminat		
<i>Empathy</i>	Total	7 (5,9%)	111 (94,1%)	118 (100%)	0,023
	Kurang Baik	3 (25,0%)	9 (75,0%)	12 (100%)	
	Baik	4 (3,8%)	102 (96,2%)	106 (100%)	
	Total	7 (5,9%)	111 (94,1%)	118 (100%)	
<i>Responsiveness</i>	Kurang Baik	6 (60,0%)	4 (40,0%)	10 (100%)	0,000
	Baik	1 (0,9%)	107 (99,1%)	108 (100%)	
	Total	7 (5,9%)	111 (94,1%)	118 (100%)	

Berdasarkan Tabel 3, pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda diketahui bahwa dimensi *reliability* ($p=0,004$), *tangibles* ($p=0,001$), *empathy* ($p=0,023$), dan *responsiveness* ($p=0,000$) memiliki hubungan signifikan dengan *revisit intention* ($p<0,05$), di mana responden yang menilai keempat dimensi tersebut dalam kategori baik cenderung memiliki minat kunjungan ulang lebih tinggi. Sebaliknya, dimensi *assurance* tidak menunjukkan hubungan signifikan ($p=0,313$), yang berarti tidak terdapat perbedaan bermakna minat kunjungan ulang antara responden yang menilai *assurance* baik maupun kurang baik.

Hasil uji *Fisher's Exact Test* menunjukkan $p\text{-value} = 0,004$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara *reliability* dan *revisit intention*, di mana pasien yang menilai *reliability* dalam kategori baik cenderung memiliki minat kunjungan ulang lebih tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Saputra et al. (2025), Faradila et al. (2024), serta Melinda & Meliala (2023) yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang karena meningkatkan kepercayaan dan rasa aman pasien.^{14, 15, 16} Pada pasien di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda, sebagian besar responden dengan minat kunjungan ulang menilai pelayanan telah

tepat dan sesuai prosedur, meskipun masih terdapat keluhan terkait ketepatan waktu dan kejelasan informasi. Namun demikian, Syaputra et al. (2022) menemukan bahwa *reliability* tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pada konteks rawat jalan tertentu, menunjukkan bahwa pengaruh *reliability* dapat berbeda tergantung karakteristik pelayanan dan pasien.¹¹

Hasil uji *Fisher's Exact Test* menunjukkan $p\text{-value} = 0,313$ ($p > 0,05$), sehingga tidak terdapat hubungan antara *assurance* dan *revisit intention*, yang mengindikasikan bahwa rasa percaya dan aman telah terbentuk secara merata pada pasien. Temuan ini didukung oleh Rahman et al. (2025) dan Heda (2021) yang menyatakan bahwa *assurance* bukan faktor penentu utama kunjungan ulang karena telah menjadi standar harapan dasar pasien^{17, 18}, serta sejalan dengan teori pemanfaatan layanan kesehatan dari Ronald M. Andersen & John F. Newman (2005) mengenai pentingnya kepercayaan dalam keputusan memanfaatkan layanan kesehatan.¹⁹ Pada pasien di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda, sebagian besar responden menilai tenaga medis telah kompeten, komunikatif, sopan, dan adil, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Namun, karena *assurance* telah menjadi ekspektasi dasar (*basic expectation*), keputusan kunjungan ulang lebih

dipengaruhi oleh faktor lain seperti kenyamanan fasilitas dan ketepatan waktu pelayanan. Meski demikian, hasil ini tidak sejalan dengan Ramadhani et al. (2025) yang menemukan adanya hubungan signifikan antara assurance dan revisit intention, menunjukkan bahwa pengaruh assurance dapat berbeda tergantung konteks pelayanan dan tingkat kepercayaan pasien⁹.

Hasil uji *Fisher's Exact Test* menunjukkan p-value = 0,001 ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara tangibles dan revisit intention pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. Kondisi fasilitas yang bersih, nyaman, dan memadai mampu meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan minat kunjungan ulang, meskipun masih terdapat keterbatasan seperti jumlah kursi ruang tunggu yang belum memadai. Temuan ini sejalan dengan Winalda & Bernarto (2023), Melinda & Meliala (2023), serta Ibie (2020) yang menegaskan pentingnya lingkungan fisik dalam membentuk perilaku kunjungan ulang^{21, 16, 22}, namun berbeda dengan Ratu et al. (2024) yang tidak menemukan hubungan signifikan, menunjukkan bahwa pengaruh tangibles dapat bervariasi tergantung karakteristik pasien dan konteks pelayanan.²³

Hasil uji *Fisher's Exact Test* menunjukkan p-value = 0,023 ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara empathy dan revisit intention, yang berarti perhatian, keramahan, dan kepedulian petugas berperan dalam mendorong minat kunjungan ulang pasien. Temuan ini didukung oleh Ramadhani et al. (2025), Pebriyanti (2024), Paramitha (2022), serta Akbar et al. (2025) yang menegaskan bahwa komunikasi hangat, kesabaran, dan perhatian personal dapat

meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, serta loyalitas pasien.^{9, 24-26} Pada pasien di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda, sebagian besar responden menilai empati tenaga kesehatan sudah baik, meskipun masih terdapat keluhan terkait konsistensi keramahan dan kebiasaan memberi salam. Meskipun demikian, secara umum empati terbukti menjadi faktor penting dalam membentuk hubungan jangka panjang dan meningkatkan minat kunjungan ulang, walaupun berbeda dengan temuan Heda (2021) yang tidak menemukan hubungan signifikan, menunjukkan bahwa pengaruh empati dapat bervariasi tergantung karakteristik dan persepsi pasien.¹⁸

Hasil uji *Fisher's Exact Test* menunjukkan p-value = 0,000 ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara responsiveness dan revisit intention pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. Sebagian besar responden menilai tenaga kesehatan telah sigap dalam merespons keluhan, memberikan penjelasan, serta melayani proses administrasi dan farmasi dengan relatif cepat, meskipun masih terdapat keluhan terkait waktu tunggu dan kurangnya kesiapsiagaan petugas nonmedis. Temuan ini sejalan dengan Hutagaol et al. (2023) yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan daya tanggap terhadap minat kunjungan ulang²⁸, namun berbeda dengan Syaputra et al. (2022) yang tidak menemukan hubungan signifikan, mengindikasikan bahwa pengaruh responsiveness dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas fasilitas dan kompetensi tenaga medis.¹¹

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (75,4%), berada pada kelompok usia dewasa hingga lanjut usia dengan mayoritas lansia akhir (27,1%), menggunakan pelayanan BPJS (89,0%), berpendidikan SMA/SMK (60,2%), serta bekerja sebagai ibu rumah tangga (55,1%). Mayoritas responden juga merupakan pasien dengan frekuensi kunjungan berulang ≥ 3 kali (65,3%). Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara dimensi *reliability* ($p = 0,004$), *tangibles* ($p = 0,001$), *empathy* ($p = 0,023$), dan *responsiveness* ($p = 0,000$) dengan *revisit intention* pasien rawat jalan. Sementara itu, dimensi *assurance* ($p =$

0,313) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan *revisit intention*. Dengan demikian, keandalan pelayanan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap terbukti berperan dalam meningkatkan minat kunjungan ulang pasien, sedangkan *assurance* cenderung menjadi harapan dasar yang tidak lagi menjadi faktor pembeda dalam keputusan pasien untuk kembali berkunjung.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada manajemen dan staf Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda atas dukungan dan kerja sama mereka selama penelitian ini. Kami juga sangat menghargai semua pasien yang dengan sukarela berpartisipasi dan memberikan informasi berharga untuk penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Harokan, A., Priyatno, A.D. dan Wahyudi, A. 2024. Analisis Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. *Cendekia Medika*, 9(1): 135–144.
2. Astari, R.Y. 2020. *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Deepublish, Yogyakarta.
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 1988. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2): 35–48.
4. Yuliana, D. dan Rahmawati, N. 2023. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pontianak. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 9(2): 45–54.
5. Rahman, N.A.Z. dan Lisnawaty, L. 2025. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Aliyah II Kota Kendari Tahun 2024. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 6(2): 589–599.
6. Baharza, S.N. dan Pratiwi, P.D.U. 2020. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara. *Malahayati Nursing Journal*, 2: 366–375.
7. Amalia, H.A., Rusydi, A.R. dan Andayanie, E. 2023. Faktor yang Berhubungan dengan Minat Berkunjung Kembali pada Pasien di RSIA Permata Hati Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(6): 968–977.

8. Zubaidah, M. dan Indrawati, M. 2025. Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles terhadap Kunjungan Ulang melalui Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 8(2): 210–222.
9. Ramadhani, R.A., Nurmawaty, D., Heryana, A. dan Sangadji, N.W. 2025. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kaitannya dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di RS Islam Pondok Kopi Jakarta Timur. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 5(3): 417–431.
10. Puteri, D.A., Syaodih, E., Agung, I.W.P. dan Andikarya, O. 2024. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS Klinik Kirana Medika Bandung. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 10(1): 55–64.
11. Syaputra, A., Saragih, L. dan Pardede, D.W. 2022. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(4): 40–47.
12. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2025. *Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Indonesia: Profil RS Siaga Al-Munawwarah*. Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
13. Aplicares. 2025. *Aplicares Dashboard*. BPJS Kesehatan, Jakarta.
14. Saputra, D.M.D., Partina, A. dan Amallia, B.A. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjungsari di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis*, 6(1): 1–13.
15. Faradila, M.D., Rukmana, N.M. dan Putri, D.U.P. 2024. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kunjungan Ulang Pasien BPJS Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 13(2): 142–151.
16. Melinda, R. dan Meliala, S.A. 2023. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUD Hidayah Deli Tua. *Mahesa: Malahayati Health Student Journal*, 3(8): 2547–2560.
17. Rahman, N.A.Z. dan Lisnawaty, L. 2025. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Aliyah II Kota Kendari Tahun 2024. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 6(2): 589–599.
18. Heda, K. 2021. Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020. Disertasi.
19. Andersen, R. dan Newman, J.F. 2005. Societal and Individual Determinants of Medical Care Utilization in the United States. *Milbank Quarterly*, 83(4).
20. Winalda, I. dan Bernarto, I. 2022. The Influence of People, Physical Evidence and Process on Outpatient Satisfaction at Siti Fatimah Hospital, South Sumatra Province. *Syntax Literate*, 7(10): 17295–17310.
21. Ibie, E.N. 2020. Health Social Security Administering Agency (BPJS) Services against Outpatients at the Kuala Kurun Regional General Hospital Gunung Mas Regency. *NYULI: Jurnal Pemikiran Sosial dan Politik*, 1(2): 106–120.
22. Ratu, D.A.Y., Editama, F., Samino, S. dan Ekasari, F. 2024. Analisis Minat Kunjungan Ulang melalui Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. *Mahesa: Malahayati Health Student Journal*, 4(4): 1247–1266.

23. Pebriyanti, A. 2024. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Berulang Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Jakarta.
24. Paramitha, V. 2022. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kota Jambi 2021. Skripsi.
25. Akbar, F., Na'imah dan Ramadhana, P.V. 2025. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Peureulak. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(1): 88–95.
26. Hutagaol, N.M., Ardi, A. dan Wuisan, D.S.S. 2023. Pengaruh Service Quality, Patient Satisfaction, Trust, Commitment terhadap Revisit Intention Outpatient BPJS di RS Sumber Waras Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Kesehatan*, 8(2): 89–101.