



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Kembali Pasien di Puskesmas Borong Kompleks Kabupaten Sinjai

Puji Rahayu*, Muh. Ilyas Nur, Siti Nurfaizah

*Program Studi Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana Universitas Tamalatea Makassar

pujirahayu@gmail.com*, muh.ilyasnurilyas@yahoo.com, sitti.nurfaizah@stiktamalateamks.ac.id

Abstract

*Patients' decisions to reuse public health center services are influenced not only by their need for medical treatment but also by their experiences while receiving care. Safe, respectful, prompt, comfortable, and appropriate services can strengthen patients' trust and encourage them to return to the same healthcare facility. This study aimed to analyze the effects of five service quality dimensions—assurance, empathy, responsiveness, tangibles, and reliability—on patients' revisit intention at the Borong Kompleks Public Health Center, Sinjai Regency. A quantitative approach with an analytical research design was employed. The study population consisted of 679 patients, from whom 87 respondents were selected using purposive sampling. Primary data were collected through interviews and questionnaires. The data were analyzed using univariate and multivariate analyses, including multiple linear regression, partial *t*-tests, and a simultaneous *F*-test, at a significance level of 0.05. The results showed that all 87 respondents (100%) expressed an intention to revisit the health center. The partial analysis demonstrated that assurance had a significant effect on revisit intention ($t = 4.382$; $p = 0.003$), as did empathy ($t = 5.901$; $p < 0.001$), responsiveness ($t = 3.270$; $p = 0.008$), tangibles ($t = 2.112$; $p = 0.003$), and reliability ($t = 2.469$; $p = 0.001$). Simultaneously, the five dimensions of service quality had a significant effect on patients' revisit intention ($F = 9.906$; $p = 0.007$). It was concluded that service quality plays an important role in shaping patients' intention to reuse healthcare services at the Borong Kompleks Public Health Center. Continuous improvements in staff competence, empathy, responsiveness, facility comfort, and service accuracy are therefore essential to maintaining patients' trust and encouraging future visits.*

Keywords: Service Quality, Revisit Intention, Patients

Abstrak

Keputusan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan puskesmas tidak hanya ditentukan oleh kebutuhan pengobatan, tetapi juga oleh pengalaman yang dirasakan selama menerima pelayanan. Pelayanan yang aman, ramah, cepat, nyaman, dan tepat dapat menumbuhkan kepercayaan serta mendorong pasien untuk kembali memanfaatkan fasilitas kesehatan yang sama. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), penampilan fisik (*tangible*), dan keandalan (*reliability*) terhadap minat kunjung kembali pasien di Puskesmas Borong Kompleks Kabupaten Sinjai. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik. Populasi penelitian berjumlah 679 pasien, sedangkan sampel sebanyak 87 responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner. Data dianalisis secara univariat dan multivariat menggunakan regresi linear berganda, uji *t* parsial, serta uji *F* simultan pada taraf signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden, yaitu 87 orang (100%), menyatakan bersedia melakukan kunjungan kembali. Secara parsial, jaminan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung kembali ($t=4,382$; $p=0,003$), empati ($t=5,901$; $p=0,000$), daya tanggap ($t=3,270$; $p=0,008$), penampilan fisik ($t=2,112$; $p=0,003$), dan keandalan ($t=2,469$; $p=0,001$). Secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung kembali pasien ($F=9,906$; $p=0,007$). Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan di Puskesmas Borong Kompleks. Peningkatan kompetensi petugas, kepedulian, kecepatan pelayanan,



kenyamanan fasilitas, serta ketepatan pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mempertahankan kepercayaan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Minat Kunjung Kembali, Pasien

Korespondensi Penulis: Puji Rahayu

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat suatu negara yang penyelenggaranya didukung oleh keberadaan sarana/ fasilitas kesehatan pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif dan/ atau paliatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan atau masyarakat. Salah satu dari fasilitas kesehatan milik pemerintah adalah Puskesmas (Kemenkes RI, 2024).

Berdasarkan *roadmap* akreditasi puskesmas yang disusun oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sinjai, terdapat sebanyak 16 Puskesmas dengan kategori akreditasi Paripurna yang telah dilakukan penilaian pada Tahun 2023. Peraturan Bupati Kabupaten Sinjai Nomor 257 Tahun 2022 tentang Penetapan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kawasan Terpencil dan Sangat Terpencil Kabupaten Sinjai telah menetapkan bahwa Puskesmas Manipi, Puskesmas Borong Kompleks, Puskesmas Tengalembang, Puskesmas Biji Nangka, dan Puskesmas Pulau Sembilan merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dengan kriteria terpencil.

Berdasarkan data sekunder pada Puskesmas Borong Kompleks Kabupaten Sinjai dengan kategori puskesmas terpencil dan terakreditasi didapatkan bahwa kunjungan berulang pasien sebanyak 3739 pasien Tahun 2023, sebanyak 4.658 pasien Tahun 2024 dan sebanyak 6.772 pasien Tahun 2025. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pasien dengan minat kunjungan kembali selalu mengalami peningkatan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal dan informasi yang diperoleh di Puskesmas Borong Kompleks Kabupaten Sinjai, masih ditemukan beberapa permasalahan pelayanan, seperti waktu tunggu pelayanan yang relatif lama, keterbatasan fasilitas ruang tunggu, jumlah petugas kesehatan yang belum sebanding dengan jumlah pasien pada waktu tertentu, serta adanya keluhan pasien terkait kecepatan pelayanan dan komunikasi petugas kesehatan. Selain itu, kenyamanan fasilitas dan ketepatan pelayanan juga menjadi perhatian pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas. Permasalahan tersebut dapat mempengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan berdampak pada minat pasien untuk kembali berkunjung.

Minat kunjung kembali menjadi tantangan bagi puskesmas untuk menjalankan fungsi secara optimal sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi masyarakat di wilayah kerjanya. Oleh karena itu, dari data-data sekunder dan penelitian-penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung kembali pasien pada Puskesmas lingkup Kabupaten Sinjai dengan kategori puskesmas terpencil yaitu Puskesmas Borong Kompleks.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan diteliti adalah penelitian kuantitatif yang menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (minat kunjung kembali). Desain penelitian adalah kuantitatif yang menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung kembali pasien di Puskesmas Borong Kompleks Kabupaten Sinjai. Sumber data adalah data primer dengan kuesioner dan disusun berdasarkan variabel yang telah ditentukan sebelumnya.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Borong Kompleks Kabupaten Sinjai dan waktu penelitian ini



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

dilakukan selama kurang lebih 1 bulan yang dimulai bulan Juni - Juli 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kabupaten Sinjai tahun 2026 dengan rata-rata jumlah kunjungan rawat jalan/rawat inap dalam sebulan pada bulan Januari 2026 di Borong Komplek sebanyak 679 pasien. Sampel adalah sebagian objek yang diambil saat penelitian dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Adapun teknik pengambilan sampel dengan teknik perpositive sampling yang memenuhi kriteria eksklusi dan kriteria inklusi pasien, dengan jumlah sampel 87 responden.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-Laki	33	38
Perempuan	54	62
Total	87	100

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa dari 87 responden yang terlibat dalam penelitian, sebagian besar berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 54 orang atau 62%. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 33 orang atau 38%. Data tersebut menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki dalam penelitian ini.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	%
17-24 Tahun	15	17
25-34 Tahun	14	16
35-49 Tahun	31	36
50-64 Tahun	19	22
>65 Tahun	8	9
Total	87	100

Berdasarkan Tabel 2, dari 87 responden yang terlibat dalam penelitian, kelompok usia terbanyak berada pada rentang 35–49 tahun, yaitu sebanyak 31 orang atau 36%. Selanjutnya, responden berusia 50–64 tahun berjumlah 19 orang atau 22%, usia 17–24 tahun sebanyak 15 orang atau 17%, dan usia 25–34 tahun sebanyak 14 orang atau 16%. Sementara itu, kelompok usia di atas 65 tahun merupakan jumlah paling sedikit, yaitu 8 orang atau 9%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia dewasa, khususnya usia 35–49 tahun.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	%
Petani	18	21
PNS	7	8
Buruh	4	5
Pensiunan	3	3
Pegawai Swasta	4	5
IRT	36	41
Mahasiswa	8	9

Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Pekerjaan	Frekuensi	%
Tidak Bekerja	6	7
Peternak	1	1
Total	87	100

Berdasarkan Tabel 3, dari 87 responden yang terlibat dalam penelitian, sebagian besar bekerja sebagai ibu rumah tangga (IRT), yaitu sebanyak 36 orang atau 41%. Selanjutnya, responden yang bekerja sebagai petani berjumlah 18 orang atau 21%, mahasiswa sebanyak 8 orang atau 9%, PNS sebanyak 7 orang atau 8%, serta responden yang tidak bekerja sebanyak 6 orang atau 7%.

Responden yang bekerja sebagai buruh dan pegawai swasta masing-masing berjumlah 4 orang atau 5%, sedangkan pensiunan sebanyak 3 orang atau 3%. Sementara itu, pekerjaan dengan jumlah responden paling sedikit adalah peternak, yaitu 1 orang atau 1%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan responden dalam penelitian ini didominasi oleh ibu rumah tangga dan petani.

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	42	48
SLTP/SMP	12	14
SLTA/SMA	23	26
S1	10	11
Total	87	100

Berdasarkan Tabel 4, dari 87 responden yang terlibat dalam penelitian, sebagian besar memiliki tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD), yaitu sebanyak 42 orang atau 48%. Selanjutnya, responden dengan pendidikan SLTA/SMA berjumlah 23 orang atau 26%, pendidikan SLTP/SMP sebanyak 12 orang atau 14%, dan pendidikan S1 sebanyak 10 orang atau 11%.

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	%
<3 Kunjungan	17	20
3-6 Kunjungan	43	49
7-15 Kunjungan	24	28
>15 Kunjungan	3	3
Total	87	100

Berdasarkan Tabel 5, dari 87 responden yang terlibat dalam penelitian, sebagian besar telah melakukan kunjungan sebanyak 3–6 kali, yaitu 43 orang atau 49%. Selanjutnya, responden dengan jumlah kunjungan 7–15 kali sebanyak 24 orang atau 28%, sedangkan responden yang melakukan kunjungan kurang dari tiga kali berjumlah 17 orang atau 20%. Adapun responden yang telah melakukan kunjungan lebih dari 15 kali merupakan kelompok paling sedikit, yaitu 3 orang atau 3%.

Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jaminan (*Assurance*) (X1)

Jaminan (<i>Assurance</i>) (X1)	Frekuensi	%
Baik	71	82
Sangat Baik	16	18
Total	87	100

Berdasarkan Tabel 6, dari 87 responden yang terlibat dalam penelitian, sebagian besar menilai aspek jaminan (*assurance*) dalam kategori baik, yaitu sebanyak 71 orang atau 82%. Sementara itu, sebanyak 16 responden atau 18% memberikan penilaian dalam kategori sangat baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden telah memberikan penilaian positif terhadap aspek jaminan pelayanan. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan dinilai mampu menumbuhkan rasa aman, percaya, dan nyaman bagi responden selama menerima pelayanan.

Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Empati (Empathy) (X2)

Empati (Empathy) (X2)	Frekuensi	%
Baik	64	74
Sangat Baik	23	26
Total	87	100

Berdasarkan Tabel 7, dari 87 responden yang terlibat dalam penelitian, sebagian besar memberikan penilaian baik terhadap aspek empati (*empathy*), yaitu sebanyak 64 orang atau 74%. Sementara itu, sebanyak 23 responden atau 26% menilai aspek empati dalam kategori sangat baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memperlihatkan perhatian, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan responden. Meskipun mayoritas penilaian masih berada pada kategori baik, secara keseluruhan aspek empati telah mendapat respons positif dari responden.

Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Daya tanggap (*Responsiveness*) (X3)

Daya tanggap (Responsiveness) (X3)	Frekuensi	%
Cukup	1	1
Baik	77	89
Sangat Baik	9	10
Total	87	100

Berdasarkan Tabel 8, dari 87 responden yang terlibat dalam penelitian, sebagian besar memberikan penilaian baik terhadap aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu sebanyak 77 orang atau 89%. Selanjutnya, sebanyak 9 responden atau 10% menilai daya tanggap dalam kategori sangat baik, sedangkan 1 responden atau 1% memberikan penilaian cukup.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum petugas telah mampu memberikan pelayanan dengan cepat, sigap, dan tanggap terhadap kebutuhan responden. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai pelayanan dalam kategori cukup, sehingga peningkatan kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan pasien tetap perlu dilakukan.

Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Penampilan Fisik (Tangible) (X4)

Penampilan Fisik (Tangible) (X4)	Frekuensi	%
Cukup	14	16
Baik	72	83
Sangat Baik	1	1
Total	87	100

Berdasarkan Tabel 4.9, dari 87 responden yang terlibat dalam penelitian, sebagian besar



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

memberikan penilaian baik terhadap aspek penampilan fisik (tangible), yaitu sebanyak 72 orang atau 83%. Selanjutnya, sebanyak 14 responden atau 16% memberikan penilaian dalam kategori cukup, sedangkan 1 responden atau 1% menilai aspek penampilan fisik dalam kategori sangat baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum kondisi fasilitas, kebersihan, kerapian petugas, serta sarana pendukung pelayanan telah dinilai baik oleh responden. Namun, masih terdapat sebagian responden yang memberikan penilaian cukup, sehingga perbaikan dan pemeliharaan fasilitas fisik perlu terus dilakukan agar kenyamanan pasien semakin meningkat.

Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Keandalan (*reliability*) (X5)

Kehandalan (<i>reliability</i>) (X5)	Frekuensi	%
Baik	71	82
Sangat Baik	16	18
Total	87	100

Berdasarkan Tabel 10, dari 87 responden yang terlibat dalam penelitian, sebagian besar memberikan penilaian baik terhadap aspek keandalan (*reliability*), yaitu sebanyak 71 orang atau 82%. Sementara itu, sebanyak 16 responden atau 18% memberikan penilaian dalam kategori sangat baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah dinilai mampu diberikan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan responden. Penilaian yang positif ini juga menggambarkan bahwa petugas dianggap dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur dan waktu yang telah ditetapkan.

Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Minat Kunjungan (Y)

Minat Kunjungan	Frekuensi	%
Tidak Bersedia Datang Kembali	0	0
Bersedia Datang Kembali	87	100
Total	87	100

Berdasarkan Tabel 11, seluruh responden yang berjumlah 87 orang atau 100% menyatakan bersedia untuk datang kembali. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak bersedia melakukan kunjungan kembali ke Puskesmas wilayah Kabupaten Sinjai.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki minat kunjungan kembali yang sangat tinggi. Kondisi ini menggambarkan adanya pengalaman pelayanan yang positif sehingga responden tetap memilih dan mempertimbangkan fasilitas pelayanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelayanan pada masa mendatang.

Untuk mendapatkan keandalan alat ukur secara utuh dari kuesioner tersebut, dicari koefisien korelasi menggunakan *r* tabel dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05, dari sini di dapat nilai $df=n-2$, $df=87-2=85$. Pada table distribusi nilai *r* tabel untuk signifikansi 5%, didapatkan angka *r* table = 0,1775 selanjutnya dibandingkan nilai *r* yang didapat dari table *r* dengan *r* hasil perhitungan. Jika *r* di tabel $r < r$ hasil hitungan, maka pernyataan itu valid:

Tabel 12 Uji Validitas

Variabel	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	<i>r</i> Tabel	Keterangan
----------	-----------	----------------------------------	----------------	------------

Variabel	X1.1	0.689	0,177	Valid
Jaminan (X1)	X1.2	0.717		Valid
	X1.3	0.677		Valid
	X1.4	0.606		Valid
Variabel Empati (X2)	X2.1	0.687		Valid
	X2.2	0.784		Valid
	X2.3	0.722		Valid
	X2.4	0.716		Valid
	X2.5	0.666		Valid
Variabel Daya Tanggap (X3)	X3.1	0.929		Valid
	X3.2	0.929		Valid
	X3.3	0.845		Valid
Variabel Penampilan Fisik (X4)	X4.1	0.842		Valid
	X4.2	0.920		Valid
	X4.3	0.961		Valid
	X4.4	0.878		Valid
	X4.5	0.525		Valid
	X4.6	0.319		Valid
Variabel Kehandalan (X5)	X5.1	0.990		Valid
	X5.2	0.991		Valid
Variabel Minat Kunjungan (Y)	Y.1	0.456		Valid
	Y.2	0.230		Valid
	Y.3	0.230		Valid
	Y.4	0.230		Valid
	Y.5	0.456		Valid
	Y.6	0.567		Valid
	Y.7	0.366		Valid
	Y.8	0.267		Valid

Berdasarkan Tabel 12, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel jaminan (*assurance*) (X1), empati (*empathy*) (X2), daya tanggap (*responsiveness*) (X3), penampilan fisik (*tangible*) (X4), keandalan (*reliability*) (X5), dan minat kunjungan kembali (Y) memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang lebih besar daripada nilai r_{tabel} , yaitu 0,177. Nilai korelasi seluruh butir pertanyaan berada pada rentang 0,230 hingga 0,991.

Nilai korelasi tertinggi terdapat pada butir X5.2 sebesar 0,991, sedangkan nilai terendah terdapat pada butir Y.2, Y.3, dan Y.4, masing-masing sebesar 0,230. Meskipun memiliki nilai paling rendah, ketiga butir tersebut tetap berada di atas nilai r_{tabel} , sehingga masih memenuhi kriteria validitas. Dengan demikian, seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan mampu menggambarkan variabel yang diukur.

Tabel 13 Hasil Uji Reliabel

Variabel	Nilai <i>cronbach's alpha</i>	Nilai standar <i>cronbach's alpha</i>	Keterangan
Jaminan	0.602	0.60	Reliabel
Empati	0.782	0.60	Reliabel
Daya tanggap	0.881	0.60	Reliabel
Penampilan Fisik	0.893	0.60	Reliabel
Kehandalan	0.980	0.60	Reliabel
Minat Kunjungan	0.870	0.60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 13, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's alpha lebih besar dari nilai standar yang ditetapkan, yaitu 0,60. Variabel jaminan memperoleh nilai sebesar 0,602, empati sebesar 0,782, daya tanggap sebesar 0,881, penampilan fisik sebesar 0,893, keandalan sebesar 0,980, dan minat kunjungan kembali sebesar 0,870.

Tabel 14 Tabel Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.321	1.024		13.990	.000
Jaminan	4.021	.055	.041	4.382	.003
Empati	3.034	.038	.099	5.901	.000
Ketanggapan	5.019	.071	.030	3.270	.008
Penampilan Fisik	2.077	.036	.238	2.112	.003
Kehandalan	6.196	.079	.267	2.469	.001

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas jaminan, empati, daya tanggap, penampilan fisik, dan kehandalan berpengaruh terhadap minat kunjungan kembali pasien di Puskesmas Borong Kompleks Kabupaten Sinjai. Secara parsial, indikator jaminan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali ($t=4,382$; $p=0,003$), indikator empati berpengaruh signifikan ($t=5,901$; $p<0,001$), indikator daya tanggap berpengaruh signifikan ($t=3,270$; $p=0,008$), indikator penampilan fisik berpengaruh signifikan ($t=2,112$; $p=0,003$), dan indikator kehandalan juga berpengaruh signifikan ($t=2,469$; $p=0,001$). Seluruh nilai $p<0,05$ menunjukkan bahwa kelima indikator kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali pasien.

Secara simultan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali diuji menggunakan uji F. Variabel independen dinyatakan berpengaruh secara simultan apabila nilai Fhitung lebih besar daripada Ftabel dan nilai signifikansi $<0,05$. Berdasarkan hasil uji tersebut, kesimpulan



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

pengaruh simultan ditentukan berdasarkan nilai F dan signifikansi yang diperoleh dari tabel ANOVA. Selanjutnya, persamaan regresi linear berganda disusun berdasarkan nilai konstanta dan koefisien regresi (B) pada tabel Coefficients, dengan bentuk umum $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$.

Tabel 15 Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.295	5	41.574	9.906	.007 ^b
	Residual	24.693	82	.301		
	Total	26.989	86			

Berdasarkan Tabel 15, hasil uji simultan atau uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 9,906, sedangkan nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 dengan df pembilang 5 dan df penyebut 82 adalah sebesar 2,326. Dengan demikian, nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $9,906 > 2,326$. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,007 lebih kecil dari 0,05.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), penampilan fisik (*tangible*), dan keandalan (*reliability*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali pasien di Puskesmas Borong Kompleks, Kabupaten Sinjai. Dengan demikian, hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak.

2. Pembahasan

- Pengaruh kualitas pelayanan indikator jaminan terhadap minat kunjungan di Puskesmas Borong Kompleks Kabupaten Sinjai.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwa pengaruh dimensi jaminan terhadap minat kunjungan kembali terjadi karena pasien telah merasakan pelayanan yang aman, sopan, dan meyakinkan selama berkunjung ke Puskesmas Borong Kompleks. Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang mudah dipahami, menjaga kerahasiaan pasien, menunjukkan keterampilan dalam bekerja, serta melayani dengan ramah dapat menumbuhkan rasa percaya dan nyaman. Ketika pasien merasa yakin bahwa kebutuhan kesehatannya ditangani oleh petugas yang kompeten dan bertanggung jawab, pasien akan lebih percaya serta memiliki keinginan untuk kembali menggunakan pelayanan di Puskesmas Borong Kompleks, Kabupaten Sinjai.

- Pengaruh kualitas pelayanan indikator empati terhadap minat kunjungan di Puskesmas Borong Kompleks Kabupaten Sinjai.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwa pengaruh empati terhadap minat kunjungan kembali terjadi karena pasien di Puskesmas Borong Kompleks membutuhkan pelayanan yang tidak hanya tepat secara medis, tetapi juga disertai perhatian dan kepedulian dari petugas. Sikap ramah, kesediaan mendengarkan keluhan, pemberian informasi dengan bahasa yang sederhana, serta perhatian terhadap kondisi setiap pasien dapat menimbulkan rasa nyaman dan dihargai. Ketika pasien merasa kebutuhan dan keluhannya dipahami dengan baik, kepercayaan terhadap petugas dan puskesmas akan semakin meningkat. Kondisi tersebut pada akhirnya mendorong pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Borong Kompleks, Kabupaten Sinjai.

- Pengaruh kualitas pelayanan indikator daya tanggap terhadap minat kunjungan di Puskesmas Borong Kompleks Kabupaten Sinjai.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwa pengaruh daya tanggap terhadap minat kunjungan kembali terjadi karena pasien di Puskesmas Borong Kompleks mengharapkan pelayanan yang cepat, jelas, dan tidak berbelit-belit. Kesigapan petugas dalam menerima pasien, merespons keluhan, memberikan informasi, serta membantu pasien selama proses pelayanan dapat menimbulkan rasa nyaman dan dihargai. Ketika pasien memperoleh respons yang cepat dan sesuai dengan kebutuhannya, pasien akan memiliki pengalaman pelayanan yang lebih baik dan semakin yakin untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Borong Kompleks, Kabupaten Sinjai.

- d. Pengaruh kualitas pelayanan indikator penampilan fisik terhadap minat kunjungan di Puskesmas Borong Kompleks Kabupaten Sinjai.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwa pengaruh penampilan fisik terhadap minat kunjungan kembali terjadi karena pasien tidak hanya menilai pelayanan dari tindakan tenaga kesehatan, tetapi juga dari kondisi lingkungan tempat pelayanan diberikan. Kebersihan ruang pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas, kelengkapan peralatan, serta kerapian petugas dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien. Ketika pasien memperoleh pelayanan dalam lingkungan yang bersih, tertata, dan didukung oleh fasilitas yang memadai, pasien akan memiliki pengalaman yang lebih positif dan lebih percaya terhadap kualitas puskesmas. Kondisi tersebut dapat mendorong pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Borong Kompleks, Kabupaten Sinjai.

- e. Pengaruh kualitas pelayanan indikator kehandalan terhadap minat kunjungan di Puskesmas Borong Kompleks Kabupaten Sinjai.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwa pengaruh keandalan terhadap minat kunjungan kembali terjadi karena pasien di Puskesmas Borong Kompleks telah merasakan pelayanan yang relatif tepat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur. Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam melakukan pemeriksaan, kejelasan informasi, serta kemampuan menyelesaikan pelayanan sesuai kebutuhan dapat menumbuhkan rasa percaya dan aman pada pasien. Ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan dan tidak menimbulkan kesalahan atau ketidakpastian, pasien akan memiliki pengalaman yang lebih baik dan cenderung kembali menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Borong Kompleks, Kabupaten Sinjai.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Pelayanan yang mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, kesopanan, dan keyakinan terhadap kompetensi petugas dapat meningkatkan keinginan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan puskesmas.
- b. Dimensi empati (empathy) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali pasien. Perhatian, kepedulian, keramahan, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pasien menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif.
- c. Dimensi daya tanggap (responsiveness) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali pasien. Kecepatan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan, merespons keluhan, serta menyampaikan informasi dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien.
- d. Dimensi jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali pasien.
- e. Dimensi penampilan fisik atau bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali pasien. Kebersihan, kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas, ketersediaan sarana pendukung, dan kerapian petugas menjadi pertimbangan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- f. Dimensi keandalan (reliability) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali pasien. Pelayanan yang diberikan secara tepat, konsisten, akurat, dan sesuai prosedur dapat membangun rasa percaya serta meningkatkan keinginan pasien untuk kembali berkunjung.
- g. Secara bersama-sama, dimensi jaminan, empati, daya tanggap, penampilan fisik, dan keandalan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali pasien di Puskesmas Borong Kompleks, Kabupaten Sinjai. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk keputusan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan.

2. Saran

Puskesmas Borong Kompleks diharapkan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi petugas, keramahan, kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, serta perbaikan fasilitas. Tenaga kesehatan perlu memberikan pelayanan yang responsif, ramah, dan informatif, sedangkan sarana dan prasarana harus dijaga kebersihan, kenyamanan, dan kelayakannya. Dinas Kesehatan Kabupaten Sinjai diharapkan memberikan pembinaan, pengawasan, pelatihan, serta dukungan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, seperti kepuasan pasien, kepercayaan, citra puskesmas, waktu tunggu, aksesibilitas, dan ketersediaan obat, serta menggunakan sampel dan lokasi penelitian yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adebisi, O. S. & Lawal, K. O., 2017. The Impact of service quality on customer loyalty: a study of pharmaceutical firms. *Nigerian Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 4(2), pp. 1–5. doi: 10.12816/0037551.
- Ahmada, Gugun, Gunawan, *et al.*, 2022. Kualitas pelayanan terhadap minat pasien dalam memanfaatkan kembali jasa pelayanan rawat jalan rumah sakit di masa pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 13(1) pp.1-11. doi: <https://doi.org/10.26751/jikk.v13i1.866>
- Baharza. S. N, Putri. D. U. P, 2020. Hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara. *Manuju: Malahayati Nursing Journal*, 2(2). pp 366- 375.
- Bakri, A.A.M., Ahri, R.A. and Batara, A.S., 2022. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pasien melalui kepuasan pasien rawat inap. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), pp.1-15. doi: <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1170>
- Ekawati, S., Darmawansyah, D. & Marzuki, D.S., 2022. Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar: *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), pp.115-124.
- Fatima, T., Malik, S. A. & Shabbir, A., 2018. Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), pp. 1195–1214. doi: 10.1108/IJQRM-02-2017-0031.
- Haeruddin, *et al.*, 2020. The effect of quality of service on patients satisfaction and trust in health services in the Tamalate community health center, Makassar city. *International journal of academic research and reflection* 8(4). doi: <https://www.researchgate.net/publication/346968994>.
- Hasan, S. & Putra, A. H. P. K, 2018. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah : Ditinjau Dari Perspektif. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), pp. 184–196.
- Islami. N. W & Dwinugraha. A. P, 2022. Strategi dan upaya puskesmas dalam meingkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan masyarakat Kabupaten Malang. *Jurnal Inovasi dan Pembangunan daerah*, 2(2):pp. 43-48. doi: <http://ejurnal.malangkab.go.id/index.php/kr>



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- Kusuma. A. N, 2022. Analysis of community health centers (Puskesmas) to realize the quality and degree of health services for the Indonesian community. *Budapest International research and critics Institute Journal*. 5(3): pp 23654-5.
- Mardaleta, M., Lubis, A. R., Diantimala, Y., & Fahlevi, H. (2022). Determinants of patient behavioural loyalty on primary health centres: Evidence from a cross-sectional study in Indonesia. *F1000Research*, 11, Article 440. <https://doi.org/10.12688/f1000research.110684.2>
- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2024). Exploring patients' perspectives on healthcare service quality in outpatient settings at a public hospital in Palembang, Indonesia: A qualitative study. *Belitung Nursing Journal*, 10(6), 703–711. <https://doi.org/10.33546/bnj.3594>
- Olvin, O., Abbas, J., Kurnaasih, E., Ahri, R.A., Idris, F.P. & Multazam, A.M., 2023. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), pp.52-69.
- Pamungkas. G, Kurniasari, N, 2019. Hubungan kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. 13(2).
- Qomariah, N., 2016. Pengukuran kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit. *Seminar Nasional UMS*.
- Sangkot. H. S *et al* , 2022. Analisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RS X Kota Madiun. *Jurnal manajemen kesehatan Indonesia*, 10(2).
- Ulandari. S & Yudawati. S (2019). analisis kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2). pp. 39-53.
doi:<https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/care>.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Wulandari, R. D *et al* , 2019. Pengaruh pelaksanaan akreditasi Puskesmas terhadap kepuasan pasien. *Jurnal MKMI*, Vol 15(3). doi:<http://dx.doi.org/10.30597/mkmi.v15i3.6195>
- Zhou, W. J. *et al* , 2017. Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review', *International Journal for Quality in Health Care*, pp. 442–449. doi: 10.1093/intqhc/mzx058.