Jurnal Penelitian Kesmasy	Vol. 9 No.1	Edition: Oktober 2026 – Maret 2027
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY	
Received: 12 Oktober 2026	Revised: 15 Oktober 2026	Accepted: 17 Oktober 2026

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RUAMH SAKIT UMUM SEMBIRING DELI TUA TAHUN 2025

Junita Eka sari Br Ginting[1], Megawati Sinambela[2], Friska Ernita Sitorus[3]
InstitutKesehatan Deli Husada Deli Tua
e-mail :junitaikasari437@gmail.com

Abstract

Revisit intention is one of the important indicators used to evaluate the effectiveness of hospital services. The continuous increase in the number of patients covered by the Social Security Administering Agency (BPJS) requires hospitals to improve service performance and strengthen patient trust in order to encourage long-term utilization of healthcare services. This study aimed to analyze the association between service quality dimensions, patient trust, and revisit intention among BPJS inpatients at Sembiring General Hospital Deli Tua. A quantitative study with an analytic observational design and cross-sectional approach was conducted. The sample consisted of 99 BPJS inpatients selected using the Slovin formula. Research instruments were tested for validity and reliability prior to data collection. Data analysis was performed using the Spearman Rank correlation test. The findings revealed that all dimensions of service quality as well as patient trust were significantly related to revisit intention. The tangible dimension showed a weak positive correlation (p=0.047; r=0.200). Reliability (p=0.000; r=0.572), responsiveness (p=0.000; r=0.578), assurance (p=0.000; r=0.517), and empathy (p=0.000; r=0.427) demonstrated moderate positive correlations. Among all variables, patient trust exhibited the strongest relationship with revisit intention (p=0.000; r=0.684). The study concludes that improvements in service quality accompanied by increased patient trust are associated with higher levels of revisit intention among BPJS inpatients. Therefore, hospitals are encouraged to implement standardized services for all patients, routinely evaluate patient experiences, strengthen health education programs, and maintain the quality and cleanliness of inpatient facilities. Enhancing patient trust should be prioritized because it was identified as the most influential factor associated with revisit intention.

Keywords: *Service Quality, Patient Trust, Revisit Intention, BPJS Patients, Hospital.*

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam menyediakan layanan yang bermutu, aman, efektif, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Seiring dengan pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), jumlah peserta BPJS Kesehatan terus meningkat sehingga rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin baik agar mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan.

Persepsi pasien terhadap layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan selama proses perawatan. Menurut konsep SERVQUAL, kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain kualitas pelayanan, kepercayaan pasien juga menjadi faktor penting dalam menciptakan hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit.

Tingkat kepercayaan pasien berkembang melalui pengalaman memperoleh pelayanan yang profesional, konsisten, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. ingkat kepercayaan yang tinggi dapat mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.

Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua masih ditemukan beberapa keluhan pasien terkait fasilitas, keramahan petugas, dan kenyamanan lingkungan perawatan. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi keinginan memanfaatkan pelayanan kembali oleh pasien BPJS rawat inap. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua Tahun 2025.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan observasional analitik. Desain penelitian yang diterapkan adalah cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS rawat inap. Sampel penelitian sebanyak 99 responden yang diperoleh menggunakan rumus Slovin. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan konsep SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), serta variabel kepercayaan pasien. Adapun variabel terikat yang dianalisis adalah minat kunjungan ulang pasien BPJS rawat inap. Analisis data menggunakan uji Spearman Rank.

3. HASIL ANALISA

3.1 Analisa Univariat

Tabel 1. Karakteristik *Tangible*

N	Bukti Fisik *(Tangible)*
Mean	13.68
Median	13.00
Mode	12
Std. Deviaton	1.621
Minimum	10
Maxsimum	16
Sum	1354

Hasil variabel *Tangible* sebanyak 99 responden memilih dengan jawaban responden diatas rata-rata (skor ≥13.68) sebanyak 48 orang (48.5%) dan jawaban responden dibawah rata-rata (skor <13.68) sebanyak 51 orang (51.5%) dan nilai mean 13.68, median 13.00, modus 12 dan std.deviaton sebesar 1.621

Tabel 2. Karakteristik *Reliability*

N	Kehandalan *(Reliability)*
Mean	16.69
Median	17.00
Mode	16
Std. Deviaton	2.078
Minimum	12
Maxsimum	20
Sum	1652

Hasil variabel *Tangible* sebanyak 99 responden memilih dengan jawaban responden diatas rata-rata (skor ≥16.69) sebanyak 51 orang (51.5%) dan jawaban responden dibawah rata-rata (skor <16.69) sebanyak 48 orang (48.5%). dan nilai mean 16.69, median 17.00, modus 16 dan std.deviaton sebesar 2.078

Tabel 3. Karakteristik *Responsivenees*

N	*Responsivenees*
Mean	13.62
Median	13.00
Mode	13
Std. Deviaton	1.633
Minimum	10
Maxsimum	16
Sum	1348

Hasil variabel *Responsivenees* sebanyak 99 responden memilih dengan jawaban responden diatas rata-rata (skor ≥13.62) sebanyak 48 orang (48.5%) dan jawaban responden dibawah rata-rata (skor <13.62) sebanyak 51 orang (51.5%). dan nilai mean 13.62, median 13.00, modus 13 dan std.deviaton sebesar 1.633 dengan nilai minimum 10 dan maxsimum 16 serta sum sebesar 1348.

Tabel 4. Karakteristik *Assurance*

N	Jaminan *(Assurance)*
Mean	13.59
Median	14.00
Mode	12
Std. Deviaton	1.525
Minimum	11
Maxsimum	16
Sum	1345

Hasil variabel *Responsivenees* sebanyak 99 responden memilih dengan jawaban responden diatas rata-rata (skor ≥13.59) sebanyak 51 orang (51.5%) dan jawaban responden dibawah rata-rata (skor <13.59) sebanyak 48 orang (48.5%). dan nilai mean 13.59, median 14.00, modus 12 dan std.deviaton sebesar 1.525 dengan nilai minimum 11 dan maxsimum 16 serta sum sebesar 1345.

Tabel 5. Karakteristik *Empathy*

N	***Empathy***
Mean	12.69
Median	12.00
Mode	12
Std. Deviaton	1.777
Minimum	10
Maxsimum	16
Sum	1256

Hasil variabel *Responsivenees* sebanyak 99 responden memilih dengan jawaban responden diatas rata-rata (skor ≥12.69) sebanyak 47 orang (47.5%) dan jawaban responden dibawah rata-rata (skor <12.69) sebanyak 52 orang (52.5%). dan nilai mean 12.69, median 12.00, modus 12 dan std.deviaton sebesar 1.777 dengan nilai minimum 10 dan maxsimum 16 serta sum sebesar 1.256.

Tabel 6. Karakteristik Kepercayaan Pasien

N	***Kepercayaan Pasien***
Mean	17,11
Median	17.00
Mode	15
Std. Deviaton	2.010
Minimum	14
Maxsimum	20
Sum	1694

Hasil variabel *Responsivenees* sebanyak 99 responden memilih dengan jawaban responden diatas rata-rata (skor ≥17.11) sebanyak 38 orang (38.4%) dan jawaban responden dibawah rata-rata (skor <17.11) sebanyak 61 orang (61.6%). dan nilai mean 17.11, median 17.00, modus 15 dan std.deviaton sebesar 2.010 dengan nilai minimum 14 dan maxsimum 20 serta sum sebesar 1.694.

Tabel 7. Karakteristik Minat Kunjungan Ulang

N	**Minat Kunjunan Ulang**
Mean	16.41
Median	16.00
Mode	15
Std. Deviaton	2.386
Minimum	11
Maxsimum	20
Sum	1625

Hasil variabel dependen Minat Kunjungan Ulang sebanyak 99 responden memilih dengan jawaban responden diatas diatas rata-rata (skor ≥16.41) sebanyak 46 orang (46.5%) dan jawaban responden dibawah rata-rata (skor <16.41) sebanyak 53 orang (53.5%). dan nilai mean 16.41, median 16.00, modus 15 dan std.deviaton sebesar 2.386 dengan nilai minimum 11 dan maxsimum 20 serta sum sebesar 1.625.

3.2 Analisa Bivariat

Tabel 8. Hasil Uji Statistik

Variabel	P - Value	r	Sig	Kekuatan Hub.	Sifat Hub.
Bukti *(Tangible)*	0.047	0.200	Signifikan	Lemah	Positif
(Reliability)	0.000	0.572	Signifikan	Cukup Kuat	Positif
(Responsivenees)	0.000	0.578	Signifikan	Cukup Kuat	Positif
(Assurance)	0.000	0.517	Signifikan	Cukup Kuat	Positif
(Empathy)	0.000	0.427	Signifikan	Cukup Kuat	Positif
Kepercayaan Pasien	0.000	0.684	Signifikan	Kuat	Positif

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien ditemukan keterkaitan yang bermakna dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS rawat inap. Dimensi tangible menggambarkan

arah hubungan yang sejalan dengan minat kunjungan ulang (r=0,200; p=0,047). Reliability menunjukkan hubungan cukup kuat (r=0,572;p=0,000), responsiveness (r=0,578; p=0,000), assurance (r=0,517; p=0,000), dan empathy (r=0,427; p=0,000). Serta variabel kepercayaan pasien memiliki hubungan paling kuat dengan minat kunjungan ulang (r=0,684; p=0,000).

4. Pembahasan

Hubungan *Tangible* dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sembiring

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi tangible ditemukan keterkaitan yang bermakna dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS rawat inap. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,200 dengan nilai p sebesar 0,047 mengindikasikan adanya Kekuatan hubungan termasuk kategori lemah dan bersifat positif, yang menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fasilitas fisik rumah sakit, maka cenderung diikuti oleh peningkatan minat pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di masa mendatang.

Dimensi tangible merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dimensi ini mencakup kondisi gedung rumah sakit, kebersihan ruangan, kelengkapan fasilitas medis, kenyamanan ruang perawatan, penampilan petugas, serta sarana pendukung lainnya yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien. Kondisi fisik yang baik akan memberikan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan pasien selama menjalani perawatan.

Korelasi yang lemah pada penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas fisik berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang, faktor tersebut bukan merupakan pertimbangan utama pasien BPJS dalam menentukan keputusan kembali berobat. Pasien BPJS umumnya lebih memprioritaskan kemudahan pelayanan, kecepatan penanganan, kompetensi tenaga kesehatan, serta jaminan pembiayaan dibandingkan aspek fisik rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rahmiati dan Temesveri (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien pada pelayanan rawat jalan rumah sakit. Kondisi fasilitas fisik yang nyaman, bersih, dan memadai mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan sehingga mendorong keinginan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan.

Hubungan *Reliability* dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sembiring

Analisis statistik menunjukkan bahwa reliability ditemukan keterkaitan yang bermakna dengan minat kunjungan ulang pasien. Nilai korelasi sebesar 0,572 menempatkan hubungan tersebut pada kategori cukup kuat. Kehandalan pelayanan menggambarkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai standar yang telah ditetapkan berperan penting dalam

membentuk keinginan pasien untuk niat berkunjung kembali.

Kekuatan hubungan yang cukup kuat menunjukkan bahwa pasien BPJS sangat memperhatikan konsistensi pelayanan rumah sakit. Ketepatan pemberian tindakan medis, ketepatan jadwal pelayanan, serta keakuratan informasi yang diberikan tenaga kesehatan menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan pasien untuk niat berkunjung kembali.

Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa reliability merupakan inti dari kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan. Penelitian Hutagaol et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Pada RSU Sembiring Deli Tua, Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien BPJS memiliki perhatian yang tinggi terhadap kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan secara profesional. Oleh karena itu, peningkatan standar operasional pelayanan dan konsistensi pelaksanaannya perlu terus dilakukan untuk mempertahankan kepercayaan serta loyalitas pasien.

Hubungan *Responsiveness* dengan Minat Kunjungan Ulang Pasienn BPJS Rawat Inap di Rsu Sembiring

Analisis statistik menunjukkan dimensi responsiveness ditemukan keterkaitan yang bermakna dengan minat kunjungan ulang pasien dengan nilai korelasi sebesar 0,578.

Keeratan hubungan termasuk cukup kuat dan bersifat positif. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responsiveness merupakan dimensi kualitas pelayanan dengan hubungan terkuat dibandingkan dimensi SERVQUAL lainnya. sehingga menunjukkan bahwa daya tanggap petugas menjadi salah satu aspek pelayanan yang paling diperhatikan oleh pasien.

Pasien rawat inap sangat membutuhkan bantuan pelayanan kesehatan selama menjalani proses perawatan. Kecepatan tenaga kesehatan dalam merespons berbagai keluhan pasien menjadi salah satu parameter yang berperan dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin cepat dan tanggap petugas dalam memberikan pelayanan, semakin tinggi pula minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada menurunnya keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi et al.(2020) yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan dan kesigapan petugas kesehatan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien. Selain itu penelitin ini diperkuat dengan penelitian Hasanah et al. (2024) yang menjelaskan bahwa kualitas interaksi pelayanan yang cepat dan responsif berperan dalam meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

Hubungan *Assurance* dengan Minat Kunjungan Ulang Pasienn BPJS Rawat Inap di Rsu Sembiring

Analisis statistik menunjukkan nilai korelasi (*r*) sebesar 0,427 yang berarti ditemukan keterkaitan yang

bermakna antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan minat kunjungan ulang pasien. Kekuatan hubungan termasuk kategori cukup kuat dan bersifat positif.

Hubungan yang cukup kuat menunjukkan bahwa pasien sangat memperhatikan profesionalisme tenaga kesehatan. Sikap sopan, kemampuan menjelaskan kondisi kesehatan, dan kompetensi dalam memberikan tindakan medis menjadi faktor yang memengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan

Hasil ini mendukung teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa assurance berperan penting dalam membangun keyakinan pasien terhadap kualitas pelayanan. Keyakinan yang kuat terhadap kemampuan tenaga kesehatan dan keamanan pelayanan dapat meningkatkan kemungkinan pasien untuk melakukan kunjungan kembali di masa. Dan Penelitian yang di lakukan oleh Rahman et al. (2020) juga menyatakan bahwa pasien yang merasa aman dan percaya terhadap pelayanan rumah sakit cenderung memiliki keinginan memanfaatkan pelayanan kembali yang lebih tinggi.

Hubungan *Empathy* dengan Minat Kunjungan Ulang Pasienn BPJS Rawat Inap di Rsu Sembiring

Empathy juga ditemukan keterkaitan yang bermakna dengan minat kunjungan ulang pasien nilai korelasi (*r*) sebesar 0,427. Hubungan yang ditemukan bersifat positif dengan kekuatan cukup kuat, yang menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian petugas kesehatan tetap memberikan kontribusi terhadap keputusan pasien untuk kembali berobat.

Kekuatan hubungan termasuk kategori cukup kuat dan bersifat positif. Meskipun memiliki hubungan yang signifikan, kekuatan hubungan empati lebih rendah dibandingkan reliability, responsiveness, dan assurance. Kondisi ini menunjukkan bahwa pasien BPJS lebih banyak mempertimbangkan aspek teknis pelayanan dibandingkan perhatian personal dari petugas kesehatan. Namun demikian, sikap ramah, kepedulian, dan komunikasi yang baik tetap menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman positif pasien selama menjalani perawatan.

Hasil penelitian ini juga dilakukan oleh Pratiwi et al. (2020) juga menunjukkan bahwa sikap ramah dan peduli petugas kesehatan dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Selain itu, penelitian Lestari dan Putri (2022) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang baik antara petugas dan pasien dapat meningkatkan kenyamanan dan minat pasien untuk kembali berobat.

Hubungan Kepercayaan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang Pasienn BPJS Rawat Inap di Rsu Sembiring

Kepercayaan pasien merupakan variabel yang menunjukkan hubungan paling kuat dengan minat kunjungan ulang. Nilai korelasi sebesar 0,684 menunjukan semakin kuat keyakinan pasien terhadap kualitas dan kredibilitas rumah sakit, semakin besar peluang terbentuknya keinginan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang pernah diterimanya.

Kepercayaan terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang positif, konsistensi kualitas pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan,

serta integritas rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien. Pasien yang memiliki kepercayaan tinggi akan merasa lebih yakin bahwa rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang aman, efektif, dan sesuai harapan.

Temuan ini juga mendukung Commitment-Trust Theory yang dikemukakan oleh Morgan dan Hunt (1994), yang menjelaskan bahwa kepercayaan merupakan fondasi utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia jasa. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi akan lebih loyal dan memiliki kecenderungan lebih besar untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit.

Dibandingkan seluruh variabel penelitian, kepercayaan pasien memiliki hubungan paling kuat dengan minat kunjungan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pasien BPJS untuk kembali berobat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, tetapi juga oleh keyakinan terhadap kredibilitas rumah sakit dan kompetensi tenaga kesehatan. Penelitian ini juga dilakukan oleh Hasanah et al. (2024) dan Hutagaol et al. (2024) yang menyatakan bahwa kepercayaan pasien merupakan faktor penting yang memengaruhi loyalitas dan keinginan memanfaatkan pelayanan kembali pada pelayanan kesehatan.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy ditemukan keterkaitan yang bermakna dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua Tahun 2025. Selain itu, kepercayaan pasien juga terbukti berhubungan secara signifikan dengan minat kunjungan ulang.

1. Dimensi responsiveness dan reliability menunjukkan hubungan yang relatif lebih kuat dibandingkan dimensi kualitas pelayanan lainnya, sedangkan kepercayaan pasien merupakan variabel yang memiliki hubungan paling kuat dengan minat kunjungan ulang.
2. peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh dan penguatan kepercayaan pasien perlu menjadi fokus utama rumah sakit dalam upaya meningkatkan loyalitas serta minat kunjungan ulang pasien BPJS rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

Hasanah, R. I., Meutia, & Lutfi. (2024). The mediating role of emotional satisfaction and patient trust in the relationship between service quality and revisit intention. *International Journal of Social Service and Research*, 4(5), 1325–1338.

Hutagaol, N. M., Ardi, & Wuisan, D. S. S. (2024). Pengaruh service quality, patient satisfaction, trust, commitment terhadap revisit intention outpatient BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 8*(2), 3567–3578.

Lestari dan Putri. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 17(1), 40–48

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing, 58*(3), 20–38. https://doi.org/10.1177/002224299405800302

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Pratiwi et al.. (2020). Pengaruh Dimensi Empati terhadap Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 8(2), 101–109.

Rahman et al.. (2020). Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(1), 21–29

Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, *13*(1), 13–21. https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097

Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Pemerintah Republik Indonesia.

World Health Organization. (2024). *Hospitals and health services*. World Health Organization.

Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *September 2014*.