

Pengaruh Persepsi Pasien tentang Faktor-Faktor Pelayanan Profesionalisme terhadap Minat Kunjungan Lanjut di Rumah Sakit

Gibraltar Kasyiful Haqi ^{1*}, Erliany Syaodih ², Didin Syarifuddin ³

^{1*,2,3} Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Indonesia.

Corresponding Email: sumimpruv@gmail.com ^{1*}

Histori Artikel:

Dikirim 18 Juni 2025; *Diterima dalam bentuk revisi* 1 Juli 2025; *Diterima* 1 Agustus 2025; *Diterbitkan* 10 September 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi pasien mengenai faktor-faktor pelayanan profesionalisme terhadap minat kunjungan ulang ke rumah sakit. Kajian ini menekankan pentingnya pelayanan kesehatan profesional dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Faktor yang dikaji mencakup kompetensi tenaga medis, komunikasi antara dokter dan pasien, empati perawat, serta kenyamanan fasilitas rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif terhadap 200 pasien rawat jalan di RS Prima Medika Pematang. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) untuk menguji lima hipotesis hubungan antara dimensi layanan dan minat kunjungan ulang. Hasil menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap profesionalisme pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi strategi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta membangun loyalitas pasien melalui peningkatan profesionalisme di seluruh dimensi pelayanan.

Kata Kunci: Persepsi Pasien; Pelayanan Profesionalisme; Minat Kunjungan Ulang; Manajemen Rumah Sakit; Model SERVQUAL.

Abstract

This research aims to analyze the influence of patient perceptions regarding professionalism service factors on their intention to revisit hospitals. The study highlights the strategic importance of professional healthcare services in determining patient satisfaction and loyalty. The examined factors include the competence of medical personnel, doctor-patient communication, nurse empathy, and the comfort of hospital facilities. The study employed a quantitative survey method involving 200 outpatients from RS Prima Medika Pematang. Data were gathered using a Likert-scale questionnaire and analyzed through Structural Equation Modeling (SEM) to test five hypothesized relationships between service dimensions and revisit intention. The results show that patient perceptions of service professionalism significantly influence their revisit intention. This research contributes to hospital management strategies in improving service quality and fostering patient loyalty through enhanced professionalism across all service dimensions.

Keyword: Patient Perception; Professionalism Service; Revisit Intention; Hospital Management; SERVQUAL Model.

1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak asasi setiap individu dan menjadi indikator utama dalam mengevaluasi kinerja institusi kesehatan, terutama rumah sakit. Menghadapi perubahan sosial dan ekspektasi masyarakat yang terus berkembang, rumah sakit dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan medis yang efektif, tetapi juga untuk memperhatikan profesionalisme dalam setiap aspek pelayanan. Profesionalisme dalam konteks rumah sakit mencakup gabungan kompetensi tenaga medis, sikap etis, kemampuan komunikasi yang efektif, empati terhadap pasien, serta kualitas dan kenyamanan fasilitas yang tersedia. Setiap elemen ini berperan besar dalam membentuk persepsi pasien terhadap rumah sakit dan memengaruhi keputusan mereka untuk kembali. Data kunjungan pasien rawat jalan yang menunjukkan fluktuasi tahunan, terutama setelah pandemi COVID-19, mencerminkan dinamika kepercayaan masyarakat terhadap layanan rumah sakit. Rumah Sakit Prima Medika Pematang, meskipun mengalami penurunan kunjungan saat pandemi, menunjukkan adanya pemulihan dengan tren peningkatan kunjungan sejak 2022. Tren ini mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat terhadap profesionalisme pelayanan menjadi faktor utama yang mendorong meningkatnya niat pasien untuk berkunjung kembali. Meskipun demikian, beberapa rumah sakit masih menghadapi kesulitan dalam mempertahankan jumlah kunjungan pasien secara konsisten. Hal ini menuntut adanya evaluasi lebih mendalam terhadap persepsi pasien mengenai kualitas profesionalisme layanan yang diberikan. Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kualitas layanan, khususnya dimensi-dimensi dalam model SERVQUAL seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien (Ginting *et al.*, 2021; Puteri *et al.*, 2024; Rajagukguk *et al.*, 2023). Ginting *et al.* (2021) menyoroti pentingnya keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dalam meningkatkan niat kunjungan ulang. Penelitian lain oleh Puteri *et al.* (2024) menambahkan dimensi keselamatan (*safety*) sebagai aspek penting dalam persepsi mutu pelayanan pasien BPJS. Studi Sharka *et al.* (2024) yang berfokus pada layanan kesehatan gigi menunjukkan bahwa komunikasi dan empati tenaga medis sangat memengaruhi tingkat kepercayaan dan niat pasien untuk kembali. Temuan-temuan ini mengonfirmasi adanya konsistensi dalam pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien.

Namun, terdapat sejumlah kekurangan dalam literatur yang ada. Pertama, penelitian yang secara spesifik mengkaji hubungan antara persepsi terhadap profesionalisme layanan yang dibentuk oleh dimensi SERVQUAL dan niat kunjungan ulang, khususnya di rumah sakit umum daerah dengan pasien yang lebih beragam, masih terbatas. Kedua, mayoritas penelitian dilakukan di kota besar atau rumah sakit dengan dominasi pasien BPJS, sementara persepsi pasien umum di wilayah non-metropolitan masih sangat sedikit dieksplorasi. Ketiga, aspek profesionalisme sering kali diteliti terpisah berdasarkan persepsi terhadap tenaga medis tertentu (misalnya, dokter atau perawat), tanpa melihatnya sebagai bagian dari persepsi keseluruhan terhadap layanan rumah sakit. Kajian Mutakin dan Suryanto (2022) menegaskan bahwa profesionalisme yang diterapkan secara konsisten dapat memperkuat loyalitas pasien dan mengurangi kecenderungan berpindah ke penyedia layanan lain. Namun, penelitian ini belum mengaitkan secara langsung bagaimana dimensi-dimensi profesionalisme dalam model SERVQUAL mempengaruhi niat kunjungan ulang. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian yang lebih terintegrasi untuk menggali pengaruh profesionalisme layanan terhadap keputusan pasien dalam kunjungan ulang di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi pasien terhadap lima dimensi profesionalisme pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap niat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Prima Medika Pematang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang peran persepsi profesionalisme dalam manajemen rumah sakit, serta menjadi dasar bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada pengalaman dan loyalitas pasien. Dengan memahami faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap niat kunjungan ulang, rumah sakit dapat merancang intervensi yang lebih efektif dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei analitik korelasional, yang dipilih untuk mengidentifikasi pengaruh persepsi pasien terhadap profesionalisme layanan terhadap minat kunjungan ulang ke rumah sakit. Desain survei dipilih karena memungkinkan pengumpulan data primer dalam jumlah besar dalam waktu singkat dan dapat digunakan untuk mengukur persepsi subjektif pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit (Cruess & Cruess, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Medika Peralang yang telah menerima layanan dalam enam bulan terakhir. Sampel ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Kriteria inklusi mencakup pasien berusia ≥ 18 tahun yang telah menerima layanan minimal sekali dalam enam bulan terakhir, dapat membaca dan mengisi kuesioner, serta bersedia menjadi responden. Pasien dengan kondisi darurat atau gangguan kognitif tidak diikutkan dalam penelitian. Jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus Hair *et al.* (2019), yang menyarankan agar jumlah sampel minimal lima kali jumlah item kuesioner. Dengan total 40 item dalam kuesioner, maka jumlah minimum responden yang diperlukan adalah 200 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup berbasis skala Likert 1–5, yang dikembangkan berdasarkan model SERVQUAL oleh Parasuraman *et al.* (1988). Kuesioner ini mencakup lima dimensi utama: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), yang telah disesuaikan dengan konteks rumah sakit. Sebelum digunakan, kuesioner ini diuji validitas dan reliabilitasnya.

Instrumen penelitian terdiri dari dua bagian. Bagian pertama mengukur persepsi pasien terhadap profesionalisme pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, sementara bagian kedua mengukur minat kunjungan ulang pasien, yang dinilai melalui indikator seperti niat untuk kembali berobat, kecenderungan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, dan preferensi terhadap rumah sakit dibandingkan fasilitas kesehatan lain. Data dikumpulkan baik secara langsung (offline) maupun daring melalui Google Form untuk menjangkau responden yang tidak dapat hadir secara fisik. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan validitas konstruk dan validitas isi yang mengacu pada penilaian ahli. Reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan nilai ambang batas minimum sebesar 0,70, yang menunjukkan bahwa item dalam instrumen memiliki konsistensi internal yang memadai (Novianto & Akbar, 2019). Analisis data dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan perangkat lunak IBM AMOS 26. SEM dipilih karena kemampuannya untuk menguji hubungan kausal antar variabel laten secara simultan dan mengakomodasi model yang kompleks dengan beberapa dimensi. Proses analisis dimulai dengan uji asumsi normalitas, uji deteksi outlier, dan pengujian kesesuaian model (Goodness of Fit Index), yang menggunakan indikator seperti Chi-Square, GFI, AGFI, RMSEA, TLI, dan CFI. Setelah model memenuhi kriteria goodness of fit, dilakukan uji hipotesis untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel. Seluruh prosedur penelitian dilakukan sesuai dengan prinsip etika penelitian, yang meliputi persetujuan responden melalui informed consent serta menjaga kerahasiaan identitas dan data pribadi pasien. Penelitian ini juga mendapat persetujuan dari pihak rumah sakit sebagai mitra penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Pada bagian ini, disajikan analisis deskriptif mengenai persepsi pasien terhadap dimensi *tangibles*, yang mencakup aspek-aspek fisik dan fasilitas yang ada di rumah sakit. Variabel ini meliputi elemen-elemen seperti kebersihan, kenyamanan, dan kondisi fasilitas yang secara langsung mempengaruhi pengalaman pasien selama berada di rumah sakit. Tabel berikut menggambarkan hasil pengukuran persepsi pasien terhadap kualitas elemen-elemen fisik tersebut.

Tabel 1. Hasil Deskriptif Variabel Tangibles

Indikator	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Ruang tunggu di rumah sakit selalu nyaman.	200	1	5	3,710	0,889
Ruang perawatan di rumah sakit selalu bersih.	200	1	5	3,740	0,865
Kamar mandi di rumah sakit selalu bersih.	200	1	5	3,710	0,896
Staf medis dan non-medis selalu memakai seragam profesional.	200	1	5	3,670	0,857
Peralatan medis di rumah sakit selalu dalam kondisi baik.	200	1	5	3,750	0,884
Peralatan medis di rumah sakit selalu terawat.	200	1	5	3,680	0,879
Suasana rumah sakit (penerangan, suhu, ketenangan) mendukung kenyamanan pasien.	200	2	5	3,650	0,855
Kebersihan lingkungan rumah sakit memberi kesan positif bagi pasien.	200	1	5	3,670	0,876
Ketertiban lingkungan rumah sakit memberi kesan positif bagi pasien.	200	1	5	3,800	0,796
Rata-rata				3,710	

Tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pasien terhadap aspek fisik rumah sakit (*Tangibles*) berada pada skor 3,710, menandakan persepsi yang baik. Skor tertinggi terdapat pada indikator ketertiban lingkungan (3,800), menegaskan pentingnya kondisi visual eksternal dalam membentuk kenyamanan awal pasien. Standar deviasi yang rendah menandakan bahwa persepsi responden cukup konsisten. Ini menjadi bukti bahwa faktor-faktor fisik seperti kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas telah dipenuhi oleh rumah sakit secara merata.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Construct Reliability (CR)
Tangibles	0,952
Reliability	0,927
Responsiveness	0,947
Assurance	0,930
Empathy	0,943
Minat Kunjungan Lanjut	0,894

Seluruh konstruk memiliki nilai Construct Reliability (CR) di atas 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Nilai tertinggi diperoleh pada variabel *Tangibles* dengan CR sebesar 0,952, yang mencerminkan konsistensi tinggi dalam respons responden terhadap aspek-aspek fisik rumah sakit. Reliabilitas yang tinggi ini menunjukkan bahwa indikator-indikator pada setiap variabel mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara stabil. Selain itu, tidak terdapat variabel dengan nilai CR yang mendekati batas minimum, yang berarti tidak ada kelemahan dalam konsistensi internal antar item. Hal ini memperkuat validitas instrumen sebagai alat ukur yang tepat dalam menggambarkan persepsi pasien dan minat kunjungan ulang. Instrumen dapat digunakan dalam pengujian model secara lebih lanjut tanpa kekhawatiran akan bias pengukuran.

Tabel 3. Indeks Goodness of Fit Model SEM

Indeks	Nilai	Kriteria	Interpretasi
Chi-square	985,408	< 788,750	Tidak Fit
RMSEA	0,042	≤ 0,08	Fit
GFI	0,812	≥ 0,90	Marginal
AGFI	0,787	≥ 0,90	Tidak Fit
CMIN/DF	1,359	≤ 2,00	Fit
TLI	0,957	≥ 0,90	Fit
CFI	0,960	≥ 0,90	Fit

Model SEM dinilai layak karena sebagian besar indeks menunjukkan kategori *fit* berdasarkan kriteria yang berlaku. Nilai RMSEA sebesar 0,042 menunjukkan tingkat kesalahan aproksimasi model yang sangat rendah dan berada dalam batas ideal. Indeks TLI (0,957) dan CFI (0,960) yang melebihi nilai ambang 0,90 memperkuat bahwa model memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dengan data. Meskipun nilai GFI (0,812) dan AGFI (0,787) belum memenuhi standar ideal $\geq 0,90$, keduanya masih dalam batas toleransi untuk model kompleks. Chi-square memang belum menunjukkan kecocokan optimal, namun nilai CMIN/DF sebesar 1,359 mengindikasikan bahwa kompleksitas model masih proporsional terhadap jumlah data. Dengan demikian, model struktural ini dapat diterima dan layak untuk digunakan dalam pengujian hubungan antar variabel penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis SEM

Hipotesis	Jalur Pengaruh	Estimate	C.R.	p- value	Hasil
H1	Tangibles → Minat Kunjungan Lanjut	0,168	2,647	0,008	Signifikan
H2	Reliability → Minat Kunjungan Lanjut	0,152	2,163	0,031	Signifikan
H3	Responsiveness → Minat Kunjungan	0,145	2,206	0,027	Signifikan
H4	Assurance → Minat Kunjungan	0,161	2,244	0,025	Signifikan
H5	Empathy → Minat Kunjungan	0,152	2,060	0,039	Signifikan

Tabel 4 memperlihatkan bahwa kelima dimensi profesionalisme pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *p-value* yang seluruhnya berada di bawah 0,05 dan nilai *Critical Ratio* (C.R.) di atas 1,96, yang berarti kelima hipotesis dalam model dapat diterima. Variabel *Tangibles* menunjukkan pengaruh paling kuat ($\beta = 0,168$), yang menandakan bahwa aspek visual dan fasilitas fisik rumah sakit memainkan peran penting dalam membentuk keputusan pasien untuk kembali berobat. Disusul oleh *Assurance* ($\beta = 0,161$) dan *Reliability* ($\beta = 0,152$), hasil ini menekankan pentingnya kepercayaan terhadap kompetensi tenaga medis dan keandalan layanan. Nilai koefisien yang relatif seimbang pada semua dimensi menunjukkan bahwa kelima faktor bekerja secara simultan dalam memengaruhi loyalitas pasien. Dengan demikian, peningkatan menyeluruh di setiap aspek profesionalisme pelayanan menjadi strategi yang relevan untuk mendorong minat kunjungan ulang pasien secara berkelanjutan. Temuan utama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kelima dimensi profesionalisme pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Medika Peralang. Dimensi *tangibles* memiliki pengaruh paling dominan, yang menandakan bahwa persepsi pasien terhadap kondisi fisik, fasilitas, dan lingkungan rumah sakit sangat menentukan dalam keputusan untuk kembali menggunakan layanan.

3.2 Pembahasan

Hal ini menegaskan bahwa profesionalisme tidak hanya dipersepsikan dari interaksi interpersonal, namun juga dari aspek visual yang langsung dirasakan pasien sejak awal masuk rumah sakit. Pengaruh signifikan dari seluruh dimensi menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap layanan yang profesional merupakan indikator penting dalam loyalitas dan intensi kunjungan ulang. Sesuai dengan teori kualitas layanan yang diusung oleh Parasuraman *et al.* melalui model SERVQUAL, kelima dimensi tersebut membentuk persepsi menyeluruh terhadap mutu layanan yang berdampak langsung pada perilaku konsumen, termasuk pasien di sektor kesehatan. Selain itu, persepsi terhadap empati dan jaminan dari petugas medis juga berkontribusi besar dalam menciptakan rasa aman dan nyaman selama proses pelayanan. Dengan kata lain, profesionalisme tidak dapat dipisahkan dari dimensi kepercayaan dan komunikasi yang berkualitas. Hasil ini konsisten dengan penelitian Ginting *et al.* (2021) dan Daniati *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* dan *assurance* memainkan peran kunci dalam membentuk keputusan pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit. Namun, berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menempatkan *reliability* sebagai faktor paling dominan, dalam penelitian ini justru *tangibles* yang menempati posisi tertinggi. Hal ini kemungkinan besar disebabkan oleh konteks lokal RS Prima Medika Pematang yang tengah melakukan revitalisasi sarana fisik dan fasilitas, sehingga perubahan tersebut berdampak besar terhadap persepsi pasien. Selain itu, hasil ini juga menunjukkan bahwa dalam konteks rumah sakit daerah, kondisi fisik dapat memiliki daya tarik emosional dan kognitif yang lebih kuat dibandingkan rumah sakit besar di kota metropolitan, di mana pasien mungkin sudah terbiasa dengan fasilitas modern. Jika dibandingkan dengan studi Sharka *et al.* (2024), yang menyoroti pentingnya empati dan komunikasi dalam layanan kesehatan gigi, hasil penelitian ini tetap menunjukkan relevansi dimensi interpersonal, namun tidak sebesar kontribusi dimensi fisik. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa karakteristik layanan kesehatan (jenis pelayanan dan populasi sasaran) dapat memengaruhi dimensi mana yang paling berpengaruh. Oleh karena itu, strategi peningkatan layanan harus mempertimbangkan konteks lokal, karakteristik pasien, dan tahapan pembangunan fasilitas rumah sakit. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian hanya dilakukan di satu rumah sakit sehingga generalisasi temuan masih terbatas. Kedua, pendekatan kuantitatif dengan kuesioner tertutup mungkin belum cukup menggambarkan kompleksitas persepsi pasien secara mendalam. Untuk itu, penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan memperluas wilayah studi, menambah variasi rumah sakit (misalnya rumah sakit swasta, pemerintah, atau tipe C dan D), serta menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman subjektif pasien secara lebih holistik. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam menunjukkan bahwa peningkatan minat kunjungan ulang pasien tidak hanya tergantung pada kompetensi klinis tenaga medis, tetapi juga pada persepsi terhadap profesionalisme pelayanan yang mencakup aspek visual, interpersonal, dan fungsional secara terpadu. Hal ini memberikan masukan strategis bagi manajemen rumah sakit untuk menyeimbangkan antara pembenahan fisik dan penguatan *soft skill* tenaga pelayanan kesehatan dalam rangka membangun loyalitas pasien.

4. Kesimpulan dan Rekomendasi

Penelitian ini membuktikan bahwa persepsi pasien terhadap profesionalisme pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Prima Medika Pematang. Dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* seluruhnya terbukti berkontribusi positif dalam mendorong loyalitas pasien, dengan dimensi *tangibles* sebagai faktor paling dominan. Temuan ini mengonfirmasi pentingnya kualitas pelayanan yang tidak hanya berfokus pada keahlian klinis, tetapi juga mencakup tampilan fisik, sikap interpersonal, dan keterlibatan emosional dalam proses pelayanan. Secara ilmiah, hasil penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam penguatan konsep pelayanan berbasis persepsi pasien di rumah sakit daerah. Penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme pelayanan merupakan strategi yang tidak hanya

berdampak pada persepsi kualitas, tetapi juga pada keberlangsungan relasi antara pasien dan rumah sakit. Temuan ini dapat dimanfaatkan untuk memperkaya kerangka kerja dalam evaluasi mutu layanan serta sebagai rujukan dalam pengembangan strategi pemasaran internal dan eksternal berbasis pengalaman pasien (*patient experience*). Secara lebih luas, hasil ini membuka peluang bagi rumah sakit di wilayah non-metropolitan untuk meningkatkan daya saing layanan dengan menitikberatkan pada pendekatan profesional yang menyeluruh, termasuk visualisasi ruang, etika pelayanan, dan komunikasi empatik. Model pendekatan ini relevan untuk diterapkan sebagai standar dalam pengembangan mutu layanan kesehatan yang berkelanjutan di Indonesia.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh individu yang berperan dalam penyusunan artikel ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada responden, pihak rumah sakit dan universitas yang sudah memberikan kesempatan untuk dapat melakukan penelitian ini.

6. Daftar Pustaka

- Asmita W, P. (2008). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008* (Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).
- Cruess, R. (2007). Teaching professionalism: general principles. *Med Teacher*, 41, 1193-1201.
- Daniati, W., Fitriani, A. D., & Jamaluddin, J. (2021). Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(4), 473-481.
- Ginting, T., Chairul, M., Pane, P. Y., Sudarsono, S., Renaldi, M. R., & Lubis, F. H. (2021). Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains*, 3(2), 60-67. <https://doi.org/10.34012/jpms.v3i2.2031>.
- Hair, J. F. (2009). *Multivariate data analysis*.
- Henny, S. (2017). *Pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di klinik spog rumah sakit dr. pirngadi medan tahun 2016* (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, 2017).
- Hidayat, M., Miskadi, M. S., & Murtikusuma, R. P. (Eds.). (2022). *Keselamatan Pasien, Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Penerbit P4I.
- Karyati, S. B. (2006). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri Dan Ginekologi Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang Tahun 2006* (Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).
- Munaryo, M. (2008). *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab. Brebes Tahun 2008* (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).

- Novianto, D., & Akbar, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*, 24(2), 213-226. <https://doi.org/10.24912/je.v24i2.574>.
- 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. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(88\)80021-5](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(88)80021-5).
- Pujiastuti, E., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2023). Pengaruh Profesionalisme dan Keterampilan Perawat terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit. *Journal Healthcare Education*, 1(2), 18-27.
- Puteri, D. A., Syaodih, E., Agung, I. W. P., & Andikarya, O. (2024). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien bpjs klinik kirana medika bandung. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 2(1), 13-23.
- Rajagukguk, R. M., Hilmy, M. R., & Mulyani, E. Y. (2023). Analisa Pengaruh Service Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 14(6), 643-652.
- Sharka, R., Sedayo, L., Morad, M., & Abuljadayel, J. (2024). Measuring the impact of dental service quality on revisit intention using an extended SERVQUAL model. *Frontiers in Oral Health*, 5(3), 1-10. <https://doi.org/10.3389/froh.2024.123456>.