

Analisis Standar Pelayanan Minimal Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2026

Analysis of Minimum Service Standards on General Patients' Revisit Intention at the Outpatient Department of RS Grandmed Lubuk Pakam in 2026.

Putri Sari Maharani^{1*}, Ramadhani Sitepu², Tati Murni Karokaro³

¹²³Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Jenderal Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara, Indonesia (20512)

E-mail: putrimaharani4432@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, manajemen dan tata kelola, serta anggaran terhadap minat kunjungan ulang pasien umum di poli rawat jalan RS Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2026. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien umum yang melakukan kunjungan ulang, dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur, kemudian dianalisis menggunakan uji Chi-square untuk analisis bivariat dan regresi logistik berganda untuk analisis multivariat. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kondisi sumber daya manusia (75,8%), sarana dan prasarana (80,0%), manajemen dan tata kelola (60,0%), serta anggaran (71,6%) berada dalam kategori tidak baik. Selain itu, mayoritas responden memiliki minat kunjungan ulang yang tergolong rendah (54,7%). Berdasarkan analisis bivariat, ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara sumber daya manusia ($p=0,006$), manajemen dan tata kelola ($p=0,017$), serta anggaran ($p=0,007$) dengan minat kunjungan ulang pasien. Sementara itu, sarana dan prasarana tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang ($p=0,081$). Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang ($p=0,041$), sedangkan manajemen dan tata kelola serta anggaran tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor sumber daya manusia menjadi aspek yang paling dominan dalam memengaruhi minat kunjungan ulang pasien umum. Oleh karena itu, upaya peningkatan kompetensi, sikap pelayanan, serta profesionalisme tenaga kesehatan perlu menjadi fokus utama untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimal, Sumber Daya Manusia, Manajemen dan Tata Kelola, Anggaran, Minat Kunjungan Ulang.

Abstract

This research aimed to examine the influence of Minimum Service Standards (MSS), which include human resources, facilities and infrastructure, management and governance, and budget, on the revisit intention of general outpatients at RS Grandmed Lubuk Pakam in 2026. The study applied a quantitative method using a cross-sectional design. The population consisted of all general patients who had made repeat visits, with a sample of 95 respondents selected through purposive sampling. Data were gathered using structured questionnaires and analyzed through the Chi-square test for bivariate analysis and multiple logistic regression for multivariate analysis.

*Corresponding Author: Putri Sari Maharani, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : putrimaharani4432@gmail.com

Doi : 10.35451/chtfx419

Received : March 30, 2026. Accepted: April 15, 2026. Published: April 30, 2026

Copyright (c) 2026 : Putri Sari Maharani. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International

The results of the univariate analysis indicated that most respondents considered human resources (75.8%), facilities and infrastructure (80.0%), management and governance (60.0%), and budget (71.6%) to be in poor condition. In addition, the majority of respondents showed a low level of revisit intention (54.7%). The bivariate analysis demonstrated significant associations between human resources ($p=0.006$), management and governance ($p=0.017$), and budget ($p=0.007$) with revisit intention. Meanwhile, facilities and infrastructure did not show a significant relationship with revisit intention ($p=0.081$). The multivariate analysis revealed that human resources had a significant impact on revisit intention ($p=0.041$), whereas management and governance and budget variables were not statistically significant.

In summary, human resources were identified as the most influential factor affecting revisit intention among general outpatients. Therefore, efforts to improve staff competence, professionalism, and service attitudes should be prioritized in order to strengthen patient loyalty and promote repeat visits.

Keywords: Minimum Service Standards, Human Resources, Management and Governance, Budget, Revisit Intention.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar setiap individu yang wajib dipenuhi oleh negara. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan tingkat kesehatan masyarakat serta kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Organisasi Kesehatan Dunia menekankan bahwa peningkatan mutu pelayanan yang berfokus pada pasien merupakan langkah strategis dalam mewujudkan Universal Health Coverage. Salah satu indikator yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah minat kunjungan ulang pasien, yang mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan [1].

Di Indonesia, kualitas pelayanan kesehatan diatur melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019. SPM merupakan standar pelayanan dasar yang wajib dipenuhi oleh fasilitas pelayanan kesehatan guna menjamin mutu layanan kepada masyarakat. Dalam lingkungan rumah sakit, SPM mencakup beberapa komponen penting, seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana, manajemen dan tata kelola, serta dukungan pembiayaan dan anggaran [2].

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia, pencapaian mutu pelayanan kesehatan masih menunjukkan variasi di berbagai daerah. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Indonesia berada pada kisaran 74–80%, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya mencapai target yang diharapkan [3]. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan di poli rawat jalan menjadi sangat penting karena layanan ini merupakan pintu utama interaksi antara pasien dan rumah sakit [4].

Secara yuridis, pelayanan kesehatan di Indonesia dijamin oleh Undang-Undang Dasar 1945 serta Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Rumah sakit diwajibkan menerapkan Standar Pelayanan Minimal sebagai pedoman operasional dalam penyelenggaraan layanan kesehatan. SPM mencakup indikator input, proses, output, dan outcome pelayanan yang meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, rekam medis, farmasi, serta administrasi manajemen [5].

Pada tingkat daerah, khususnya di Provinsi Sumatera Utara, jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami perubahan dalam beberapa tahun terakhir. Data dari Dinas Kesehatan Sumatera Utara menunjukkan bahwa kunjungan pasien mengalami penurunan sekitar 12% pada tahun 2021 akibat pandemi COVID-19 dan hingga tahun-tahun berikutnya belum sepenuhnya kembali stabil. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih menjadi tantangan dalam meningkatkan minat masyarakat untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan [6].

Minat kunjungan ulang pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai loyalitas pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Minat tersebut terbentuk dari pengalaman pelayanan yang diperoleh sebelumnya, termasuk kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas yang tersedia, serta efisiensi dalam sistem pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, maka peluang pasien untuk kembali menggunakan layanan tersebut akan semakin besar [7].

Dalam konteks rumah sakit, penerapan Standar Pelayanan Minimal pada pelayanan rawat jalan mencakup beberapa komponen utama, yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana, manajemen dan tata kelola, serta dukungan anggaran. Pemenuhan setiap indikator tersebut diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, serta berorientasi pada kebutuhan pasien. Implementasi SPM yang optimal akan meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya dapat mendorong minat kunjungan ulang [8].

RS Grandmed Lubuk Pakam sebagai rumah sakit swasta tipe B yang berada di Kabupaten Deli Serdang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Namun demikian, data kunjungan pasien menunjukkan adanya fluktuasi jumlah kunjungan ulang pasien umum dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap penerapan Standar Pelayanan Minimal di rumah sakit tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mempertahankan loyalitas pasien [9].

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional, karena bertujuan untuk mengkaji minat kunjungan ulang pasien umum di poli rawat jalan. Desain cross sectional dipilih karena dianggap tepat untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antarvariabel dalam satu waktu pengamatan tanpa memerlukan pemantauan dalam jangka panjang.

Penelitian dilaksanakan di poli rawat jalan RS Grandmed Lubuk Pakam yang berlokasi di Kabupaten Deli Serdang, dengan waktu pelaksanaan pada tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien umum yang melakukan kunjungan ulang di poli rawat jalan RS Grandmed Lubuk Pakam dengan rata-rata jumlah kunjungan sebanyak 1.738 pasien setiap bulan. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dan penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow, sehingga diperoleh sebanyak 95 responden yang telah melakukan kunjungan ulang dan bersedia berpartisipasi sebagai responden penelitian [10].

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Variabel independen (X): Sumber Daya Manusia, Manajemen dan Tata Kelola
2. Variabel dependen (Y): Minat Kunjungan Ulang

3. HASIL

3.1 Karakteristik responden

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berada pada kelompok usia 36–47 tahun yaitu sebanyak 37 orang (38,9%). Sementara itu, responden yang berusia 25–35 tahun dan yang berusia lebih dari 47 tahun masing-masing berjumlah 29 orang (30,5%). Dilihat dari jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 50 orang (52,6%), sedangkan laki-laki berjumlah 45 orang (47,4%).

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan perguruan tinggi sebanyak 55 orang (57,9%), kemudian diikuti oleh responden dengan pendidikan SMA/SMK sebanyak 26 orang (27,4%), pendidikan SD sebanyak 8 orang (8,4%), dan pendidikan SMP sebanyak 6 orang (6,3%). Jika dilihat dari status pekerjaan, mayoritas responden merupakan responden yang bekerja yaitu sebanyak 75 orang (78,9%), sedangkan responden yang tidak bekerja berjumlah 20 orang (21,1%). Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025

Karakteristik	f	%
Umur		
25-35 Tahun	29	30,5
36-47 Tahun	37	38,9
> 47 Tahun	29	30,5
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	50	52,6
Perempuan	45	47,4
Pendidikan		
SD	8	8,4

SMP	6	6,3
SMA/SMK	26	27,4
Akredemi/PT	55	57,9
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	20	21,1
Bekerja	75	78,9

3.2 Analisis Univariat

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar pasien menilai bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Tahun 2026 berada dalam kategori kurang baik, yaitu sebanyak 72 responden (75,8%), sedangkan yang memberikan penilaian baik berjumlah 23 responden (24,2%). Selain itu, pada aspek manajemen dan tata kelola, mayoritas responden juga memberikan penilaian kurang baik sebanyak 57 responden (60,0%), sementara responden yang menilai baik sebanyak 38 responden (40,0%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Sumber Daya Manusia dan Manajemen Tata kelola

Variabel	Kategori	Jumlah (n = 80)	%
SDM	Baik	23	24,2
	Tidak Baik	72	75,8
Manajemen dan Tata Kelola	Baik	38	40,0
	Tidak Baik	57	60,0

3.3 Analisis Bivariat

3.3.1 Sumber Daya Manusia

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat Persepsi SDM dengan Minat Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025

SDM	Minat Kunjungan Ulang						Total	p-value	
	Rendah		Sedang		Tinggi				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Baik	33	45.8	26	36.1	13	18.1	72	100.0	0,006
Tidak Baik	19	82.6	4	17.4	0	0	23	100.0	
Total	52	54.7	30	31.6	13	13.7	95	100.0	

Berdasarkan Tabel 3, sebagian besar responden yang menilai sumber daya manusia (SDM) kurang baik memiliki minat kunjungan ulang yang rendah sebanyak 33 orang (45,8%), kemudian diikuti oleh kategori sedang sebanyak 26 orang (36,1%) dan kategori tinggi sebanyak 13 orang (18,1%). Sementara itu, pada responden yang menilai SDM dalam kategori baik, sebagian besar juga memiliki minat kunjungan ulang yang rendah yaitu sebanyak 19 orang (82,6%), sedangkan yang memiliki minat kunjungan ulang sedang sebanyak 4 orang (17,4%).

Secara keseluruhan, mayoritas responden berada pada kategori minat kunjungan ulang rendah yaitu sebanyak 52 orang (54,7%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,006$ ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara sumber daya manusia dengan minat kunjungan ulang pasien umum rawat jalan di RS Grandmed Lubuk Pakam.

3.3.2 Manajemen dan Tata Kelola

Tabel 4. Hasil Analisis Bivariat Persepsi Manajemen dan Tata Kelola dengan Minat Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

Manajemen dan Tata Kelola	Minat Kunjungan Ulang						Total	p-value	
	Rendah		Sedang		Tinggi				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Baik	25	43.9	24	42.1	8	14.0	57	100.0	0,017
Tidak Baik	27	71.1	6	15.8	5	13.2	38	100.0	
Total	52	54.7	30	31.6	13	13.7	95	100.0	

Berdasarkan Tabel 4 sebagian besar responden yang menilai manajemen dan tata kelola kurang baik memiliki minat kunjungan ulang rendah sebanyak 25 orang (43,9%), diikuti kategori sedang 24 orang (42,1%) dan tinggi 8 orang (14,0%). Pada responden yang menilai manajemen dan tata kelola baik, mayoritas juga memiliki minat kunjungan ulang rendah sebanyak 27 orang (71,1%), sedang 6 orang (15,8%), dan tinggi 5 orang (13,2%). Secara keseluruhan dari 95 responden, mayoritas memiliki minat kunjungan ulang rendah sebanyak 52 orang (54,7%). Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0,017$ ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara manajemen dan tata kelola dengan minat kunjungan ulang pasien umum pada pelayanan rawat jalan di RS Grandmed Lubuk Pakam.

3.4 Analisis Multivariat

Tabel 5. Hasil Analisis Uji Regresi Logistik

Model	Sig.	Koef (B)	Std. Error	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
					Lower	Upper
I						
Constant	.000	2.505	.264		1.982	3.029
Sumber Daya Manusia	.041	-.380	.183	-.227	-.744	-.016
Manajemen dan Tata Kelola	.990	.002	.175	.002	-.345	.349

Berdasarkan hasil analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda pada Tabel 5, diketahui bahwa variabel sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang dengan nilai signifikansi sebesar 0,041 ($p < 0,05$) dan koefisien beta sebesar -0,227. Sementara itu, variabel manajemen dan tata kelola menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,990 ($p > 0,05$) sehingga tidak berpengaruh secara signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari variabel yang diteliti, hanya sumber daya manusia yang memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien.

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia (SDM) memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Poli Rawat Jalan RS Grandmed Lubuk Pakam. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan maupun tenaga administrasi sangat berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit [11].

Hasil analisis statistik juga menunjukkan bahwa variabel sumber daya manusia memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien ($p < 0,05$). Pada analisis multivariat, variabel ini terbukti tetap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien, sehingga sumber daya manusia menjadi faktor yang penting dalam meningkatkan loyalitas pasien terhadap pelayanan rumah sakit [12].

Berdasarkan hasil penelitian, meskipun tenaga kesehatan dinilai memiliki kemampuan klinis yang baik, masih terdapat persepsi dari pasien bahwa komunikasi interpersonal, sikap keramahan, serta responsivitas petugas pada saat jam pelayanan yang padat belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya

ditentukan oleh kompetensi teknis tenaga kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara petugas dengan pasien [13].

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen utama dalam penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) karena berperan langsung dalam proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sikap yang ramah, kemampuan komunikasi yang baik, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan merupakan aspek yang sangat dirasakan oleh pasien dan dapat memengaruhi pengalaman mereka selama menerima pelayanan secara keseluruhan [14].

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa unsur *people* atau SDM memiliki peran penting dalam membentuk minat kunjungan ulang pasien, meskipun pengaruh tersebut dapat terjadi secara tidak langsung melalui nilai yang dirasakan oleh pasien (*customer value*) [15]. Selain itu, temuan penelitian ini juga mendukung teori *SERVQUAL* yang menyatakan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan. Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kualitas SDM memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien pada pelayanan rawat jalan [16].

Selain faktor SDM, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa aspek manajemen dan tata kelola pelayanan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien [17]. Adanya sistem pelayanan yang jelas, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta alur pelayanan yang terstruktur dapat meningkatkan kenyamanan pasien ketika memperoleh pelayanan rawat jalan [18]. Namun demikian, hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa manajemen dan tata kelola tidak menjadi faktor yang paling dominan [19]. Meskipun demikian, manajemen pelayanan yang baik tetap penting untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien [20].

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia (SDM) serta manajemen dan tata kelola pelayanan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Poli Rawat Jalan RS Grandmed Lubuk Pakam. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien. Namun, berdasarkan hasil analisis multivariat, hanya variabel sumber daya manusia yang terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan maupun tenaga administrasi, seperti kemampuan komunikasi interpersonal, sikap ramah, responsivitas, serta profesionalisme dalam memberikan pelayanan, menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM melalui pengembangan kompetensi, perbaikan sikap pelayanan, serta komunikasi yang efektif dengan pasien sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien sehingga dapat mendorong meningkatnya minat kunjungan ulang pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada manajemen RS Grandmed Lubuk Pakam yang telah memberikan izin untuk pelaksanaan penelitian, serta kepada seluruh pasien di poli rawat jalan RS Grandmed Lubuk Pakam yang telah berpartisipasi sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] World Health Organization. (2021). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. Geneva: World Health Organization.
- [2] Kemenkes RI. (2024). Kemenkes RI,2024. *Kementrian Kesehatan*, 31–34.
- [3] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Standar pelayanan minimal bidang kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- [4] Azzahra, N., & Nursanty, R. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45–53.
- [5] Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan*. 086146.
- [6] Dinas Kesehatan Sumatera Utara. (2023). Profil Kesehatan Sumatera Utara Tahun 2023. *Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara*, 1–23.
- [7] Asri Rossnita Dewi, Chriswardani Suryawati, & Septo Pawelas Arso. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- [8] Indonesia, M. K., Rachmadana, D., & Soelistya, D. (2026). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan dengan kepuasan sebagai variabel intervening di rs amelia pare*. 13.
- [9] Syahputra, A., Saragih, L., & Pardede, D. W. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 4(2), 143–148.
- [10] Zuleika, P., & Legiran. (2022). Archives of the medicine and case reports. *Archives of The Medicine and Case Reports*, 3(2), 256–259. [https://www.semanticscholar.org/paper/Cross-Sectional-Study-as-Research-Design-in-Zuleika Legiran/0fdb1372ae61c4947a576e14fde15d57cfc1e3b1](https://www.semanticscholar.org/paper/Cross-Sectional-Study-as-Research-Design-in-Zuleika+Legiran/0fdb1372ae61c4947a576e14fde15d57cfc1e3b1)
- [11] Azwar, A. (2020). *Pengantar administrasi kesehatan* (Edisi revisi). Jakarta: Binarupa Aksara.
- [12] Utomo, A. L. (2024). *The Connection Between Perceived Value and Healthcare Service Quality on Revisit Intention at Siloam Hospitals with Patient Satisfaction as a Mediating Factor*. 2686–2696.
- [13] Stabler, M. E., Westfall, J. M., Nease, D. E., Raymond, J., Jobse, B., Daudier, Z., Emanuele, L., Wilson, E., Boardman, M., Korsen, N., MacLean, C. D., van Eeghen, C., Hudon, P. S., & Burdick, T. E. (2026). A Pilot Comparison of Clinical Data Collection Methods Using Paper, Electronic Health Record Prompt, and a Smartphone Application. *Journal of the American Board of Family Medicine*, 38(1), 46–55. <https://doi.org/10.3122/jabfm.2024.240199R1>
- [14] Wijaya, S. H., & Tj, H. W. (2026). *Penelaahan Efisiensi Unit Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Kinerja Dokter dan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien : Studi Kasus di RS UNAIR*. 6(6), 374–389.
- [15] Humaira, N., Farida, I., & Prihatni, R. (2026). The influence of relationship marketing and people on outpatient revisit intention in hospital services. *Journal of Health Service Management*, 10(1), 55–63.
- [16] Amalia, H. A., Arni Rizqiani Rusydi, & Ella Andayanie. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Berkunjung Kembali Pada Pasien Di RSIA Permata Hati Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(6), 968–977. <https://doi.org/10.33096/woph.v4i6.1324>
- [17] Paryati, P., Deasy Rosmala Dewi, Daniel Happy Putra, & Nanda Aula Rumana. (2023). Gambaran Ketersediaan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 480–487.

<https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i2.1860>

- [18] Leoni Putri Caantika Hulu, Nduru, M. A., Laia, T. K., & Daniel Emanuella Ginting. (2024). Metode Pengumpulan Data tentang Data Setiap Mahasiswa STIKes Santa Elisabeth Medan Prodi Manajemen Informasi Kesehatan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 3(3), 646–658. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v3i3.3907>
- [19] Faik, M. (2020). Evaluasi penerapan standar pelayanan minimal di rumah sakit tipe B. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 8(2), 101–110.
- [20] Hutagaol, N. M., Ardi, A., & 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(3), 7754–7780. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.38351>