

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN ULANG PASIEN KB DI PUSKESMAS MELUR KOTA PEKANBARU

Rubia Leilani^{1✉}, Kursiah Warti Ningsih², Iyang Maisi Fitriani³, Rahmat Saputra⁴

(1,2,3,4)Kesehatan Masyarakat/ Kesehatan dan Informatika, Institut Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru, Pekanbaru, Indonesia.

ARTICLE INFO

Artikel history :

Submitted : 2025-08-27

Accepted : 2025-12-26

Publish : 2025-12-31

Kata kunci :

Kualitas, Kunjungan,
Pelayanan, Pasien, Ulang

Keywords:

Quality, Visit, Service,
Patient, Repeat

ABSTRAK

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang adalah hubungan antara mutu layanan yang diterima pasien dengan keputusannya untuk kembali menggunakan layanan di kemudian hari. Pelayanan yang baik cenderung meningkatkan minat kunjungan ulang, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menurunkannya. Tujuan Penelitian untuk menganalisis seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru Tahun 2025. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan **Cross Sectional**. Pelaksanaannya dilakukan dengan menerapkan teknik total sampling yaitu 100 seluruh populasi responden yang akan dijadikan sampel. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas responden berminat berkunjung ulang (54%). Analisis bivariat menggunakan uji **Chi-Square** menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara *Tangible* ($p = 0.504$), *Reliability* ($p = 0.143$), *Responsiveness* ($p = 0.987$), *Assurance* ($p = 0.770$) dengan kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Pekanbaru. Dan ada pengaruh antara *Empathy* ($p=0,041$) dengan kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Pekanbaru. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh dimensi *Empathy* dalam kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru Tahun 2025. Disarankan agar penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pembandingan bagi penelitian selanjutnya serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan dan loyalitas pasien di Puskesmas Melur Pekanbaru Tahun 2025. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan dan melanjutkan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kualitatif guna memperoleh pemahaman yang mendalam dan lebih komprehensif.

ABSTRACT

*The role of service quality in repeat visits refers to the relationship between the standard of services provided to patients and their decision to return for future services. Good service tends to increase the intention to return, while poor service may reduce it. This research aims to assess the degree to which service quality influences the repeat visits of family planning (FP) patients at Puskesmas Melur, Pekanbaru City, in 2025. A quantitative cross-sectional method was used in this research, with total sampling utilized to select the study participants, where the entire population was included as respondents. Based on univariate analysis, most of the respondents (54%) intended to make repeat visits. Bivariate analysis using the Chi-Square test revealed no significant influence of the *Tangible* ($p = 0.504$), *Reliability* ($p = 0.143$), *Responsiveness* ($p = 0.987$), and *Assurance* ($p = 0.770$) dimensions on repeat visits. However, a significant influence was found in the *Empathy* dimension ($p = 0.041$). The conclusion of this study is that only the empathy dimension of service quality influences the repeat visits of FP patients at Puskesmas Melur, Pekanbaru City, in 2025. This study is expected to serve as evaluation material to improve service quality and patient loyalty. Future studies are recommended to build on the findings of this research using a qualitative approach to gain deeper and more comprehensive insights.*

✉Corresponding Author:

Rubia Leilani
Institut Payung Negeri Pekanbaru, Pekanbaru, Indonesia
Telp. 082287128599
Email: rubia21401042@gmail.com

PENDAHULUAN

Secara global, lebih dari 1,1 miliar wanita usia subur (15–49 tahun) membutuhkan layanan kontrasepsi modern. Namun, sekitar 218 juta di antaranya belum mendapatkan akses terhadap pelayanan KB yang memadai, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya efektivitas program pengendalian penduduk. Pelayanan KB yang baik tidak hanya terkait dengan ketersediaan alat kontrasepsi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, termasuk konseling, edukasi, serta tindak lanjut dalam bentuk kunjungan ulang (UNFPA, 2023).

Program Keluarga Berencana (KB) merupakan salah satu upaya strategis yang dilakukan oleh berbagai negara, termasuk Indonesia, dalam rangka mengendalikan pertumbuhan penduduk, menurunkan angka kelahiran, serta meningkatkan kualitas hidup keluarga dan masyarakat secara keseluruhan. Organisasi Kesehatan Dunia (*World Health Organization/WHO*) menyatakan bahwa pelayanan KB yang berkualitas dan berkelanjutan memiliki kontribusi besar dalam menurunkan angka kehamilan yang tidak direncanakan, kematian ibu, serta mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), khususnya tujuan ke-3 tentang kesehatan yang baik dan kesejahteraan (WHO, 2022).

Di Indonesia, program KB telah menjadi bagian penting dari pembangunan nasional sejak tahun 1970-an. Berdasarkan data dari Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN), tingkat partisipasi KB aktif mencapai sekitar 75% pada tahun 2022, namun terdapat kecenderungan penurunan dalam hal kunjungan ulang pasien KB, terutama di fasilitas kesehatan tingkat pertama (BKKBN, 2023).

Kunjungan ulang menjadi penting karena berkaitan dengan pemantauan efek samping, efektivitas metode kontrasepsi, serta kelanjutan program KB itu sendiri. Salah satu faktor penting mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang adalah kualitas pelayanan yang mereka terima. Pelayanan yang tidak sesuai harapan, baik dari segi fasilitas, pelayanan petugas, maupun kenyamanan, dapat menyebabkan menurunnya minat pasien untuk kembali. Sebaliknya, pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pasien, sehingga mereka cenderung untuk melakukan kunjungan ulang secara berkala (Firdausi, 2020).

Kunjungan ulang pasien merupakan indikator prioritas dari rasa puas dan keterikatan pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka peroleh. Pasien yang merasa puas dengan pengalaman berobat mereka cenderung untuk kembali dan menggunakan layanan yang sama di masa depan. Sebaliknya, jika pasien merasa tidak puas, mereka mungkin mencari alternatif lain, yang dapat berdampak negative pada reputasi dan keberlanjutan institusi kesehatan. Minat untuk berkunjung kembali mencirikan loyalitas pelanggan, dimana pelanggan kembali, memberikan umpan balik positif, dan mengharapkan layanan yang lebih baik, serta memperoleh produk atau layanan yang melebihi harapan (Sudirman R., 2023).

Di Provinsi Riau, terdapat 64 rumah sakit, 212 puskesmas, 981 puskesmas pembantu, serta 185 puskesmas keliling. Berdasarkan data Profil Kesehatan Provinsi Riau Tahun 2022, cakupan kunjungan rawat jalan di Provinsi Riau pada tahun 2022 mencapai 84,3% dari total penduduk, mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya (Dinkes Prov, 2022). Namun terjadi penurunan jumlah kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur pada tahun 2022-2024 dengan penurunan yang cukup tajam yakni 59,42%. Angka ini masih jauh dari standar pelayanan minimal yang seharusnya lebih dari 90%. Hal ini mengindikasikan bahwa manajemen rumah sakit belum sepenuhnya efektif dalam menyediakan layanan kesehatan yang memenuhi harapan pasien, sehingga banyak

pasien yang merasa tidak puas dan enggan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan (Kementrian Kesehatan, 2023).

Puskesmas merupakan fasilitas layanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan individu tingkat pertama, dengan penekanan pada upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal di daerah kerjanya (Permenkes, 2012). Berdasarkan data dan hasil observasi lapangan, diperoleh data sekunder mengenai jumlah kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru pada Tahun 2022-2024. Dalam tiga tahun terakhir, telah terjadi penurunan yang signifikan pada jumlah kunjungan ulang pasien Keluarga Berencana (KB) di Puskesmas Melur, dengan persentase penurunan sebesar 59,42%. Dengan demikian, sangat penting untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap jumlah kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Kota Pekanbaru, terutama di Puskesmas Melur yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Puskesmas Melur adalah salah satu puskesmas yang ada di Pekanbaru, terletak di Jl. Melur No.103, Harjosari, Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. Jumlah kunjungan ulang pasien KB pada tahun 2022-2024 di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru tercatat sejumlah 586 orang, dengan penurunan total kunjungan sebanyak 304 orang selama periode tiga tahun.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain korelasional menggunakan pendekatan *Cross Sectional*, yaitu pengumpulan dan pengamatan data pada populasi atau sampel yang dilakukan dalam satu waktu tertentu. Penelitian ini menggunakan uji statistik *Chi-Square* dengan pendekatan *Cross Sectional* untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan Kesehatan (variabel independen) dan Kunjungan Ulang Pasien KB (variabel dependen).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru di Kelurahan Harjosari Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru pada bulan Juni-Juli 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini mencakup 586 pasien KB yang melakukan kunjungan ulang pada tahun 2022-2024 di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru selama tiga tahun terakhir, yang menunjukkan penurunan jumlah kunjungan pasien KB. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu sampel berfokus pada pasien KB yang pernah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Melur dengan kriteria inklusi pasien KB. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan tingkat kesalahan 10% menggunakan rumus Solvin, diperoleh jumlah sampel sebesar 100 responden.

Pengumpulan Data

Peneliti terlebih dahulu meminta kesediaan bapak atau ibu yang peserta KB yang berkunjung ulang di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru untuk menjadi responden dengan memberikan lembar persetujuan (*Informed Consent*), kemudian membagikan kuesioner, selanjutnya peneliti menjelaskan cara untuk mengisi sendiri jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan. Dengan cara ini responden dapat merasa lebih percaya diri dan jujur dalam memberikan informasi yang diperlukan. Peneliti terlebih dahulu menentukan masalah kepenelitian. Setelah judul proposal penelitian mendapatkan persetujuan dari

dosen pembimbing selanjutnya peneliti mengurus surat perizinan dari Institut Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru.

Peneliti mendatangi responden yang telah ditetapkan sebelumnya, kemudian menyerahkan satu berkas kuesioner kepada masing-masing responden. Responden diminta untuk memahami maksud dan tujuan penelitian dengan membaca instruksi yang tertera. Selain menggunakan kuesioner cetak, peneliti juga memanfaatkan Google Form dengan tautan <https://forms.gle/JeH6JN4FMnrmXhre8> sebagai media tambahan untuk mengumpulkan jawaban dari responden. Peneliti merekap seluruh jawaban responden, kemudian mentabulasikan data tersebut ke dalam Microsoft Excel. Selanjutnya, data diolah menggunakan SPSS dengan uji *chi-square*. Setelah proses analisis dilakukan, peneliti menginterpretasikan hasil dan menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah diolah. Kuesioner yang digunakan berisi pertanyaan dengan jawaban yang disediakan, sehingga responden dapat memilih jawaban yang paling tepat. Kuesioner penelitian ini memanfaatkan kuesioner dari penelitian terkait yaitu Rahma Dona, 2019 dan Krezea Heda, 2021.

Data tentang minat kunjungan ulang pasien dikumpulkan dengan kuesioner yang berisikan pertanyaan dengan metode checklist menurut Ridwan, 2010. Kuesioner ini berupa jenis pertanyaan dengan jumlah 42 pertanyaan mengenai minat kunjungan ulang pasien dengan skor : Ya (1) dan Tidak (0). Sedangkan kuesioner untuk faktor yang mempengaruhi minat pasien untuk berkunjung ulang dibagi menjadi 5 dimensi yaitu : Sangat Setuju : 5, Setuju : 4, Cukup Setuju : 3, Kurang Setuju : 2, Tidak Setuju : 1.

Analisis Data

1. Analisis Univariat

Tujuan analisis univariat dalam penelitian ini untuk memahami hubungan dasar antara kualitas pelayanan kesehatan dan kunjungan ulang pasien.

2. Analisis Bivariat

Untuk menguji hipotesis penelitian, analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru dengan menggunakan uji *chi-square*.

Tabel 1 Kontingensi 2x2

Variabel A	Variabel B		Total
	1	2	
1	a	b	a+b
2	c	d	c+d
Total	a+c	b+d	n

Tabel 1 kontingensi 2×2 disusun untuk menunjukkan hubungan antara dua variabel, yaitu variabel A sebagai variabel independen dan variabel D sebagai variabel dependen. Oleh karena itu, yang dibaca dan dianalisis dalam tabel ini adalah keterkaitan antara A dan D, sehingga disebut sebagai tabel A × D. Tabel ini sebagai panduan untuk interpretasi data pada bab hasil penelitian.

HASIL

Hasil penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru.

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kunjungan Ulang Pasien, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*

Variabel	(f)	(%)
Kunjungan Ulang Pasien		
Berminat	54	54
Tidak Berminat	46	46
<i>Tangible</i>		
Baik	85	85
Tidak Baik	15	15
<i>Reliability</i>		
Baik	53	53
Tidak Baik	17	17
<i>Responsiveness</i>		
Baik	15	15
Tidak Baik	85	85
<i>Assurance</i>		
Baik	37	37
Tidak Baik	63	63
<i>Empathy</i>		
Baik	26	26
Tidak Baik	74	74

Berdasarkan tabel 2 distribusi frekuensi kunjungan ulang pasien yaitu menunjukkan bahwa analisis univariat dari total 100% responden mayoritas responden memilih untuk berkunjung ulang sebanyak 54% responden, mayoritas responden menyatakan variabel bukti langsung dalam kategori baik yaitu sebanyak (85%) responden, mayoritas responden menyatakan variabel kehandalan dalam kategori baik yaitu sebanyak (53%) responden, mayoritas responden menyatakan variabel daya tanggap dalam kategori tidak baik yaitu sebanyak (85%) responden, mayoritas responden menyatakan variabel bukti jaminan dalam kategori tidak baik yaitu sebanyak (63%) responden, mayoritas responden menyatakan variabel empati dalam kategori tidak baik yaitu sebanyak (74%) responden.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk menganalisa hubungan antara variabel independen Kunjungan Ulang Pasien KB dengan variabel dependen Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru menggunakan uji statistik *chi-square*.

Tabel 3. Analisis Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty* terhadap Kunjungan Ulang Pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru Tahun 2025

Variabel	Kategori	Tidak Berminat		Berminat		Total		p-value	OR (95%CI)
		n	%	n	%	n	%		
Tangible	Tidak Baik	34	43.6	44	56.4	78	100	0.504	0.644
	Baik	12	54.5	10	45.5	22	100		
	Total	46	46	54	54	100	100		

Variabel	Kategori	Tidak Berminat		Berminat		Total		p-value	OR (95%CI)
		n	%	n	%	n	%		
Reliability	Tidak Baik	24	39.9	37	60.7	61	100	0.143	0.501
	Baik	22	56.4	17	43.6	39	100		
	Total	46	46.0	54	54	100	100		
Responsiveness	Tidak Baik	22	44.9	27	55.1	49	100	0.987	0.917
	Baik	24	47.1	27	52.9	51	100		
	Total	46	46.0	54	54	100	100		
Assurance	Tidak Baik	25	43.9	32	56.1	57	100	0.770	0.818
	Baik	21	48.8	22	51.2	43	100		
	Total	46	46	54	54	100	100		
Empathy	Tidak Baik	39	52.7	35	47.3	74	100	0.041	3.024
	Baik	7	26.9	19	73.1	26	100		
	Total	46	46	54	54	100	100		

Tabel 3. menunjukkan dari hasil analisis bivariat pengaruh dimensi *Tangible* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru tahun 2025 dari 100 responden, sebanyak 34 (43,6%) responden menilai *Tangible* dalam kategori Tidak Baik dan tidak berminat berkunjung ulang. Sedangkan 10 (45,5%) responden menilai *Tangible* dalam kategori Baik dan berminat berkunjung ulang. Berdasarkan hasil uji *chi-square* menunjukkan *p-value* 0,504 ($> 0,05$), sehingga H_0 gagal ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangible* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru Tahun 2025.

Hasil analisis pengaruh dimensi *Reliability* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru tahun 2025 dari 100 responden, sebanyak 24 (39,9%) menilai *Reliability* dalam kategori Tidak Baik dan tidak berminat berkunjung ulang. Sedangkan 17 (43,6%) responden menilai *Reliability* dalam kategori Baik dan berminat berkunjung ulang. Berdasarkan hasil uji *chi-square* menunjukkan *p-value* 0,143 ($> 0,05$), sehingga H_0 gagal ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Reliability* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru Tahun 2025.

Hasil analisis pengaruh dimensi *Responsiveness* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru tahun 2025 dari 100 responden, sebanyak 22 (44,9%) menilai *Responsiveness* dalam kategori Tidak Baik dan tidak berminat berkunjung ulang. Sedangkan 27 (52,9%) responden menilai *Responsiveness* dalam kategori Baik dan berminat berkunjung ulang. Berdasarkan hasil uji *chi-square* menunjukkan *p-value* 0,987 ($> 0,05$), sehingga H_0 gagal ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Responsiveness* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru Tahun 2025.

Hasil analisis pengaruh dimensi *Assurance* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru tahun 2025 dari 100 responden, sebanyak 25 (43,9%) menilai *Assurance* dalam kategori Tidak Baik dan tidak berminat berkunjung ulang. Sedangkan 22 (51,2%) responden menilai *Assurance* dalam kategori Baik dan berminat berkunjung ulang. Berdasarkan hasil uji *chi-square* menunjukkan *p-value* 0,770 ($> 0,05$), sehingga H_0 gagal ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara

Assurance terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru Tahun 2025.

Hasil analisis pengaruh dimensi *Empathy* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru tahun 2025 dari 100 responden, sebanyak 39 (52,7%) menilai *Assurance* dalam kategori Tidak Baik dan tidak berminat berkunjung ulang. Sedangkan 19 (73,1%) responden menilai *Assurance* dalam kategori Baik dan berminat berkunjung ulang. Berdasarkan hasil uji *chi-square* menunjukkan *p*-value 0,041 ($< 0,05$), sehingga H_0 ditolak. Nilai *Odds Ratio* = 3,024 menunjukkan bahwa variabel *Empathy* memiliki kemungkinan 3,024 kali lebih tinggi untuk pasien berkunjung ulang. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara *Empathy* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru Tahun 2025.

PEMBAHASAN

Kunjungan Ulang Pasien KB

Minat kunjungan ulang pasien adalah keinginan atau kecenderungan seseorang untuk kembali menggunakan layanan kesehatan pada fasilitas yang sama setelah pengalaman sebelumnya. Minat ini mencerminkan kepuasan, kepercayaan, dan pengalaman positif pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan (Ningsih, 2020). Dari penelitian yang telah dilakukan pada pasien KB di Puskesmas Melur, didapati hasil bahwa dari 100 responden, sebanyak 54 (54%) responden memilih untuk berkunjung ulang.

Tangible

Dimensi *tangible* ini berkaitan dengan segala sesuatu yang bisa dilihat secara fisik oleh pelanggan. Termasuk dalam dimensi ini meliputi fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, serta penampilan petugas, dan media komunikasi yang digunakan (Tifani, 2022). Dari penelitian yang telah dilakukan pada pasien KB di Puskesmas Melur, didapati hasil bahwa dari 100 responden, sebanyak 22 (22%) responden menilai *tangible* dalam kategori baik dan sebanyak 78 (78%) dalam kategori tidak baik.

***Reliability* (Kehandalan)**

Reliability adalah kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi ini merupakan aspek paling penting dari kualitas pelayanan karena pelanggan mengandalkan pelayanan yang dapat dipercaya dan tidak berubah-ubah (Herdianti, 2020). Dari penelitian yang telah dilakukan pada pasien KB di Puskesmas Melur, didapati hasil bahwa dari 100 responden, sebanyak 39 (39%) responden menilai *reliability* dalam kategori baik dan sebanyak 61 (61%) dalam kategori tidak baik.

***Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Dimensi *responsiveness* ini menunjukkan kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pelayanan yang responsif mencerminkan perhatian instansi terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan (Sugiyono, 2016). Dari penelitian yang telah dilakukan pada pasien KB di Puskesmas Melur, didapati hasil bahwa dari 100 responden, 51 (51%) responden menilai *responsiveness* dalam kategori baik.

***Assurance* (Jaminan)**

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, sikap, serta kemampuan staf dalam menumbuhkan rasa aman dan percaya pada pelanggan. Ini mencakup sikap sopan, keramahan, dan keahlian petugas dalam menjalankan tugasnya (Rovendra, 2020). Dari penelitian yang telah dilakukan pada pasien KB di Puskesmas Melur, didapati hasil

bahwa dari 100 responden, 43 (43%) responden menilai *assurance* dalam kategori baik dan sebanyak 57 (57%) dalam kategori tidak baik.

Empathy (Empati)

Empathy adalah kemampuan instansi untuk memberikan perhatian secara pribadi dan tulus kepada pelanggan. Pelayanan yang berempati menunjukkan bahwa instansi peduli terhadap kebutuhan spesifik setiap individu (Langi, 2023). Dari penelitian yang telah dilakukan pada pasien KB di Puskesmas Melur, didapati hasil bahwa dari 100 responden, 26 (26%) responden menilai *emphaty* dalam kategori baik dan sebanyak 74 (74%) dalam kategori tidak baik.

Pengaruh Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Kunjungan Ulang Pasien KB

Uji Chi-Square yang dilakukan menghasilkan *p* value sebesar 0,822, karena nilai $p > 0,05$, artinya tidak ada pengaruh antara *Tangible* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Pekanbaru Tahun 2025. Temuan dalam penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Wulandari, 2024) hasil uji chi-square antara variabel *Tangible* dengan kunjungan ulang pasien diperoleh nilai $p = 0.267$ ($p > 0.05$) sehingga H_0 diterima dan dapat diartikan bahwa tidak terdapat hubungan antara variabel *Tangible* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rumbai.

Menurut (Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2021) bahwa “pelanggan tidak hanya menilai dari hasil akhir jasa, tetapi juga dari keseluruhan pengalaman mereka selama proses layanan berlangsung”. Berdasarkan asumsi peneliti, aspek *tangible* dalam pelayanan di Puskesmas belum optimal, terlihat dari fasilitas yang kurang memadai dan penampilan tenaga kesehatan yang kurang profesional. Perbaikan bukti fisik pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien.

Pengaruh Dimensi *Reliability* (Kehandalan) terhadap Kunjungan Ulang Pasien KB

Uji Chi-Square yang dilakukan menghasilkan *p* value sebesar 0,653, karena nilai $p > 0,05$, artinya tidak ada pengaruh antara *Reliability* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Pekanbaru Tahun 2025. Temuan dalam penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Fitra, 2024) hasil uji chi-square antara variabel *Reliability* dengan kepuasan pelanggan diperoleh nilai $p = 0.514$ ($p > 0.05$) sehingga H_0 diterima dan dapat diartikan bahwa tidak terdapat hubungan antara variabel *Reliability* dengan kepuasan pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

Menurut (Gloriano & Nugraha, 2022) bahwa “pemberian pelayanan kesehatan secara tepat waktu merupakan cerminan kinerja petugas kesehatan, yang tidak terlepas dari proses perencanaan kesehatan”. Berdasarkan asumsi peneliti, kehandalan tenaga kesehatan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, khususnya terkait ketidaksesuaian jadwal pemeriksaan. Oleh karena itu, peningkatan kehandalan diperlukan agar kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan dapat terbangun. Tenaga kesehatan dituntut untuk bersikap tepat waktu dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan.

Pengaruh Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Kunjungan Ulang Pasien KB

Uji Chi-Square yang dilakukan menghasilkan *p* value sebesar 0,856, karena nilai $p > 0,05$, artinya tidak ada pengaruh antara *Responsiveness* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Pekanbaru Tahun 2025. Temuan dalam penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Heda, 2021) hasil uji chi-square antara variabel *Responsiveness* dengan minat kunjungan ulang pasien diperoleh nilai $p = 1.000$ ($p > 0.05$) sehingga H_0 diterima dan dapat diartikan bahwa tidak terdapat

hubungan antara variabel *Responsiveness* dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kab. Kerinci. Menurut (Najib, 2022) bahwa “daya tanggap adalah kesiapan petugas dalam membantu pelanggan dan merespons kebutuhan pelayanan dengan sigap”. Berdasarkan asumsi peneliti, *responsiveness* tenaga kesehatan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien secara cepat dan tepat. Peningkatan responsivitas ini penting untuk membangun kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan yang diberikan.

Pengaruh Dimensi *Assurance* (Jaminan) terhadap Kunjungan Ulang Pasien KB

Uji *Chi-Square* yang dilakukan menghasilkan *p* value sebesar 0,378, karena nilai $p > 0,05$, artinya tidak ada pengaruh antara *Assurance* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Pekanbaru Tahun 2025. Temuan dalam penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Fitra, 2024) hasil uji chi-square antara variabel *Assurance* dengan kepuasan pelanggan diperoleh nilai $p = 0.294$ ($p > 0.05$) maka H_0 diterima yang artinya tidak ada hubungan antara variabel *Assurance* dengan kepuasan pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

Menurut Zeitzel dan Bitner (1996) yang dikutip dari (Cahya et al., 2024) bahwa *jaminan* diklasifikasikan sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, sehingga pelayanan yang diberikan terbebas dari risiko, bahaya, maupun keraguan”. Berdasarkan asumsi peneliti, aspek *assurance* dalam pelayanan belum sepenuhnya membangun rasa aman dan kepercayaan pasien, terutama terkait kemampuan dan sikap profesional tenaga kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan komunikasi petugas diperlukan guna memperkuat keyakinan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Pengaruh Dimensi *Empathy* (Empati) terhadap Kunjungan Ulang Pasien KB

Uji *Chi-Square* yang dilakukan menghasilkan *p* value sebesar 0,041, karena nilai $< 0,05$, artinya ada pengaruh antara *Empathy* terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Pekanbaru Tahun 2025. Temuan dalam penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Syahputra et al., 2022) hasil uji chi-square antara variabel *Empathy* dengan minat kunjungan ulang pasien diperoleh nilai $p = 0.023$ ($p < 0.05$) maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan antara variabel *Assurance* dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan poli penyakit dalam di RS Grandmed Lubuk Pakam.

Menurut (Gloriano & Nugraha, 2022) bahwa “empati dapat diartikan sebagai kemampuan dan kecenderungan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab dari kinerja petugas kesehatan itu sendiri yang didalamnya menyangkut perencanaan kesehatan”. Berdasarkan asumsi peneliti, aspek *empathy* sudah cukup baik karena adanya perhatian yang khusus oleh tenaga kesehatan kepada pasien serta tenaga kesehatan yang cukup ramah kepada pasien ketika pasien berkunjung ke Puskesmas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut. Tidak ada pengaruh antara variabel *Tangible* (Bukti Langsung) dengan kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru Tahun 2025. Tidak ada pengaruh antara variabel *Reliability* (Kehandalan) dengan kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru Tahun 2025. Tidak ada pengaruh antara variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur

Kota Pekanbaru Tahun 2025. Tidak ada pengaruh antara variabel *Assurance* (Jaminan) dengan kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur. Ada pengaruh antara variabel *Emphaty* (Empati) dengan kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur.

DAFTAR PUSTAKA

- BKKBN, B. K. Dan K. B. N. (2023). Profil Keluarga Indonesia Tahun 2023. In Bkkbn. Cahya, F. N., Samino, & Angelina, C. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Poli Mata Rs Pertamina Bintang Amin 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 2638–2651. <Http://Journal.Universitaspahlawan.Ac.Id/Index.Php/Jkt/Article/View/27125>
- Djuwa, A. S. S., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24–32. <Https://Doi.Org/10.35508/Mkm.V2i2.2850>
- Firdausi, N. I. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. *Kaos Gl Dergisi*, 8(75), 147–154. <Https://Doi.Org/10.1016/J.Jnc.2020.125798%0>
- Fitra, D. A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Pekanbaru Tahun 2024.
- Gloriano, & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan Unesa. *Quality Management In Health Care*, 26(4), 205–209. <Https://Doi.Org/10.1097/Qmh.000000000000149>
- Heda, K. (2021). Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap. In *Pharmacognosy Magazine* (Vol. 75, Issue 17).
- Herdianti, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Langsung Sukajadi Pekanbaru.
- Kementrian Kesehatan. (2023). Profil Kesehatan.
- Langi, S., Winarti, E., Kadiri, U., & Timur, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (The Effect Of Service Quality On Patient Satisfaction). *Jurnal Ilmu Medis Indonesia* (Jimi, 3(1), 31–39. <Https://Doi.Org/10.35912/Jimi.V3i1.2870>
- Lupiyoadi, Rambat Dan Hamdani, A. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa Manajemen Pemasaran Jasa. In Salemba Empat. (Issue May).
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35. <Https://Doi.Org/10.26798/Manise.V1i1.666>
- Negsih, S. B., Rahutami, S., & Priyatno, A. D. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Saraf. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 16(2), 81–95. <Https://Doi.Org/10.36729/Bi.V16i2.1274>
- Permenkes. (2012). Kepmenkes No 128 Tahun2004. 27(1), 157–187. <Http://Doi.Apa.Org/Getdoi.Cfm?Doi=10.1037/00963445.134.2.258%5cnhttp://Www.Annualreviews.Org/Doi/Abs/10.1146/Annurev-Polisci-082012115925%5cnhttp://Doi.Apa.Org/Getdoi.Cfm?Doi=10.1037/A0021783%5cnhttp://Books.Google.Com/Books?Hl=En&Lr=&Id=111uzithdnsc&Oi>

- Rahma, D. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau. In *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*. <https://doi.org/10.1016/J.Smr.2020.02.002><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049><http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
- Rovendra, E. (2020). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rssn Bukittinggi. *Human Care Journal*, *5(1)*, 304. <https://doi.org/10.32883/Hcj.V5i1.577>
- Sugiyono, D. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. In Penerbit Alfabeta.
- Syahputra, A., Saragih, L., & Pardede, D. W. (2022). The Relationship Of Quality Of Service With Interest In Revisit In Output Patients Of Internal Disease Poly At Lubuk Pakam Grandmed Hospital. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, *4(2)*, 143–148. <https://doi.org/10.35451/Jkg.V4i2.1074>
- Tifani, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.
- Unfpa. (2023). Unfpa Strategy For Family Planning, 2022-2030: Expanding Choices – Ensuring Rights In A Diverse And Changing World. *Laser Focus World*, *39(11)*, 60.
- Who. (2022). Family Planning: A Global Handbook For Providers. *Journal Of Pediatric And Adolescent Gynecology*, *22(2)*, 135. <https://doi.org/10.1016/J.Jpag.2008.01.082>
- Wulandari, R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rumbai Kota Pekanbaru Tahun 2024.