



Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Pasien dengan Hipertensi di Unit Rawat Jalan Puskesmas Lasi Tahun 2025

Factors Associated with the Intention of Patients with Hypertension to Visit the Outpatient Unit of Lasi Community Health Center in 2025

Hilda Nazilatul Rahma^{1*}, Marlina Andriani², Aida Andriani³

^{1,2,3}Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi

Email corresponding: hildanazila9074@gmail.com

Article Info

Article history :

Received : 20-08-2026

Revised : 22-08-2026

Accepted : 24-08-2026

Published : 26-08-2026

Abstract

"Visit intention" refers to the utilization of healthcare facilities provided, whether through outpatient services or other activities. This study aims to analyze the relationship between medical service quality, non-medical service quality, and patient satisfaction regarding the intention to visit the outpatient unit of Lasi Community Health Center (Puskesmas) in 2025. This is a quantitative study employing a descriptive-analytic design with a cross-sectional approach. The study population consists of hypertensive patients within the working area of Lasi Community Health Center. The sample comprises 94 hypertensive patients visiting the center's outpatient unit. A non-probability sampling technique—specifically accidental sampling—was used. The independent variables are medical service quality, non-medical service quality, and satisfaction, while the dependent variable is the hypertensive patients' intention to visit. Data were analyzed using the Chi-square test with a significance level of $p \leq 0.05$. The results indicate a significant relationship between medical service quality and visit intention ($p\text{-value} = 0.000$), between non-medical service quality and visit intention ($p\text{-value} = 0.000$), and between satisfaction and visit intention ($p\text{-value} = 0.002$). Conclusion: There is a relationship between medical service quality, non-medical service quality, and satisfaction regarding the visit intention of hypertensive patients at the Lasi Community Health Center outpatient unit in 2025. Recommendation: It is recommended that the health center improve medical and non-medical service quality as well as patient satisfaction so that visiting patients are motivated to return to the Lasi Community Health Center outpatient unit.

Keywords : *medical service quality, non-medical service quality, satisfaction*

Abstrak

Minat kunjungan merupakan pemanfaatan penggunaan fasilitas kesehatan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan maupun dalam bentuk kegiatan lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan medis, kualitas layanan non medis, kepuasan dengan minat kunjungan pasien dengan hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien hipertensi di wilayah kerja puskesmas lasi. Sampel penelitian ini adalah pasien hipertensi yang berkunjung ke unit rawat jalan puskesmas lasi sebesar 94 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan jenis *accidental sampling*. Variable independent penelitian ini adalah kualitas layanan medis, kualitas layanan non medis, kepuasan. Variable dependen yaitu minat kunjungan pasien hipertensi. Data dianalisis menggunakan uji *chi-square* dengan derajat kemaknaan $p \leq 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas layanan medis dengan minat kunjungan dengan $p\text{-value} 0,000$. Adanya hubungan signifikan antara



kualitas layanan non medis dengan minat kunjungan dengan p-value 0,000. Dan adanya hubungan kepuasan dengan minat kunjungan dengan p-value 0,002. Kesimpulan : terdapat hubungan antara kualitas layanan medis, kualitas layanan non medis, kepuasan dengan minat kunjungan pasien dengan hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025. Saran : Diharapkan puskesmas dapat meningkatkan kualitas layanan medis dan non medis, dan kepuasan pasien supaya pasien yang berkunjung berminat untuk datang kembali ke unit rawat jalan puskesmas lasi.

Kata Kunci : kualitas layanan medis, kualitas layanan non medis, kepuasan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan bagian dari hak asasi manusia yang tidak dapat diganggu gugat serta memiliki keterkaitan erat dengan upaya peningkatan kesejahteraan sosial. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menyatakan bahwa setiap individu memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, efektif, dan terjangkau. Undang-undang tersebut juga menegaskan bahwa pemerintah memiliki hak sekaligus tanggung jawab dalam penyediaan obat-obatan, alat kesehatan, tenaga kesehatan, sarana pelayanan kesehatan, serta penyelenggaraan layanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat (Syaputra et al., 2021).

Riskesdas 2023 mengatakan bahwa prevalensi hipertensi di Indonesia pada tahun 2023 adalah 30,8%, turun 34,1% pada tahun 2018. Meskipun ada penurunan tetapi masih terdapat kesenjangan antara responden yang terdiagnosa hipertensi dan yang menjadi pengobatan atau kunjungan ke fasilitas Kesehatan.

Menurut *Medical Data And Clinical Information System (MDCIS)*, 2023 pelayanan merupakan suatu proses penyampaian tindakan medis, keperawatan, serta layanan penunjang lainnya yang terdokumentasi dengan baik untuk menjamin kontinuitas, kualitas, dan keamanan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien. Pemberian pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang selanjutnya berkontribusi terhadap peningkatan kunjungan ulang dan rujukan dari pasien. Kondisi ini memberikan dampak positif terhadap jumlah kunjungan serta pendapatan unit layanan kesehatan (Syaputra et al., 2021).

Menurut *World Health Organization (WHO)* tahun 2021 pelayanan kesehatan dasar merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan serta pemenuhan hak individu, keluarga, dan komunitas. Pendekatan ini tidak hanya mencakup aspek fisik, tetapi juga mempertimbangkan aspek psikologis dan sosial, mengingat ketiga dimensi tersebut saling berkaitan dalam menentukan derajat kesehatan masyarakat (Fahrul Iriyani, 2023). Namun demikian, berdasarkan data WHO tahun 2017, tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan di beberapa negara Asia masih tergolong rendah, yakni sebesar 60,4 juta orang di India, 98,5 juta orang di Tiongkok, dan 38,4 juta orang di wilayah Asia lainnya.

Puskesmas sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan yang menyeluruh, terpadu, merata, serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan ini didukung oleh partisipasi masyarakat serta penerapan



teknologi dan ilmu pengetahuan tepat guna, yang disesuaikan dengan kemampuan masyarakat dan pemerintah (Hairil Akbar, 2020). Menurut Kemenkes RI 2024 dinyatakan bahwa kunjungan ulang merupakan suatu interaksi pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan, dimana dalam satu rangkaian rawat jalan dapat di definisikan sebagai “*encounter*”. Data kunjungan pasien yang direkap meliputi kapan pertemuan tersebut mulai dan selesai, siapa tenaga kesehatan yang melayani, siapa subjek dari pelayanannya dan informasi pendukung lainnya.

Rinkesdas 2018 menyatakan bahwa Masyarakat yang menggunakan fasilitas Puskesmas berjumlah 39,29 persen, sebagian besar orang yang bekerja memilih alternatif lain seperti Rumah Sakit atau Praktek dokter, yang pada umumnya memiliki jam layanan yang lebih lama di bandingkan jam layanan di puskesmas, karena kurangnya dukungan keluarga dan jam kerja yang terlalu singkat. Perilaku atau tindakan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan di Puskesmas serta kurangnya inisiatif petugas kesehatan ketika masyarakat datang untuk berobat adalah faktor lain yang dapat menyebabkan rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas (Wegina S, 2022).

Pelayanan kesehatan penderita hipertensi sesuai standar berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan adalah pengukuran tekanan darah dilakukan minimal satu kali sebulan di fasilitas pelayanan kesehatan, edukasi perubahan gaya hidup dan/atau kepatuhan minum obat, tekanan Darah Sewaktu (TDS) lebih dari 140 mmHg ditambahkan pelayanan terapi farmakologi, dan melakukan rujukan jika diperlukan. Kepatuhan pasien terhadap standar ini dapat mencegah masalah terkait obat dengan rutin datang ke Fasilitas Kesehatan minimal satu bulan sekali (UPT. Puskesmas Baloi Permai Batam, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Reyne Miehelty Salindeho et al. (2023) mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kunjungan ulang pasien menunjukkan bahwa terdapat beberapa variabel yang berpengaruh, antara lain sarana dan prasarana, kecepatan serta kemudahan pelayanan, dan pelayanan personal. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara sarana dan prasarana dengan kunjungan ulang pasien ($p = 0,001 < 0,05$), serta antara kecepatan dan kemudahan pelayanan dengan kunjungan ulang ($p = 0,000 < 0,05$). Selain itu, pelayanan personal juga memiliki hubungan yang signifikan dengan kunjungan ulang ($p = 0,002 < 0,05$). Namun, variabel lokasi tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kunjungan ulang pasien ($p = 0,153 > 0,05$) (Mariane Mantjoro, 2023).

Rizkiawan dalam (Nurfadillah 2024) kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan pasien diketahui memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut saling berkaitan dalam meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan

Puskesmas Lasi adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di daerah Canduang. Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada tanggal 4 maret 2025, di dapatkan bahwa pada tahun 2024 terdata bahwa jumlah pasien hipertensi sebanyak 1514 orang, dan pasien yang berkunjung ke puskesmas Lasi pada bulan November (308 kunjungan), Desember (315 kunjungan), Januari (384 kunjungan) dan bulan Februari (330 kunjungan) terdapat ketidakstabilan kunjungan pada pasien hipertensi ke puskesmas Lasi. Hasil wawancara terhadap 10 responden menunjukkan



bahwa 6 orang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan 4 orang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, 7 orang mengatakan berminat berkunjung kembali dan 3 orang mengatakan kurang berminat berkunjung kembali. Dari 10 responden tersebut di dapatkan data bahwa 4 orang di antara menjalani kunjungan rutin setiap bulannya dan 5 orang pasien tidak berkunjung rutin setiap bulannya, 1 orang baru melakukan kunjungan pertama pada tahun tersebut. Dari 10 responden 4 orang mengatakan waktu layanan tidak sesuai dengan waktu yang telah di tentukan, 6 orang lainnya mengatakan waktu layanan sesuai namun sesekali ada keterlambatan di karenakan ada kegawatdaruratan.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas, karena adanya penurunan kunjungan dan adanya fenomena pasien mengatakan tidak berminat untuk kunjungan maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Pasien Dengan Hipertensi Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Lasi Tahun 2025”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan desain *deskriptif korelatif* dan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di unit rawat jalan puskesmas lasi tepatnya di poli umum dan poli lansia. Penelitian ini dilakukan pada bulan juni-juli tahun 2025. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang menderita hipertensi yaitu berjumlah orang dan sampel penelitian menggunakan rumus slovin dimana di dapatkan bahwa sampel adalah 94 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *accidental sampling*. Instrument penelitian ini menggunakan kuisioner. Analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat yang menggunakan uji *Chi-Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Pasien Hipertensi Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Lasi

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Hipertensi Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Lasi Tahun 2025

Karakteristik pasien	Frekuensi (f)	Presentase(%)
Umur		
26 – 35 tahun	7	7,4
36 – 45 tahun	15	16,0
46 – 55 tahun	16	17,0
56 – 65 tahun	34	36,2
> 65 tahun	22	23,4
Total	94	100,0
Jenis kelamin		
Laki-laki	38	40,4
perempuan	56	59,6
Total	94	100,0



Pendidikan		
SD	20	21,3
SLTP	19	20,2
SLTA	41	43,6
Perguruan tinggi	14	14,9
Total	94	100,0
Kunjungan		
Pertama kali	0	0
2-3 kali	1	1,1
3-5 kali	9	9,6
> 5 kali	84	89,4
Total	94	100,0

Berdasarkan table 1. diketahui gambaran distribusi karakteristik responden di tinjau dari segi umur yang paling banyak yaitu 56-65 (36,2%), jenis kelamin paling banyak adalah perempuan (59,6%), dengan tingkat pendidikan paling banyak adalah SLTA (43,6%), dan kunjungan yang paling banyak adalah > dari 5 kali kunjungan (89,4%).

2. Kualitas Layanan Medis

Tabel 2.

Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Medis Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Lasi Tahun 2025

Karakteristik pasien	Frekuensi (f)	Presentase(%)
Kualitas layanan medis		
Baik	56	59,6
Kurang baik	38	40,4
total	94	100,0

Berdasarkan Table 2. dapat dilihat bahwa dari 94 responden yang menyatakan kualitas layanan medis lebih dari Sebagian responden yaitu 59,6% responden mengatakan kualitas layanan medis baik dan 40,4% mengatakan kualitas layanan medis kurang baik.

3. Kualitas Layanan Non Medis

Tabel 3.

Distribusi Frekuensi Kualitas Non Medis Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Lasi Tahun 2025

Karakteristik pasien	Frekuensi (f)	Presentase(%)
Kualitas layanan non medis		
Baik	70	74,5
Kurang baik	24	25,5
total	94	100,0

Berdasarkan Table 3. dapat dilihat bahwa dari 94 responden yang menyatakan kualitas layanan non medis Sebagian responden yaitu 74,5% responden mengatakan kualitas layanan



non medis baik dan kurang dari sebagian 25,5% responden mengatakan kualitas layanan non medis kurang baik.

a. Kepuasan Pasien

Tabel 4.

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dengan Hipertensi Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Lasi

Karakteristik pasien	Frekuensi (f)	Presentase(%)
Kepuasan		
Puas	41	43,6
Kurang puas	53	56,4
total	94	100,0

Berdasarkan Table 4. dapat dilihat bahwa dari 94 responden lebih dari Sebagian responden yaitu 56,4% responden mengatakan kurang puas dan selebihnya 43,6% responden mengatakan puas.

b. Minat Kunjungan Pasien

Tabel 5.

Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Pasien Dengan Hipertensi Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Lasi

Karakteristik Pasien	Frekuensi (F)	Presentase(%)
Minat Kunjungan		
Minat	76	80,9
Kurang Berminat	18	19,1
Total	94	100,0

Berdasarkan Table 5. dapat dilihat bahwa dari 94 responden sebagian besar responden 80,9% responden mengatakan berminat dan 19,1% responden mengatakan kurang berminat.

c. Distribusi Frekuensi Hubungan kualitas layanan medis dengan minat kunjungan pasien dengan hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025.

Tabel 6.

Hubungan kualitas layanan medis dengan minat kunjungan pasien dengan hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025.

No	Kualitas layanan medis	Minat kunjungan				Jumlah		P-value	OR
		Minat		urang berminat		N	%		
		n	%	n	%				
1.	Baik	55	58,5%	1	1,1%	56	59,6%	0,000	44,52
2.	Kurang baik	21	22,3%	17	18,1%	38	40,4%		

Berdasarkan Table 6. dapat dilihat bahwa dari 56 responden yang menyatakan kualitas layanan medis baik diantaranya ada 55 orang (58,5%) mengatakan berminat dan 1 orang



(1,1%) mengatakan kurang berminat. Sedangkan dari 38 responden yang menyatakan kualitas layanan medis kurang baik diantaranya ada 21 orang (22,3%) mengatakan berminat dan 17 orang (18,1%) mengatakan tidak berminat.

Hasil dari uji statistic Chi-square test di peroleh hasil p-value = 0,000 sehingga $p \leq 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_a di terima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan medis dengan minat kunjungan pasien hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025

d. Distribusi Frekuensi Hubungan kualitas layanan non medis dengan minat kunjungan pasien dengan hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025

Tabel 7.

Hubungan kualitas layanan non medis dengan minat kunjungan pasien dengan hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025.

No	Kualitas layanan non medis	Minat kunjungan				Jumlah		P-value	OR
		Minat		Kurang berminat		N	%		
		n	%	n	%				
1.	Baik	67	71,3%	3	3,2%	70	74,5%	0,000	37,22
2.	Kurang baik	9	9,6%	15	16,0%	24	25,5%		

Berdasarkan table 7. dapat dilihat bahwa 70 responden yang menyatakan kualitas layanan non medis baik terdapat 67 orang (71,3%) yang berminat dan 3 orang (3,2%) kurang berminat. Sementara dari 24 responden yang menyatakan kualitas layanan non medis kurang baik diantaranya ada 9 orang (9,6%) berminat dan 15 orang (16,0%) kurang berminat.

Hasil uji statistic Chi-square test di peroleh hasil P value = 0,000 sehingga $p \leq 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_a di terima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan medis dengan minat kunjungan pasien hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025.

e. Distribusi Frekuensi Hubungan kepuasan dengan minat kunjungan pasien dengan hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025.

Tabel 8.

Hubungan kepuasan dengan minat kunjungan pasien dengan hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025.

No	Kepuasan	Minat kunjungan				Jumlah		P-value	OR
		Minat		urang berminat					
		n	%	n	%	N	%		
1.	Puas	39	41,5%	2	2,1%	41	43,6%	0,002	8,432
2.	Kurang puas	37	39,4%	16	17,0%	53	56,4%		



Berdasarkan table 8. dapat dilihat bahwa dari 41 responden yang menyatakan puas diantaranya ada 39 orang (41,5%) berminat dan 2 orang (2,1%) kurang berminat. Sedangkan dari 53 responden yang menyatakan kurang puas diantaranya ada 37 orang (39,4%) yang berminat dan 16 orang (17,0%) kurang berminat.

Hasil uji statistic Chi-square test di peroleh hasil P value = 0,002 sehingga $p \leq 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_a di terima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan minat kunjungan pasien dengan hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025.

Pembahasan

1. Kualitas Layanan Medis

Berdasarkan tabel 5.2 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi kualitas layanan medis di unit rawat jalan puskesmas lasi yaitu 56 responden (59,6%) mengatakan kualitas layanan medis baik dan 38 responden (40,4%) mengatakan kualitas layanan medis kurang baik.

Pada penelitian yang dilakukan (Rahmiati, 2020) yang menganalisis hubungan dari tiap dimensi kualitas pelayanan medis dengan minat kunjungan pasien di unit rawat jalan Puskesmas kabupaten tanggerang. Pada dimensi tangible 45 responden mengatakan tidak baik dan 61 responden lainnya mengatakan baik. Dimensi reliability 41 responden mengatakan tidak baik dan 65 responden mengatakan baik. Dimensi responsiveness 47 responden mengatakan tidak baik dan 59 responden mengatakan baik, dimensi assurance 46 responden mengatakan tidak baik dan 60 responden mengatakan baik. Dimensi empati 40 mengatakan tidak baik dan 66 responden mengatakan baik.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Indah Faradiba, 2022) tentang hubungan kualitas pelayanan petugas terhadap minat berkunjung pasien di RSUD labuang baji makassar, dimana didapatkan hasil dengan responden yang mempersepsikan kualitas pelayanan petugas kesehatan kategori cukup sebanyak 109 orang (87,9%) dan mempersepsikan kualitas pelayanan petugas kesehatan kategori kurang sebanyak 15 orang (12,1%).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu topik terpenting dalam bidang pelayanan kesehatan saat ini. Meningkatkan dan bahkan mempertahankan kualitas perawatan sekaligus mengurangi biaya merupakan dilema kritis yang dihadapi semua administrator perawatan kesehatan. Definisi, pengukuran, dan peningkatan kualitas dalam perawatan kesehatan telah menjadi masalah yang sangat penting. Dengan tekanan untuk meningkatkan akses sekaligus membatasi biaya, institusi layanan kesehatan yang kompetitif berusaha keras untuk mencapai tujuan tanpa membiarkan kualitasnya menurun (Yuniarti, 2021).

Menurut Analisa peneliti kualitas layanan medis di unit rawat jalan puskesmas lasi telah terlaksana dengan baik yang dimana peralatan Kesehatan yang sudah cukup modern dan lengkap sehingga pasien tidak perlu ke tempat fasilitas Kesehatan lain untuk melakukan pemeriksaan, waktu layanan juga sudah tergolong cukup cepat namun puskesmas lasi perlu meninjau kembali waktu layanan agar tepat pada waktunya dan sesuai dengan harapan pasien. Tenaga Kesehatan di unit rawat jalan puskesmas baso juga sudah cukup cekatan dan simpati dalam memberikan pelayanan kepada pasien diharapkan puskesmas lebih meningkatkan kinerja dari tenaga



Kesehatan agar dapat selalu memberikan pelayanan dan terbaik sehingga tercapainya mutu layanan yang baik serta bermutu dan pasien berminat untuk berkunjung kembali.

2. Kualitas Layanan Non Medis

Berdasarkan tabel 5.3 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi kualitas layanan non medis di unit rawat jalan puskesmas lasi yaitu 70 responden (74,5%) mengatakan kualitas layanan non medis baik dan 24 responden (25,5%) mengatakan kualitas layanan non medis kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Risa Indah Nurdiah, 2023) tentang hubungan kualitas pelayanan non medis dengan minat kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RSUD bangil kabupaten pasuruan yang menyatakan bahwa dari 95 responden, lebih dari separo responden mengatakan kualitas pelayanan non medis baik yaitu 64,2% responden mengatakan kualitas pelayanan non medis baik dan sisanya 35,8 % responden mengatakan kualitas pelayanan non medis cukup baik.

Setiap pasien yang senang dengan pelayanan yang diterimanya akan kembali melakukan kunjungan ulang bahkan Ketika membutuhkan pelayanan yang lainnya dan menceritakan pengalamannya kepada teman, keluarga atau masyarakat lain yang membutuhkan pelayanan medis (Risa Indah Nurdiah, 2023).

Salah satu pelayanan yang dinilai kualitasnya tak terkecuali adalah kualitas pelayanan non medis yang berhubungan dengan administrasi maupun pembayaran. Pada hasil penelitian Muthia 2020 dalam (Risa Indah Nurdiah, 2023b) menyatakan bahwa kesulitan dalam proses pelayanan dapat terjadi pada pasien baru yang dapat disebabkan tidak adanya customer service atau petugas yang mengarahkan pasien, banner/ petunjuk/ informasi cara pendaftaran, jarak antara kasir dan bagian pemeriksaan penunjang cukup jauh.

Menurut Analisa peneliti kualitas layanan non medis di unit rawat jalan puskesmas lasi sudah terlaksana dengan baik dimana lingkungan puskesmas yang bersih dan rapi, staf administrasi puskesmas juga sudah cukup baik, cukup sabar, serta cukup cepat tanggap dengan keluhan pasien dan pertanyaan- pertanyaan yang diajukan pasien, diharapkan puskesmas selalu meningkatkan kualitas layanan non medisnya agar tercipta mutu layanan yang berkualitas sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

3. Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi kepuasan di unit rawat jalan puskesmas lasi yaitu 41 responden (43,6%) mengatakan puas dan 53 responden (56,4%) mengatakan kurang puas.

Penelitian yang dilakukan (Hartaty Sarma, 2022) tentang analisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di puskesmas X kota madiun yang didapatkan hasil lebih dari 90% responden yang merasa puas dan sisanya responden yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian juga sejalan dengan yang dilakukan (ihsanul, 2023) tentang hubungan kualitas layanan dengan kepuasan di dapatkan bahwa 113 orang merasa cukup puas dengan pelayanan dan tanggapan tenaga kesehatan terhadap penyakit yang di deritanya dan 53 orang kurang puas dengan layanan dan tanggapan tenaga Kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.



Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang real atau actual dengan kinerja produk yang diharapkan (Chynintyas, 2020).

Syafrudin dalam (Marlina Andriani et al., 2022) vDampak ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yaitu pelanggan yang tidak puas akan beralih ke pemberi pelayanan lainnya dan dari mereka tidak akan pernah kembali lagi, pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan rasa ketidakpuasannya terhadap orang lain agar ia mendapat keadilan dan ganti rugi. Beberapa factor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien yaitu pendekatan dan perilaku petugas.

Menurut Analisa peneliti kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena mengandung nilai-nilai kemanusiaan. Responden yang berkunjung ke unit rawat jalan puskesmas lasi kurang dari setengah responden sudah merasa puas dengan layanan diberikan dan lebih dari setengah responden kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karena itu puskesmas lasi diharapkan selalu meningkatkan layanan sehingga kepuasan pasien menjadi lebih baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien sehingga pasien akan merasa puas dan akan berkunjung kembali jika membutuhkan pengobatan atau perawatan lebih lanjut.

4. Minat Kunjungan Pasien

Berdasarkan tabel 5.5 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi minat kunjungan pasien hipertensi di unit rawat jalan puskesmas yaitu 76 responden (80,9%) mengatakan berminat dan 18 responden (19,1%) mengatakan kurang berminat.

Penelitian yang dilakukan (Rahmiati, 2020) tentang hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawt jalan puskesmas kabupaten Tangerang tahun 2019 didapatkan hasil bahwa dari 106 responden terdapat 45 responden (42,5%) menyatakan berminat berkunjung kembali, sedangkan 61 responden (57,5%) menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang.

Penelitian yang dilakukan (Indah Faradiba, 2022) tentang hubungan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap minat kunjungan pasien di RSUD labuang baji makkasar, didapatkan hasil bahwa dari 124 responden 58,1 % pasien merasa cukup berminat dan sisanya 41,9 merasa kurang berminat.

Minat kunjungan merupakan pemanfaatan penggunaan fasilitas kesehatan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan maupun dalam bentuk kegiatan lain (Yasni, Narmi, and Putri 2020). Minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh pengalaman yang di rasakan saat pertama pelayanan yang baik dapat menarik pasien untuk datang kembali tempat pelayanan Kesehatan tersebut. Sebaliknya, apabila pasien tidak terpuaskan maka tidak menutup kemungkinan pasien tersebut untuk mengajukan keluhan menggugat, bahkan tidak akan melakukan kunjungan ulang di pelayanan kesehatan tersebut (Nur Rochma, 2022)

Dari hasil Analisa peneliti didapatkan bahwa minat berkunjung pasien di unit rawat jalan puskesmas lasi sudah cukup baik. Lebih dari Sebagian responden mengatakan akan berkunjung kembali dari pengalaman yang telah di rasakan sebelumnya, diharapkan puskesmas selalu meningkatkan kinerja tenaga Kesehatan dan kualitas yang diberikan supaya minat kunjungan pasien ini dapat menjadi lebih baik sehingga dapat meningkatkan pendapaatan bagi puskesmas.



5. Hubungan Kualitas Pelayanan Medis Dengan Minat Kunjungan Pasien Hipertensi Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Lasi Tahun 2025

Berdasarkan tabel 5.6 dapat dilihat bahwa hasil dari uji statistic Chi-square test di peroleh hasil P-value = 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ artinya terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan medis dengan minat kunjungan pasien hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Indah Faradiba, 2022)tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kembali pasien di RSUD labuang baji makasar didapatkan hasil bahwa kualitas layanan dan minat kunjungan pasien memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan p-value < 0,05.

Penelitian yang dilakukan (Amri et al., 2023)tentang hubungan persepsi pasien terkait kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di rawat jalan RSUP persahabatan tahun 2023 didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan dengan minat kunjungan pasien dengan $p < 0,05$ dengan dimensi yang paling berhubungan yaitu dimensi aksesibilitas pelayanan dengan p-value = 0,000.

Penelitian yang dilakukan (Rahmiati, 2020) tentang hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawt jalan puskesmas kabupaten Tangerang tahun 2019 didapatkan hasil bahwa tidak terdapat hubungan antara dimensi tangible dengan miant kunjungan dengan p-value = 0,875, tidak terdapat hubungan antara dimensi reliability dengan minat kunjungan dengan p-value = 0,715, tidak terdapat hubungan antara dimensi responsiveness dengan miant kunjungan dengan p-value= 0,858, terdapat hubungan dimensi assurance dengan minat kunjungan dengan p-value = 0,434, tidak terdapat hubungan antara dimensi empati dengan miant kunjungan dengan p-value = 0,833.

Penelitian (Syaputra et al., 2021) tentang hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjung pasien rawat jalan poli penyakit dalam dirumah sakit grandmed lubuk pakam didapatkan hasil menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan Kesehatan pada dimensi tangible rehabilitasi ($0,386 > 0,05$), daya tanggap ($0,59 > 0,05$), jaminan ($0,68 > 0,05$), empati ($0,058 > 0,05$), dan berwujud ($0,023 < 0,05$).

Fatmawati dalam (Indah Faradiba, 2022)Hubungan interpersonal dapat mempengaruhi loyalitas dapat dijelaskan karena saat dokter mampu menjalin hubungan interpersonal yang baik dengan pasien maka pasien akan merasa nyaman, diperhatikan dipedulikan sehingga percaya untuk ditangani oleh dokter yang bersangkutan. Rasa nyaman dan percaya pasien yang terbangun dari hasil hubungan interpersonal membuat pasien tidak merasa ragu untuk datang kembali pada dokter yang sama saat mengalami masalah kesehatan. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang bermutu tinggi di mata pasien akan membentuk hubungan antar personal yang baik antara kedua belah pihak akan dan sangat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien

Layanan rawat jalan merupakan pelayanan medis yang ditujukan kepada orang sakit dalam hal ini adalah pasien dengan tujuan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, pengobatan dan perawatan tindakan medik yang seharusnya di dapatkan oleh pasien rawat jalan tanpa harus menjalanilayanan rawat inap (Ginting et al., 2021)



Pelayanan rawat jalan yang bermutu merupakan hal yang penting karena persepsi tentang mutu pelayanan suatu wadah kesehatan terbentuk saat pasien berkunjung ke fasilitas pelayanan Kesehatan tersebut (Syaputra et al., 2021)

Menurut Analisa peneliti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan medis dan minat kunjungan pasien hipertensi, karena kualitas layanan medis memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan sehingga dapat meningkatkan minat kunjungan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan medis maka semakin baik juga kepuasan pasien dan dari pengalaman yang telah di dapatkan pasien akan Kembali datang dan merekomendasikan puskesmas kepada masyarakat lain yang memerlukan perawatan. Oleh karena itu manajemen puskesmas lasi hendaknya memperhatikan dan mengembangkan kualitas pelayanan medis dalam beberapa bentuk yaitu peralatan kesehatan, ketepatan waktu pelayanan, kecepatan dan kecekatan pelayanan, keahlian dokter yang terjamin dan sikap simpatik dari tenaga kesehatan.

6. Hubungan Kualitas Pelayanan Non Medis Dengan Minat Kunjungan Pasien Hipertensi Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Lasi Tahun 2025

Berdasarkan tabel 5.7 dapat dilihat bahwa hasil dari uji statistic Chi-square test di peroleh hasil P-value = 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ artinya terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan non medis dengan minat kunjungan pasien hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025.

Dari penelitian yang dilakukan (Yuniarti, 2021) tentang factor yang berhubungan dengan minat kunjungan pasien didapatkan hasil bahwa kualitas layanan non medis dan minat kunjungan pasien memiliki hubungan yang signifikan dibuktikan dengan nilai estimate yang positif, nilai t-statistik di atas 1,96 dan nilai P-Value dibawah 0,05.

Penelitian yang dilakukan (Risa Indah Nurdiah, 2023) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Non Medis Dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan didapatkan hasil bahwa P-value sebesar 0,000 atau nilai $P < \alpha (0,05)$ yang artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan non medis dengan minat kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RSUD Bangil kabupaten Pasuruan.

Salah satu pelayanan yang dinilai kualitasnya tak terkecuali adalah kualitas pelayanan non medis yang berhubungan dengan administrasi maupun pembayaran. Pada hasil penelitian Muthia et al., (2020) menyatakan bahwa kesulitan dalam proses pelayanan dapat terjadi pada pasien baru yang dapat disebabkan tidak adanya customer service atau petugas yang mengarahkan pasien, banner/ petunjuk/ informasi cara pendaftaran, jarak antara kasir dan bagian pemeriksaan penunjang cukup jauh (Risa Indah Nurdiah, 2023a)

Tuntutan dan harapan pengguna yang telah dipenuhi secara tepat waktu adalah yang menentukan kualitas pelayanan. Pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan berdampak pada kualitas pelayanan. Sehingga pelayanan dianggap berkualitas apabila pelayanan yang diharapkan sesuai dengan pelayanan yang diperoleh. Ketersediaan pelayanan kesehatan berkualitas dapat mendorong minat kunjungan ulang pelayanan tersebut (Risa Indah Nurdiah, 2023)



Pelayanan nonklinis rumah sakit mempunyai ciri yang sangat mirip dengan kebanyakan pelayanan lainnya. Pelayanan non klinis juga memiliki aspek multidimensi. Pelayanan non klinik rumah sakit difokuskan pada aspek multidimensi pelayanan manajemen, seperti; administrasi dan pemeliharaan umum, layanan tambahan, layanan dukungan dan layanan nilai tambah bagi fasilitas pelayanan Kesehatan (Yuniarti, 2021).

Menurut Analisa peneliti kualitas layanan non medis dan minat kunjungan pasien berhubungan signifikan dikarenakan selain kualitas layanan medis puskesmas lasi juga harus memperhatikan dan mengembangkan kualitas layanan non medis karena semakin baik kualitas layanan non medis maka semakin baik pula kepuasan pasien. Manajemen puskesmas lasi diharapkan selalu meningkatkan Kualitas layanan non medis meliputi kebersihan dan kerapian, ketepatan waktu operasional, administrasi profesional yang mampu tanggap terhadap kebutuhan pasien, memiliki informasi dan pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pasien dan mampu menangani pasien dengan penuh perhatian dan kesabaran.

7. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Pasien Hipertensi Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Lasi Tahun 2025

Berdasarkan tabel 5.8 dapat dilihat bahwa hasil dari uji statistic Chi-square test di peroleh hasil P-value = 0,002 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ artinya terdapat hubungan signifikan antara kepuasan dengan minat kunjungan pasien hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025.

Penelitian yang dilakukan (Nandar Baharza et al., 2020) tentang Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara didapatkan hasil ada hubungan signifikan antara kepuasan dengan minat kunjungan dengan p-value = 0,000.

Penelitian yang dilakukan olehv(Hartaty Sarma, 2022) tentang Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di puskesmas X Kota Madiun dimana penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang didapatkan hasil p-value = 1,000 yang arti tidak terdapat hubungan antara kepuasan dengan minat kunjungan pasien.

Penelitian yang dilakukan (Yuniarti, 2021) tentang analisis minat kunjungan pada pasien rawat inap di RSU permata medika kebumen didapatkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kepuasan dengan minat kunjungan dibuktikan dengan $p < 0,05$.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kinerja (performance), keandalan (reliability), kesesuaian dengan spesifikasi, estetika, harga, lokasi, fasilitas, image atau citra, desain visual, suasana, dan komunikasi. Studi lain menyebutkan kepuasan pasien berhubungan dengan faktor interpersonal dan technical. Interpersonal adalah interaksi hubungan yang dilakukan antara petugas kesehatan dengan pasien, sedangkan technical adalah kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai prosedur yang ada. Selain itu empati karyawan dalam memberikan pelayanan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu sarana prasarana yang ada di rumah sakit, ketanggapan paramedic dalam melayani pasien, ketepatan waktu, kemampuan paramedis, dan empati paramedis.



Tingkat kepuasan pada seorang pasien yang dimana akhirnya pasien tersebut akan datang kembali untuk berobat hingga pengobatannya tuntas, dan sebaliknya apabila ada penilai dari pasien kurang puas dengan layanan akan mengurangi kunjungan berobat selanjutnya. memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya sehingga dikatakan mutu layanan baik. Sehingga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan terhadap minat kunjungan ulang yang nantinya akan mempengaruhi pasien tentang pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan fasilitas pelayanan Kesehatan.

Menurut Analisa peneliti didapatkan bahwa kepuasan memiliki hubungan signifikan terhadap minat kunjungan pasien dikarenakan apabila kepuasan pasien di puskesmas lasi semakin meningkat maka minat kunjungan ulang juga akan meningkat. Dalam upaya peningkatan kepuasan pasien, manajemen puskesmas lasi perlu mengembangkan beberapa aspek yaitu peningkatan kinerja pelayanan rumah sakit, memberikan tanggapan yang cepat dan memuaskan terhadap keluhan pasien, melayani pasien dengan adil dan mengoptimalkan penyampaian informasi dan kondisi fisik rumah sakit.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara kualitas layanan medis dengan minat kunjungan pasien hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025 dengan p-value 0,000 sama dengan $p < 0,05$. Terdapat hubungan antara kualitas layanan non medis dengan minat kunjungan pasien hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025 dengan p-value 0,000 sama dengan $p < 0,05$. Terdapat hubungan antara kepuasan dengan minat kunjungan pasien hipertensi di unit rawat jalan puskesmas lasi tahun 2025 dengan p-value 0,000 sama dengan $p < 0,05$. Diharapkan kepada puskesmas agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menimbulkan minat berkunjung pasien yang membutuhkan layanan setiap waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Z. A., Indrawati, L., Sulistiyowati, Y., Susanti, R., & Persahabatan, R. (2023). *Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Rawat Jalan Rsup Persahabatan Tahun 2023*.
- Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Masyarakat Untuk Memanfaatkan Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh Tahun 2022*. (N.D.).
- 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>
- Hairil Akbar, Heriyana Amir, Suci Rahayu Ningsing, Widya Astuti. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Pekalongan*.
- Hartaty Sarma. (2022). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kota Madiun*.
- Ihsanul. (2023). Journal Of Muslim Community Health (Jmch) Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal Of Muslim Community Health (Jmch) 2023*, 4(2), 79–88. <https://doi.org/10.52103/Jmch.V4i2.1206>



- Indah Faradiba. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Berkunjung Pasien Di Rsud Labuang Baji Makassar. *Journal Of Muslim Community Health (Jmch)* 2022, 3(3), 29–37. <https://doi.org/10.52103/Jmch.V3i3.983>
- Kemenkes Ri. (2024). *Kunjungan Pasien Ke Fasilitas Kesehatan*.
- Mariane Mantjoro, E., Kaunang, T., & Miehelly Salindeho Manado, R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Ulang Pasien Ke Poliklinik Eksekutif Rsud Prof. Dr. Rd Kandou Manado. In *Penulis Terkait* (Vol. 2). <https://internationalpublisher.id/journal/index.php/bejam>
- Marlina Andriani, A., Destri, N., Dwi Annur, F., & Studi Ilmu Keperawatan Stikes Yarsi Sumatra Barat Bukittinggi, P. (2022). *The Relationship Of Quality Of Health Services With Bpjs Patient Satisfaction In The Internal Icumentation And Surgical Organization Of Rsi Ibnu Sina Bukittinggi In 2021*. <https://doi.org/10.30633/Jkms.V13i1.1326>
- Medical Data And Clinical Information System (Mdcis). (2023). *Pelayanan Menurut Medical Data And Clinical Information System (Mdcis) Tahun 2023*.
- Nandar Baharza, S., Utama, D., Putri, P., Prodi, D., Masyarakat, K., & Kesehatan, F. (2020). *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara Abstract : Corelation Between Patient Satisfaction With Interests Of Re-Visit In Udik Kotabumi Puskesmas District North Lampung* (Vol. 2).
- Nurfadillah. (2024). *The Impact Of Medical And Non-Medical Service Quality, Trust, And Satisfaction On Revisits Intention At A Regional Dental Hospital In South Sulawesi*.
- Nur Rochma. (2022). *Hubungan Kepuasan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanggul Berbasis Theory Of Planned Behavior Luh Titi Handayani 2 Rifqatul Husna 3 Nikmatur Rohmah 4*.
- Rahmiati. (2020). *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2020*.
- Risa Indah Nurdiah, I. P. S. , E. D. S. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Non Medis Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Bangil Kabupaten Pasuruan*.
- Riskesdas 2023. (2023). *Riskesdas 2023 Prevelensi Hipertensi Dan Kunjungan Pasien Yang Terdiagnosa Hipertensi*.
- Syaputra, A., Saragih, L., & Wali Pardede, D. (2021a). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam (The Relationship Of Quality Of Service With Interest In Revisit In Output Patients Of Internal Disease Poly At Lubuk Pakam Grandmed Hospital)* (Vol. 4, Issue 2). <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/jkg>
- Syaputra, A., Saragih, L., & Wali Pardede, D. (2021b). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam (The Relationship Of Quality Of Service With Interest In Revisit In Output Patients Of Internal Disease Poly At Lubuk Pakam Grandmed Hospital)* (Vol. 4, Issue 2). <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/jkg>
- Upt. Puskesmas Baloi Permai Batam. (2022). *Upt. Puskesmas Baloi Permai Batam Sistem Whatsapp Peduli Pasien Hipertensi*.
- World Health Organization (Who). (2021). *Pelayanan Kesehatan Dasar*.



Yuniarti. (2021). *Analisis Minat Kunjungan Pada Pasien Rawat Inap Di Rsu Permata Medika Kebumen.*