

Prediktor Niat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan: Menilai Peran Proses Bisnis di Tengah Keterbatasan Servicescape

Sunarto¹, Sandra Dewi², Johan³

Universitas Esa Unggul, Indonesia

sunarto89@student.esaunggul.ac.id¹, sandra@esaunggul.ac.id²,
johan@esaunggul.ac.id³

Submitted: 13th July 2026 | **Edited:** 27th August 2026 | **Issued:** 01st September 2026

Cited on: Sunarto, S., Dewi, S., & Johan, J. (2026). Prediktor Niat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan: Menilai Peran Proses Bisnis di Tengah Keterbatasan Servicescape. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 6(3), 1796-1811.

ABSTRACT

This study was prompted by a decline in the outpatient satisfaction index at a private hospital in Tangerang from 82% (2022) to 77% (2024), a trend suspected to be linked to poor servicescape quality and inefficiencies in the waiting area's business processes. The study aims to analyze the impact of the servicescape and waiting area business processes on revisit intention both directly and through patient experience within the framework of the Stimulus–Organism–Response (S–O–R) theory. A quantitative approach with a cross-sectional causal design was employed at the outpatient department of a private hospital in Tangerang. The study population consisted of outpatients who had visited at least once in the past 12 months; a sample of 190 respondents was recruited based on specific inclusion and exclusion criteria. Data analysis utilized descriptive statistics, the Three Box Method, and Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (PLS-SEM) via SmartPLS 4. The results indicate that servicescape and patient experience fall into the high category, whereas waiting area business processes and revisit intention fall into the moderate category. Waiting area business processes proved to be the strongest determinant in shaping patient experience, followed by the servicescape. Patient experience acts as a mediator that reinforces the influence of these two variables on revisit intention. All proposed hypotheses were accepted, and the research model successfully explained more than half of the variance in patient experience and revisit intention. The hospital needs to maintain the quality of the physical environment, prioritize the simplification of service workflows, improve the smoothness of transitions between stages, and enhance information transparency and service integration to foster sustainable patient loyalty.

Keywords: Servicescape, Waiting Area Business Process, Patient Experience, Intention to Revisit, Outpatient Services

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan secara paripurna bagi masyarakat, mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Kemenkes, 2020). Dalam konteks pelayanan kesehatan modern, rumah sakit tidak hanya bertindak sebagai penyedia layanan medis, tetapi juga sebagai organisasi jasa yang menekankan pentingnya pengalaman pasien secara menyeluruh. Perhatian terhadap aspek non-medis seperti kenyamanan lingkungan fisik, efisiensi alur pelayanan, serta kualitas interaksi selama proses menunggu menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu layanan rumah

sakit (Mosadeghrad, 2022). Kemampuan rumah sakit dalam mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien sangat bergantung pada kualitas pengalaman pasien (patient experience) yang terbentuk pada setiap titik kontak pelayanan, termasuk ruang tunggu sebagai titik awal interaksi dalam pelayanan rawat jalan. Niat kunjungan ulang pasien merupakan indikator loyalitas yang dipengaruhi oleh kualitas lingkungan fisik dan proses pelayanan yang dialami pasien.

Kota Tangerang sebagai salah satu wilayah metropolitan di Provinsi Banten mengalami pertumbuhan fasilitas kesehatan yang sangat pesat. Berdasarkan Dinkes (2024), terdapat 26 rumah sakit umum swasta dan lebih dari 150 klinik pratama maupun utama yang beroperasi hingga tahun 2023, menciptakan kompetisi yang ketat dalam menarik dan mempertahankan pasien, terutama pasien umum (non-BPJS). Data BPS Provinsi Banten menunjukkan angka kunjungan rawat jalan penduduk Kota Tangerang yang memiliki keluhan kesehatan mencapai 37,20%. (BPS, 2024). Untuk bertahan di tengah kompetisi, rumah sakit tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga menghadirkan pengalaman pasien yang optimal di ruang tunggu.

Servicescape adalah seluruh elemen lingkungan fisik tempat pelayanan berlangsung, seperti tata ruang, pencahayaan, kebersihan, sirkulasi udara, dan kenyamanan ruang tunggu (Bitner, 1992). Servicescape terbukti meningkatkan kepuasan dan persepsi kualitas pelayanan (Yang et al., 2025; Yunita et al., 2022). Selain itu, kualitas Business Process ruang tunggu, yang merupakan rangkaian aktivitas terstruktur mulai dari registrasi, pemanggilan, hingga masuk ke ruang pelayanan, sangat menentukan kelancaran dan efisiensi pelayanan. Berdasarkan kerangka business process management, proses yang dirancang dengan baik mampu mengurangi waktu tunggu, mencegah penumpukan pasien, dan meningkatkan pengalaman pelayanan (Jeston, 2018).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Servicescape dapat meningkatkan pengalaman pasien dalam bentuk perasaan senang dan puas akan pelayanan yang mereka terima (Rauf et al., 2024). Ruang tunggu mampu mendukung terciptanya pengalaman positif bagi pasien dan pengunjung (Nehme et al., 2021). Patient experience sendiri merupakan penilaian menyeluruh pasien terhadap interaksi, lingkungan, proses, dan hasil pelayanan yang diterimanya (Wolf et al., 2014). Dengan demikian, pengalaman pasien menjadi pusat yang menghubungkan kualitas servicescape dan business process ruang tunggu dengan niat kunjungan ulang pasien.

Laporan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Swasta di Tangerang bulan Agustus 2025 memperlihatkan bahwa rata-rata kepuasan pasien berada pada kategori baik, namun indikator Area Tunggu Rumah Sakit memiliki nilai terendah. Nilai ini menunjukkan bahwa ruang tunggu masih membutuhkan perhatian dan peningkatan, karena area tersebut merupakan elemen pertama yang membentuk patient experience dan berpengaruh terhadap niat pasien untuk kembali. Penurunan indeks kepuasan pasien rawat jalan di sebuah rumah sakit swasta di Tangerang dari 82% (tahun 2022) menjadi 77% (tahun 2024), sebuah tren yang diduga berkaitan dengan buruknya kualitas servicescape dan inefisiensi dalam proses bisnis di area tunggu.

Studi pendahuluan terhadap 10 pasien rawat jalan pada Agustus 2025. Hasilnya menunjukkan bahwa 60% menilai servicescape berada pada kategori baik–sangat baik, sementara 40% menilai perlu perbaikan terutama pada ventilasi dan informasi penunjuk arah. Pada aspek business process ruang tunggu, 60% responden menilai proses cukup efisien namun 40% menyatakan waktu tunggu masih terlalu lama. Dari sisi patient experience, 70% menyatakan pengalaman mereka cukup positif, namun 30% menyebut ruang tunggu terasa penuh dan kurang nyaman. Adapun 70% responden menyatakan memiliki niat untuk kembali karena kualitas dokter dan kebersihan rumah sakit, sementara sisanya ragu akibat lamanya waktu tunggu dan ketidaknyamanan ruang tunggu.

Kesenjangan antara harapan dan pengalaman aktual pasien menunjukkan adanya urgensi penelitian lebih lanjut terkait faktor-faktor yang memengaruhi niat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Swasta di Tangerang. Peningkatan mutu pelayanan rawat jalan, khususnya pada aspek servicescape, efektivitas business process ruang tunggu, serta pengalaman pasien, menjadi kebutuhan penting bagi Rumah Sakit Swasta di Tangerang dalam upaya mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien. Temuan studi pendahuluan menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan, yang berpotensi memengaruhi niat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi perilaku kunjungan ulang pasien, sehingga dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang lebih tepat, terarah, dan berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Penelitian ini menggunakan perspektif Stimulus–Organism–Response (S–O–R) yang dikembangkan oleh Mehrabian dan Russell (1974) sebagai landasan utama untuk menjelaskan bagaimana lingkungan dan proses pelayanan dapat memengaruhi respons perilaku pasien. Dalam kerangka S–O–R, *stimulus* merupakan faktor eksternal yang diterima individu, *organism* menggambarkan proses internal berupa persepsi, evaluasi, dan pengalaman individu, sedangkan *response* merupakan konsekuensi perilaku setelah individu memproses stimulus tersebut. Mehrabian dan Russell (1974) menjelaskan bahwa karakteristik lingkungan dapat memunculkan respons internal seperti *pleasure*, *arousal*, dan *dominance*, yang selanjutnya memengaruhi kecenderungan individu untuk mendekati atau menghindari lingkungan. Dalam pelayanan rumah sakit, *servicescape* diposisikan sebagai *stimulus* karena pasien berinteraksi dengan lingkungan fisik selama memperoleh pelayanan. Bitner (1992) menjelaskan *servicescape* sebagai lingkungan fisik tempat pelayanan berlangsung yang dapat memengaruhi respons pelanggan maupun karyawan. Kondisi ruang tunggu, kenyamanan, kebersihan, tata letak, fasilitas, dan suasana dapat membentuk pengalaman pasien serta memengaruhi respons perilakunya.

Selain lingkungan fisik, pengalaman pasien juga dibentuk oleh bagaimana proses bisnis pelayanan berlangsung. Dalam pelayanan rawat jalan, pasien tidak hanya menilai hasil pelayanan medis, tetapi juga mengalami rangkaian proses mulai dari pendaftaran, verifikasi, antrian, pemeriksaan, perpindahan antarunit, penyampaian informasi, hingga penyelesaian administrasi. Konsep service blueprinting yang dikembangkan Shostack menekankan pentingnya pemetaan keseluruhan proses pelayanan, termasuk aktivitas pelanggan, kontak dengan petugas, aktivitas backstage, serta proses pendukung, sehingga titik kegagalan dan peluang perbaikan pelayanan dapat diidentifikasi (Shostack, 1984; Bitner, Ostrom, & Morgan, 2008). Dalam konteks penelitian ini, waiting area business process dapat dipahami sebagai stimulus organisasional yang bekerja bersamaan dengan stimulus lingkungan fisik. Proses yang sederhana, terintegrasi, transparan, dan memiliki transisi yang lancar antartahapan berpotensi mengurangi ketidakpastian dan beban yang dirasakan pasien selama menunggu. Sebaliknya, proses yang berbelit, informasi yang tidak jelas, pengulangan tahapan, atau perpindahan pelayanan yang tidak lancar dapat menghasilkan pengalaman negatif meskipun kondisi fisik lingkungan relatif baik. Hal tersebut sejalan dengan konsepsi patient experience yang mencakup keseluruhan interaksi

pasien dengan sistem pelayanan kesehatan, termasuk akses, ketepatan waktu, kemudahan memperoleh informasi, komunikasi, koordinasi pelayanan, serta interaksi dengan tenaga kesehatan dan staf (AHRQ, 2024). Oleh karena itu, dalam model S–O–R penelitian ini, *servicescape* dan *waiting area business process* berperan sebagai stimulus (S), sedangkan *patient experience* berperan sebagai organism (O) yang merepresentasikan evaluasi dan pengalaman internal pasien terhadap rangkaian pelayanan yang diterimanya.

Selanjutnya, *revisit intention* ditempatkan sebagai response (R) karena merepresentasikan kecenderungan perilaku pasien setelah mengevaluasi pengalaman pelayanan yang diterimanya. Pengalaman pasien yang positif dapat membangun persepsi bahwa rumah sakit memberikan pelayanan yang bernilai, mudah diakses, dapat dipercaya, dan sesuai harapan, sehingga meningkatkan kemungkinan pasien memilih rumah sakit yang sama pada kebutuhan pelayanan berikutnya. Wolf et al. (2014) menempatkan *patient experience* sebagai dimensi penting dalam kualitas pelayanan kesehatan, sementara pengalaman pelayanan yang positif dapat mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit atau rawat jalan yang sama. Komunikasi dan kepercayaan juga menjadi aspek pengalaman yang berkaitan dengan niat untuk kembali. Temuan tersebut memperkuat posisi *patient experience* sebagai mekanisme psikologis yang menjembatani pengaruh stimulus pelayanan terhadap respons perilaku pasien. Dalam penelitian ini, *servicescape* dan *waiting area business process* tidak hanya memengaruhi *revisit intention* secara langsung, tetapi juga melalui *patient experience* sebagai mediator. Dengan demikian, perbaikan proses pelayanan dapat meningkatkan niat kunjungan ulang meskipun terdapat keterbatasan *servicescape*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan *cross-sectional* yang merupakan metode pengumpulan data untuk menjelaskan suatu populasi yang diamati secara langsung dalam waktu tertentu. Jenis penelitian ini adalah kausalitas dengan pendekatan kuantitatif, dimana penelitian yang dilakukan dengan mengambil beberapa sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data. Tipe penelitian menggunakan pengujian hipotesis dengan kausalitas atau sebab akibat. Metode analisis menggunakan *three box method* dan PLS-SEM.

Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Swasta di Tangerang yang telah mendapatkan pelayanan minimal satu kali dalam enam bulan terakhir. Berdasarkan

laporan operasional Rumah Sakit Swasta di Tangerang (2024), total kunjungan pasien rawat jalan mencapai sekitar 18 000 pasien per tahun ($\pm$ 1 500 pasien per bulan). Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian, peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Hair et al. (2022) di mana ukuran sampel minimum ditentukan melalui rumus jumlah indikator dikalikan 5 dengan ukuran sampel yang sesuai adalah antara 100-200 sampel. Sebanyak 38 indikator dikalikan 5 sehingga didapatkan 190 sampel penelitian. Kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan, berusia 21 tahun ke atas, dapat berkomunikasi dengan baik.

Niat kunjungan ulang diukur melalui dimensi Intention to Revisit (Niat untuk Berkunjung Kembali), Willingness to Recommend (Kesediaan untuk Merekomendasikan), Loyalty Intention (Niat Loyalitas). Servicescape diukur oleh dimensi Ambient Conditions (Kondisi Lingkungan Fisik), Spatial Layout (Tata Letak), Functionality, Signage (Tanda dan penunjuk). Business Process diukur melalui dimensi Efektivitas Proses, (Process Effectiveness), Efisiensi Proses (Process Efficiency), Kualitas Proses (Process Quality) Fleksibilitas Proses (Process Flexibility), Orientasi Pelanggan (Customer Focus), Technology Support (Dukungan Teknologi). Patient experience diukur oleh dimensi Access, Communication, Responsiveness, Empathy.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Responden

Responden terdiri dari 28 laki-laki (14,7%) dan 162 perempuan (85,3%). Responden berusia 21 – 30 tahun sebanyak 130 orang (68,4%), usia 31 – 40 tahun sebanyak 40 orang (21,1%), usia 41 sampai 50 tahun 14 orang (7,4%), usia > 50 tahun sebanyak 6 orang (3,2%). Responden dengan pendidikan akhir SMP sebanyak 29 orang (15,3%), SMA sebanyak 105 orang (55,3%), D3 sebanyak 20 orang (10,5%), S1 sebanyak 36 orang (18,9%). Responden dengan frekuensi kunjungan 1 kali dalam 12 bulan terakhir sebanyak 27 orang (14,2%), 2 – 3 kali dalam 12 bulan terakhir sebanyak 114 orang (60%), ≥ 4 kali sebanyak 49 orang (25,8%). Pasien dengan pembayaran menggunakan asuransi sebanyak 107 orang (56,3%), BPJS sebanyak 23 orang (12,1%), umum sebanyak 56 orang (29,5%), gabungan umum dan BPJS sebanyak 4 orang (2,1%).

Outer Model

Seluruh indikator pada variabel Niat Kunjungan Ulang, Servicescape, Business Process Ruang Tunggu, dan Patient Experience memiliki nilai loading factor di atas 0,70.

Nilai loading factor variabel Niat Kunjungan Ulang berkisar antara 0,799 hingga 0,856; variabel Servicescape berkisar antara 0,716 hingga 0,835; variabel Business Process Ruang Tunggu berkisar antara 0,735 hingga 0,863; dan variabel Patient Experience berkisar antara 0,715 hingga 0,884. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Nilai AVE $>0,5$ menunjukkan bahwa konstruk memenuhi validitas konvergen. Berdasarkan hasil pengujian, nilai AVE Business Process Ruang Tunggu sebesar 0,633, Niat Kunjungan Ulang sebesar 0,689, Patient Experience sebesar 0,658, dan Servicescape sebesar 0,626. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam penelitian ini memenuhi kriteria validitas konvergen dan dapat dilanjutkan pada tahap analisis berikutnya.

Seluruh nilai HTMT berada di bawah batas 0,90, dengan nilai tertinggi sebesar 0,707 pada hubungan Niat Kunjungan Ulang dengan Patient Experience. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam model memiliki validitas diskriminan yang baik dan dapat dibedakan secara empiris dari konstruk lainnya.

Seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha, ρ_a , dan composite reliability (ρ_c) di atas 0,70. Business Process Ruang Tunggu memiliki ρ_c sebesar 0,954, Niat Kunjungan Ulang sebesar 0,930, Patient Experience sebesar 0,939, dan Servicescape sebesar 0,952. Dengan demikian, seluruh konstruk dinyatakan reliabel dan instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik.

Inner Model

Nilai R-square pada variabel Niat Kunjungan Ulang sebesar 0,528. Artinya, Servicescape, Business Process Ruang Tunggu, dan Patient Experience mampu menjelaskan variasi Niat Kunjungan Ulang sebesar 52,8%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai R-square pada variabel Patient Experience sebesar 0,516, yang berarti Servicescape dan Business Process Ruang Tunggu mampu menjelaskan variasi Patient Experience sebesar 51,6%. Kedua nilai tersebut berada pada kategori moderat.

Nilai Q^2 Predict untuk Niat Kunjungan Ulang sebesar 0,456 dan Patient Experience sebesar 0,501. Selain itu, nilai Q-square global yang dihitung berdasarkan nilai R-square adalah 0,772. Hasil ini menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang baik.

Kontribusi terbesar terdapat pada jalur menuju patient experience, yaitu dari Business Process ruang tunggu ($f^2 = 0,586$, kategori besar) dan servicescape ($f^2 = 0,350$, kategori besar). Sementara itu, ketiga jalur menuju niat kunjungan ulang berada pada kategori kecil menuju moderat (0,110–0,131), yang mengindikasikan bahwa tidak ada satu variabel pun yang mendominasi pembentukan niat kunjungan ulang secara tunggal; niat tersebut terbentuk dari kontribusi gabungan ketiga prediktor. Pola f^2 ini konsisten dengan temuan koefisien jalur: peran Business Process ruang tunggu paling menonjol dalam membentuk pengalaman pasien.

Nilai SRMR yang diperoleh adalah 0,048, yaitu berada di bawah batas 0,08. Dengan demikian, model penelitian dinyatakan fit dan layak digunakan untuk menguji hubungan antar konstruk.

Uji Hipotesis

Tabel 1. Uji Hipotesis

Hubungan Antar Variabel	Original Sample	T Statistic	P Value	Keterangan
SC → NKU	0,290	4,762	0,000	H1 diterima
BPRT → NKU	0,316	3,624	0,000	H2 diterima
PE → NKU	0,327	3,590	0,000	H3 diterima
SC → PE	0,415	9,315	0,000	H4 diterima
BPRT → PE	0,537	11,818	0,000	H5 diterima
SC → PE → NKU	0,136	3,374	0,001	H6 diterima
BPRT → PE → NKU	0,176	3,434	0,001	H7 diterima

Sumber: Hasil olah data SmartPLS 4, 2026

Pembahasan

Pengaruh Servicescape Terhadap Niat Kunjungan Ulang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa servicescape berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik lingkungan fisik rumah sakit yang dirasakan pasien, maka semakin besar kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan di rumah sakit tersebut.

Menurut Bitner (1992), servicescape merupakan isyarat nyata (tangible cues) yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas layanan, terutama pada jasa yang bersifat tidak berwujud seperti layanan kesehatan. Lingkungan fisik yang bersih, tertata, dan nyaman akan membentuk persepsi positif pasien terhadap profesionalisme dan kualitas pelayanan rumah sakit, sehingga meningkatkan kepercayaan dan keinginan untuk kembali berkunjung. Hasil penelitian ini sejalan dengan An et al. (2023), bahwa peningkatan kualitas layanan dan kunjungan ulang pasien ke fasilitas kesehatan dapat

didorong melalui perbaikan servicescape. Niat berkunjung ulang didorong oleh faktor servicescape (Rauf et al., 2024).

Pengaruh Business Process Ruang Tunggu Terhadap Niat Kunjungan Ulang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa business process ruang tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang pasien. Temuan ini menegaskan bahwa kejelasan alur pelayanan, efisiensi waktu tunggu, serta keteraturan proses pelayanan di ruang tunggu berperan penting dalam membentuk niat pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit.

Secara teoritis, hasil penelitian ini juga didukung oleh teori manajemen proses bisnis yang dikemukakan oleh Jeston (2018), yang menyatakan bahwa proses bisnis yang efektif dan terstruktur mampu meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pengguna jasa. Dalam konteks rumah sakit, proses ruang tunggu yang jelas dan efisien membantu mengurangi ketidakpastian dan kecemasan pasien, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif.

Hasil penelitian terdahulu dari Rifa & Bernarto (2023) menemukan bahwa waiting time dan layanan pendaftaran memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien yang selanjutnya memengaruhi niat kunjungan ulang di klinik rawat jalan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Waiman et al. (2023) yang mengidentifikasi bahwa penggunaan aplikasi digital untuk antrian dapat mengurangi kerumunan dan meningkatkan mutu layanan di fasilitas kesehatan.

Pengaruh Patient Experience terhadap Niat Kunjungan Ulang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa patient experience memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang pasien rumah sakit. Hal ini berarti semakin baik pengalaman pasien selama menerima pelayanan, termasuk komunikasi petugas, keterlibatan pasien dalam pelayanan, responsivitas petugas, serta empati maka semakin besar kemungkinan pasien tersebut berminat untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang.

Dalam kerangka teori Stimulus–Organism–Response (S–O–R) yang dikemukakan oleh (Mehrabian & Russell, 1974), patient experience berperan sebagai bagian dari organism (O) yang melibatkan kondisi psikologis pasien dan persepsi, emosi dan evaluasi internal terhadap pelayanan yang diterima. Stimulus berupa lingkungan (servicescape)

dan proses pelayanan akan diproses oleh pasien sebagai pengalaman (organism), kemudian menghasilkan respons berupa niat kunjungan ulang (response).

Penelitian terdahulu oleh Price et al. (2014) menunjukkan bahwa pengalaman pasien merupakan prediktor kuat terhadap loyalitas dan perilaku niat kunjungan ulang. Wolf et al. (2014) menegaskan bahwa pengalaman pasien mencakup dimensi emosional dan komunikasi interpersonal merupakan aspek utama yang membentuk niat pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan. Rauf et al. (2024) menemukan bahwa pengalaman pasien yang komprehensif termasuk kenyamanan komunikasi, waktu respons petugas, dan keterlibatan pasien dalam keputusan klinis secara signifikan meningkatkan revisitation intention pada pasien rawat jalan.

Pengaruh Servicescape Terhadap Patient Experience

Hasil penelitian menunjukkan bahwa servicescape berpengaruh positif dan signifikan terhadap patient experience. Temuan ini mengindikasikan bahwa lingkungan fisik rumah sakit, khususnya ruang tunggu, fasilitas, kebersihan, pencahayaan, dan tata ruang, memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Semakin baik persepsi pasien terhadap servicescape, semakin positif pengalaman yang dirasakan pasien secara keseluruhan.

Hasil tersebut selaras dengan teori Stimulus–Organism–Response (S–O–R) yang dikemukakan oleh Mehrabian & Russell (1974). Dalam kerangka teori ini, servicescape berfungsi sebagai stimulus (S) berupa rangsangan lingkungan fisik yang diterima pasien. Rangsangan tersebut kemudian diproses oleh pasien sebagai organism (O) yang tercermin dalam respon psikologis dan emosional pasien, yaitu patient experience. Dengan demikian, servicescape menjadi faktor awal yang memengaruhi terbentuknya pengalaman pasien sebelum munculnya respons perilaku lanjutan.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh konsep servicescape yang dikemukakan oleh Bitner (1992), yang menyatakan bahwa lingkungan fisik pelayanan memengaruhi persepsi, emosi, dan sikap pelanggan terhadap layanan yang diterima. Dalam layanan kesehatan yang bersifat intangible dan berisiko tinggi, pasien sangat bergantung pada isyarat fisik untuk menilai kualitas layanan, sehingga servicescape menjadi elemen penting dalam pembentukan pengalaman pasien.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Rauf et al. (2024) menunjukkan bahwa elemen servicescape seperti kenyamanan ruang tunggu dan kemudahan akses

berpengaruh signifikan terhadap patient experience pada layanan rawat jalan. Selain itu, An et al. (2023) menemukan bahwa kualitas lingkungan fisik rumah sakit memiliki hubungan langsung dengan pengalaman emosional pasien, yang selanjutnya memengaruhi penilaian kualitas layanan secara keseluruhan.

Pengaruh Business Process Ruang Tunggu Terhadap Patient Experience

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Business Process ruang tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap patient experience. Temuan ini mengindikasikan bahwa kejelasan alur pelayanan, efisiensi waktu tunggu, transparansi proses, serta dukungan sistem pelayanan di ruang tunggu memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman pasien secara keseluruhan. Proses pelayanan yang tertata dengan baik mampu menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepastian bagi pasien selama menunggu pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan teori Stimulus–Organism–Response (S–O–R) yang dikemukakan oleh Mehrabian & Russell (1974). Dalam kerangka teori ini, Business Process ruang tunggu berperan sebagai stimulus (S) berupa rangsangan eksternal yang diterima pasien melalui alur pelayanan dan sistem antrean. Rangsangan tersebut kemudian diproses oleh pasien sebagai organism (O) yang tercermin dalam persepsi, emosi, dan evaluasi terhadap pelayanan, sehingga membentuk patient experience sebagai respons internal pasien.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori manajemen proses bisnis yang menyatakan bahwa proses pelayanan yang efektif dan efisien mampu meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna jasa. Menurut Jeston (2018), proses bisnis yang dirancang dengan baik dapat mengurangi ketidakpastian, meminimalkan waktu tunggu, dan meningkatkan konsistensi pelayanan, yang pada akhirnya berdampak positif pada persepsi dan pengalaman pelanggan, termasuk dalam konteks pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efisiensi proses pelayanan memiliki hubungan positif dengan pengalaman dan loyalitas pelanggan. Studi terbaru oleh Rauf et al. (2024) menemukan bahwa kejelasan alur pelayanan dan sistem antrean digital berpengaruh signifikan terhadap patient experience pada layanan rawat jalan. Selain itu, Waiman et al. (2023) melaporkan bahwa dukungan teknologi antrean mampu meningkatkan persepsi kualitas layanan dan kenyamanan pasien di fasilitas kesehatan.

Pengaruh Servicescape Terhadap Niat Kunjungan Ulang dengan Patient Experience Sebagai Variabel Intervening

Hasil penelitian menunjukkan bahwa servicescape berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang pasien melalui patient experience sebagai variabel intervening. Temuan ini mengindikasikan bahwa lingkungan fisik rumah sakit tidak hanya memengaruhi niat kunjungan ulang secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui pengalaman pasien yang terbentuk selama menerima pelayanan.

Hasil analisis deskriptif menggunakan Three Box Method menunjukkan bahwa variabel servicescape dan patient experience sama-sama berada pada kategori tinggi, dengan seluruh dimensi keduanya juga pada kategori tinggi. Titik yang relatif paling rendah terdapat pada dimensi ambient conditions untuk servicescape serta dimensi communication untuk patient experience. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kedua mata rantai stimulus–organism tersebut telah terbentuk baik, perbaikan pada kenyamanan kondisi lingkungan dan kualitas komunikasi petugas masih berpotensi memperkuat mekanisme mediasi ini, sehingga pengaruh lingkungan fisik terhadap niat kunjungan ulang dapat tersalurkan secara lebih optimal melalui pengalaman pasien.

Penelitian terdahulu juga memperkuat peran patient experience sebagai mediator. Studi oleh Rauf et al. (2024) menemukan bahwa servicescape berpengaruh signifikan terhadap niat kunjungan ulang melalui pengalaman pasien pada layanan rawat jalan. Selain itu, An et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik rumah sakit memengaruhi emosi pasien yang selanjutnya berdampak pada niat kunjungan ulang, sehingga menegaskan pentingnya peran patient experience sebagai variabel intervening.

Pengaruh Business Process Ruang Tunggu Terhadap Niat Kunjungan Ulang Dengan Patient Experience Sebagai Variable Intervening

Hasil penelitian menunjukkan bahwa business Process ruang tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang melalui patient experience sebagai variabel intervening. Temuan ini mengindikasikan bahwa alur pelayanan, kejelasan proses, dan efisiensi pelayanan di ruang tunggu tidak hanya memengaruhi niat kunjungan ulang secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui pengalaman pasien yang terbentuk selama menerima pelayanan.

Temuan ini didukung oleh teori manajemen proses bisnis yang menyatakan bahwa proses yang efektif dan berorientasi pada pengguna jasa mampu meningkatkan kualitas

layanan dan pengalaman pelanggan (Jeston, 2018). Dalam konteks rumah sakit, business process ruang tunggu yang terstruktur dan konsisten berkontribusi langsung pada terbentuknya patient experience yang positif, yang selanjutnya memengaruhi niat perilaku pasien.

Hasil analisis deskriptif menggunakan Three Box Method menunjukkan bahwa variabel business process ruang tunggu berada pada kategori sedang, dengan dimensi terendah pada efisiensi proses, khususnya kelancaran perpindahan pasien antar tahapan pelayanan. Dalam kerangka mediasi, posisi ini justru strategis karena business process ruang tunggu merupakan pembentuk patient experience yang paling kuat dan patient experience adalah prediktor langsung terkuat niat kunjungan ulang, maka perbaikan efisiensi alur termasuk melalui optimalisasi sistem antrean digital dan integrasi informasi antar unit sebagai instrumen pendukungnya akan mengalir melalui jalur mediasi ini dan memberikan dampak berganda terhadap niat kunjungan ulang pasien.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa waktu tunggu yang singkat dikaitkan dengan pengalaman pasien yang lebih baik (Nyce et al., 2021). Studi terbaru oleh Rauf et al. (2024) menemukan bahwa sistem antrean yang transparan dan terintegrasi meningkatkan patient experience dan secara tidak langsung memperkuat niat kunjungan ulang pada layanan rawat jalan. Selain itu, Waiman et al. (2023) melaporkan bahwa dukungan teknologi antrean berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan dan pengalaman pasien di fasilitas kesehatan.

KESIMPULAN

Servicescape berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang pasien. Business process ruang tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang. Patient experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kunjungan ulang. Servicescape berpengaruh positif dan signifikan terhadap patient experience. Business process ruang tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap patient experience. Patient experience memediasi pengaruh servicescape terhadap niat kunjungan ulang. Patient experience memediasi pengaruh business process ruang tunggu terhadap niat kunjungan ulang.

Penelitian ini memperkuat relevansi teori Stimulus–Organism–Response dalam konteks pelayanan kesehatan. Temuan bahwa servicescape dan business process ruang

tunggu berpengaruh terhadap niat kunjungan ulang melalui patient experience menunjukkan bahwa perilaku pasien merupakan hasil dari proses psikologis internal yang dipicu oleh stimulus lingkungan dan proses pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas penerapan model S–O–R dari konteks pemasaran umum ke konteks spesifik pelayanan kesehatan rumah sakit, khususnya pada layanan rawat jalan. Secara empiris, kekuatan pengaruh business process ruang tunggu terhadap patient experience ($\beta = 0,537$) yang jauh melampaui pengaruh langsung servicescape terhadap niat kunjungan ulang ($\beta = 0,290$) menegaskan bahwa dalam kerangka S–O–R, stimulus berbasis proses memiliki daya bentuk yang lebih kuat terhadap kondisi psikologis pasien dibandingkan stimulus fisik semata.

Pada variabel business process Ruang Tunggu, dimensi efisiensi proses memperoleh kategori capaian terendah, dengan indikator kelancaran perpindahan pasien antar tahapan pelayanan sebagai capaian terendah secara keseluruhan. Rumah sakit disarankan mengembangkan program koordinasi lintas unit untuk menyelaraskan perbaikan lingkungan fisik dan proses pelayanan, mencakup pembentukan tim mutu lintas departemen yang bertugas merancang standar pelayanan ruang tunggu yang terintegrasi, dengan koordinasi diarahkan khususnya untuk menjamin kelancaran transisi pasien antar tahapan pelayanan (registrasi → ruang tunggu → ruang pemeriksaan).

Selain itu, rumah sakit perlu mengembangkan program digitalisasi antrean melalui penerapan sistem antrean elektronik yang terintegrasi dengan sistem informasi rumah sakit, mencakup pemasangan display pemanggilan pasien, dashboard monitoring waktu tunggu, serta notifikasi antrean berbasis aplikasi atau SMS. Program ini secara khusus menyasar dimensi efisiensi proses yang tercatat sebagai capaian terendah pada variabel business process ruang tunggu, dengan tujuan memperlancar perpindahan pasien antar tahapan pelayanan dan memperkuat transparansi alur bagi pasien.

Pada variabel servicescape, dimensi ambient conditions memperoleh kategori capaian terendah, khususnya pada aspek kenyamanan suhu-ventilasi dan pengendalian kebisingan, meskipun variabel ini secara keseluruhan berada pada kategori tinggi. Rumah sakit perlu melaksanakan program pemeliharaan kualitas lingkungan ruang tunggu yang berfokus pada konsistensi kondisi ambient, meliputi pemantauan berkala suhu dan ventilasi (termasuk pada jam kunjungan padat), pengendalian sumber kebisingan, serta

audit kebersihan dan kenyamanan yang terjadwal, dilengkapi standar mutu lingkungan ruang tunggu beserta indikator pemantauannya.

Pada variabel patient experience, dimensi communication memperoleh kategori capaian terendah meskipun variabel ini secara keseluruhan berada pada kategori tinggi. Perlu diselenggarakan program pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan dan staf administrasi yang berfokus pada komunikasi efektif, empati, dan pelayanan berorientasi pasien, dikemas dalam bentuk workshop dan coaching berkala untuk membangun budaya pelayanan yang konsisten, dengan fokus utama pelatihan diarahkan pada komunikasi efektif dan konsistensi keramahan petugas.

Rumah sakit juga perlu membentuk program integrasi manajemen pengalaman pasien melalui survei pengalaman pasien secara berkala, sistem pengaduan digital, serta forum evaluasi mutu pelayanan, dengan hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan melalui siklus perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut

Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kepuasan pasien, kepercayaan, atau kualitas komunikasi untuk memperluas model penelitian. Studi lanjutan dapat menggunakan pendekatan longitudinal untuk melihat perubahan niat kunjungan ulang dalam jangka panjang. Penelitian dapat diperluas pada berbagai jenis rumah sakit atau layanan kesehatan untuk meningkatkan generalisasi hasil. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melengkapi pendekatan kuantitatif dengan data kualitatif, misalnya melalui pertanyaan terbuka atau wawancara singkat kepada pasien pada tiap variabel, guna memvalidasi dan memperkaya interpretasi hasil Three Box Method yang selama ini hanya bersumber dari data persepsi tertutup (kuesioner Likert).

DAFTAR PUSTAKA

- Agency for Healthcare Research and Quality. (2024). *What is patient experience?* CAHPS.
- Antonio, Y. M., & Permanasari, V. Y. (2025). Factors affecting revisit intention in outpatient care in private hospital in Indonesia: Narrative review. *Jurnal Health Sains*, 6(7).
- An, S., Lee, P., & Shin, C. H. (2023). Effects of servicescapes on interaction quality, service quality, and behavioral intention in a healthcare setting. *Healthcare*, 11(18), 2498.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71.
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service blueprinting: A practical technique for service innovation. *California Management Review*, 50(3), 66–94.
- BPS. (2024). *Persentase Penduduk yang Mempunyai Keluhan Kesehatan dan Pernah Rawat Jalan dalam Sebulan Terakhir Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten (persen)*, 2024. Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. <https://banten.bps.go.id/id/statistics-table/2/NjA1IzI=/persentase-penduduk-yang-mempunyai-keluhan-kesehatan-dan->

- pernah-rawat-jalan-dalam-sebulan-terakhir-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-banten.html
- Dinkes. (2024). *Jumlah Rumah Sakit Umum Swasta*. Pemerintah Kota Tangerang.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate Data Analysis*. Cengage. <https://books.google.co.id/books?id=0R9ZswEACAAJ>
- Jeston, J. (2018). *Business process management: practical guidelines to successful implementations*. Routledge.
- Kemkes. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An approach to environmental psychology*. the MIT Press.
- Mosadeghrad, A. M. (2022). A practical model for health policy making and analysis. *Journal of the Iranian Institute for Health Sciences Research*, 21(1).
- Nehme, B. J., Irribarra, D. T., Cumsille, P., & Yoon, S. (2021). Waiting room physical environment and outpatient experience: The spatial user experience model as analytical tool. *Journal of Interior Design*, 46(4), 27–48.
- Nyce, A., Gandhi, S., Freeze, B., Bosire, J., Ricca, T., Kupersmith, E., Mazzarelli, A., & Rachoin, J.-S. (2021). Association of emergency department waiting times with patient experience in admitted and discharged patients. *Journal of Patient Experience*, 8, 23743735211011404.
- Price, R. A., Elliott, M. N., Zaslavsky, A. M., Hays, R. D., Lehrman, W. G., Rybowski, L., Edgman-Levitan, S., & Cleary, P. D. (2014). Examining the role of patient experience surveys in measuring health care quality. *Medical Care Research and Review*, 71(5), 522–554.
- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., Yee Yen, Y., Rashid, M. H., & Naseem, W. (2024). Role of servicescape in patients' clinic care waiting experience: Evidence from developing countries. *PloS One*, 19(10), e0311542.
- Rifa, A., & Bernarto, I. (2023). Patient Satisfaction And Intention To Revisit Outpatient Specialist Clinic At XYZ Hospital, Bekasi City. *Journal of Application Business & Management/Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 9(3), 887.
- Saadi, M. T., & Junadi, P. (2025). Understanding outpatients' intention to revisit a hospital: A study using theory of planned behavior and satisfaction in an Indonesian hospital. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-01-2025-0003>
- Shostack, G. L. (1984). Designing services that deliver. *Harvard Business Review*, 62(1), 133–139.
- Waiman, E., Achadi, A., & Agustina, R. (2023). Reducing hospital outpatient waiting time using Lean Six Sigma: A systematic review. *Indonesian Journal of Health Administration*, 11(1), 154–166.
- Wolf, J. A., Niederhauser, V., Marshburn, D., & LaVela, S. L. (2014). Defining Patient Experience. *Patient Experience Journal*, 1(1), 7–19.
- Yang, Y., Wang, L., & Yan, J. (2025). Perceived service quality mediates the effect of physical servicescape on tourists' intention to stay in rural homestays. *Scientific Reports*, 15(1), 29506.
- Yunita, R., Shihab, M. S., Jonas, D., Haryani, H., & Terah, Y. A. (2022). Analysis of the effect of servicescape and service quality on customer satisfaction at post shop coffee tofee in bogor city. *Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT)*, 4(1), 68–76.