

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN *BEHAVIOR INTENTION* DI RUANG KIA PUSKESMAS KARANG JAYA TAHUN 2024

Fiqy Nurullah¹, Arie Wahyudi², Dianita Ekawati³

¹Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang

^{2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang

Email: nurullahfiqy@gmail.com¹, ariew@binahusada.ac.id², dianita_ekawati@yahoo.co.id³

ABSTRAK

Adanya peluang yang besar untuk menambah kunjungan masyarakat ke Puskesmas Karang Jaya, terutama ruang KIA dilihat gap antara jumlah penduduk terhadap jumlah pasien, baik masyarakat yang melakukan pengobatan maupun yang ingin melakukan pencegahan terhadap penyakit. Tantangan ini menjadi peluang yang baik bagi Puskesmas untuk menjaga kepercayaan pasien dan nilai layanan sehingga mendorong perilaku intens pada masyarakat Karang Jaya. Dengan perilaku ini mereka akan melakukan kunjungan kembali setelah mereka datang untuk berobat sebelumnya. Dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Behavior Intention Di Ruang KIA Puskesmas Karang Jaya Tahun 2024”. Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah observasional dengan design crossectional. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2024. Sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 92 pengunjung. Penelitian dengan uji Partial Least Square (PLS) menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan kepada dokter dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2.413 ($>1,66$), hubungan antara kepercayaan kepada penyedia pelayanan dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 5.561 ($>1,66$), hubungan antara aksesibilitas pelayanan dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 4.815 ($>1,66$), hubungan antara fasilitas pelayanan dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2.190 ($>1,66$), dan hubungan antara citra puskesmas dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 4.089 ($>1,66$). Dengan adanya penelitian ini diharapkan puskesmas Karang Jaya dapat meningkatkan kepercayaan terhadap dokter dan pelayanan, serta aksesibilitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan citra puskesmas sehingga diharapkan pelayanan Kesehatan semakin baik dan berpengaruh dengan *behavior intention* di Puskesmas Karang jaya.

Kata Kunci: Aksesibilitas Layanan, *Citra Pelayanan*, Fasilitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

There is a great opportunity to increase community visits to the Karang Jaya Health Center, especially the MCH room, seeing the gap between the population and the number of patients, both people who seek treatment and those who want to prevent disease. This challenge is a good opportunity for Puskesmas to maintain patient trust and service value so as to encourage intense behavior in the Karang Jaya community. With this behavior they will make a return visit after they came for treatment before, even recommending or promoting to their family and friends to do treatment at the Karang Jaya Health Center. This study is to determine "Factors Related to Behavior Intention in the MCH Room of the Karang Jaya Health Center in 2024". The type of research used in this study is observational with crosssectional design. This research was conducted in April 2024 at the Karang Jaya Health Center with a sample in this study of 92 visitors. Research with the Partial Least Square (PLS) test shows that the relationship between trust in doctors and behavior intention is significant with a T-statistic of 2.413 (>1.66), the relationship between trust in service providers and behavior intention is significant with a T-statistic of 5.561 (>1.66), the relationship between service accessibility and behavior intention is significant with a T-statistic of 4.815 (>1.66), the relationship between service facilities and behavior intention is significant with a T-statistic of 2.190 (>1.66), and the relationship between the image of the puskesmas and behavior intention is significant with a T-statistic of 4.089 (>1.66). With this research, it is hoped that the Karang Jaya Health Center can increase trust in doctors and services, as well as service accessibility, service facilities and the image of the health center so that it is hoped that health services will get better and have an effect on behavior intention at the Karang Jaya Health Center.

Keywords: *Service Accessibility, Service Image, Service Facilities, Health Services*

PENDAHULUAN

Industri layanan kesehatan saat ini mengalami perubahan sebagai akibat dari meningkatnya persaingan di antara penyedia layanan kesehatan. (Karsana & Murhadi, 2022 ; Rajić et al., 2021 ; Rivers & Glover, 2008). Penyedia layanan kesehatan harus mengintegrasikan pendekatan medis tradisional, yang menekankan hasil perawatan dari sudut pandang penyedia layanan. (Amarantou et al., 2019 ; Li et al., 2020), dengan dasar yang berpusat pada pasien, yang menekankan pentingnya pasien (Cherif et al., 2021), untuk memperoleh dan mempertahankan keuntungan kompetitif. .

Dari sudut pandang ini, penyedia layanan kesehatan harus menjadi sesuatu yang menarik pasien dan menjalin hubungan dengan mereka secara terus menerus (Park et al., 2021; Pratama & Hartini, 2020). Literatur saat ini mencakup banyak penelitian tentang perilaku intens, tetapi tidak banyak yang memfokuskan pada perilaku intens pasien terhadap

Puskesmas. Menurut referensi, ada banyak variabel yang dapat menjelaskan bagaimana pasien melihat layanan dan bagaimana mereka melihat pemangku kepentingan perawatan kesehatan, yang semuanya menyebabkan perilaku intens.

Untuk menarik dan memengaruhi perilaku pasien, konsep kualitas dan nilai layanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting (Dobbs, P.; Warriner, 2018 ; Canaway et al., 2017). Layanan kesehatan berbasis nilai, yang menawarkan layanan kesehatan yang lebih baik berdasarkan nilai, masih membutuhkan dorongan (Zainuddin et al., 2011 ; Upadhyai et al., 2022). Salah satu pelopor yang berfokus pada kualitas, prinsip, dan tindakan dari sudut pandang pemasaran layanan kesehatan(Choi et al., 2004).

Kepercayaan pada dokter, nilai layanan, dan perilaku intens adalah faktor yang menentukan. Tidak banyak penelitian yang memvalidasi konsep nilai sebagai elemen yang menjelaskan rumah sakit dan puskesmas. Akibatnya, gap pertama dalam penelitian ini adalah menemukan faktor pendorong utama perilaku intens pasien terhadap puskesmas, khususnya Puskesmas Karang Jaya. Faktor-faktor ini termasuk kepercayaan pada dokter, kepercayaan pada penyedia layanan, dan nilai layanan. Didalam nilai layanan terdapat aksesibilitas layanan. Selain itu adanya hubungan dengan fasilitas dan citra puskesmas terhadap behavior intention.

Ide ini didasarkan pada Teori Means-End Chain (MECT), yang memfokuskan pada cara atribut layanan berdampak pada pelanggan, yang menghasilkan penyedia layanan berperilaku positif. (Gutman, 1997). Dalam teori ini, nilai dianggap sebagai tujuan akhir dalam hirarki tujuan yang memicu perilaku, sedangkan manfaat dianggap sebagai tujuan yang lebih kecil yang mungkin berada di bawah nilai. Kualitas dalam konteks layanan telah diusulkan sebagai anteseden dari nilai yang dirasakan yang menghasilkan perilaku intens. (Cronin et al., 2000). Selain itu, kami menggunakan Spence's signaling theory (Spence michael, 1973) dengan mengintegrasikan kepercayaan sebagai konsekuensi dari kualitas dimensi dan reputasi.

Dari data Puskesmas Karang Jaya, didapatkan data penduduk dan data pasien yang berkunjung ke puskesmas Karang Jaya mulai dari tahun 2021 sampai dengan 2023. Data penduduk Kecamatan Karang Jaya pada tahun 2021 sebanyak 31.906, sedangkan data pasien yang berkunjung ke puskesmas Karang Jaya sebanyak 7031. Pada tahun 2022 jumlah penduduk kecamatan Karang Jaya yaitu 31906. Untuk jumlah kunjungan pasien ke puskesmas Karang Jaya pada tahun 2022 sebanyak 6616. Pada tahun 2023 jumlah penduduk Kecamatan Karang Jaya yaitu 32574, sedangkan data pasien yang berkunjung ke puskesmas Karang Jaya pada tahun 2023 yaitu 10040. Khusus ruang KIA, data yang diperoleh untuk jumlah kunjungan pada tahun 2021sebanyak 746 kunjungan dan tahun 2023 sebanyak 1111 kunjungan .

Dari data di atas dapat disimpulkan masih terbuka peluang yang besar untuk menambah kunjungan masyarakat ke Puskesmas Karang Jaya, terutama ruang KIA dilihat gap antara jumlah penduduk terhadap jumlah pasien, baik masyarakat yang melakukan pengobatan maupun yang ingin melakukan pencegahan terhadap penyakit. Tantangan ini menjadi peluang yang baik bagi Puskesmas untuk menjaga kepercayaan pasien dan nilai layanan sehingga mendorong perilaku intens pada masyarakat Karang Jaya. Dengan perilaku ini mereka akan

melakukan kunjungan kembali setelah mereka datang untuk berobat sebelumnya, bahkan menganjurkan atau mempromosikan kepada keluarga maupun temannya untuk melakukan pengobatan di Puskesmas Karang Jaya. Oleh karena itu, penulis berfokus pada factor-faktor yang berhubungan dengan *behavior intention*.

METODE PENELITIAN

Cross sectional merupakan desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Cross sectional adalah studi observasional yang menganalisis data dari suatu populasi pada satu titik waktu (Wang & Cheng, 2020). Riset ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data (Cooper & Schindler, 2014). Adapun sampel pada penelitian ini berjumlah 92 sampel.

Pengukuran Dan Prosedur

Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah Variabel Independen yaitu Kepercayaan terhadap dokter, Kepercayaan terhadap penyedia pelayanan, Aksesibilitas layanan, Fasilitas pelayanan, dan Citra puskesmas . variabel dependennya yaitu *Behavioral Intention*. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Behavior Intention* Di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Behavior Intention* di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.BI

No Item	Frekuensi jawaban					Total
	1	2	3	4	5	
1	0	8	9	51	24	92
2	0	2	6	8	76	92
3	0	4	6	54	28	92
4	0	2	2	6	82	92
Jumlah frekuensi	0	16	23	119	210	
Jumlah frekuensi x skor	0	32	69	476	1050	
Bobot	1627					
Jumlah Ideal	1840					
	88,42 %					

Dari perhitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah bobot keseluruhan jawaban responden adalah 1627, sedangkan jumlah bobot ideal yang diperoleh adalah 1840. Sehingga diperoleh skor *behavior intention* sebesar 88,42%. Sehingga *behavior intention* yang dipersepsikan responden secara keseluruhan termasuk kategori sangat tinggi.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Citra Puskesmas di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Citra Puskesmas di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

No Item	Frekuensi jawaban					Total
	1	2	3	4	5	
1	0	8	11	51	22	92
2	0	8	9	51	24	92
3	0	2	4	10	76	92
Jumlah frekuensi	0	18	24	112	122	
Jumlah frekuensi x skor	0	36	72	448	610	
Bobot	1166					
Jumlah Ideal	1380					
	84,49 %					

Dari perhitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah bobot keseluruhan jawaban responden adalah 1166 sedangkan jumlah bobot ideal yang diperoleh adalah 1380. Sehingga diperoleh skor citra puskesmas sebesar 84,49 %. Sehingga citra puskesmas yang dipersepsikan responden secara keseluruhan termasuk kategori sangat tinggi.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Fasilitas Pelayanan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Fasilitas Pelayanan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

No Item	Frekuensi jawaban					Total
	1	2	3	4	5	
1	0	8	9	51	24	92
2	0	8	9	51	24	92
3	0	2	6	8	76	92

4	0	8	9	51	24	92
5	0	2	2	8	80	92
Jumlah frekuensi	0	28	35	169	228	
Jumlah frekuensi x skor	0	56	105	676	1140	
Bobot	1977					
Jumlah Ideal	2300					
	85,95 %					

Dari perhitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah bobot keseluruhan jawaban responden adalah 1977 sedangkan jumlah bobot ideal yang diperoleh adalah 2300. Sehingga diperoleh skor fasilitas pelayanan sebesar 85,95 %. Sehingga fasilitas pelayanan yang dipersepsikan responden secara keseluruhan termasuk kategori sangat tinggi.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Aksesibilitas Pelayanan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan aksesibilitas pelayanan diPuskesmas Karang jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

No Item	Frekuensi jawaban					Total
	1	2	3	4	5	
1	0	4	6	54	28	92
2	0	2	6	8	76	92
3	0	8	9	51	24	92
4	0	8	17	49	18	92
Jumlah frekuensi	0	22	38	162	146	
Jumlah frekuensi x skor	0	44	114	648	730	
Bobot	1536					
Jumlah Ideal	1840					
	83,47 %					

Dari perhitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah bobot keseluruhan jawaban responden adalah 1536 sedangkan jumlah bobot ideal yang diperoleh adalah 1840. Sehingga diperoleh skor aksesibilitas pelayanan sebesar 83,47%. Sehingga aksesibilitas pelayanan yang dipersepsikan responden secara keseluruhan termasuk kategori sangat tinggi.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepercayaan Kepada Dokter di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kepercayaan kepada dokter di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024

No Item	Frekuensi jawaban					Total
	1	2	3	4	5	
1	0	8	9	51	24	92
2	0	2	6	8	76	92
3	0	8	15	45	24	92
Jumlah frekuensi	0	18	30	104	124	
Jumlah frekuensi x skor	0	36	90	416	620	
Bobot	1162					
Jumlah Ideal	1380					
	84,20 %					

Dari perhitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah bobot keseluruhan jawaban responden adalah 1162 sedangkan jumlah bobot ideal yang diperoleh adalah 1380. Sehingga diperoleh skor kepercayaan kepada dokter sebesar 84,20 %. Sehingga kepercayaan kepada dokter yang dipersepsikan responden secara keseluruhan termasuk kategori sangat tinggi.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepercayaan Pada Penyedia Pelayanan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepercayaan Pada Penyedia Pelayanan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024

No Item	Frekuensi jawaban					Total
	1	2	3	4	5	
1	0	2	6	8	76	92
2	0	8	9	51	24	92
3	0	4	6	54	28	92
4	0	2	2	6	82	92
Jumlah frekuensi	0	16	23	119	210	
Jumlah frekuensi x skor	0	32	69	476	1050	
Bobot	1627					

Jumlah Ideal	1840
	88,42 %

Dari perhitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah bobot keseluruhan jawaban responden adalah 1627 sedangkan jumlah bobot ideal yang diperoleh adalah 1840. Sehingga diperoleh skor kepercayaan kepada penyedia pelayanan sebesar 88,42 %. Sehingga kepercayaan kepada penyedia pelayanan yang dipersepsikan responden secara keseluruhan termasuk kategori sangat tinggi.

Hubungan variabel Kepercayaan Kepada Dokter dengan *Behavior Intention* di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024.

Tabel 4.14. Hubungan variabel Kepercayaan Kepada Dokter dengan *Behavior Intention* di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024.

	<i>Original sample</i>	<i>T statistics</i>	<i>P value</i>
KPD>> BI	0.125	2.513	0.003

Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan kepada dokter dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2.413 ($>1,66$) dengan *p value* 0.003. Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0.125 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara aksesibilitas pasien dengan *behavior intention* adalah positif. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kepercayaan kepada dokter dengan *behavior intention* diterima .

Hubungan variabel kepercayaan terhadap penyedia pelayanan dengan *behavior intention* di Puseksmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024.

Tabel 4.15. Hubungan variabel kepercayaan terhadap penyedia pelayanan dengan *behavior intention* di Puseksmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024.

	<i>Original sample</i>	<i>T statistics</i>	<i>p value</i>
SVT>>BI	0.828	5.561	0.000

Tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan kepada penyedia pelayanan dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 5.561 ($>1,66$) dengan *p value* 0.000. Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0.828 yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepercayaan kepada penyedia pelayanan dengan *behavior intention* adalah positif. Dengan demikian hipotesis H.2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kepercayaan kepada penyedia pelayanan dengan *behavior intention* diterima.

Hubungan variabel Aksesibilitas Pelayanan dengan *Behavior Intention* di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Tabel 4.16. Hubungan variabel Aksesibilitas Pelayanan dengan *Behavior Intention* di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

	<i>Original sample</i>	<i>T statistics</i>	<i>p value</i>
AP>>BI	0.776	4.815	0.025

Tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara aksesibilitas pelayanan dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 4.815 ($>1,66$) dan *p value* 0.025 Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0.776 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara aksesibilitas pelayanan dengan *behavior intention* adalah positif. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa ada hubungan antara aksesibilitas pelayanan dengan *behavior intention* diterima.

Hubungan variabel Fasilitas Pelayanan dengan *Behavior Intention* di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Tabel 4.17. Hubungan variabel Fasilitas Pelayanan dengan *Behavior Intention* di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

	<i>Original sample</i>	<i>T statistics</i>	<i>p value</i>
FP>>BI	0.122	2.190	0.002

Tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara fasilitas pelayanan dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2.190 ($>1,66$) dan *p value* 0.002. Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0.122 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara fasilitas pelayanan dengan *behavior intention* adalah positif. Dengan demikian hipotesis H.4 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa ada hubungan antara fasilitas pelayanan dengan *behavior intention* diterima.

Hubungan variabel Citra Puskesmas dengan *Behavior Intention* di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Tabel 4.18. Hubungan variabel Citra Puskesmas dengan *Behavior Intention* di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

	<i>Original sample</i>	<i>T statistics</i>	<i>P value</i>
CP>>BI	0.712	4.089	0.015

Tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara citra puskesmas dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 4.089 ($>1,66$) dan *p value* 0.015. Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0.712 yang menunjukkan

bahwa arah hubungan antara citra puskesmas dengan *behavior intention* adalah positif. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian menyatakan ada hubungan antara citra puskesmas dengan *behavior intention*.

Pembahasan

Hubungan variabel kepercayaan kepada dokter dengan *behavior intention* di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Dari hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan kepada dokter dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2.413 ($>1,66$). Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0.125 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara aksesibilitas pasien dengan *behavior intention* adalah positif. Dengan demikian hipotesis H.1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kepercayaan kepada dokter dengan *behavior intention* diterima karena hasil uji signifikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian *Drivers of Patients' Behavioral Intention Toward Public and Private Clinic Service*. hasil penelitian ada hubungan kepercayaan pasien dengan *behavior intention* (Ghali, dkk.2023)).

Hal yang paling penting dalam hubungan dokter-pasien adalah kepercayaan. Semakin banyak pasien yang percaya pada dokter mereka, semakin mereka mengikuti saran dan rekomendasi dokter mereka (Zheng et al., 2017). Dengan cara yang sama, Nordgren mengatakan bahwa kepercayaan terhadap dokter adalah dasar hubungan dengan kesehatan. (Nordgren, 2009)

Berdasarkan Asumsi dan teori, kepercayaan kepada dokter adalah baik. Semakin seseorang percaya kepada dokter, *behavior intention* akan terbentuk.

Hubungan variabel kepercayaan terhadap penyedia pelayanan dengan *behavior intention* di Puseksmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan kepada penyedia pelayanan dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 5.561 ($>1,66$). Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0.828 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kepercayaan kepada penyedia pelayannya dengan *behavior intention* adalah positif. Dengan demikian hipotesis H.2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kepercayaan kepada penyedia pelayanan dengan *behavior intention* diterima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian *Drivers of Patients' Behavioral Intention Toward Public and Private Clinic Service*. hasil penelitian ada hubungan kepercayaan pasien dengan *behavior intention* (Ghali, dkk.2023)).

Konsep kepercayaan didefinisikan secara luas di hampir semua literatur, Kerahasiaan medis mengatur hubungan antara pasien dan dokter, yang menghasilkan kepercayaan yang kuat. Hasil penelitian kualitatif sebelumnya menunjukkan bahwa Hubungan yang saling percaya dengan penyedia layanan kesehatan membantu pasien mengurangi kekhawatiran mereka. (Shen et al., 2019).

Peneliti berasumsi berdasarkan penelitian ini bahwa ada hubungan antara kepercayaan terhadap penyedia layanan dengan *behavior intention* karena dengan timbulnya kepercayaan terhadap penyedia pelayanan maka akan muncul *behavior intention* pada pengunjung puskesmas.

Hubungan variabel Aksesibilitas Pelayanan dengan Behavior Intention di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara aksesibilitas pelayanan dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 4.815 ($>1,66$). Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0.776 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara aksesibilitas pelayanan dengan *behavior intention* adalah positif. Dengan demikian hipotesis H.3 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa ada hubungan antara aksesibilitas pelayanan dengan *behavior intention* diterima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nur Aedah, 2023) yang menyatakan ada hubungan antara aksesibilitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan penelitian (Rita et al., 2021) menyatakan kepuasan pasien berpengaruh dengan *behavior intention*.

Aksesibilitas pelayanan Kesehatan adalah tingkat penyesuaian antara karakteristik sumber daya kesehatan dan masyarakat dalam proses mencari dan memperoleh pelayanan. (Maswadi et al., 2022)

Berdasarkan hasil penelitian, aksesibilitas pelayanan di ruang KIA puskesmas Karang Jaya dinilai baik oleh responden. Sehingga ada hubungan antara aksesibilitas pelayanan dengan *behavior intention* di ruang KIA puskesmas Karang Jaya.

Hubungan variabel Fasilitas Pelayanan dengan Behavior Intention di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan antara fasilitas pelayanan dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2.190 ($>1,66$). Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0.122 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara fasilitas pelayanan dengan *behavior intention* adalah positif. Dengan demikian hipotesis H.4 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa ada hubungan antara fasilitas pelayanan dengan *behavior intention* diterima.

Penelitian lain (Risna et al., 2022) mengatakan ada hubungan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien sehingga kepuasan pasien ini berpengaruh dengan *behavior intention*.

Peneliti lainnya, (Karsana, W et al., 2022) dengan judul *Effect of Service Quality and Patient Satisfaction on Behavioral Intention*. Juga mengatakan ada hubungan yang positif antara *customer satisfaction* dengan *behavior intention*.

Fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaian (Anita & Zulkarnain, 2020). sejalan dengan ini hasil penelitian menemukan bahwa fasilitas yang tersedia dalam layanan kesehatan mendorong kepuasan pasien, dan pada akhirnya mendukung *behavior intention* (Amary & Suprayitno, 2021; Santa & Murnisari, 2018)

Peneliti berasumsi berdasarkan hasil penelitian ini bahwa ada hubungan antara fasilitas pelayanan dengan *behavior intention*.

Hubungan variabel Citra Puskesmas dengan *Behavior Intention* di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan antara citra puskesmas dengan *behavior intention* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 4.089 ($>1,66$). Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0.712 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara citra puskesmas dengan *behavior intention* adalah positif. Dengan demikian hipotesis H.5 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa ada hubungan antara citra puskesmas dengan *behavior intention* diterima.

Penelitian lain (Risna et.al.,2022) mengatakan ada hubungan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien sehingga kepuasan pasien ini berpengaruh dengan *behavior intention*.

Penelitian lain (Apisit Chattananon et.al., 2007) menyatakan ada pengaruh yang positif antara sikap konsumen dengan citra perusahaan.

Citra yang baik suatu produk atau jasa merupakan aset terpenting karena citra mempunyai dampak pada persepsi konsumen dari komunikasi dan operasi dalam berbagai hal. Irawan (2005).

Kualitas layanan yang lebih tinggi mengarah pada peningkatan *behavioral intention*, menekankan pentingnya faktor-faktor seperti keandalan, layanan, fasilitas, kesuksesan, keunggulan, reputasi, keramahan, dan peralatan dalam membentuk citra rumah sakit atau puskesmas. Dalam hal ini, yang berhubungan dengan puskesmas Karang Jaya terutama ruang KIA.

Peneliti berasumsi bahwa ada hubungan antara citra puskesmas dengan *behavior intention* , karena citra merupakan persepsi masyarakat terhadap puskesmas yang akan menimbulkan *behavior intention* di ruang KIA Puskesmas Karang Jaya.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh, analisis serta pembahasan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kepercayaan pada dokter dengan *behavior intention* di ruang KIA Puskesmas Karang jaya Kabupaten Musi Rawas Tahun 2024, ada hubungan kepercayaan kepada pelayanan dengan *behavior intention* di ruang KIA Puskesmas Karang jaya Kabupaten Musi Rawas Tahun 2024, ada hubungan aksesibilitas pelayanan dengan *behavior intention* di Ruang KIA Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Tahun 2024, ada hubungan fasilitas pelayanan dengan *behavior intention* di Ruang KIA Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Tahun 2024, dan ada hubungan citra puskesmas dengan *behavior intention* di Ruang KIA Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Musi Rawas Tahun 2024.

DAFTAR PUSTAKA

Amarantou, V., Chatzoudes, D., Kechagia, V., & Chatzoglou, P. D. (2019). The Impact of Service Quality on Patient Satisfaction and Revisiting Intentions: The Case of Public

- Emergency Departments. *Quality Management in Health Care*, 28(4), 200–208. <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000232>
- Canaway, R., Bismark, M., Dunt, D., & Kelaher, M. (2017). Medical directors' perspectives on strengthening hospital quality and safety. *Journal of Health Organization and Management*, 31(7–8), 696–712. <https://doi.org/10.1108/JHOM-05-2017-0109>
- Cherif, E., Bezaz, N., & Mzoughi, M. (2021). Do personal health concerns and trust in healthcare providers mitigate privacy concerns? Effects on patients' intention to share personal health data on electronic health records. *Social Science and Medicine*, 283(June), 114146. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114146>
- Cooper, & Schindler, P. (2014). *Business Research Methods*.
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(00\)00028-2](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(00)00028-2)
- Dobbs, P.; Warriner, D. (2018). Value-based health care: The strategy that will solve the NHS. *Br. J. Hosp. Med.*, 79, 306–307.
- Gutman, J. (1997). Means End Chains and Laddering. *Psychology & Marketing*, 14(September 1997), 545–560.
- Irawan, B. S. dan. (2005). *Asas-asas Marketing*. Liberty.
- Karsana, W., & Murhadi, W. R. (2022). Effect of Service Quality and Patient Satisfaction on Behavioral Intention. *Journal of Entrepreneurship & Business*, 2(1), 25–36.
- Li, D., Hu, Y., Pfaff, H., Wang, L., Deng, L., Lu, C., Xia, S., Cheng, S., Zhu, X., & Wu, X. (2020). Determinants of Patients' Intention to Use the Online Inquiry Services Provided by Internet Hospitals: Empirical Evidence from China. *Journal of Medical Internet Research*, 22(10), 1–20. <https://doi.org/10.2196/22716>
- Maswadi, K., Ghani, N. A., & Hamid, S. (2022). Factors influencing the elderly's behavioural intention to use smart home technologies in Saudi Arabia. *PLoS ONE*, 17(8 August), 1–30. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0272525>
- Park, S., Kim, H. K., Choi, M., & Lee, M. (2021). Factors affecting revisit intention for medical services at dental clinics. *PLoS ONE*, 16(5 May), 1–15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250546>
- Pratama, V., & Hartini, S. (2020). the Effect of Perception of Health Care Service Quality on Patient Satisfaction and. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 13(3), 234–253.
- Rajić, T., Rakić, A., & Milošević, I. (2021). Modelling Health Care Customer Satisfaction: Evidence from Serbia. *Serbian Journal of Management*, 16(1), 125–145. <https://doi.org/10.5937/sjm16-25961>
- Rivers, P. A., & Glover, S. H. (2008). Health care competition, strategic mission, and patient satisfaction: Research model and propositions. *Journal of Health, Organisation and Management*, 22(6), 627–641. <https://doi.org/10.1108/14777260810916597>
- Santa, I., & Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 206–214.

- Shen, N., Bernier, T., Sequeira, L., Strauss, J., Silver, M. P., Carter-Langford, A., & Wiljer, D. (2019). Understanding the patient privacy perspective on health information exchange: A systematic review. *International Journal of Medical Informatics*, 125(May 2018), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2019.01.014>
- Spence michael. (1973). I shall argue that the paradigm case of the market with this type of informational structure is the job market and will therefore focus upon it . By the end I hope it will be clear (although space limitations will not permit an extended argument) that a. *The Quarterly Journal of Economics*, 87(3), 355–374.
- Zainuddin, N., Previte, J., & Russell-Bennett, R. (2011). A social marketing approach to value creation in a well-women's health service. *Journal of Marketing Management*, 27(3–4), 361–385. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2011.547081>
- Zheng, S., Hui, S. F., & Yang, Z. (2017). Hospital trust or doctor trust? A fuzzy analysis of trust in the health care setting. *Journal of Business Research*, 78, 217–225. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.12.017>