


Pengaruh Persepsi Pasien dan Citra Puskesmas terhadap Minat Kunjungan ke Puskesmas Tanjung

The Influence Of Patient Perception And Puskesmas Image On The Interest Of Visiting The Tanjung Health Center

Agnes Romadhona^{1*}, Muhammad Syaifulloh², Slamet Bambang Riono³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi, Brebes, Indonesia

E-mail: *¹agnesromadhona120@gmail.com, ²msyaifulloh2310@gmail.com, ³sbriono@gmail.com

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Article History: Received: 3 Agust 2023 Revised: 10 Agust 2023 Accepted: 17 Agust 2023 Publish: 20 Agust 2023	<i>This study aims to determine the influence of patient perception and Puskesmas image on the interest in visiting Tanjung health center. The method in this study used quantitative research whose data collection was by distributing questionnaires to patients visiting the Tanjung health center with sampling techniques using non-probability sampling techniques totaling 95 respondents. The data is then processed using statistical data analysis applications or processed with SPSS. The results of the study can be concluded as follows. Multiple regression results of patient perception and Puskesmas image positively affect visit interest. The hypothesis test showed that the F test of patient perception and Puskesmas image had a significant effect on visit interest. The results of the patient perception t test have a significant effect on the interest in visiting, and the image of the Puskesmas has a significant effect on the interest in revisiting patients at the Tanjung health center. The result of the coefficient of determination of 0.612 means that the level of interest in visiting the Tanjung health center of 61.2% can be explained by perception and image. Companies must consider perceptions and aspirations to customers so as to increase interest in visits.</i>
Keywords: Patient Perception, Puskesmas Image, Visit Interest	
<i>This is an open access article under the CC BY-SA license.</i>	
Corresponding Author: Agnes Romadhona E-mail: agnesromadhona120@gmail.com	

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi pasien dan citra Puskesmas terhadap minat kunjungan ke Puskesmas Tanjung, Brebes. Metode dalam penelitian ini, menggunakan penelitian kuantitatif yang pengambilan datanya dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tanjung dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling yang jumlahnya sebesar 95 responden. Data tersebut selanjutnya diolah dengan menggunakan aplikasi analisis data statistik atau diolah dengan SPSS. Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut. Hasil regresi berganda persepsi pasien dan citra Puskesmas berpengaruh positif terhadap minat kunjungan. Uji hipotesis menunjukkan bahwa uji F persepsi pasien dan citra Puskesmas berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan. Hasil uji t persepsi pasien berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung, dan citra Puskesmas berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Tanjung. Hasil koefisien determinasi sebesar 0,612 artinya tingkat minat kunjungan ke Puskesmas Tanjung sebesar 61,2% dapat dijelaskan oleh persepsi dan citra. Perusahaan harus mempertimbangkan persepsi dan cita kepada pelanggan, sehingga dapat meningkatkan minat kunjungan.

Kata Kunci: persepsi pasien, citra Puskesmas, minat kunjungan

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, karena tubuh merupakan modal utama untuk menghadapi aktivitas sehari-hari. Saat tubuh sakit, aktivitas tidak bisa dilakukan dan dinikmati. Oleh karena itu kesehatan merupakan hak konstitusional setiap warga negara yang dilindungi. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan adalah nilai terbesar dari kekayaan [1]. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan kesehatan pada hakekatnya merupakan investasi sumber daya

manusia untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Hal ini menjadi dasar kewajiban negara untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Peran Puskesmas bagi masyarakat sesuai dengan Kebijakan Nasional Departemen Kesehatan tahun 2004, yang menjelaskan perlunya upaya Puskesmas untuk mengembalikan peran dan fungsi Puskesmas keawal keberandaannya yaitu sebagai sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang siap melayani masyarakat selama 24 jam sehari untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan tuntutan masyarakat. Selain itu, Puskesmas merupakan organisasi pemerintah yang melayani kesehatan masyarakat dengan memegang konsep akuntabilitas. Puskesmas adalah organisasi fungsional yang berusaha menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat secara menyeluruh, terpadu, merata, terjangkau dan dapat diterima bagi masyarakat dengan berperan aktif untuk masyarakat melalui ilmu pengetahuan dan teknologi, dengan biaya yang ditanggung bersama oleh pemerintah dan masyarakat tanpa menghilangkan aspek kualitas pelayanan[2].

Upaya pengembangan layanan kesehatan adalah menyediakan layanan kesehatan yang memenuhi harapan pasien, karena pasien membandingkan layanan yang mereka harapkan dengan layanan yang mereka terima. Jika pelayanan yang diterima dianggap sesuai dengan yang diharapkan, maka pasien akan kembali ke pelayanan kesehatan tersebut namun jika tidak sesuai dengan harapan pasien maka pasien tidak akan menggunakannya untuk selanjutnya. Oleh karena itu Puskesmas harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar pasien merasa puas dan bertahan [3].

Presepsi pasien akan menentukan perilaku pasien di dalam keputusan membeli produk jasa layanan kesehatan. Persepsi yang baik terhadap dokter dan perawat, tampilan fisik ruangan menimbulkan persepsi yang baik dalam diri pasien sehingga pasien termotivasi untuk melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas. Selain itu pula keterampilan petugas dalam melayani pasien, keterampilan petugas dalam menjelaskan sehingga mudah dipahami oleh pasien, ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan sehingga pasien memiliki persepsi yang baik terhadap petugas kesehatan [4]. Persepsi pasien dapat berubah-ubah tergantung bagaimana penilaian terhadap yang diberikan kepadanya [5].

Citra perusahaan adalah aset tidak berwujud yang berharga. Sebuah organisasi dapat memperoleh nilai reputasi dan keunggulan kompetitif melalui penerapan citra positif. Sebuah citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, loyalitas, dan keinginan untuk membeli lagi. Citra yang buruk, di sisi lain, akan memiliki kemampuan untuk meningkatkan kesuksesan suatu perusahaan dan mempertahankannya. Perusahaan dengan reputasi atau citra yang baik akan mendorong pelanggan untuk membeli barang yang ditawarkan, meningkatkan kemampuan bersaing, meningkatkan semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Karena citra rumah sakit memengaruhi sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit, sangat penting untuk memahami bagaimana citra rumah sakit berdampak pada intensi pasien [6].

Pada siklus kunjungan evaluasi pasca pembelian berdampak kuat pada kunjungan ulang dimana pasien secara sadar atau tidak sadar mengevaluasi pelayanan yang diterima, perilaku pasien selanjutnya dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien dan ketidakpuasan pasien. Jika pasien merasa puas karena kualitas pelayanan dinilai baik, maka besar kemungkinan pasien akan berkunjung kembali [7]. Teori minat pengunjung dalam hal ini didasarkan pada teori minat beli suatu produk, sehingga dalam beberapa kategori minat pengunjung dapat diterapkan pada minat beli. Minat kunjungan yang merupakan suatu respon yang timbul pada suatu objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk membeli [8]. Minat berkunjung ke Puskesmas merupakan keinginan individu untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas sebagai upaya pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit.



Gambar 1. Data Kunjungan Puskesmas Tanjung

(Agnes Romadhona, Muhammad Syaifulloh, Slamet Bambang Riono)

Berdasarkan data kunjungan Puskesmas Tanjung diketahui bahwa selama Januari 2022 – Maret 2023 mengalami fluktuasi penurunan kunjungan pada dua bulan terakhir. Minat kunjungan ulang pasien secara signifikan dipengaruhi antara lain oleh sikap pasien, citra rumah sakit, persepsi pasien dan kualitas pelayanan [9]. Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini oleh Andi Riska Aprilia (2022) bahwa Ada hubungan antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar ($p = 0.000$). Ada hubungan antara persepsi pasien tentang empati pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar ($p = 0.000$). Ada hubungan antara persepsi pasien tentang bukti langsung pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar ($p = 0.010$). Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut untuk dijadikan bahan kajian dalam penelitian ini, dengan judul “Pengaruh Persepsi Pasien dan Citra Puskesmas terhadap Minat Kunjungan ke Puskesmas Tanjung”.

Persepsi Pasien

Persepsi merupakan proses individu memilih, mengatur, menafsirkan, dan bereaksi terhadap informasi dari lingkungannya [10]. Persepsi adalah pandangan seseorang tentang realitas. Cara orang melihat realitas bisa berbeda-beda dan akan mempengaruhi pertimbangan dan pengambilan keputusan mereka [11]. Persepsi konsumen adalah proses yang dilalui seseorang untuk membuat pilihan, penyusunan, dan menafsirkan informasi untuk mendapatkan makna atau keputusan [12]. Konsumen bertindak dipengaruhi oleh pandangannya mengenai suatu produk atau jasa sesuai situasi yang dihadapkan pada konsumen dan akan menjunjung tinggi persepsinya terhadap suatu produk lalu mengevaluasi produk-produk yang sama dan mengenali masing-masing produk hingga melakukan pembelian sampai kunjungan ulang [13]. Berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses dimana seseorang memilih, memahami, menilai dan menginterpretasikan pengalaman dan situasi yang mereka alami. Persepsi bisa positif dan negatif. Jika konsumen mempunyai kesan positif terhadap produk yang ditawarkan perusahaan maka akan timbul persepsi positif begitu pula sebaliknya. Persepsi seseorang sangat dipengaruhi oleh faktor pikiran dan sekitarnya. Selain itu, persepsi juga bisa sangat berbeda dengan realita atau kenyataan sebenarnya

Citra Puskesmas

Citra adalah image atau gambaran yang berhubungan dengan reputasi sebuah merek atau perusahaan, gambaran atau image menjelaskan keseluruhan kesan publik membuat perusahaan, produk atau jasanya [14]. Citra merupakan gambaran yang terbentuk dari masyarakat mengenai baik buruknya rumah sakit [15]. Citra itu ada tetapi tidak nyata atau tidak dapat digambarkan secara fisik, karena citra itu hanya ada dalam pikiran. Namun, bukan berarti citra tersebut tidak dapat diketahui dan diukur. Citra yang baik akan membentuk pola pikir masyarakat bahwa jika masyarakat mempunyai masalah kesehatan, maka tidak perlu berpikir dua kali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena berdasarkan pengalaman sendiri atau berdasarkan informasi yang diterimanya [16]. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa citra adalah sekumpulan kesan yang ada di benak masyarakat terhadap suatu hal dan dirangkai dari ingatan konsumen terhadap suatu hal.

Minat Kunjungan

Teori minat pengunjung dalam hal ini didasarkan pada teori minat beli suatu produk, sehingga dalam beberapa kategori minat pengunjung dapat diterapkan pada minat beli. Pada dasarnya minat pengunjung adalah perasaan ingin mengunjungi suatu tempat atau daerah yang dikunjungi [17]. Dalam hal ini, minat pengunjung dapat diterapkan dari model minat belanja dalam beberapa kategori. Minat beli merupakan suatu kegiatan psikologis yang timbul dari emosi dan pikiran terhadap tentang produk atau jasa yang diinginkan [18]. Pendapat lain mengatakan minat kunjung sebagai situasi pra tindakan seseorang sebagai dasar untuk memprediksi perilaku [19]. Minat adalah rasa ingin seseorang melakukan sesuatu, yang mana dikarenakan adanya rangsangan untuk melakukan tersebut [20]. Berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa minat kunjungan merupakan aspek psikologis dimana seseorang tertarik pada suatu hal dan dapat mempengaruhi tindakannya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pendekatan penelitian kuantitatif diartikan sebagai penelitian berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada

populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan [21]. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tanjung. Adapun subjek dalam penelitian ini yaitu pengunjung Puskesmas Tanjung. Populasi adalah suatu objek yang menjadi pusat dalam penelitian untuk mengetahui informasi yang akan diteliti [22]. Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Sampel merupakan bagian dari unit populasi yang dipilih berdasarkan pertimbangan ilmiah sebagai sampling [23]. Berdasarkan definisi sampel tersebut, maka sampel dalam penelitian ini adalah 95 pengunjung Puskesmas Tanjung. Sedangkan teknik penarikan sampel dengan menggunakan metode purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Kuesioner (angket) merupakan suatu pengumpulan data dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dan angket tersebut dibagikan kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini [24].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Responden

Berikut data responden penelitian dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan pengalaman berkunjung.

Tabel 1. Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
Laki - laki	14	15%
Perempuan	81	85%
Total	95	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan data diatas karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin Perempuan lebih banyak dengan jumlah persentase 85%, sedangkan Laki-laki hanya berjumlah 15%.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah	Presentasi
17 - 21 Tahun	13	14%
22 - 26 Tahun	30	32%
27 - 31 Tahun	20	21%
> 32 Tahun	32	34%
Total	95	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan data diatas karakteristik responden berdasarkan usia dalam pengunjung Puskesmas Tanjung didominasi oleh pasien dengan rentang usia >32 tahun yaitu sebanyak 32 orang.

Tabel 3. Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentasi
SD	29	31%
SMP	15	16%
SMA	43	45%
D3	1	1%
S1	6	6%
Lainnya	1	1%
Total	95	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan data diatas karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam pengunjung Puskesmas Tanjung didominasi oleh pasien dengan pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 43 orang.

Tabel 4. Karakteristik Responden Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentasi
Pegawai Negeri	0	0%
Pegawai Swasta	25	26%
Ibu Rumah Tangga	39	41%
Pelajar/Mahasiswa	4	4%
Lainnya	27	28%
Total	95	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan data diatas, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dalam pengunjung Puskesmas Tanjung didominasi oleh pasien ibu rumah tangga yaitu sebanyak 39 orang.

Tabel 4. Karakteristik Responden Pengalaman Berkunjung

Pengalaman Berkunjung	Jumlah	Presentasi
2 kali	38	40%
3 kali	4	4%
> 3 kali	53	56%
Total	95	100%

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan data diatas karakteristik responden berdasarkan pengalaman berkunjung dari pengunjung Puskesmas Tanjung didominasi oleh pasien yang telah berkunjung > 3 yaitu sebanyak 53.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui item yang dapat digunakan sebagai indikator dari seluruh variabel [25].

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Item Kuesioner	Persepsi Pasien (X1)	Citra Puskesmas (X2)	Minat Kunjungan (Y)	Nilai r tabel	Ket.
1	0,722	0,696	0,631		
2	0,837	0,620	0,674		
3	0,563	0,738	0,777		
4	0,705	0,779	0,802		
5	0,594	0,783	0,725		
6	0,769	0,828	0,670		
7	0,627	0,685	0,454		
8	0,692	0,641	0,795	0,202	Valid
9	0,699	0,705	0,703		
10	0,559	0,733	0,554		
11	0,730	0,680	0,585		
12	0,623	0,759	0,746		
13	0,767	0,640	0,768		
14	0,687	0,724	0,600		
15	0,588	0,709	0,413		

Sumber: Data yang diolah

Hasil pengujian validitas untuk kuesioner persepsi pasien, citra Puskesmas dan minat kunjungan menunjukkan bahwa pertanyaan pertama sampai pertanyaan lima belas valid (nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel).

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas memiliki tujuan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel tertentu [26].

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Persepsi Pasien	0,908	Reliabel
Citra Puskesmas	0,930	Reliabel
Minat Kunjungan	0,901	Reliabel

Sumber: Data yang diolah

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk seluruh variabel di atas 0,6. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kuesioner penelitian reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal [21]. Metode pengujian normalitas yang diterapkan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Esensi dari pengujian normalitas ini adalah memeriksa apakah data yang telah terkumpul memiliki distribusi yang berbentuk normal atau tidak. Dalam pendekatan ini, kita menganalisis nilai signifikansi dari variabel yang sedang diuji; jika nilai signifikansinya melebihi nilai alpha (biasanya 0,05), maka dapat diinterpretasikan bahwa distribusi data tersebut mengikuti pola distribusi yang bersifat normal.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.11574059
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.062
	Negative	-.089
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan hasil uji Kolmogrov Smirnov, diketahui nilai Asymp. Sig (2-tailed) yaitu 0.61, dimana nilai Asymp. Sig. 0.61 > 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang peneliti dapatkan merupakan data normal. Data yang sudah normal kemudian akan dilanjutkan untuk diuji dengan uji multikolinieritas.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya hubungan yang kuat diantara variabel independen [21]. Cara mengetahui ada tidaknya penyimpangan uji multikolinieritas adalah dengan melihat nilai Tolerance dan VIF masing-masing variabel independen, jika nilai Tolerance >0.10 dan nilai VIF <10, maka data bebas dari gejala multikolinieritas. Untuk mendeteksi data hasil penelitian apakah terjadi multikolinieritas atau tidak maka harus di uji menggunakan uji multikolinieritas. Berikut adalah hasil uji multikolinieritas yang diperoleh: (disertai dengan hasil nilai VIF dan Tolerance yang sebenarnya, karena bagian tersebut tidak ada dalam paragraf yang diberikan).

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Persepsi Pasien	.407	2.459
	Citra Puskesmas	.407	2.459

a. Dependent Variable: Minat Kunjungan

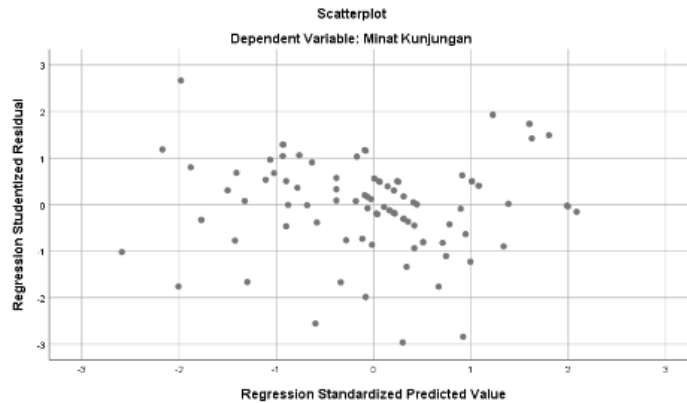
Sumber: Data yang diolah

(Agnes Romadhona, Muhammad Syaifulloh, Slamet Bambang Riono)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas yang dilakukan dapat diketahui bahwa nilai Tolerance adalah 0.407 dan VIF adalah 2.459. Berdasarkan hasil tersebut dimana nilai Tolerance adalah $0.407 < 1$ dan VIF adalah $2.459 < 10$ sehingga dapat dikatakan bahwa data yang didapat oleh peneliti tidak terjadi multikolinieritas. Data yang sudah normal dan tidak terjadi multikolinieritas, kemudian peneliti lanjutkan dengan menggunakan uji heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari hasil residual pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lain berbeda, dalam penelitian ini kami menyebutnya sebagai heteroskedastisitas [21].



Gambar 2. Hasil Uji Scaterplot Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil ini dikarenakan oleh titik-titik yang menyebar dan tidak membentuk suatu pola tertentu.

Analisis Linear Berganda

Perhitungan regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi besarnya hubungan antara variabel terikat (dependen) [21] yaitu Minat Kunjungan (Y), dengan variabel bebas (independen) yaitu Persepsi Pasien (X1) dan Citra Puskesmas (X2), Hasil regresi linier berganda dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 9. Hasil Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.888	3.688		4.036	.000
Persepsi Pasien	.237	.091	.261	2.595	.011
Citra Puskesmas	.527	.093	.568	5.642	.000

a. Dependent Variable: Minat Kunjungan

Pada tabel. 11 dapat diketahui bahwa nilai constant (α) sebesar 14,888, nilai koefisien variabel persepsi pasien (0,237) dan citra Puskesmas (0,527). Sehingga diperoleh nilai persamaan regresi linear sebagai berikut: $Y = 14,888 + 0,237X_1 + 0,527X_2 + e$

Dari persamaan itu dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta α memiliki nilai positif sebesar 14,888 yang berarti variabel independennya yaitu persepsi pasien dan citra Puskesmas berpengaruh positif.
- Nilai koefisien persepsi pasien (X_1) yaitu 0,237 berarti jika variabel persepsi pasien mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel minat kunjungan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,237 atau 23,7%.
- Nilai koefisien citra Puskesmas (X_2) yaitu 0,527 berarti jika variabel citra Puskesmas mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel minat kunjungan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,527 atau 52,7%

Berdasarkan hasil uji regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila persepsi pasien dan citra Puskesmas ditingkatkan, maka minat kunjungan akan meningkat. Begitu juga dengan citra Puskesmas,

bila dalam indikator citra Puskesmas ditingkatkan, maka akan menimbulkan dampak positif yaitu meningkatkan minat kunjungan.

Uji t

Uji t dipakai untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel dependen secara parsial [21].

Tabel 10. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.888	3.688		4.036	.000
Persepsi Pasien	.237	.091	.261	2.595	.011
Citra Puskesmas	.527	.093	.568	5.642	.000

a. Dependent Variable: Minat Kunjungan

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan data tabel hasil uji t, diketahui bahwa variabel persepsi pasien signifikan sebesar 0,011 < 0,05 dengan t hitung sebesar 2,595 > t tabel sebesar 1,986 dan variabel citra Puskesmas 0,000 < 0,05 dengan t hitung 5,642 > t tabel sebesar 1,986 yang berarti masing-masing variabel independen atau secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dependen. Dimana persepsi pasien secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan, sedangkan citra Puskesmas berpengaruh sangat signifikan terhadap minat kunjungan.

Uji F

Uji F (simultan) ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas secara bersama-sama dengan satu variabel terikat [21].

Tabel 11. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2601.241	2	1300.620	75.147	.000 ^b
	Residual	1592.296	92	17.308		
	Total	4193.537	94			

a. Dependent Variable: Minat Kunjungan

b. Predictors: (Constant), Citra Puskesmas, Persepsi Pasien

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan data tabel hasil uji F, diketahui bahwa nilai signifikasinya sebesar 0,000 < 0,05 dan F hitung sebesar 75,147 > F tabel 3,10 yang artinya terdapat pengaruh variabel-variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen [23].

Tabel 12. Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 ^a	.620	.612	4.160

a. Predictors: (Constant), Citra Puskesmas, Persepsi Pasien

b. Dependent Variable: Minat Kunjungan

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan data tabel hasil uji determinasi, didapat nilai adjusted R Square (R^2) 0,612 atau 61,2% artinya kedua variabel independen yaitu persepsi pasien dan citra Puskesmas secara bersama mempengaruhi minat kunjungan ke Puskesmas Tanjung sebesar 61,2% dan diluar dari penelitian ini dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 38,8%.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis hasil uji t yang dilakukan, diketahui nilai signifikansi yaitu 0,011 dan t hitung 2,595 maka secara parsial variabel persepsi pasien arahnya positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ke Puskesmas Tanjung dan artinya hipotesis pertama (H1) diterima. Dimana penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Debi, 2020) dan (Aloysius, 2020). Hal ini juga sesuai dengan teori (Debi, 2020) menyatakan bahwa konsumen bertindak dipengaruhi oleh pandangannya mengenai suatu produk atau jasa sesuai situasi yang dihadapkan pada konsumen dan akan menjunjung tinggi persepsinya terhadap suatu produk lalu mengevaluasi produk-produk yang sama dan mengenali masing-masing produk hingga melakukan pembelian sampai kunjungan ulang [8].

Berdasarkan analisis hasil uji t yang dilakukan, diketahui nilai signifikansi yaitu 0,000 dan t hitung 5,642 maka secara parsial variabel citra Puskesmas arahnya positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ke Puskesmas Tanjung dan artinya hipotesis pertama (H2) diterima. Dimana penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Gina, 2022) dan (Khadijah, 2021). Hal ini juga sesuai dengan teori (Ahri, 2023) citra yang baik akan membentuk pola pikir masyarakat bahwa jika masyarakat mempunyai masalah kesehatan, maka tidak perlu berpikir dua kali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena berdasarkan pengalaman sendiri atau berdasarkan informasi yang diterimanya [16].

Berdasarkan analisis hasil uji F yang dilakukan, diketahui nilai signifikasinya sebesar $0,000 < 0,05$ dan f hitung sebesar $75,147 > f$ tabel sebesar 3,10 yang artinya variabel persepsi pasien dan citra Puskesmas secara bersamaan arahnya positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ke Puskesmas Tanjung. Berarti hipotesis yang ke tiga (H3) diterima. Diketahui juga nilai adjusted R Square (R^2) 0,612 atau 61,2%. Dalam hasil nilai koefisien determinasi (R Square) diartikan bahwa ke dua variabel yaitu persepsi pasien dan citra Puskesmas secara bersama mempengaruhi minat kunjungan sebesar 61,2% dan diluar dari penelitian ini dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 38,8%. Jadi, ke dua variabel dalam penelitian memiliki andil bersama-sama dalam memberikan rasa puas pada konsumen yang lebih tinggi sebesar 61,2%.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan data hasil uji t yang telah dilakukan oleh peneliti, diketahui nilai Sig. $0.011 < 0.05$ dan nilai t hitung yang diperoleh adalah $2,595 >$ nilai tabel sebesar 1,986, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien berpengaruh terhadap minat kunjungan ke Puskesmas Tanjung. Berdasarkan data hasil uji t yang telah dilakukan oleh peneliti, diketahui nilai Sig. $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung yang diperoleh adalah $5,642 >$ nilai t tabel sebesar 1,986, sehingga dapat disimpulkan bahwa citra Puskesmas berpengaruh terhadap minat kunjungan ke Puskesmas Tanjung. Berdasarkan hasil uji F didapatkan nilai Sig. $0.000 < 0.05$ dan nilai f hitung $75,147 >$ nilai F tabel sebesar 3,10 dan nilai R Square adalah 0.612, maka jika dipresentasikan akan mendapatkan hasil 61,2%, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel persepsi pasien dan citra Puskesmas terhadap minat kunjungan sangat berpengaruh dengan hasil sebesar 61,2%.

Saran

Berdasarkan tanggapan responden mengenai indikator daya tanggap (*responsiveness*) terutama pernyataan mengenai waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Tanjung masih kurang dan karena hal tersebut Puskesmas Tanjung diharapkan bisa meningkatkan waktu penanganan pasien agar lebih cepat. Pada variabel citra Puskesmas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan. Namun berdasarkan tanggapan responden mengenai mengenai indikator inovasi terutama pernyataan mengenai sistem pelayanan medis yang cepat dalam menangani pasien masih kurang dan karena hal tersebut Puskesmas Tanjung diharapkan bisa meningkatkan sistem pelayanannya agar waktu penanganan pasien bisa lebih cepat. Penelitian ini hanya menggunakan variabel persepsi pasien dan citra Puskesmas karena keterbatasan penelitian ini. Dalam hal ini, secara bersamaan kontribusi variabel persepsi pasien dan citra Puskesmas terhadap minat kunjungan sebesar 61,2% yang artinya variabel persepsi pasien dan citra Puskesmas masih kurang dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap minat kunjungan, dan masih tersisa 38,8% faktor lain yang

mempengaruhi variabel minat kunjungan. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk lebih ditingkatkan lagi dalam semua hal yang belum maksimal dalam penelitian yang sudah dilakukan peneliti saat ini.

DAFTAR REFERENSI

- [1] C. Nurdianty, A. Sudrajat, and U. S. Karawang, "The Effect of Patient Experience and Image of Puskesmas on Patient Satisfaction in Puskesmas Batujaya Karawang," *J. Econ. Bus. Account.*, vol. 4, no. 2, pp. 665–672, 2021.
- [2] N. Annisa, M. Syaifulloh, and N. Aisyah, "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja pada Masa Pandemi terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Kecamatan Banjarharjo," *J. Kewarganegaraan*, vol. 6, no. 2, pp. 5305–5313, 2022.
- [3] Y. D. Roza, U. Sumarwan, and L. N. Yuliati, "Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang di unit rawat jalan rs unand tahun 2019," *J. Kesehat. Masy. Andalas*, vol. 13, no. 2, pp. 27–33, 2019.
- [4] A. Nahak and A. R. Korbaffo, "Literatur Review: Faktor yang mempengaruhi Minat Masyarakat dalam melakukan Kunjungan ke Puskesmas," *J. Heal. Sci. Community*, vol. 3, no. 1, p. 3561, 2022.
- [5] C. Mutimukwe, E. Kolkowska, and Å. Grönlund, "Information Privacy in E-Service: Effect of Organizational Privacy Assurances on Individual Privacy Concerns, Perceptions, Trust and Self-Disclosure Behavior," *Gov. Inf. Q.*, vol. 37, no. 1, p. 101413, 2020, doi: 10.1016/j.giq.2019.101413.
- [6] B. T. Purwanto, N. Muchlis, and A. M. Multazam, "Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berobat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto," *J. Muslim Community Heal. 2022*, vol. 3, no. 4, pp. 153–168, 2022.
- [7] S. N. Baharza and D. U. P. Putri, "Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara," *Manuju Malhayati Nurs. J.*, vol. 2, no. 2, pp. 366–375, 2020.
- [8] D. E. Putri, O. S. Sinaga, H. P. Silitonga, S. S. Agustina, and A. Sudirman, "Minat Kunjungan Ulang Pasien yang Ditinjau dari Aspek Persepsi dan Kepercayaan pada Klinik Vita Medistra Pematangsiantar," *Inovbiz J. Inov. Bisnis*, vol. 8, no. 1, p. 41, 2020, doi: 10.35314/inovbiz.v8i1.1276.
- [9] M. Rouf and E. Ramadani, "Minat Kunjungan Pasien Fisioterapi Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19," *J. Fisioter. dan Rehabil.*, vol. 7, no. 2, pp. 130–135, 2023.
- [10] S. B. Riono and W. Wibowo, "Upaya Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Pengurus Badan Eksekutif Mahasiswadi Perguruan Tinggi Se-Kabupaten Brebes," *Syntax Lit.*, vol. 4, no. 5, pp. 92–98, 2019.
- [11] J. P. Doh and F. Luthans, *International Management: Culture, Strategy and Behaviour, Tenth Edition*. 2015.
- [12] M. A. Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Surabaya: CV Budi Utama, 2018.
- [13] D. A. Maulana, S. B. Riono, A. Yulianto, and M. Syaifulloh, "Pengaruh Harga dan Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Toko Ato Losari)," *Prof. J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 1, no. 4, pp. 1–11, 2022.
- [14] S. Aziz, S. Ikhwan, and S. B. Riono, "The Influence of Product Differentiation Strategy, Brand Image and Price on Purchasing Decisions of Rajaswa Coffee Customers in Brebes County," *IJESSR Int. J. Econ. Soc. Sci. Res.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–13, 2023.
- [15] F. Muchtar and M. Idris, "Pengaruh Fasilitas Rawat Inap dan Citra terhadap Kepuasan Pasien Jkn di Rsud Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar," *J. Magister Manaj. Nobel Indones.*, vol. 3, no. 6, pp. 1012–1024, 2022.
- [16] R. A. Ahri, A. W. Puspitasari, H. Haeruddin, Y. Yuliati, and ..., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu," *Ekonomika*, vol. 7, no. 1, pp. 171–184, 2023.
- [17] S. Ikhwan and M. Syaifulloh, "Analisis Segmentasi, Targeting dan Positioning terhadap Minat Kunjung Ulang Wisatawan Mangrove Caplok Barong Ambulu," *Prof. J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 1, no. 4, pp. 100–112, 2022.
- [18] D. Dumadi, H. K. Wulandari, and M. Syaifulloh, "Pengaruh Brand Image dan Harga Tiket terhadap Minat Pengunjung Wisata Pulau Cemara Brebes," *Value J. Manaj. dan Akunt.*, vol. 16, no. 2, pp. 409–418, 2021, doi: 10.32534/jv.v16i2.2139.
- [19] I. Baehaqi *et al.*, "Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan Pengaruh Experiential Marketing Dan Aksesibilitas Terhadap Minat Kunjung Ulang (Studi Kasus Wisata Green Hill Sirampog)," *Jimak*,



vol. 1, no. 3, pp. 431–440, 2022.

- [20] Muhammad Nur Mialfi Salim, Indah Dewi Mulyani, and Nur Khojin, “Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Minat Berkunjung pada Wisata Hutan Mangrove Kaliwlingi Brebes,” *Gemilang J. Manaj. dan Akunt.*, vol. 2, no. 4, pp. 113–126, 2022, doi: 10.56910/gemilang.v2i4.156.
- [21] H. Al Rasyid and A. T. Indah K, “Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina,” *J. Perspekt.*, vol. 17, no. 1, pp. 7–16, 2019, doi: 10.31294/jp.v17i1.5218.
- [22] A. Farizal, R. Setiadi, and S. Ikhwan, “Apakah Promosi Sosial Media Berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung pada Wisata Pantai Pulau Cemara Sawojajar Brebes Tahun 2020-2021?,” *J. Kewarganegaraan*, vol. 6, no. 3, pp. 5400–5408, 2022.
- [23] A. Iqzal and F. Fourqoniah, “Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Kartu Digital By. U di Kota Samarinda,” *J. Ilmu Sos.*, vol. 2, no. 4, pp. 1633–1644, 2023.
- [24] K. K. Meranti, “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di RSUD Bengkalis Kecamatan Bengkalis,” vol. 8, pp. 1–14, 2021.
- [25] E. widya Citra, A. Razak, and R. Amelia, “Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Salewangan Maros Tahun 2021,” *Sinergitas Multidisplin ilmu Pengetah. dan Teknol.*, vol. 4, pp. 379–396, 2021.
- [26] L. Nurmala, A. S. Yusuf, and E. Sulaeman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab,” *J. Educ.*, vol. 5, no. 2, pp. 1950–1957, 2023, doi: 10.31004/joe.v5i2.836.