

Pengaruh *Brand Attitude* Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Tahun 2023

Almaida Fadillah Kadir¹, Mangindara², Nurmulia Wunaini Ngkolu³, Afriyana Amelia Nuryadin⁴
S1 Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia

Corresponding Author: almaida094@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata kunci: Brand Attitude, Karakteristik Sosiodemografi, Minat Pemanfaatan Kembali.

Menerima : 7 Juli 2024

Direvisi : 8 Juli 2024

Diterima : 10 Juli 2024

©2024 Kadir, Mangindara, Ngkolu, Nuryadin: Akses terbuka yang didistribusikan berdasarkan ketentuan [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand attitude* dan karakteristik sosiodemografi terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 512 pasien, kemudian diperoleh sampel dengan menggunakan rumus *slovin* yaitu sebanyak 225 pasien dan teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *accidental sampling*. Analisis data digunakan adalah univariat, bivariat dengan uji *chi-square* dan analisis multivariat dengan uji regresi logistik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *kognitif* ($p=0,006$), *afektif* ($p=0,049$), *konatif* ($p=0,047$), *evaluatif* ($p=0,044$), perilaku ($0,044$) terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan. Sedangkan jenis kelamin ($0,396$) dan tingkat pendidikan ($0,697$) tidak berpengaruh terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan. Kemudian variabel yang paling berpengaruh terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan adalah *kognitif* (pengetahuan). Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan ulang pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik dapat terjadi apabila pelayanan tersebut memiliki kualitas yang tinggi, aman, serta efektif bagi masyarakat pengguna layanan tersebut. Upaya pembangunan kesehatan dapat berhasil jika kebutuhan sumberdaya kesehatan dapat terpenuhi. Sehingga untuk tercapainya pengelolaan pelayanan kesehatan yang berkualitas ini pihak pelayanan kesehatan harus dapat memenuhi persyaratan mencakup ketersediaan, kewajaran, berkesinambungan, dapat diterima, dapat dijangkau, efisien dan bermutu (Gusmawan et al., 2020).

Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas sangat dibutuhkan untuk melihat sejauh mana sikap konsumen dalam pemanfaatan pelayanan rumah sakit. Maka dari itu, penyedia layanan harus terus memantau evolusi perilaku konsumen dan memiliki pemahaman yang mendalam untuk menyediakan informasi yang akan digunakan untuk mengidentifikasi peluang pemasaran dan merancang strategi pemasaran yang efektif (Pasinringi & Sidin, 2019). Terdapat faktor - faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen diantaranya yaitu faktor budaya, sosial, kepribadian dan psikologis (Kotler & Keller, 2016). pada faktor psikologis terdapat beberapa komponen, salah satunya yaitu sikap.

Sikap dapat mempengaruhi perilaku seseorang terhadap suatu objek. Sikap seseorang terhadap suatu objek ditentukan oleh keyakinan dan hasil evaluasinya terhadap objek tersebut. Tingginya sikap positif yang dicapai setelah melakukan pembelian barang atau jasa inilah yang memotivasi orang untuk melakukan pembelian selanjutnya (Maima, 2012; Adinata & Yasa, 2018). Agar pasien tetap melakukan kunjungan ulang untuk pemanfaatan kembali layanan kesehatan, maka rumah sakit harus mampu mengelola faktor - faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan kembali, diantaranya adalah *Brand Attitude* (Sikap terhadap merek) dan karaktersitik sosiodemografi.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Sulawesi Selatan merupakan salah satu rumah sakit pemerintah daerah tertua di Sulawesi Selatan yang diresmikan pada tanggal 12 juli 1938. RSUD Labuang Baji SULSEL bertipe B yang berkomitmen menjadi rumah sakit dengan layanan unggulan dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia bagian timur dan indonesia secara luas. Dari data kunjungan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji dalam tiga tahun terakhir tercatat pada tahun 2019 sebanyak 27.250 pasien, sedangkan pada tahun 2020 sebanyak 24.290, kemudian semakin menurun pada tahun 20.896.

Kemudian data kunjungan ulang pasien mengalami fluktuasi dimana pada tahun 2019 ke tahun 2020 terjadi penurunan, tetapi terjadi peningkatan jumlah kunjungan di tahun 2021. Penurun jumlah kunjungan pasien merupakan masalah yang tidak bisa dibiarkan begitu saja oleh pihak rumah sakit. Berkurangnya jumlah pasien di rawat inap dapat mengakibatkan berkurangnya pendapatan rumah sakit, sehingga akan berdampak pada kegiatan operasional rumah sakit menjadi terkendala. Kemudian pelayanan yang diberikan kepada pasien selama satu tahun terakhir mengalami peningkatan jumlah kunjungan ulang. Oleh karena itu, berdasarkan uraian tersebut penelitian peneliti tertarik

untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh *Brand Attitude* dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji tahun 2023”.

TINJAUAN PUSTAKA

Sikap manusia tersusun atas tiga komponen utama yaitu *Kognitif*, *Afektif*, dan perilaku, namun kadang ada ahli psikologi yang menambahkan evaluasi. (Liliweri, 2018).

1. *Kognitif*

Aspek *Kognitif* mencakup tentang pengetahuan mengenai suatu objek, bagaimana pengalaman tentang obyek tersebut. Aspek *Kognitif* berkaitan dengan kepercayaan, teori, harapan, sebab dan akibat dari suatu kepercayaan, dan persepsi relatif terhadap obyek tertentu. Respon tersebut muncul apabila adanya perubahan terhadap apa yang dipahami atau dipersepsikan oleh khalayak.

2. *Afektif*

Komponen afektif melibatkan emosi dan berkaitan dengan bagaimana perasaan tentang suatu barang. Afektif sebagai salah satu komponen afektif mengungkapkan perasaan, perhatian, atau perhatian terhadap suatu objek tertentu, seperti rasa takut, suka, atau marah.

3. *Konatif*

Konatif berhubungan dengan perilaku nyata, berisi tentang kecenderungan untuk bertindak atau memutuskan terhadap suatu obyek, atau menerapkan perilaku sebagai tujuan terhadap objek.

4. *Evaluatif*

Evaluasi seringkali dipertimbangkan sebagai inti dari tiga komponen sikap. Evaluasi dapat diartikan sebagai suatu rentangan yang menggambarkan derajat sikap terhadap suatu obyek mulai dari yang paling baik sampai yang paing buruk. Ketika berbicara tentang sikap yang positif dan negatif terhadap suatu obyek, secara tidak langsung kita melakukan evaluasi.

Komponen dari karakteristik sosiodemografi yang umum digunakan dalam penelitian adalah usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, pendapatan dan jarak tempuh pasien (Sarwono, 1996; Gusmawan et al., 2020).

1. Usia

Usia adalah keadaan kehidupan seseorang yang dilihat dari segi kronologis dengan adanya perkembangan baik secara anatomis maupun fisiologisnya dan diukur dalam satuan waktu (Nuswantari, 1998; Gusmawan et al., 2020). Bertambahnya usia dapat mempengaruhi seseorang dalam menentukan pilihannya. Tingkat kematangan tindakan seseorang dapat ditentukan oleh usia. Salah satu tindakan yang dipengaruhi oleh usia adalah dalam memberikan keluhan terhadap suatu produk atau jasa yang tidak sesuai dengan harapan.

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah perbedaan antara laki-laki dan perempuan dari ciri anatomis maupun fisiologisnya. Jenis kelamin adalah faktor penting dalam

hak, tanggung jawab dan menentukan peran serta merupakan bagian dari sistem sosial. Jenis kelamin atau gender dibentuk dari perilaku seperti tanggung jawab, sikap, penampilan dan kepribadian (Wade dan Tavis, 2007; Gusmawan et al., 2020).

3. Pendidikan

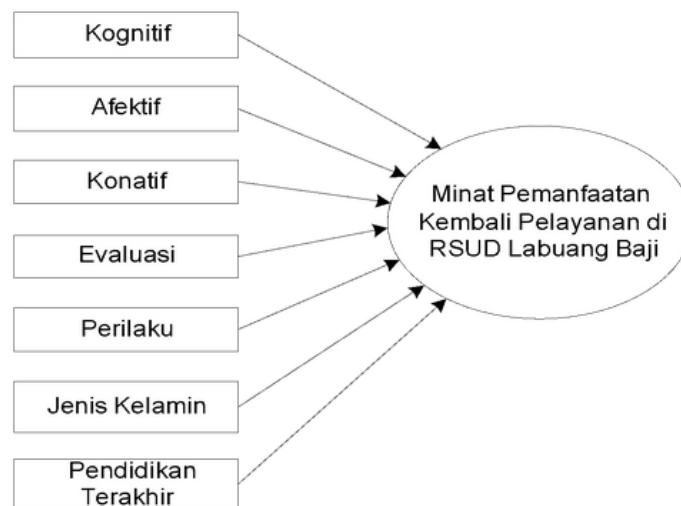
Menurut Nurkholis (2013) dalam Gusmawan et al., (2020) pendidikan adalah upaya yang dilakukan untuk membantu manusia dalam perkembangan menuju kedewasaan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain sebagai transfer ilmu dan keahlian, pendidikan lebih bersifat membentuk kesadaran dan kepribadian individu maupun masyarakat. Nilai-nilai seperti cara berpikir dan persepsi terhadap suatu masalah dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya. Latar belakang pendidikan meliputi pendidikan prasekolah, sekolah dasar, sekolah menengah, dan perguruan tinggi. seseorang yang memiliki tingkat pendidikan sekolah dasar memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda dengan seseorang yang berada di tingkat pendidikan perguruan tinggi (Nitisusastro, 2012; Sudarso, 2018).

4. Pendapatan

Pendapatan adalah bayaran atau kompensasi yang diterima seseorang setelah dia melakukan pekerjaannya. Pendapatan merupakan sumber material yang sangat penting bagi seseorang sehingga dia bisa membiayai kebutuhan konsumsinya. Pendapatan juga dapat memperlihatkan seberapa besar daya beli seseorang, sehingga daya beli seseorang yang pendapatannya kecil akan lebih sedikit daripada dengan yang pendapatannya besar (Sumarwan, 2002; Gusmawan et al., 2020).

5. Jarak Tempuh

Jarak adalah suatu pembatas alami yang terbagi menjadi dua macam, yaitu jarak absolut dan jarak relatif. Jarak absolut adalah jarak dua lokasi yang bisa diperhatikan dengan skala peta dan diukur berdasarkan garis lurus diudara. Jarak relatif adalah jarak tempuh perjalanan yang dibutuhkan dari titik awal ke titik akhir dengan memperhatikan waktu atau biaya perjalanan dan bersifat tidak tetap (Damanik dkk., 2006; Gusmawan et al., 2020).



Gambar 1. Kerangka Konsep

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji, JL. DR Ratulangi No 81, Kec. Mamajang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan pada bulan maret sampai dengan april tahun 2023. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif bentuk survei dengan pendekatan cross sectional yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap dependen di mana pengukuran antara sebab dan efek dalam waktu yang sama. Data yang digunakan adalah data kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang berstatus pasien lama di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji, Jumlah pasien sebanyak 512 orang. Dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan rumus slovin kemudian ditarik peroleh sampel sebanyak 225 orang.

HASIL

Penelitian ini berlangsung dari tanggal 26 Maret 2023 sampai dengan 29 April 2023 . Dengan menggunakan rumus *slovin* dimana sampel penelitian yang berjumlah 225 orang. Analisis pengaruh antara variabel ini bertujuan untuk melihat pengaruh antar variabel dependen dan independen dengan menggunakan tabulasi silang (*crosstab*) yaitu *Brand Attitude* yang meliputi *Kognitif*, *Afektif*, *Evaluatif* dan perilaku serta karakteristik sosiodemografi terhadap minat pemanfaatan kembali pasien di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makasar.

Tabel 1. Tabulasi Silang dan Pengaruh *Koginitif* Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Pasien Rawat Inap

Kognitif	Minat Pemanfaatan Kembali				Total		P-Value
	Minat		Kurang Minat		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	216	98,6	3	1,4	219	100	0,006
Kurang Baik	5	66,7	2	33,3	6	100	
Total	220	97,8	5	2,2	225	100	

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 225 responden yang menyatakan *Kognitif* (pengetahuan) pada kategori baik sebanyak 219 responden yang sebagian besar memilih minat yaitu 216 responden (98,6%) Sedangkan responden yang menyatakan *Kognitif* (Pengetahuan) pada kategori kurang baik diperoleh 6 responden yang sebagian besar memilih minat yaitu 4 responden (66,7%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh $P=0,006$

lebih kecil dari $\alpha < 0,05$ ($P < 0,05$) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh *Kognitif* (Pengetahuan) terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023

Tabel 2. Pengaruh *Afektif* Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Pasien Rawat Inap

<i>Afektif</i>	Minat Pemanfaatan Kembali				Total		P = 0,049
	Minat		Kurang Minat		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	204	98,6	3	1,4	207	100	
Kurang Baik	16	66,7	2	33,3	18	100	
Total	220	97,8	5	2,2	225	100	

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 225 responden yang menyatakan *Afektif* (emosional) pada kategori baik sebanyak 207 responden yang sebagian besar memilih minat melakukan pemanfaatan kembali yakni 204 responden (98,6%). Sedangkan yang menyatakan *Afektif* (emosional) pada kategori kurang baik diperoleh 18 responden yang sebagian besar memilih minat yaitu 16 responden (88,9%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh $P=0,049$ lebih kecil dari $\alpha < 0,05$ ($P < 0,05$) yang berarti H_0 ditolak H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Afektif* (emosional) terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan pasien rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023.

Tabel 3. Pengaruh *Konatif* Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Pasien Rawat Inap

<i>Konatif</i>	Minat Pemanfaatan Kembali				Total		P = 0,047
	Minat		Kurang Minat		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	208	98,6	3	1,4	211	100	
Kurang Baik	12	88,9	2	11,2	14	100	
Total	220	97,8	5	2,2	225	100	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 225 responden yang menyatakan *Konatif* (Tindakan) pada kategori baik sebanyak 211 responden dimana sebagian besar minat melakukan pemanfaatan kembali yakni 208 responden (98,6%). Sedangkan yang menyatakan *Konatif* (tindakan) pada kategori kurang baik diperoleh 14 responden dan sebagian besar memilih minat sebanyak 12 responden (88,9%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh $P=0,047$ lebih kecil dari $\alpha=0,05$ ($P < 0,05$) yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Konatif* (tindakan) terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023.

Tabel 4. Pengaruh *Evaluatif* Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Pasien Rawat Inap

<i>Evaluatif</i>	Minat Pemanfaatan Kembali				Total		P =
	Minat		Kurang Minat		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	219	98,6	4	1,8	223	100	0,044
Kurang Baik	1	50	1	50	2	100	
Total	220	97,8	5	2,2	225	100	

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 225 esponden yang menyatakan *Evaluatif* (evaluasi) pada kategori baik sebanyak 223 responden, sebagian besar memilih minat melakukan pemanfaatan kembali pelayanan yaitu 219 responden (98,2%). Sedangkan yang menyatakan *Evaluatif* (evaluasi) pada kategori kurang baik diperoleh 2 responden dan yang memilih minat yakni 1 responden (50%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh $P=0,044$ lebih kecil dari $\alpha=0,05$ ($P<0,05$) yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Evaluatif* (evaluasi) terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023

Tabel 5. Pengaruh Perilaku Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Pasien Rawat Inap

Perilaku	Minat Pemanfaatan Kembali				Total		P =
	Minat		Kurang Minat		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	219	98,2	4	1,4	23	100	0,044
Kurang Baik	1	50	1	50	2	100	
Total	220	81,8	5	18,2	225	100	

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 225 responden yang menyatakan perilaku pada kategori baik sebanyak 223 reponden yang sebagian besar memilih minat melakukan pemanfaatan kembali yakni 219 responden (98,2%). Sedangkan yang menyatakan perilaku pada kategori kurang baik diperoleh 2 responden yang sebagian memilih minat yaitu 1 responden (50%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh $P=0,044$ lebih kecil dari $\alpha=0,05$ ($P<0,05$) yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh perilaku terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023.

Tabel 6. Pengaruh Jenis Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Pasien Rawat Inap

Jenis Kelamin	Minat Pemanfaatan Kembali				Total		P = 0,396
	Minat		Kurang Minat		N	%	
	n	%	n	%			
Laki - laki	95	99	1	1	96	100	
Perempuan	125	96,9	4	3,1	129	100	
Total	220	97,8	5	2,2	225	100	

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari 225 yang berjenis kelamin laki - laki sebanyak 96 responden (100%) dan sebagian besar memilih minat untuk melakukan pemanfaatan kembali pelayanan yaitu 99 responden (99%). Sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 129 responden dan sebagian besar memilih minat yaitu 125 responden (96,9%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh $P=0,396$ lebih besar dari $\alpha=0,05$ ($P>0,05$) yang artinya H_a ditolak dan H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh jenis kelamin terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023

Tabel 7. Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Pasien Rawat Inap

Tingkat Pendidikan	Minat Pemanfaatan Kembali				Total		P = 0,697
	Minat		Kurang Minat		N	%	
	n	%	n	%			
Tinggi	53	96,4	2	3,6	55	100	
Sedang	99	98	2	2	101	100	
Rendah	68	98,6	1	1,4	69	100	
Total	220	97,8	5	2,2	225	100	

Berdasarkan tabel 4.18 menunjukkan dari 225 responden terdapat 55 responden dengan kategori pendidikan tinggi yang sebagian besar memilih minat yaitu 53 responden (96,4%), kemudian terdapat 101 responden dengan kategori pendidikan sedang yang sebagian besar memilih minat sebanyak 99

responden (98%), serta terdapat 69 responden dengan kategori pendidikan rendah dan sebagian besar memilih minat sebanyak 68 responden (98,6%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh $P=0,697$ lebih besar dari $\alpha=0,05$ ($P>0,05$) yang artinya H_a ditolak dan H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh tingkat pendidikan terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan pasien rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023.

DISKUSI

Kognitif

Hasil penelitian terkait pengaruh *Kognitif* terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan pada pasien diperoleh 219 responden yang memiliki persepsi baik terhadap *Kognitif* (pengetahuan), dimana pasien memperoleh pelayanan dan fasilitas kesehatan sesuai dengan informasi yang mereka dapatkan. Namun masih terdapat 6 responden yang memiliki persepsi kurang baik dikarenakan terdapat beberapa ruangan yang masih dalam perbaikan sehingga membuat pasien tidak nyaman. Walaupun masih terdapat beberapa responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap *Kognitif* tapi sebagian besar memilih minat untuk melakukan pemanfaatan kembali dikarenakan pasien tersebut adalah pasien BPJS yang terdaftar di RSUD Labuang Baji dan jarak rumah pasien dekat dengan RSUD Labuang Baji.

Hasil penelitian di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar dengan menggunakan uji statistik *Chi - square* signifikan dengan taraf hasil sebesar $0,006<0,05$ yang artinya H_a diterima. Sehingga pada hasil pengujian statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh *Kognitif* terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin banyak yang memilih *Kognitif* dalam kategori baik, maka pasien memiliki minat yang tinggi untuk melakukan pemanfaatan kembali.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wisnu & Sholahuddin (2023) yang berjudul pengaruh citra destinasi terhadap minat berkunjung kembali obyek wisata waduk kedung umbo, pada penelitian tersebut *Kognitif* memiliki pengaruh positif terhadap minat kunjungan kembali.

Afektif

Hasil penelitian terkait pengaruh *Afektif* terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan pada pasien rawat inap diperoleh 207 responden yang memiliki persepsi baik pada *Afektif*, tenaga medis dan non medis memberikan pelayanan kepada pasien yang dinilai baik oleh pasien karena pelayanan yang mereka dapatkan sudah sesuai dengan keinginan pasien, ramah dalam memberikan pelayanan, kemudahan bertemu dengan dokter dan ruangan yang bersih. Namun masih terdapat 18 responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap *Afektif* dikarenakan masih ada pasien yang mendapatkan penanganan yang lambat, sehingga hal tersebut yang menjadi salah satu penyebab masih

terdapat beberapa pasien yang kurang minat melakukan pemanfaatan kembali pelayanan. Meskipun masih terdapat responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap *Afektif* tapi sebagian besar memilih minat untuk melakukan pemanfaatan kembali pelayanan di RSUD Labuang Baji Makassar.

Hasil penelitian di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar dengan menggunakan hasil uji statistik *chi-square* signifikan dengan hasil $0,049 < 0,05$, yang berarti H_0 diterima. Sehingga hasil pengujian statistik ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh *Afektif* terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin banyak yang memilih *Afektif* dalam kategori baik maka pasien akan semakin minat untuk melakukan pemanfaatan kembali.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fonataba (2023) dengan judul pengaruh komitmen afektif terhadap loyalitas pegawai pemerintah non pegawai negeri unit avsec bandar udara kelas I domine eduard sosok sorong Papua Barat menyatakan bahwa komitmen afektif terhadap loyalitas pegawai pemerintah non pegawai negeri berpengaruh secara signifikan.

Konatif

Hasil penelitian mengenai pengaruh *Konatif* terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan diperoleh 211 responden yang memiliki persepsi baik pada *Konatif* dikarenakan pasien menerima tindakan pemeriksaan dengan cepat, fasilitasnya yang bersih sehingga membuat pasien nyaman, pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien, keluhan yang diselesaikan dengan cepat. Sedangkan untuk pasien yang memiliki persepsi kurang baik terhadap *Konatif* berjumlah 14 responden dikarenakan kesalahan dalam pemberian obat kepada pasien dan tidak ramah ke pasien. Walaupun masih terdapat beberapa responden yang memiliki persepsi yang kurang baik terhadap *Konatif* tapi sebagian besar memilih minat untuk melakukan pemanfaatan kembali pelayanan di RSUD Labuang Baji.

Hasil penelitian di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji dengan menggunakan uji statistik *chi square* hasilnya signifikan dengan taraf hasil sebesar $0,047 < 0,05$, yang berarti H_0 diterima. Sehingga hasil pengujian statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh *Konatif* terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Tahun 2023. Dengan demikian semakin baik *Konatif* (tindakan) tenaga medis dan non medis dalam memberikan pelayanan ke pasien, maka semakin tinggi pula minat pasien untuk melakukan pemanfaatan kembali.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gustina et al. (2019) dengan judul pengaruh experiential marketing terhadap minat kunjungan ulang wisatawan pada objek wisata pantai air manis di kota padang diperoleh bahwa tindakan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang wisatawan pada objek wisata pantai air manis di kota padang. Artinya tindakan menentukan minat wisatawan untuk melakukan minat kunjungan ulang atau tidak.

Evaluatif

Hasil penelitian terkait pengaruh *Evaluatif* terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan diperoleh 223 responden yang memiliki persepsi baik terhadap *Evaluatif*, pasien menilai pelayanan yang diberikan di RSUD Labuang Baji sudah sesuai dengan keinginan pasien. Namun masih terdapat 2 responden yang memiliki persepsi kurang baik mengenai *Evaluatif* dikarenakan lambatnya pelayanan dan terdapat ruangan dengan ac yang rusak sehingga membuat pasien menjadi tidak nyaman. Walaupun masih terdapat responden yang memiliki persepsi kurang baik tapi sebagian besar memilih minat untuk melakukan pemanfaatan kembali di RSUD Labuang Baji Makassar.

Hasil penelitian di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar dengan menggunakan uji statistik *chi-square* signifikan dengan hasil $0,044 < 0,05$ yang berarti H_0 diterima. Sehingga hasil pengujian statistik ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh *Evaluatif* terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2023. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin banyak yang memiliki persepsi baik terhadap *Evaluatif* maka semakin tinggi minat pasien untuk melakukan pemanfaatan kembali.

Perilaku

Hasil penelitian mengenai pengaruh perilaku terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan pada pasien diperoleh 223 memiliki persepsi baik pada perilaku, pasien merasa pelayanan sudah sesuai dengan keinginan pasien, fasilitas yang sudah memadai, tenaga kesehatan membantu dalam proses administrasi pasien sehingga sebagian besar juga memilih RSUD Labuang Baji sebagai pilihan utama dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Namun masih terdapat 2 responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap perilaku. Meskipun masih terdapat yang memiliki persepsi kurang baik terhadap tapi sebagian besar memilih minat untuk melakukan pemanfaatan kembali di RSUD Labuang Baji Makassar.

Hasil penelitian di instalasi rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar dengan menggunakan uji statistik *chi-square* signifikan dengan taraf hasil sebesar $0,044$ yang berarti H_0 diterima. Sehingga hasil pengujian statistik ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh perilaku terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin banyak yang memilih perilaku dalam kategori baik maka semakin tinggi pula minat pasien dalam pemanfaatan pelayanan.

Jenis Kelamin

Meskipun perempuan lebih banyak dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan hal ini tidak menutup kemungkinan untuk mereka berkunjung kembali ke layanan kesehatan tersebut, Tidak ada perbedaan pada jenis kelamin laki - laki maupun perempuan.

Hasil penelitian di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar dengan menggunakan uji statistik *chi-square* signifikan dengan hasil $0,396 > 0,05$ yang berarti H_0 ditolak. Sehingga hasil pengujian statistik ini membuktikan

bahwa tidak terdapat pengaruh jenis kelamin terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pulawan (2020) yang berjudul pengaruh gender, kompetensi dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan pada CV. Shade collection Denpasar menyatakan bahwa gender tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas karyawan CV.

Tingkat pendidikan

Hasil penelitian distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan di RSUD Labuang Baji Makassar diperoleh dari total 225 responden terdapat 69 responden yang berpendidikan rendah, 101 responden yang berpendidikan sedang dan 55 responden yang berpendidikan tinggi. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas pasien di RSUD Labuang Baji berpendidikan sedang atau SMA/SMK.

Hasil penelitian terkait pengaruh tingkat pendidikan terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar dengan menggunakan uji statistik *chi square* signifikan dengan taraf sebesar $0,697 > 0,05$ yang berarti H_0 ditolak. Sehingga hasil pengujian statistik ini membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh tingkat pendidikan terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Listyowati & Harun (2022) yang menyatakan pendidikan ($p=0,38$) tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh *kognitif, afektif, konatif, evaluatif*, perilaku terhadap minat pemanfaatan kembali pada pasien rawat inap RSUD Labuang Baji dan tidak terdapat pengaruh jenis kelamin dan tingkat pendidikan terhadap minat pemanfaatan kembali pada pasien rawat inap RSUD Labuang Baji serta diharapkan agar pihak RSUD Labuang Baji memperhatikan kenyamanan, penyelesaian keluhan dengan cepat dan meningkatkan pelayanan yang diberikan ke pasien agar pasien mau berkunjung kembali ke rumah sakit.

REFERENSI

- Adinata, K. J., & Yasa, N. N. K. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Harga, Dan Sikap Terhadap Niat Beli Kembali Di Situs Lazada. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(8), 4153.
- Amanda, I. E., Tumbuan, W. J. F. ., & Samadi, R. L. (2021). Pengaruh Nilai, Afektif, Kepercayaan, Dan Resistensi Untuk Beralih Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Objek Wisata Welu Di Woloan Satu Utara Kecamatan Tomohon Barat. *Jurnal Emba*, 9(4), 264–273.
- Faturohman, A. F. (2019). Apresiasi Masyarakat Terhadap Layanan Taman Baca

- Ruang Publik Pabukon " Prak Maca " Community Appreciation Of Park Services Read The " Prak Maca " Public Room. *Jurnal Publis Universitas Muhammadiyah Ponorogo*, 3(1), 47-55.
- Fonataba, I. D. F. (2023). Pengaruh Komitmen Afektif Terhadap Loyalitas Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (Ppnpn) Unit Avsec (Upbu) Bandar Udara Kelas I Domine Eduard Osok Sorong Papua Barat. 3(3), 359-365.
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Gustina, L., Yasri, Y., & Engriani, Y. (2019). Pengaruh Experiential Marketing terhadap Minat Kunjung Ulang Wisatawan Pada Obyek Wisata Pantai Air Manis Di Kota Padang. *Jurnal Praktik Bisnis*, 8(1), 52-62.
- Kotler, P., & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*.
- Listyowati, R., & Harun, S. H. A. (2022). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RIS Hospital 2021. 9(2), 343-356.
- Maima, K.R., 2012. Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sikap Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Kasus Pada CV.Mukti Manunggal Semarang). *Diponegoro Business Review*, 1(1), pp.1-7.
- Pasinringi, S. A., & Sidin, I. (2019). Brand Attitude Pasien Rawat Inap Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Di Rumah Sakit. *Journal Of Health, Education And Literacy (J-Healt)*, 1-9.
- Pulawan, I. M. (2020). Pengaruh Gender , Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan pada CV . Shade Collection Denpasar. 19(September), 143-153.
- Tampi, J., Rumayar, A. A., & Tucunan, A. A. . (2016). Hubungan Antara Pendidikan, Pendapatan Dan Pekerjaan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung 2015. *Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 12-17. [Ejournal.Unsrat.Ac.Id](http://ejournal.unsrat.ac.id)
- Tyaz, A. R. N., Wahyuningsih, H. P., & Widyastuti, Y. (2021). *Relationship Between The Perception Of Family Planning Services With Repeat Visit Compliance Depo Medroksi Progesteron Asetat (Dmpa) During Covid-19 Pandemic In Kalasan Health Center*.
- Wisnu, I. A., & Sholahuddin, M. (2023). *Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Obyek Wisata Waduk Kedung Ombo*. 4(1).
- Yana, U. (2018). Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Minat Ibu Terhadap Pemilihan Alat Kontrasepsi Intra Uterine Device (Iud) Di Puskesmas Padang Bulan Tahun 2018. *Skripsi*, 53.