

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN KEMBALI  
PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR  
TAHUN 2013**

**THE FACTOR WHICH RELATED WITH THE INTERESTS OF RECOVERY  
SERVICE OF INPATIENT UNIT STELLA MARIS HOSPITAL  
MAKASSAR 2013**

**Evi febrianty sugiono<sup>1</sup>, M. Alimin Maidin<sup>1</sup>, Irwandy<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Bagian Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas Makassar  
(evifebrianty\_sugiono@yahoo.com/ 085255833590)

**ABSTRAK**

Pemanfaatan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan interaksi antara pengguna jasa pelayanan dan penyedia jasa pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan kepercayaan, sikap, pengetahuan, kualitas pelayanan, jarak, tarif, fasilitas, pelayanan personil, lokasi, kecepatan pelayanan dan informasi. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional study* untuk melihat adanya hubungan antara variabel dependen dan independen sekaligus pada waktu yang sama, dengan jumlah responden sebanyak 118 orang, dimana untuk menentukan sampel menggunakan rumus Lameshow (1997). Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan tabulasi silang. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu ada hubungan kepercayaan, pengetahuan, sikap, kualitas pelayanan, tarif/biaya, fasilitas, pelayanan personil dalam pemanfaatan pelayanan rawat inap Rumah Sakit dan variabel yang tidak berhubungan adalah jarak, lokasi, dan informasi dalam pemanfaatan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris. Disarankan agar Rumah sakit perlu lebih meningkatkan mutu pelayanan Rumah sakit agar pasien loyal dan tetap berminat memilih memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris, karena sebagaimana yang kita ketahui bahwa persaingan Rumah sakit sekarang yang semakin kompetitif.

**Kata kunci : Jarak, Lokasi, Informasi**

**ABSTRACT**

*Utilization of health services is basically an interaction between service users and service providers. The aims of this research is to find out how relationship beliefs, attitudes, knowledge, quality of service, distance, tariffs, facilities, personel services, location, speed of service and information. The method of this research used observational with cross sectional study to see the relationship between the dependent and independent variables at the same time, respondents of this research is 118 people, where the formula for determining the sample using Lameshow, 1997. Conclusion of this research is there is a relationship of trust, knowledge, attitude, quality of service, tariff / charges, facility, service personel in the use of inpatient hospital and related variables are distance, location, and information on the utilization of hospital inpatient Stella Maris. Recommended to the hospital to further improve the quality of hospital care so that patients remain loyal and interested in to repurchase inpatient services at the Stella Maris Hospital, because as we knew that hospital competition today is increasingly competitive.*

**Keywords: Charges, Location, Information**

## **PENDAHULUAN**

Pemanfaatan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan interaksi antara pengguna jasa pelayanan dan penyedia jasa pelayanan. Interaksi ini merupakan suatu hubungan yang sangat kompleks yang bersifat multi dimensional serta dipengaruhi oleh banyak faktor (Aditama,2000). Pemanfaatan (*utilisasi*) adalah sebuah kegiatan pemanfaatan pelayanan oleh sekelompok orang maupun individu. Salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang yang menggunakan kembali dan memanfaatkan tergantung dari pengetahuan masing – masing individu

Menurut teori Andersen, (1995) pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh komponen predisposisi, pemungkin, dan kebutuhan seseorang akan pelayanan kesehatan, selanjutnya Andersen (1995), menguraikan komponen predisposisi tersebut dalam 3 faktor, yaitu faktor demografi; terdiri dari usia, jenis kelamin dan status perkawinan. struktur social; terdiri dari tingkat pendidikan, pekerjaan dan ras. kepercayaan terdiri dari keyakinan, sikap atau pandangan terhadap pelayanan kesehatan , dan pengetahuan. Faktor pemungkin terdiri dari sumber daya keluarga (pendapatan, cakupan asuransi), kualitas pelayanan dan jarak. Dan faktor kebutuhan terdiri dari tarif, fasilitas, pelayanan personil, lokasi, kecepatan pelayanan, dan informasi.

Rumah Sakit Stella Maris didirikan oleh Tarekat SOC.JMJ Indonesia pada tanggal 8 desember 1938 dan beroperasi sejak tahun 1940. Rumah Sakit Stella Maris ini merupakan Rumah Sakit Katolik yang berpedoman pada nilai – nilai injil. Data awal dari rekam medis bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar dalam tiga tahun terakhir (2010 – 2012) mengalami penurunan. Pada tahun 2010 jumlah kunjungan pasien 60.801, tahun 2011 menurun menjadi 50.616, dan pada tahun 2012 menurun kembali menjadi 42.541 orang. Hal yang menyebabkan penurunan jumlah pemanfaatan pelayanan disebabkan oleh persaingan yang semakin kompetitif antara rumah sakit baik pemerintah maupun swasta dalam menarik minat pasien, dimana jumlah rumah sakit sekarang yang ada di Makassar yang mulai bertambah banyak dengan masing – masing mempunyai keunggulan tersendiri, dan adanya sebagian dokter spesialis.

## **BAHAN DAN METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional study* untuk melihat adanya hubungan antara variabel dependen dan independen sekaligus pada waktu yang sama. Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar pada tanggal 28 maret 2013 – 28 april 2013 .

Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar pada saat penelitian. Sampel adalah pasien rawat inap yang dijumpai di lokasi penelitian yakni sebesar 118 orang. Metode pengambilan sampel dilakukan secara *proportional stratified random sampling*. Pengumpulan data diperoleh dengan dua cara, yakni data primer (hasil penyebaran kuesioner untuk mendapatkan informasi tentang kepercayaan, pengetahuan, sikap, kualitas pelayanan, jarak, tarif, fasilitas, pelayanan personil, lokasi, kecepatan pelayanan, dan informasi serta minat pemanfaatan kembali) dan data sekunder berupa profil rumah sakit, dan jumlah kunjungan pasien rawat inap, dan data lain yang terkait dengan penelitian ini. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis dengan sistem komputerisasi program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) dan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

## **HASIL**

### **Karakteristik Responden**

Tabel 1 menunjukkan distribusi umur responden bahwa dari 118 responden kelompok usia yang paling banyak berkunjung di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin adalah kelompok umur 12- 22(25,4%) dan paling sedikit adalah kelompok usia 78-88 (1,7%). Jenis kelamin laki-laki sebesar 60 responden (50,8%) sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 58 (49,2%). Distribusi responden menurut agama, yang paling banyak memanfaatkan yaitu agama islam sebanyak 70 (59,3%) dan yang paling sedikit adalah agama budha sebanyak 4 (3,4%). Menurut suku, yang paling banyak adalah suku Makassar sebanyak 39 (33,1%).

Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan dari 118 responden yang paling banyak sebesar 51 (43,2%) yakni tamat SMA/ sederajat dan paling sedikit yaitu tidak sekolah sebanyak 2 (1,7%). Berdasarkan Pekerjaan yang paling banyak memanfaatkan pelayanan rawat inap yaitu yang tidak bekerja/ URT sebanyak 31 (26,3%) dan paling sedikit adalah PNS/TNI/POLRI yaitu sebanyak 1 orang (1,7%).

Sebagian besar responden berpendapatan antara Rp. 1000.001- Rp.2. 500.000 yang paling banyak memanfaatkan pelayanan rawat inap yaitu sebesar 50,8,7% dan yang paling sedikit responden yang berpendapatan Rp < 5.000.000 sebesar 1,7%. Domisili responden yang paling banyak berkunjung di Rumah Sakit Stella Maris Makassar adalah dalam kota Makassar sebanyak 99 atau sebesar 83,9% sedangkan diluar kota Makassar sebanyak 19 atau sebesar 16,1 %.

Jenis pembayaran, responden yang menggunakan asuransi/ Perusahaan yang paling banyak memanfaatkan yaitu sebesar 60,2% sedangkan pasien umum sebesar 39,8 % . distribusi responden berdasarkan jenis penyakit, yang paling banyak memanfaatkan yaitu responden yang sakit DBD sebanyak 20 atau 16,9% dan yang paling sedikit yaitu responden yang sakit ambeyen, disentri, dan radang tenggorokan masing – masing 1 responden.

### **Analisis Univariat**

Hasil univariat, dari 118 responden yang memiliki kepercayaan sebanyak 91 atau sebesar 77,1 % dan yang kurang percaya sebanyak 27 atau sebesar 22,9%. Pengetahuan baik sebanyak 78 responden atau sebesar 66,1% dan pengetahuan kurang sebanyak 40 atau sebesar 33,9%. Responden yang memiliki sikap positif sebanyak 78 atau sebesar 66,1% dan yang bersikap negative sebanyak 40 atau sebesar 33,9%.

Responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 87 atau sebesar 73,3% dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 31 atau sebesar 26,3%. Jarak tempat tinggal responden yang jauh dari lokasi Rumah sakit sebanyak 57 atau sebesar 48,3% dan yang dekat sebanyak 61 atau sebesar 51,7%. Tarif atau biaya responden yang menyatakan murah sebanyak 69 atau sebesar 58,6% dan yang menyatakan mahal sebesar 49 atau sebesar 41,5%.

Responden yang menyatakan fasilitas lengkap sebanyak 92 atau sebesar 78,0% dan menyatakan kurang lengkap sebanyak 26 atau sebesar 22,0%, berdasarkan pelayanan personil, baik sebanyak 106 atau sebesar 89,8% dan kurang baik sebanyak 12 atau sebesar 10,2%. Menurut lokasi, yang menyatakan strategis sebanyak 76 atau sebesar 64,4% dan yang menyatakan kurang strategis sebanyak 42 atau sebesar 35,6%. Responden yang menyatakan pelayanan cepat sebanyak 84 atau sebesar 71,2% dan yang menyatakan lambat sebanyak 34 atau sebesar 28,8%. Berdasarkan informasi, ada informasi sebanyak 72 responden atau sebesar 61,0% dan tidak ada informasi sebanyak 46 atau sebesar 39,0%. Dan minat pemanfaatan kembali, responden yang berminat kembali memanfaatkan pelayanan rawat inap sebanyak 75 atau sebesar 63,6% dan yang tidak berminat kembali sebanyak 43 atau sebesar 36,4%.

### **Analisis Bivariat**

Hasil penelitian tentang hubungan kepercayaan, dengan hasil perhitungan statistik *Chi square* diperoleh hasil *pvalue* = 0,005 yang membuktikan bahwa ada hubungan kepercayaan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Hasil analisis uji statistik *Chi square* diperoleh hasil  $pvalue = 0,003$  pada tingkat kemaknaan nilai  $\alpha = 0,05$  yang membuktikan bahwa ada hubungan antara pengetahuan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Hasil analisis uji statistik *chi square* diperoleh hasil  $pvalue = 0,000$  yang membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara sikap responden dengan minat memanfaatkan pelayanan rawat inap.

Hasil analisis uji statistik *chi square* diperoleh hasil  $pvalue = 0,001$  yang membuktikan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap. Hasil analisis uji statistik *chi square* diperoleh hasil  $pvalue = 0,106$  yang membuktikan bahwa tidak ada hubungan jarak dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Hasil analisis uji statistik *chi square* diperoleh hasil  $pvalue = 0,017$  menunjukkan bahwa ada hubungan tarif/biaya dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Hasil analisis uji statistik *chi square* dengan nilai  $pvalue = 0,018$  yang membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara fasilitas dengan minat memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Hasil analisis uji statistik *chi square* dengan nilai  $pvalue = 0,004$  yang membuktikan bahwa ada hubungan antara pelayanan personil dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Hasil analisis uji statistik *chi square* dengan nilai  $pvalue = 0,061$  yang membuktikan bahwa tidak ada hubungan antara lokasi dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Hasil analisis uji statistik *chi square* dengan nilai  $pvalue = 0,018$  yang membuktikan bahwa ada hubungan kecepatan pelayanan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Hasil analisis uji statistik *chi square* dengan nilai  $pvalue = 0,765$  yang membuktikan bahwa tidak ada hubungan informasi dengan minat memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

## **PEMBAHASAN**

Hubungan Kepercayaan Dengan Minat Pemilihan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap, Kepercayaan merupakan suatu keyakinan dan kemauan atau dapat juga disebut sebagai kecenderungan perilaku (Delgado-Ballester *et al*, 2003), sehingga faktor kepercayaan merupakan variabel kunci dalam hubungan antara suatu organisasi dengan mitra kerjanya (Morgant dan Hunt, 1994). Hasil analisis uji statistik *Chi square* diperoleh hasil  $pvalue =$

0,005 yang membuktikan bahwa ada hubungan kepercayaan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Responden yang memilih memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar, dengan alasan mereka sudah percaya dengan pelayanan yang diberikan, percaya terhadap kemampuan dokter dan perawat. Hasil ini sejalan dengan penelitian Indah setio wahono (2011).

Hubungan pengetahuan dengan minat pemilihan pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap, Menurut Notoatmodjo (2003), pengetahuan adalah suatu hasil dari tahu yang telah terjadi setelah seseorang melakukan pengindraan terhadap suatu obyek tertentu melalui indra penglihatan, pendengaran, penciuman, perasaan dan perabaan. Hasil analisis uji statistic *Chi square* diperoleh hasil  $pvalue = 0,003$  pada tingkat kemaknaan nilai  $\alpha = 0,05$  yang membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Hasil penelitian ini sesuai dengan model *utilisasi* Andersen, 1980. Responden berminat memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar, karena mereka sudah mengetahui dokter spesialis apa yang ada di Rumah Sakit Stella Maris, ini dikarenakan oleh pengalaman pribadi yang sering berobat jalan di Rumah Sakit ini. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Inda Setio Wahono (2011).

Hubungan Sikap Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap, Menurut Fishben & Ajzen dalam Dayakisni & Hudaniah (2003), sikap sebagai predisposisi yang dipelajari untuk merespon secara konsisten dalam cara tertentu berkenaan dengan objek tertentu. Hasil analisis uji statistic *chi square* diperoleh hasil  $pvalue = 0,000$  yang membuktikan bahwa ada hubungan antara sikap responden dengan minat memanfaatkan pelayanan rawat inap. Hasil ini sejalan dengan model Andersen, 1980. Responden yang memiliki sikap positif terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap, dengan alasan bahwa reputasi Rumah Sakit Stella Maris bagus yang didukung oleh kualitas pelayanan yang baik.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap, Kualitas pelayanan menurut Goetsh dan Davis (2004), merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Hasil analisis uji statistic *chi square* diperoleh hasil  $pvalue = 0,001$  yang membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat pemanfaatan pelayanan rawat inap. Ini sejalan dengan hasil penelitian Rais, (2000) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dalam minat pemanfaatan pelayanan kesehatan, Hasil analisis uji statistic *chi square* diperoleh hasil  $pvalue = 0,001$  yang

membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat pemanfaatan pelayanan rawat inap. Hubungan Jarak Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap, Green (1980), mengatakan bahwa jarak merupakan faktor *enabling* dalam perilaku seseorang memilih memanfaatkan pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris adalah responden yang jarak tempat tinggal ke Rumah sakit jauh dan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan jarak tempat tinggal jauh yang lebih banyak memanfaatkan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris yaitu sebanyak 71 atau sebesar 60,2%. Hasil analisis uji statistik *chi square* diperoleh hasil *pvalue* = 0,106 yang membuktikan bahwa tidak ada hubungan jarak dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap. Responden yang berminat kembali memanfaatkan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar, bukan karena dari faktor jarak yang dekat dengan tempat tinggal. mereka mengatakan bahwa meskipun jarak rumah jauh dengan Rumah sakit tapi akan tetap memilih memanfaatkan kembali. Karena lokasi Rumah Sakit Stella Maris cukup strategis sehingga mudah dijangkau dengan menggunakan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi.

Hubungan tarif/ biaya dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap, biaya yang terlalu mahal tidak akan dapat dijangkau oleh semua pemakai jasa pelayanan kesehatan. Untuk itu perlu diupayakan pelayanan kesehatan yang biayanya sesuai dengan kemampuan pemakai jasa pelayanan kesehatan. Hasil analisis uji statistik *chi square* diperoleh hasil *pvalue* = 0,017 menunjukkan bahwa ada hubungan tarif/biaya dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Hal ini sejalan dengan penelitian Ewiya Laili (2007) yang menunjukkan bahwa ada hubungan tarif/ biaya dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Responden Yang memilih untuk tetap berminat memanfaatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar dengan alasan bahwa di tarif/biaya Rumah Sakit Stella Maris sesuai dengan kemampuan pemakai jasa pelayanan, ini ditandai bahwa di Rumah Sakit Stella Maris terdapat banyak ruang perawatan yang pasien dapat memilih tarif/ biaya yang sesuai dengan kemampuan mereka.

Hubungan fasilitas dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap, Ketersediaan fasilitas menjadi salah satu faktor yang dapat mendorong dan memotivasi masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan atau upaya pengobatan. Akan tetapi jika sebuah pelayanan kesehatan tidak lengkap fasilitas, maka masyarakat akan memilih tempat/ Rumah Sakit lain yang lebih lengkap. Berdasarkan analisis uji statistik *chi square* diperoleh *pvalue*= 0,018 yang membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara fasilitas dengan minat memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris

Makassar. Responden yang berminat memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris karena fasilitas yang disediakan lengkap, hal ini disebabkan keinginan dan kebutuhan mengenai fasilitas sudah terpenuhi, dan di dukung oleh peralatan yang berfungsi dengan baik dan petugas menjaga kebersihan/ sterilisasi alat – alat yang digunakan.

Hubungan pelayanan personil dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap, Pelayanan personil merupakan keramahan oleh tenaga medis (dokter dan perawat) dan tenaga penunjang medis di rumah sakit , kehandalan kemampuan dokter dan perawat di rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar – benar yakin dengan kemampuan dokter dan perawat. Hasil analisis uji statistic *chi square* diperoleh hasil  $pvalue=0,004$  yang membuktikan bahwa tidak hubungan yang signifikan antara pelayanan personil dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Responden yang memilih untuk memanfaatkan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris karena dari dulu di kenal bahawa pelayanan dokter dan perawat di rumah sakit tersebut bagus terutama mengenai keramahannya dalam melayani pasien.

Hubungan lokasi dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap, Menurut Engel, Roger dan Paul, seseorang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhannya ditentukan oleh pertimbangan tempat atau lokasi dimana barang atau jasa tersebut diperoleh. Hasil analisis uji statistic *chi square* diperoleh hasil  $pvalue=0,061$  yang membuktikan bahwa tidak ada hubungan antara lokasi dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Meskipun secara statisik lokasi tidak berhubungan dalam minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris, namun lokasi mempengaruhi pembelian untuk memenuhi kebutuhannya.

Hubungan kecepatan pelayanan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap Pada dasarnya pasien ingin kemudahan, kecepatan pelayanan yang cepat mulai dari prosedur penerimaan pasien, kecepatan pemeriksaan, pengobatan sampai pada waktu pulang. Berdasarkan Hasil analisis uji statistic *chi square* diperoleh hasil  $pvalue=0,018$  yang membuktikan bahwa ada hubungan kecepatan pelayanan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Responden yang berminat memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris dengan alasan bahwa pelayanan di Rumah sakit cepat dibandingkan dengan rumah sakit yang lain yang sudah pernah mereka tempati.

Hubungan informasi dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap, Teori seorang ahli ilmu sosial Rogers (dalam Robbin, 2003) yang menanamkan teorinya *Innovation*



*Decision Process* bahwa manusia mengalami proses kejiwaan mulai dari awal menerima ide baru tersebut, akan tetapi diantara penerimaan informasi sampai akhirnya memutuskan untuk menolak atau menerima ide baru, terdapat didalamnya berbagai proses yaitu menyadari atau mengetahui ide baru (*awareness*), menaruh perhatian terhadap ide (*interest*), memberikan penilaian (*evaluation*), dan mencoba memakainya (*trial*). Dalam penelitian ini informasi tidak mempunyai hubungan dimana hasil analisis uji statistic *chi square* diperoleh hasil *pvalue*= 0,765 yang membuktikan bahwa tidak ada hubungan informasi dengan minat memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Hal ini di akibatkan bahwa kebanyakan responden sudah mengetahui keberadaan Rumah Sakit, kualitasnya karena merupakan salah satu rumah sakit yang terkenal di Sulawesi selatan dan merupakan rumah sakit tertua dan ada beberapa responden yang menyatakan rekomendasi dari dokter praktek.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian tentang faktor yang berhubungan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap di Rumah sakit Stella Maris Makassar dapat diketahui bahwa pada penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara kepercayaan, sikap, pengetahuan, kualitas pelayanan, tarif, fasilitas, pelayanan personil, dan kecepatan pelayanan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar, dan factor yang tidak berhubungan adalah jarak, lokasi dan informasi.

## **SARAN**

Rumah Sakit harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan terus meningkatkan, agar pasien tetap berminat memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap terutama mengenai kebersihan, keramahan petugas kesehatan, kelengkapan failitas (WC), pelayanan personil seperti keramahan perawat dan dokter. Rumah Sakit harus perlu mengoptimalkan informasi keberadaan, fasilitas, yang ada dan biaya yang ditetapkan agar masyarakat tau dan dapat memberikan penilaian dan mencoba memakainya (*trial*). Dan Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat ditindak lanjuti dengan menambah faktor – faktor lain di luar dari penelitian ini, dan penelitian selanjutnya dapat menambah sampel yang lebih banyak dan mengambil semua kelas perawatan dari kelas 1,2,3, dan VIP agar jawaban responden representative.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfiati Yenni, 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Poli Obsgyn Di Rsud Banjarnegara*. Journal Kes Mas Vol. 4 No. 3, September 2010 : 144 – 239 Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta
- Cahya Nurlia. 2011. *Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Keputusan Pasien Rawat Inap Memilih Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar* . Skripsi FKM Universitas Hasanuddin
- Ewiya Laili. 2007. *Pengaruh karakteristik masyarakat miskin dan pelayanan kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Ta`panuli Tengah*. Tesis Universitas Sumatera Utara
- Kurniawati, Irma Tri 2008. *Gambaran pemanfaatan pelayanan kesehatan*. Skripsi. Universitas Indonesia
- Listiansiti, Endah Siti, 2007. *Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pemeriksaan Kehamilan Di Desa Anggalan Kecamatan Cikulur Kabupaten Lebak*. Skripsi Universitas Indonusa Esa Unggul
- Oktiani, Ika. 2008. *Analisis faktor yang mempengaruhi sikap terhadap merek untuk meningkatkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Tesis Universitas Diponegoro
- Oktarina Sri. 2010, *Studi Pemanfaatan Rawat Jalan Di Institusi Pelayanan Kabupaten Dharmasraya Dan Kota Sawahlunto Provinsi Sumatera Barat*. Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana Universitas Indonesia Depok
- Ratnasari Cresti, 2012. *Hubungan Ketersediaan Fasilitas, Keramahan, Lama Pelayanan, Usiadan tingkat pendidikan terhadap pemilihan tempat pemberi pelayanankesehatan pada peserta askes*. JurnalUniversitas Diponegoro.
- Rekam Medik. 2012. Jumlah pasien Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar
- Notoadmodjo, Soekidjo,2010. *Metode penelitian kesehatan*
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar, Tahun 2013**

Karakteristik	n	%
---------------	---	---

<b>Kategori Umur</b>		
12 – 22	30	25,4
23 – 33	28	23,7
34 – 44	14	11,9
45 – 55	21	17,8
56 – 66	21	11,0
67 – 77	18	10,2
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	60	50,8
Perempuan	58	49,2
<b>Agama</b>		
Budha	4	3,4
Islam	70	59,3
Kristen	44	37,3
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	2	1,7
Tidak Tamat SD	10	8,5
Tamat SD/ sederajat	19	16,1
Tamat SMP/ sederajat	26	22,0
Tamat SMA/ sederajat	51	43,2
Tamat Diploma	4	3,4
Tamat Perguruan Tinggi	6	5,1
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja/ URT	31	26,3
Buruh	16	13,6
Pedagang	5	4,2
Pelajar	25	21,2
Wiraswasta	12	10,2
Pegawai swasta	24	20,3
PNS/TNI/POLRI	1	0,8
Pensiunan PNS/TNI/POLRI		3,4
<b>Pendapatan</b>		
Rp. <1.000.000	40	33,9
Rp. 1.000.001-2.500.000	60	50,8
Rp. 2.500.001-5.000.000	18	13,6
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2013

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Komponen Kepercayaan, Sikap Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Jarak, Tariff, Biaya, Fasilitas, Pelayanan Personil, Lokasi, Kecepatan Pelayanan, Dan Informasi Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2013**

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Kepercayaan</b>		
Kurang percaya	27	22,9
Percaya	91	77,1
<b>Pengetahuan</b>		
Kurang	40	33,9
Baik	78	66,1
<b>Sikap</b>		
Negative	40	33,9
Positif	78	66,1
<b>Kualitas pelayanan</b>		
Kurang baik	31	26,3
Baik	87	73,3
<b>Jarak</b>		
Jauh	57	48,3
Dekat	61	51,7
<b>Tariff/ biaya</b>		
Mahal	49	41,5
Murah	69	58,5
<b>Fasilitas</b>		
Kurang lengkap	26	22,0
Lengkap	92	78,0
<b>Pelayanan personil</b>		
Kurang baik	12	10,2
Baik	106	89,8
<b>Lokasi</b>		
Tidak strategis	42	35,6
Strategis	76	64,4
<b>Kecpatan pelayanan</b>		
Lambat	34	28,8
Cepat	84	71,2
<b>Informasi</b>		
Tidak ada informasi	46	39,0
Ada informasi	72	61,0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2013

**Tabel 3. Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2013**

<b>Kategori</b>	<b>Minat Pemanfaatan kembali</b>		<b>Total</b>	<b>Uji statisti</b>
	<b>Tidak minat</b>	<b>Berminat</b>		

	n	%	n	%	n	%	k
<b>Kepercayaan</b>							
Kurang percaya	16	59,3	11	40,7	27	100	$P =$
Percaya	27	29,7	64	70,3	91	100	0,005
<b>Pengetahuan</b>							
Kurang	22	55,0	18	45,0	40	100	$P =$
Baik	21	26,9	57	73,1	78	100	0,003
<b>Sikap</b>							
Negative	19	24,4	43	36,4	78	100	$P =$
Positif	24	60,0	16	40,0	40	100	0,000
<b>Kualitas pelayanan</b>							
Kurang baik	19	61,3	12	38,7	31	100	$P =$
Baik	24	27,6	63	72,4	87	100	0,001
<b>Jarak</b>							
Jauh	25	43,9	32	56,1	57	100	$P =$
Dekat	18	29,5	43	70,5	61	100	0,106
<b>Tariff/ biaya</b>							
Mahal	24	49,0	19	27,5	49	100	$P =$
Murah	19	27,5	50	72,5	69	100	0,017
<b>Fasilitas</b>							
Kurang lengkap	15	57,7	11	42,3	26	100	$P =$
Lengkap	28	30,4	64	69,6	92	100	0,011
<b>Pelayanan personil</b>							
Kurang baik	0	0	12	100	12	100	$P =$
Baik	43	40,6	63	59,4	106	100	0,004
<b>Lokasi</b>							
Tidak strategis	20	47,6	22	52,4	42	100	$P =$
Strategis	23	30,3	53	69,7	76	100	0,61
<b>Kecepatan pelayanan</b>							
Lambat	18	52,9	16	47,1	34	100	$P =$
Cepat	25	29,8	59	70,2	84	100	0,018
<b>Informasi</b>							
Tidak ada	16	34,8	30	65,2	46	100	$P =$
Ada informasi	27	37,5	45	62,5	72	100	0,765

Sumber : Data Primer, 2013