



JPPKMI

## JURNAL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KESEHATAN MASYARAKAT INDONESIA

<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jppkmi>



### Hubungan Faktor Psikologi Pasien JK dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

Inayatul Illa Rif'ah<sup>1</sup>✉, Wiwik Afridah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Prodi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya, Indonesia

#### Info Artikel

##### Sejarah Artikel:

Diterima Agustus 2020  
Disetujui November 2020  
Dipublikasikan Desember 2020

##### Keywords:

psychological factors, reuse, hospitalization.

##### URL:

<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jppkmi/article/view/41419/17344>

#### Abstrak

Program jaminan kesehatan nasional sebagai implementasi dari *Universal Health Coverage* dalam pelaksanaannya belum mencapai target kepesertaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan faktor psikologi pasien JKN dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian yaitu seluruh pasien lama rawat inap di ruang Azzahra 2. Sampel penelitian diambil pada bulan Februari-Maret 2019 sebanyak 87 responden dengan teknik *purposive sampling*. Menggunakan alat bantu kuesioner dan analisis data dengan uji statistik *fisher's exact* serta uji koefisien *phi* untuk menguji keeratan hubungan. Hasil penelitian menunjukkan responden penelitian hampir seluruhnya (93,1%) memiliki psikologi baik dan hampir seluruhnya (93,1%) memilih untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara faktor psikologi pasien JKN dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dengan nilai  $\rho=0,000<0,05$ . Kekuatan hubungan antar variabel pada korelasi *phi* diperoleh nilai yang sangat erat yaitu 0,821. Saran untuk rumah sakit adalah meningkatkan kualitas pelayanan berupa perbaikan fasilitas fisik di ruang rawat inap Azzahra 2 serta selalu berkomitmen memberikan pelayanan prima kepada pasien yang dicerminkan dengan perilaku tenaga kesehatan yang ramah dan sopan.

#### Abstract

The national health insurance program as the implementation of *Universal Health Coverage* in its implementation has not reached the membership target. This study aims to determine the relationship of *jen* patient psychology factors with the reuse of inpatient services at Jemursari Islamic Hospital Surabaya. This type of research is an analytical survey with a *cross sectional* approach. The research population is all inpatients in the Azzahra 2 room. The research samples were taken in February-March 2019 as many as 87 respondents with *purposive sampling* techniques. Using questionnaire tools and data analysis with *fisher's exact* statistical test and *phi* coefficient test to test relationship tightness. The results showed that the respondents of the study almost entirely (93.1%) have good psychology and almost all (93.1%) choose to re-utilize inpatient services. The results showed a link between the psychological factors of JKN patients and the reuse of inpatient services at Jemursari Islamic Hospital Surabaya with a value of  $0.000<0.05$ . The strength of the relationship between variables in *phi* correlation obtained a very close value of 0.821. Advice for hospitals is to improve the quality of services in the form of improvement of physical facilities in the inpatient room Azzahra 2 and always committed to provide excellent service to patients who are reflected by the friendly and polite behavior of health workers.

© 2020 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:

Jl. Jemursari No. 51-57 Surabaya,  
Jawa Timur, Indonesia, 60237

E-mail: [inava.km15@student.unusa.ac.id](mailto:inava.km15@student.unusa.ac.id)

## PENDAHULUAN

*Universal Health Coverage* (UHC) merupakan sistem kesehatan yang menjamin setiap warga negara memiliki akses yang adil dan merata terhadap pelayanan kesehatan. Target Indonesia untuk mencapai UHC pada 1 Januari 2019 dengan memaksimalkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Target pencapaian UHC tidak diimbangi dengan target kepesertaan JKN di Indonesia. Pemanfaatan program JKN di rumah sakit dipengaruhi oleh proses pengambilan keputusan oleh pasien. Pencarian informasi sebagai tahap pertama dalam proses pengambilan keputusan membutuhkan keterlibatan tinggi dari pasien. Psikologi pasien menjadi penting untuk dipertimbangkan dan dipelajari karena pasien akan menjadi subjek sekaligus objek suatu pelayanan kesehatan. Kecemasan dan stres yang dapat timbul saat mendapat perawatan akan terminimalisir dengan motivasi dan persepsi yang baik dari pelayanan kesehatan (Wade, *et al.*, 2014).

Hasil pengambilan data awal pada Bulan November 2018 di instalasi rawat inap Azzahra 2 di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya, kunjungan pasien mengalami jumlah yang fluktuatif selama 3 tahun terakhir. Tercatat sebanyak 2.532 pasien pada tahun 2015, 2.648 pasien pada tahun 2016, dan 2.561 pasien pada tahun 2017. Fluktuatif jumlah pasien ini menandakan kurangnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Fluktuatif jumlah pasien dalam pemanfaatan pelayanan rawat inap menjadi salah satu indikator rendahnya pasien lama yang memanfaatkan ulang di pelayanan rawat inap Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan perlu mengetahui faktor perilaku konsumen dalam memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap. Hal tersebut untuk meningkatkan jumlah kunjungan ulang atau pemanfaatan ulang oleh pasien. Ada empat faktor yang memengaruhi perilaku konsumen

dalam mengambil keputusan memilih fasilitas jasa pelayanan kesehatan antara lain faktor sosial, faktor budaya, faktor individu, dan faktor psikologi (Kotler *et al.*, 2016). Faktor psikologi merupakan faktor internal yang timbul dari dalam diri individu yang terdiri dari motivasi, persepsi, pembelajaran, kepercayaan dan sikap. Faktor internal tersebut lebih menekankan pada tindakan penafsiran dan peramalan terhadap proses belajar konsumen yang merupakan kunci untuk mengetahui tingkah laku pembelian (Schiffman & Kanuk, 2010).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik meneliti tentang Hubungan Faktor Psikologi Pasien JKN dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

## METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui hubungan antara faktor psikologi pasien JKN dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari-Maret 2019 dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien lama rawat inap diruang Azzahra 2 sebanyak 111 pasien. Sampel penelitian sebanyak 87 responden diambil dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer melalui kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari bagian rekam medis rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Analisis data menggunakan uji *fisher's exact* dan uji korelasi *phi*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan informasi bahwa responden penelitian ini sebagian besar (60,9%) berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan kategori umur responden sebagian kecil (23,0%) merupakan lansia awal dan manula. Berdasarkan pendidikan terakhir sebagian besar

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Penelitian di Ruang Rawat Inap Azzahra 2 Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

Karakteristik	Frekuensi	(%)
1. Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	53	60,9
b. Perempuan	34	39,1
Jumlah	87	100,0
2. Umur		
a. Remaja akhir (17-25 tahun)	9	10,3
b. Dewasa awal (26-35 tahun)	9	10,3
c. Dewasa akhir (36-45 tahun)	14	16,1
d. Lansia awal (46-55 tahun)	20	23,0
e. Lansia akhir (56-65 tahun)	15	17,2
f. Manula (>65 tahun)	20	23,0
Jumlah	87	100,0
3. Pendidikan Terakhir		
a. TS/Tidak Sekolah	4	4,6
b. Pendidikan Dasar	12	13,8
c. Pendidikan Menengah	54	62,0
d. Pendidikan Tinggi	17	19,5
Jumlah	87	100,0
4. Daerah Asal		
a. Surabaya	60	69,0
b. Luar Surabaya	27	31,0
Jumlah	87	100,0
5. Pekerjaan		
a. Pedagang	8	9,2
b. Buruh/tani	11	12,6
c. PNS	1	1,1
d. Pensiunan	18	20,7
e. Wiraswasta	20	23,0
f. Ibu Rumah Tangga	23	26,4
g. Lainnya	6	6,9
Jumlah	87	100,0
6. Pendapatan		
a. Ekonomi Atas	32	36,8
b. Ekonomi Menengah	45	51,7
c. Ekonomi Bawah	10	11,5
Jumlah	87	100,0
7. Frekuensi Pemanfaatan		
a. 2-4x	80	91,9
b. >4x	7	8,0
Jumlah	87	100,0

Sumber: Data Primer, 2019.

(62,0%) memiliki pendidikan terakhir yaitu pendidikan menengah. berdasarkan daerah asal sebagian besar (69,0%) berasal dari Kota Surabaya. Berdasarkan pekerjaan hampir setengahnya (30,6%) merupakan ibu rumah tangga. Berdasarkan pendapatan perbulan sebagian besar (51,7%) berada pada tingkat ekonomi menengah dengan pendapatan per bulan Rp.1.000.000 - Rp.2.000.000. Berdasarkan frekuensi pemanfaatan sebagian

**Tabel 2** Distribusi Frekuensi Faktor Psikologi Pasien JKN di Ruang Rawat Inap Azzahra 2 Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

No.	Faktor Psikologi	Frekuensi	(%)
1.	Baik	81	93,1
2.	Buruk	6	6,9
Jumlah		87	100,0

Sumber: Data Primer, 2019.

besar (91,9%) responden pernah memanfaatkan

**Tabel 3** Distribusi Frekuensi Subfakto Psikologi Pasien JKN di Ruang Rawat Inap Azzahra 2 Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

No.	Faktor Psikologi	n		%		n	%
		Baik	Buruk	Baik	Buruk		
1.	Motivasi	86	1	98,9	1,1	87	100,0
2.	Persepsi	81	6	93,1	6,9	87	100,0
3.	Pembelajaran	81	6	93,1	6,9	87	100,0
4.	Sikap dan Kepercayaan	82	5	94,3	5,7	87	100,0

Sumber: Data Primer, 2019.

**Tabel 4** Distribusi Frekuensi Pemanfaatan Ulang di Ruang Rawat Inap Azzahra 2 Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

No.	Pemanfaatan Ulang	Frekuensi	(%)
1.	Memanfaatkan ulang	81	93,1
2.	Tidak memanfaatkan ulang	6	6,9
Jumlah		87	100,0

Sumber: Data Primer, 2019.

pelayanan rawat inap ruang Azzahra 2 minimal sekali.

Berdasarkan Tabel 2, didapatkan informasi bahwa responden penelitian ini hampir seluruhnya (93,1%) memiliki psikologi baik pada pelayanan rawat inap Azzahra 2 di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Berdasarkan Tabel 3 didapatkan informasi bahwa responden penelitian ini hampir seluruhnya (98,9%) memiliki motivasi baik pada pelayanan rawat inap Azzahra 2 di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Berdasarkan Tabel 4 didapatkan informasi bahwa responden penelitian ini

**Tabel 5.** Hubungan Faktor Psikologi Pasien JKN dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap Azzahra 2

Faktor Psikologi	Pemanfaatan Ulang				Jumlah	
	Ya		Tidak		n	%
	n	%	n	%		
Baik	80	98,8	1	1,2	81	100,0
Buruk	1	16,7	5	83,3	6	100,0
Jumlah	81	93,1	6	6,9	87	100,0
Uji statistik <i>fisher's exact</i>					P=0,000	
OR (95% CI)					400,000	
Koef. Phi	0,821					

Sumber: Data Primer, 2019.

hampir seluruhnya (93,1%) akan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap Azzahra 2 di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Berdasarkan Tabel 5 didapatkan informasi bahwa dari 81 responden yang memiliki psikologi baik, hampir seluruhnya (98,8%) akan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap Azzahra 2 di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sebesar 80 responden Hasil uji *fisher's exact* diperoleh  $0,000 < 0,05$  sehingga ada hubungan yang bermakna antara faktor psikologi pasien JKN dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap Azzahra 2 di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Antar variabel memiliki hubungan yang sangat kuat dengan nilai korelasi *Phi* 0,821. Hasil uji statistik diperoleh nilai OR sebesar 400 yang mengartikan pasien dengan psikologi buruk akan berpeluang 400 kali untuk tidak memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dibandingkan dengan pasien dengan psikologi baik.

### Pembahasan

#### Analisis Faktor Psikologi Pasien JKN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruhnya (93,1%) responden memiliki psikologi baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa responden di ruang rawat inap Azzahra 2 merasa nyaman dan memiliki dorongan individu yang besar untuk memilih kembali pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Hal ini dikarenakan Rumah Sakit Islam Jemursari memberikan rasa nyaman dan tenang dengan lingkungan yang kondusif, didukung dengan konsep *garden hospital*. Perawat yang selalu menanyakan keadaan pasien dan tanggap terhadap keluhan pasien membuat pasien merasakan kenyamanan

dan dapat mengurangi rasa cemas pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Agritubella (2018) bahwa perawat yang mau berdiskusi mengenai keluhan pasien akan memberikan rasa nyaman. Kenyamanan yang dirasakan pasien akan membuat kondisi psikologi pasien lebih baik.

Responden penelitian memiliki motivasi baik dikarenakan rumah sakit memberikan pelayanan kerohanian dengan adanya buku saku pasien yang berisi doa-doa. Setiap harinya bagian kerohanian rumah sakit datang ke pasien untuk memberikan motivasi kesembuhan. Pemenuhan aspek rohani dapat meningkatkan motivasi kesembuhan pasien. Hal ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Benson dalam Wulansari, *et al* (2016) bahwa doa yang dilakukan secara berulang dapat memengaruhi kondisi fisiologi, seperti kecepatan detak jantung berkurang, menurunnya tekanan darah, dan melambatnya gelombang otak. Kondisi tersebut oleh Benson disebut sebagai respon relaksasi yang dapat menenangkan pikiran dan berdampak pada psikologi pasien.

Responden penelitian memiliki persepsi baik terhadap pelayanan di ruang rawat inap Azzahra 2 dikarenakan rumah sakit menerima pasien JKN sehingga biaya pengobatan menjadi lebih terjangkau dan secara psikologi pasien tidak terbebani biaya. Selain itu, persepsi baik dikarenakan ketepatan waktu dokter yang berkunjung untuk cek keadaan pasien dan memberikan penjelasan kondisi pasien secara rinci kepada pasien serta keluarga pasien. Rumah sakit juga memiliki bangunan yang bersih dan fasilitas yang lengkap membuat citra rumah sakit menjadi baik. Hal tersebut didukung oleh teori dalam Sangadji & Sopiah (2013) yang menyatakan bahwa persepsi dipengaruhi oleh produk atau jasa yang dirasakan oleh konsumen.

Proses pembelajaran pasien didapatkan dari pengalaman, responden penelitian pernah memanfaatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya minimal 2x. Hal tersebut akan terjadi proses evaluasi yang menjadi pengalaman responden. Memori pasien yang mengingat pengalaman menjadi salah satu

faktor seseorang akan kembali untuk memanfaatkan atau tidak sebuah pelayanan kesehatan. Selain itu pasien pernah mendapatkan atau mendengar cerita, menjenguk kerabat, atau ada keluarga yang pernah di rawat. Hal tersebut akan membuat psikologi pasien baik karena memiliki pembelajaran yang baik melalui pengalaman. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Henny (2016) yang menyatakan bahwa pengalaman dan memori didapatkan saat berada di rumah sakit.

Kepercayaan pasien akan menimbulkan harapan akan suatu pelayanan dan akan dibandingkan dengan kenyataan yang diterima. Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan pasien didukung dengan keseimbangan harapan dan kenyataan pelayanan yang diberikan. Pasien merasakan dokter dan perawat yang handal dan dapat dipercaya, pegawai rumah sakit yang ramah, serta fasilitas yang baik di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Hal tersebut didukung oleh laporan kepuasan pasien ruang Azzahra 2 Rumah Sakit Jemursari Surabaya selama tahun 2018 berada pada  $\geq 50\%$ .

#### **Analisis Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruhnya (93,1%) responden akan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap Azzahra 2 di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Hal tersebut mengartikan bahwa tingginya angka pemanfaatan ulang sebanding dengan kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Kepercayaan pasien tidak terlepas dari citra rumah sakit yang baik. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Cronin and Taylor (2012) yang menyatakan bahwa minat pembelian ulang berhubungan dengan citra suatu produk.

Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya telah mendapat akreditasi paripurna dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2016. Responden penelitian mengasumsikan bahwa simbol bintang 5 yang ada pada bagian dinding depan pintu masuk rumah sakit dan pada bagian *information center* menandakan tingkat atau level rumah sakit

sehingga memengaruhi keputusan konsumen untuk memanfaatkan ulang. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dever dalam Indryani (2013) bahwa pelayanan dokter, pelayanan medis, kemudahan memperoleh informasi pelayanan, dan ketersediaan fasilitas kesehatan memengaruhi seseorang dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Ke empat hal tersebut merupakan bagian dalam indikator penilaian akreditasi rumah sakit sehingga apabila ke empatnya baik dan terpenuhi akan menunjang akreditasi yang baik bagi rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden penelitian sebagian besar (69,0%) berasal dari Kota Surabaya sehingga kedekatan jarak rumah dan rumah sakit menjadi pertimbangan tersendiri bagi responden. Akses ke pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau, biaya transportasi yang murah membuat responden tidak menunda untuk segera memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismail (2013) yang menyatakan bahwa jarak yang dekat akan memudahkan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara berulang didukung dengan akses transportasi, biaya transportasi, dan sarana transportasi yang terjangkau. Selain itu masyarakat akan cenderung memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada di sekitar tempat tinggalnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden paling banyak (23,0%) merupakan lansia awal (46-55 tahun) dan manula (>65 tahun). Kelompok umur tersebut sudah mandiri dan matang secara psikis sehingga mudah dalam membuat alternatif pilihan. Kematangan umur merefleksikan kematangan emosi yang dapat berpengaruh pada kemampuan mengambil keputusan, salah satunya keputusan untuk memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan. Hal tersebut didukung dengan teori yang dikemukakan Anik dalam (Notoatmodjo, 2011) yang menyatakan bahwa emosi merupakan sentral dalam kehidupan individu. Semakin matang emosi individu maka akan memengaruhi kemampuan mengambil

keputusan. Kemampuan mengambil keputusan dalam membeli dapat dilakukan secara rasional dan emosional, dimana keduanya terpisah antara respon kognisi dan afeksi.

#### **Analisis Hubungan Faktor Psikologi Pasien JKN dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya**

Hasil tabulasi silang antara faktor psikologi pasien JKN dengan pemanfaatan ulang rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya menunjukkan bahwa hampir seluruhnya (99,1%) memiliki psikologi baik dan akan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap Azzahra 2 di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik faktor psikologi yang dipengaruhi motivasi, persepsi, pembelajaran, sikap, dan kepercayaan maka pasien akan semakin memilih untuk memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan khususnya pelayanan rawat inap rumah sakit. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli (2010) bahwa ada hubungan antara faktor psikologi dengan keputusan pelanggan dalam memilih kembali jasa pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Jombang. Penelitian yang dilakukan oleh Nada (2018) juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara faktor psikologis dengan keputusan konsumen dalam memilih kembali jasa pelayanan poli umum rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya.

Kesesuaian antara harapan dan kenyataan pasien menjadi faktor kunci seseorang akan memanfaatkan ulang fasilitas kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ke empat sub faktor tersebut memberikan penilaian yang tinggi mengindikasikan proses pelayanan rawat inap sesuai dengan harapan pasien. Hal tersebut didukung data kepuasan pasien selama Bulan Februari-Maret 2019 yaitu sebesar 85%, kepuasan yang diterima dapat dinilai dari kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan yang tidak dapat dilihat lebih sulit untuk dinilai, namun ketika dimensi-dimensi kualitas layanan terpenuhi dapat membantu proses evaluasi layanan jasa oleh

konsumen (Lovelock, et al., 2010)<sup>[14]</sup>. Pasien yang merasa puas memiliki psikologi baik memiliki dorongan untuk menjadi loyal dan memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan. Selain itu, hal tersebut didorong oleh rasa percaya dan komitmen untuk memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan (Setyawati, 2018).

## PENUTUP

Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya hampir seluruhnya memiliki faktor psikologi baik dan hampir seluruhnya akan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara faktor psikologi pasien JKN dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Saran bagi rumah sakit dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan berupa perbaikan fasilitas di ruang rawat inap Azzahra 2 dan melakukan *monitoring* untuk menjaga kualitas pelayanan serta diharapkan rumah sakit dapat selalu memberikan pelayanan prima kepada pasien yang dicerminkan dengan perilaku tenaga kesehatan yang ramah dan sopan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Wade C, Travis, C & Garry M, 2014 *Psychology*. 11th penyunt. s.l.:Pearson.
- Kotler, P., Amstrong, G., Ang, S. H., Tan, C. T., Yau, O. H. M. & Leong, S. M., 2016. *Principles of Marketing an Asian Perspective*. 4th penyunt. s.l.:Pearson.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L., 2010. *Consumer Behavior*. 10th penyunt. s.l.:Pearson.
- Agritubella, S. M., 2018. Kenyamanan dan Kepuasan Pasien dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), pp. 14-26.
- Wulansari, N., Hartoyo, M. & Wulandari., 2015. Efektifitas Teknik Relaksasi Benson dan Nafas Daalam terhadap Penurunan Skala Nyeri Pada Pasien yang Dilakukan Perawatan Ulkus Diabetik di RSUD Tugurejo. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Sangadji, E. M. & Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Henny, S., 2016. Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik SPOG Rumah Sakit DR. Pirngadi Medan Tahun 2016. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Cronin and Taylor J. J. & Taylor, S. A., 2012. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Jurnal of Marketing*, 56(3), pp. 55-68.
- Indryani, 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Utilisasi Pelayanan Persalinan oleh Pasien Antenatal Care di Rumah Sakit Puri Cinere Tahun 2013. *Skripsi*. Jakarta: Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ismail, .I Fajriansi, A. & Latief, B., 2013. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Gaya Baru Kec. Tellu Limpoe Kab. Bone. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15 Agustus .3(1).
- Notoatmodjo, S., 2011. *Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Zulkifli M. & Ghofar, A., 2010. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Keputusan Pelanggan dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Jombang. *Jurnal EDU Health*, 1(1), pp. 65-77.
- Nada Q., 2018. Hubungan Faktor Psikologis dengan Keputusan Konsumen dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Poli Umum Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya. *Skripsi*. Surabaya: Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya.
- Lovelock C., Wirtz, J. & Mussry, J., 2010. *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia*. 7th penyunt. Jakarta: Erlangga.
- Setyawati A., 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK. IV Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 14 (2), pp. 41-48.