

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 di ruang rawat inap Azzahra 2. Sampel penelitian diambil pada bulan Februari-Maret 2019 sebanyak 87 responden dengan teknik *purposive sampling*. Variabel independen adalah faktor psikologi, variabel dependen adalah pemanfaatan ulang. 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%) akan 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 $p=0,000<0,05$. Kekuatan hubungan antar variabel pada korelasi *phi* diperoleh nilai yang sangat erat yaitu 0,821.

Kesimpulan penelitian yaitu ada hubungan yang signifikan antara faktor psikologi pasien JKN dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. 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.

Kata kunci: *Faktor Psikologi, Pemanfaatan Ulang, Rawat Inap.*