

## ABSTRAK

### PENGARUH FAKTOR SOSIAL DAN FAKTOR PSIKOLOGIS TERHADAP PEMANFAATAN JASA PELAYANAN KESEHATAN (Studi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya)

Berkembangnya jumlah rumah sakit menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan untuk memutuskan rumah sakit yang akan dipilihnya. Hal ini yang menjadi alasan kuat untuk rumah sakit harus memiliki suatu manajemen yang tepat. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2018 sebanyak 12.530 pasien, pada tahun 2019 sebanyak 10.770 pasien, dan pada tahun 2020 sebanyak 6.047 pasien. Hal ini menunjukkan adanya penurunan jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagai pasien di Instalasi Rawat Jalan dengan sampel sebesar 97 responden dan pengambilan sampel dengan menggunakan simple random sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Uji Regresi Logistik Biner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar penilaian responden terhadap faktor sosial dari 3 kategori menunjukkan sangat baik (42,3%) sedangkan sebagian besar penilaian responden terhadap faktor psikologis dari 3 kategori menunjukkan sangat baik (46,4%). Hasil analisis data menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor sosial terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang dinyatakan dalam nilai signifikansi 0,016 dan terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor psikologis terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang dinyatakan dalam nilai signifikansi 0,037.

Simpulan penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor sosial dan faktor psikologis terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan strategi pemasaran dengan memahami faktor sosial dan faktor psikologis untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

**Kata kunci:** Faktor Sosial, Faktor Psikologis, Jasa Pelayanan Kesehatan