



UNIVERSITAS ANDALAS
UNIVERSITAS ANDALAS

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LOYALITAS
PESERTA JKN DALAM MENGGUNAKAN PELAYANAN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LUBUK BEGALUNG
KOTA PADANG TAHUN 2024**

Oleh:

Luvita Aura Putri

No. BP. 2011212008

Pembimbing 1 : Shelvy Haria Roza, SKM., M.Kes.
Pembimbing 2 : Dr. Syafrawati, M.CommHealth, Sc.

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2024



UNIVERSITAS ANDALAS

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LOYALITAS
PESERTA JKN DALAM MENGGUNAKAN PELAYANAN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LUBUK BEGALUNG
KOTA PADANG TAHUN 2024**

Oleh:

**LUVITA AURA PUTRI
No. BP. 2011212008**

**Diajukan Sebagai Pemenuhan Syarat Untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2024

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juli 2024

LUVITA AURA PUTRI, No. BP. 2011212008

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LOYALITAS PESERTA JKN
DALAM MENGGUNAKAN PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
LUBUK BEGALUNG KOTA PADANG TAHUN 2024**

xi + 91 halaman, 30 tabel, 3 gambar, 7 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Angka kunjungan rawat jalan peserta JKN lama di Puskesmas Lubuk Begalung mengalami penurunan dari tahun 2022 hingga 2023 sebesar 41,7%. Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor yang berhubungan dengan loyalitas peserta JKN dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan studi *cross sectional* dan dilakukan di Puskesmas Lubuk Begalung pada Juni tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini yaitu rata-rata kunjungan peserta JKN perbulan dengan sampel sebanyak 105 orang menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dianalisis secara univariat, bivariat dan multivariat.

Hasil

Penelitian ini menunjukkan 54,3% Peserta JKN memiliki loyalitas rendah, 38,1% Peserta JKN merasa kualitas pelayanan tidak baik, 45,7% Peserta JKN merasa tidak puas terhadap pelayanan, 48,6% Peserta JKN memiliki tingkat kepercayaan rendah dan 47,6% Peserta JKN memiliki komitmen rendah. Hasil analisis bivariat menunjukkan semua variabel berhubungan dengan loyalitas peserta JKN ($p=0,00$). Hasil analisis multivariat menunjukkan variabel yang paling dominan berpengaruh yaitu komitmen peserta JKN ($p=0,00$ dan $POR = 6,324$).

Kesimpulan

Komitmen peserta JKN merupakan variabel yang dominan berhubungan dengan loyalitas peserta JKN.

Daftar Pustaka : 48 (1994-2024)

Kata Kunci : Loyalitas, Peserta JKN, Puskesmas

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, July 2024

LUVITA AURA PUTRI, No. BP. 2011212008

**FACTORS RELATED TO LOYALTY OF JKN PARTICIPANTS IN USING
OUTPATIENT SERVICES AT THE LUBUK BEGALUNG HEALTH CENTER
PADANG CITY IN 2024**

xi + 91 pages, 30 tables, 3 pictures, 7 appendices

ABSTRACT

Objective

The number of outpatient visits for old JKN patients at the Lubuk Begalung Health Center has decreased from 2022 to 2023 by 41.7% or as many as 6,687 patients. This study aims to determine the factors associated with the loyalty of JKN participants in utilizing outpatient services at the Lubuk Begalung Health Center, Padang City in 2024.

Methods

This research is a quantitative study using a cross-sectional study and was conducted at the Lubuk Begalung Health Center in Padang City in June 2024. The population in this study is the average patient visit of JKN participants per month with a sample of 105 people taken using accidental sampling technique. Data were analyzed univariate, bivariate and multivariate.

Results

This study shows 54.3% of JKN patients have low loyalty, 38.1% of JKN patients feel the quality of service is not good, 45.7% of JKN patients feel dissatisfied with the service, 48.6% of JKN patients have a low level of trust and 47.6% of JKN patients have low commitment. The results of bivariate analysis showed that the variables associated with loyalty were service quality ($p=0.00$), patient satisfaction ($p=0.00$), patient trust ($p=0.00$) and patient commitment ($p=0.00$). The results of multivariate analysis show that the most dominant variable is patient commitment ($p=0.00$ and $POR = 6.324$).

Conclusions

Patient commitment is the most dominant variable associated with JKN patient loyalty. It is recommended that the Puskesmas provide services that are in accordance with the needs of patients so that later patients can continue to increase their commitment and loyalty, besides that patients are expected to always be committed to following the instructions of medical personnel so that the treatment or service obtained runs optimally.

References : 48 (1994-2024)

Keywords : Loyalty, JKN, Patient, Public Health Center