



**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LOYALITAS
PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM
MENGUNAKAN PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSK BEDAH**

**ROPANASURI
PADANG TAHUN 2026**

Oleh :

IPAK MUFIDAH AMIGYO

NIM. 2211211027

Pembimbing I : Christiana Tuty Ernawati, S.KM, M.Kes

Pembimbing II : Rizalia Wardiah S.K.M., M.K.M

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2026

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, 15 April 2026

IPAK MUFIDAH AMIGYO, NIM. 2211211027

**FAKTOR - FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LOYALITAS
PESERTA JKN DALAM MENGGUNAKAN PELAYANAN RAWAT JALAN
DI RSK BEDAH ROPANASURI KOTA PADANG TAHUN 2026**

xi + 81 halaman, 20 tabel, 2 gambar, 7 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Angka kunjungan rawat jalan peserta JKN lama di RSK Bedah Ropanasuri mengalami penurunan dari tahun 2023 hingga 2025 sebesar 27,5%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan loyalitas peserta JKN dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di RSK Bedah Ropanasuri.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan studi *cross-sectional* dan dilakukan di RSK Bedah Ropanasuri pada Februari tahun 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata kunjungan peserta JKN perbulan dengan sampel sebanyak 103 orang menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dianalisis secara univariat dan bivariat.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki loyalitas tinggi (65,0%), kualitas pelayanan baik (56,3%), kepercayaan tinggi (51,5%), dan komitmen tinggi (67,0%). Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas ($p=0,001$; $POR=5,341$), kepercayaan dengan loyalitas ($p=0,007$; $POR=3,154$), dan komitmen dengan loyalitas ($p=0,001$; $POR=14,646$). Variabel komitmen memiliki nilai POR paling tinggi dibandingkan variabel lainnya.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan komitmen berhubungan dengan loyalitas peserta JKN. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan, penguatan kepercayaan, serta komitmen pasien guna meningkatkan loyalitas dalam penggunaan layanan rawat jalan.

Daftar Pustaka : 54 (1994-2025)

Kata Kunci : Loyalitas, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komitmen, JKN

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Thesis, 15 April 2026

IPAK MUFIDAH AMIGYO, NIM. 2211211027

**FACTORS ASSOCIATED WITH THE LOYALTY OF NATIONAL HEALTH
INSURANCE (JKN) PARTICIPANTS IN UTILIZING OUTPATIENT
SERVICES AT RSK BEDAH ROPANASURI, PADANG CITY, 2026**

xi + 81 pages, 20 tables, 2 figures, 7 appendices

ABSTRACT

Objective

The number of outpatient visits among existing JKN participants at RSK Bedah Ropanasuri decreased by 27,5% from 2023 to 2025. This study aimed to identify factors associated with the loyalty of JKN participants in utilizing outpatient services at RSK Bedah Ropanasuri.

Methods

This study used a quantitative approach with a cross-sectional design and was conducted at RSK Bedah Ropanasuri in February 2026. The population consisted of the average monthly visits of JKN participants, with a sample of 103 respondents selected using accidental sampling technique. Data were analyzed using univariate and bivariate analysis.

Results

The results showed that the majority of respondents had high loyalty (65.0%), good service quality (56.3%), high trust (51.5%), and high commitment (67.0%). Bivariate analysis indicated a significant relationship between service quality and loyalty ($p=0.001$; $POR=5.341$), trust and loyalty ($p=0.007$; $POR=3.154$), and commitment and loyalty ($p=0.001$; $POR=14.646$). Commitment had the highest POR value among all variables.

Conclusion

Service quality, trust, and commitment were significantly associated with the loyalty of JKN participants. Therefore, efforts are needed to improve service quality, strengthen trust, and enhance patient commitment to increase loyalty in utilizing outpatient services.

References : 54 (1994–2025)

Keywords : Loyalty, Service Quality, Trust, Commitment, National Health Insurance (JKN)