Indonesian Journal of Hospital Administration **Available *online* at http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA**
Vol.9, No.2, 2026: 114-127 **DOI** : http://dx.doi.org/10.21927/ijhaa.2026.9(2).114-127

Hubungan Pengalaman Pasien BPJS dengan Loyalitas di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Tahun 2026: Studi *Cross-Sectional*

Fitri Yunita Sari*, Dahlia Elsa Fitry, Elsa Luvia Harmen

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Mohammad Natsir, Bukittinggi, Indonesia
Jalan Tan Malaka RT 01 RW 05, Kelurahan Bukit Cangang Kayu Ramang, Kecamatan Guguak Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia

*Email: fitriyunita2096@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Hubungan pengalaman pasien dengan loyalitas pasien merupakan aspek penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Namun, masih ditemukan keluhan pasien mengenai komunikasi perawat selama menjalani perawatan yang diduga berkaitan dengan loyalitas pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pengalaman pasien dengan loyalitas pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Tahun 2026. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian yaitu seluruh pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden menggunakan teknik *stratified random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square pada taraf signifikansi 5%. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman pasien kategori baik sebanyak 61 responden (61,0%) dan loyalitas pasien kategori loyal sebanyak 54 responden (54,0%). Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara pengalaman pasien dan loyalitas pasien BPJS ($p = 0,001$; $p < 0,05$). Responden dengan pengalaman pasien kategori baik memiliki *odds* loyalitas sebesar 4,10 kali dibandingkan responden dengan pengalaman kategori kurang baik (*crude OR* = 4,10; 95% CI: 1,75–9,63), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara pengalaman pasien dengan loyalitas pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Tahun 2026. **Kesimpulan:** Disimpulkan bahwa semakin baik pengalaman pasien selama menjalani perawatan, maka semakin tinggi loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Rumah sakit diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan pengalaman pasien yang positif sehingga loyalitas pasien dapat meningkat.

Kata Kunci: BPJS; loyalitas pasien; pengalaman pasien; rawat inap; rumah sakit

Copyright © 2026 by Authors, published by Indonesian Journal of Hospital Administration. This is an open-access article distributed under the CC BY-SA 4.0 License. Visit http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

The Relationship Between BPJS Patient Experience and Patient Loyalty at the Inpatient Unit of Ibnu Sina Islamic Hospital Padang in 2026: Study Cross-Sectional

Abstract

Background: *The relationship between patient experience and patient loyalty is an important aspect of improving the quality of hospital services. A positive patient experience can enhance patients' trust and satisfaction, thereby encouraging them to reuse healthcare services. However, patient complaints regarding nurse communication during hospitalization are still reported and are suspected to be associated with the loyalty of BPJS patients at the Inpatient Unit of Ibnu Sina Islamic Hospital Padang.* ***Objectives:*** *This study aimed to determine the relationship between patient experience and the loyalty of BPJS patients at the Inpatient Unit of Ibnu Sina Islamic Hospital Padang in 2026.* ***Methods :*** *This study employed a quantitative research method with a cross-sectional design. The study population consisted of all BPJS inpatients at Ibnu Sina Islamic Hospital Padang. A total of 100 respondents were selected using a stratified random sampling technique. Data were collected using a valid and reliable questionnaire. Data analysis was performed using univariate and bivariate analyses, with the Chi-Square test at a significance level of 5%.* ***Results:*** *The results showed that the majority of respondents had a good level of patient experience, accounting for 61 respondents (61.0%), while 54 respondents (54.0%) were categorized as loyal patients. The Chi-Square test showed a significant association between patient experience and patient loyalty (p = 0.001), with a crude odds ratio of 4.10 (95% CI: 1.75–9.63), indicating a statistically significant relationship between patient experience and the loyalty of BPJS patients at the Inpatient Unit of Ibnu Sina Islamic Hospital Padang in 2026.* ***Conclusions:*** *It can be concluded that the better the patient experience during hospitalization, the higher the level of patient loyalty toward the hospital. Therefore, the hospital is expected to continuously improve the quality of its services to create a positive patient experience and enhance patient loyalty.*

Keywords: *BPJS; hospital; inpatient care; patient experience; patient loyalty*

Artikel info :
diterima 26 Agustus 2026; direvisi[1] 28 September 2026; direvisi[2] 05 Oktober 2026; disetujui 15 Oktober 2026, tersedia secara daring 20 Oktober 2026; dipublikasikan 31 Oktober 2026

PENDAHULUAN

Pengalaman pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena mencakup seluruh interaksi pasien dengan tenaga kesehatan, proses perawatan, lingkungan rumah sakit, dan informasi yang diterima selama memperoleh pelayanan. Pengalaman yang positif dapat membentuk kepercayaan dan kepuasan pasien, yang selanjutnya berkaitan dengan loyalitas, seperti keinginan untuk menggunakan kembali layanan dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (1,2). Loyalitas pasien merupakan komitmen pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit, melakukan kunjungan ulang, dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (3,4). Pada pasien BPJS, loyalitas dapat

dipengaruhi oleh pengalaman terhadap prosedur rujukan, administrasi, waktu tunggu, komunikasi, serta mutu pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis hubungan pengalaman pasien secara keseluruhan dan hubungan masing-masing domain pengalaman pasien dengan loyalitas pasien BPJS (5).

Pengalaman pasien membentuk persepsi, kepuasan, dan loyalitas sepanjang perjalanan pelayanan, mencakup aspek fungsional, emosional, dan psikologis (4). Pengukuran pengalaman pasien umumnya mengacu pada instrumen HCAHPS (*Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems*) yang menetapkan lima domain utama, yaitu komunikasi dengan perawat, komunikasi dengan dokter, lingkungan rumah sakit, perawatan di rumah sakit, dan informasi kepulangan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pasien berperan penting dalam membentuk loyalitas; komunikasi dokter dan perawat, kenyamanan lingkungan, serta responsivitas tenaga kesehatan terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (5). Responsivitas dan empati juga merupakan dimensi pengalaman yang paling berpengaruh (6), sementara citra rumah sakit dan *electronic word-of-mouth* turut memperkuat loyalitas pasien (7).

Meskipun penelitian terdahulu telah menunjukkan hubungan antara pengalaman pelayanan dan loyalitas pasien, masih terdapat beberapa hal yang belum diketahui secara khusus. Belum jelas apakah hubungan tersebut juga berlaku pada pasien BPJS yang menjalani rawat inap, apakah hubungan tersebut berbeda menurut domain pengalaman pasien, serta apakah karakteristik rumah sakit Islam swasta tipe C memberikan konteks pelayanan yang berbeda. Selain itu, belum diketahui domain pengalaman pasien mana yang menunjukkan hubungan statistik dengan loyalitas pasien BPJS. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis hubungan pengalaman pasien secara keseluruhan dan lima domain pengalaman pasien, yaitu komunikasi dengan perawat, komunikasi dengan dokter, lingkungan rumah sakit, perawatan di rumah sakit, dan informasi kepulangan, dengan loyalitas pasien BPJS di RSI Ibnu Sina Padang. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, dan kepuasan yang diperoleh dari pengalaman pelayanan yang baik akan mendorong terbentuknya loyalitas pasien (8). Data kunjungan pasien BPJS rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang periode 2023-2025 menunjukkan jumlah kunjungan pasien lama meningkat dari 5.208 (2023) menjadi 5.296 (2024) dan 5.333 (2025), sementara jumlah pasien baru justru menurun dari 570 (2023) menjadi 545 (2024) dan 453 (2025). Kondisi ini mengindikasikan bahwa rumah sakit mampu mempertahankan pasien lama, namun masih menghadapi tantangan dalam menarik pasien baru. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan citra rumah sakit memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien (9), apabila pengalaman pelayanan kurang baik, loyalitas serta minat pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dapat menurun.

Survei awal dilakukan pada bulan November 2025 terhadap 10 pasien BPJS yang sedang menjalani perawatan di Instalasi Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang. Sepuluh pasien dipilih secara purposif sebagai responden survei pendahuluan karena telah menjalani perawatan minimal dua hari, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia memberikan informasi mengenai pengalaman pelayanan yang diterima. Jumlah tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran awal dan tidak dimaksudkan untuk mewakili seluruh populasi pasien BPJS. Hasil survei menunjukkan bahwa 8 dari 10 pasien menilai komunikasi perawat masih belum optimal, terutama dalam hal keramahan, perhatian dalam mendengarkan keluhan, serta penyampaian informasi mengenai perkembangan kondisi dan tindakan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui distribusi pengalaman pasien, distribusi loyalitas pasien, dan hubungan pengalaman pasien dengan loyalitas pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Tahun 2026.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitik *cross-sectional* dengan pendekatan kuantitatif, karena pengumpulan data variabel independen (pengalaman pasien) dan variabel dependen (loyalitas pasien) dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang yaitu rumah sakit swasta tipe C milik Yayasan Rumah Sakit Islam (YARSI) Sumatera Barat yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan berbasis syariah. Pengumpulan data dilakukan mulai tanggal 13 April 2026 sampai dengan tanggal 27 April 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang, dengan besar populasi ditentukan dari rata-rata kunjungan pasien per bulan periode Januari–Oktober 2025, dengan total populasi sebanyak 5.235 pasien atau rata-rata sebanyak 524 pasien per bulan. Dari 5.235 pasien dalam populasi, responden dipilih dari pasien BPJS rawat inap yang memenuhi kriteria inklusi dan tidak termasuk kriteria eksklusi. Sebanyak 100 responden memberikan persetujuan, mengisi kuesioner secara lengkap, dan dianalisis dalam penelitian ini. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian (10). Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 10%, diperoleh sampel minimal 83,97 responden, dan ditetapkan sebanyak 100 responden untuk memudahkan alokasi sampel secara proporsional dan meningkatkan keterwakilan populasi. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, responden dipilih dari enam ruang rawat inap (Al Marwah 9 responden, Annisa 20 responden, Multazam 21 responden, Raudah 18 responden, Shafa 11 responden, dan Zam-Zam 21 responden). Proses randomisasi dilakukan

oleh peneliti. Berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Kriteria inklusi meliputi pasien BPJS yang tidak dalam keadaan gawat, mampu berkomunikasi dengan baik, bersedia menjadi responden, berusia lebih dari 17 tahun, dan telah menjalani perawatan minimal dua hari. Kriteria eksklusi meliputi pasien tidak sadar dan pasien dengan penyakit menular aktif yang membutuhkan ruang isolasi. Jumlah responden dari setiap ruang ditentukan sesuai proporsi jumlah pasien BPJS pada masing-masing ruang hingga mencapai total 100 responden (11). Unit ICU, NICU, dan HCU tidak diikutsertakan karena kondisi pasien tidak memungkinkan untuk mengisi instrumen penelitian secara mandiri. Untuk memastikan karakteristik sampel tidak berbeda dari populasi, kriteria inklusi dan eksklusi ditentukan terlebih dahulu sebelum pengambilan sampel (12).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengalaman pasien, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pasien (13). Pengalaman pasien diukur menggunakan kuesioner yang mencakup lima dimensi HCAHPS. Skor total pengalaman pasien dikategorikan berdasarkan nilai median skor responden, yaitu 66. Responden dengan skor ≥66 dikategorikan memiliki pengalaman pasien baik, sedangkan responden dengan skor <66 dikategorikan memiliki pengalaman pasien kurang baik. Loyalitas pasien diukur menggunakan kuesioner yang mencakup indikator kunjungan ulang, kesediaan membayar lebih, bertahan menjadi pasien, dan promosi sukarela. Skor total loyalitas dikategorikan berdasarkan nilai median skor responden, yaitu 29. Responden dengan skor ≥29 dikategorikan loyal, sedangkan responden dengan skor <29 dikategorikan kurang loyal.

Instrumen penelitian terdiri atas kuesioner pengalaman pasien dan kuesioner loyalitas pasien. Kuesioner pengalaman pasien diadopsi dan dimodifikasi dari kerangka HCAHPS (*Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems*) dengan menyesuaikan konteks pelayanan rawat inap dan karakteristik pasien BPJS di RSI Ibnu Sina Padang. Kuesioner tersebut mencakup lima domain, yaitu komunikasi dengan perawat, komunikasi dengan dokter, lingkungan rumah sakit, perawatan di rumah sakit, dan informasi kepulangan. Sementara itu, kuesioner loyalitas pasien dikembangkan sendiri berdasarkan konsep loyalitas pelanggan yang mencakup indikator kunjungan ulang, kesediaan membayar lebih, bertahan menjadi pasien, dan promosi sukarela. Penyesuaian dilakukan pada redaksi, konteks, dan penggunaan istilah agar mudah dipahami oleh responden. Sebelum digunakan dalam penelitian, kedua kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen penelitian, yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel (14). Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi pada bulan November tahun 2026, terhadap 30 pasien BPJS yang memiliki

karakteristik serupa dengan responden penelitian. Rumah sakit tersebut dipilih karena memiliki karakteristik pelayanan rawat inap dan pasien BPJS yang sebanding dengan lokasi penelitian, tetapi tidak menjadi lokasi pengambilan data penelitian utama. Sebanyak 30 responden digunakan untuk menguji validitas item dan reliabilitas internal instrumen sebelum kuesioner diterapkan pada sampel utama. Pada taraf signifikansi 5% (r tabel = 0,361) menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada kedua kuesioner dinyatakan valid, dengan nilai r hitung berkisar 0,435–0,896. Reliabilitas ditentukan melalui uji statistik Cronbach's Alpha, dan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 (14). Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,942 untuk variabel pengalaman pasien dan 0,915 untuk variabel loyalitas pasien, sehingga kedua instrumen dinyatakan reliabel.

Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian, meliputi lembar persetujuan (*informed consent*) yang diberikan kepada responden sebelum penelitian dimulai agar responden memahami maksud, tujuan, dan manfaat penelitian; tanpa nama *(anonymity)*, yaitu tidak mencantumkan identitas responden pada kuesioner dan hanya menggunakan kode khusus; serta kerahasiaan *(confidentiality)*, yaitu menjamin kerahasiaan data yang diperoleh dan hanya melaporkan data pada kelompok tertentu sesuai kebutuhan penelitian (14).

Data yang telah dikumpulkan diolah melalui tahap *editing, coding, tabulating, entry* data, dan *cleaning*, kemudian dianalisis secara univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi setiap variabel, dan secara bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dengan bantuan program SPSS untuk mengetahui hubungan antara pengalaman pasien dengan loyalitas pasien. Hubungan dinyatakan bermakna apabila nilai signifikansi (p) lebih kecil dari nilai alpha sebesar 0,05; Ha diterima apabila $p < 0,05$, dan H0 diterima apabila $p > 0,05$. Besarnya hubungan dilaporkan menggunakan *crude odds ratio* (Crude OR) beserta interval kepercayaan 95% (95% CI). Hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai $p < 0,05$ dan interval kepercayaan 95% tidak mengandung nilai 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 100 responden pasien BPJS yang menjalani rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk distribusi karakteristik responden, distribusi pengalaman pasien berdasarkan dimensi dan skor total, serta analisis hubungan pengalaman pasien dengan loyalitas pasien. Karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan, sebagaimana disajikan pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Karakteristik responden pasien BPJS Rawat Inap di RSI Ibnu Sina Padang

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Umur (Tahun)		
17–26	12	12,0
27–36	15	15,0
37–46	18	18,0
47–56	28	28,0
>56	27	27,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	36	36,0
Perempuan	64	64,0
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	0	0,0
SD	6	6,0
SMP/SLTP	30	30,0
SMA/SLTA	45	45,0
Perguruan Tinggi	19	19,0
Pekerjaan		
Mahasiswa/pelajar	4	4,0
PNS	14	14,0
Pegawai swasta/honorer	14	14,0
Wiraswasta	22	22,0
Ibu rumah tangga	32	32,0
Tidak bekerja	14	14,0
Total	100	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 100 responden, kelompok usia terbanyak adalah 47–56 tahun sebanyak 28 orang (28,0%), diikuti kelompok usia >56 tahun sebanyak 27 orang (27,0%). Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 64 orang (64,0%). Tingkat pendidikan terbanyak adalah tamat SMA/SLTA sebanyak 45 orang (45,0%), dan berdasarkan pekerjaan mayoritas responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 32 orang (32,0%).

Dominasi responden perempuan sejalan dengan kecenderungan perempuan yang lebih aktif memanfaatkan layanan kesehatan dan lebih peka menilai kualitas pelayanan yang diterima (12). Mayoritas responden berada pada kelompok usia dewasa akhir hingga lanjut usia yang umumnya lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan sehingga lebih mampu menilai kualitas pelayanan yang diterima. Tingkat pendidikan responden yang mayoritas setingkat SMA/SLTA turut memengaruhi kemampuan memahami informasi kesehatan serta membentuk persepsi dan

harapan terhadap kualitas layanan yang diterima (15). Dominasi ibu rumah tangga menunjukkan kelompok ini memiliki waktu yang relatif fleksibel untuk mengakses layanan kesehatan, berperan aktif dalam pengambilan keputusan layanan kesehatan keluarga, dan berpotensi menjadi agen promosi dari mulut ke mulut bagi rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian Laksono et al. yang menunjukkan bahwa perempuan, kelompok usia yang lebih tua, tingkat pendidikan yang lebih tinggi, dan status tidak bekerja berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di Indonesia (22). Temuan serupa juga ditemukan pada penelitian Romliyadi pada pasien pengguna jaminan kesehatan, di mana mayoritas responden adalah perempuan dan berpendidikan SMA (23). Dengan demikian, karakteristik responden dalam penelitian ini mencerminkan kelompok pasien yang secara umum aktif memanfaatkan layanan kesehatan dan berperan dalam pengambilan keputusan pelayanan kesehatan keluarga.

Pengalaman pasien *(patient experience)* merupakan keseluruhan interaksi pasien dengan sistem pelayanan kesehatan, mulai dari komunikasi dengan tenaga kesehatan, lingkungan rumah sakit, proses perawatan, hingga informasi yang diterima saat pasien pulang, dan menjadi salah satu indikator penting mutu pelayanan kesehatan (16). Distribusi frekuensi pengalaman pasien berdasarkan lima dimensi disajikan pada **Tabel 2.**

Tabel 2. Distribusi frekuensi pengalaman pasien BPJS berdasarkan dimensi dan total pengalaman pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang Tahun 2026

Dimensi pengalaman pasien	Kurang baik	Baik	Total %
Komunikasi dengan Perawat	40	60	100
Komunikasi dengan Dokter	15	85	100
Lingkungan Rumah Sakit	13	87	100
Perawatan di Rumah Sakit	30	70	100
Informasi Kepulangan	24	76	100
Pengalaman Pasien (Total)	**39**	**61**	**100**

Tabel 2 menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengalaman pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang berada dalam kategori baik, yaitu sebanyak 61 responden (61,0%), sedangkan 39 responden (39,0%) menilai kurang baik. Pada dimensi komunikasi dengan perawat, sebanyak 60 responden (60,0%) menilai baik dan 40 responden (40,0%) menilai kurang baik; proporsi ini merupakan yang terendah di antara kelima dimensi. Komunikasi perawat yang efektif dapat meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan pasien selama menjalani perawatan (19), sehingga temuan ini sejalan dengan hasil survei awal penelitian yang menunjukkan bahwa aspek komunikasi perawat belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi komunikasi dengan dokter, sebanyak 85 responden (85,0%) menilai baik, komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien

merupakan faktor penting dalam membangun pengalaman pasien yang positif (17). Pada dimensi lingkungan rumah sakit, sebanyak 87 responden (87,0%) menilai baik. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kebersihan, kenyamanan ruangan, dan ketenangan lingkungan rawat inap telah dipersepsikan cukup baik oleh pasien, sehingga mendukung kenyamanan pasien selama menjalani perawatan (16). Pada dimensi perawatan di rumah sakit, sebanyak 70 responden (70,0%) menilai baik. Namun, masih terdapat 30 responden (30,0%) yang menilai kurang baik, yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan terhadap perhatian, ketanggapan, atau empati tenaga kesehatan selama proses perawatan (18). Pada dimensi informasi kepulangan, sebanyak 76 responden (76,0%) menilai baik, sedangkan 24 responden (24,0%) menilai kurang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian pasien masih belum memperoleh informasi kepulangan yang cukup jelas, sehingga berpotensi menghambat kesiapan pasien dalam melanjutkan perawatan di rumah (19). Secara keseluruhan, dimensi dengan penilaian tertinggi adalah lingkungan rumah sakit dan komunikasi dengan dokter, sedangkan komunikasi dengan perawat memiliki proporsi penilaian baik yang paling rendah, sehingga rumah sakit perlu memprioritaskan peningkatan kualitas komunikasi perawat agar pengalaman pasien menjadi lebih optimal (16).

Loyalitas pasien merupakan komitmen pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit, melakukan kunjungan ulang, dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Pengalaman pasien yang baik selama menjalani perawatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kesediaan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit (20).

Tabel 3. Hubungan pengalaman pasien dan dimensinya dengan loyalitas pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang Tahun 2026

Variabel	Kategori	Loyal (n)	Kurang loyal (n)	Crude OR (95% CI)	Adjusted OR (95% CI)	p
Pengalaman pasien total	Baik	41 (67,2)	20 (32,8)	4,10 (1,75–9,63)	5,22 (1,97–13,85)	0,001
	Kurang baik	13 (33,3)	26 (66,7)	1,00	1,00	
Komunikasi dengan perawat	Baik	31 (51,7)	29 (48,3)	0,79 (0,35–1,77)	0,84 (0,35–2,00)	0,693
	Kurang baik	23 (57,5)	17 (42,5)	1,00	1,00	
Komunikasi dengan dokter	Baik	46 (54,1)	39 (45,9)	1,03 (0,34–3,10)	0,97 (0,28–3,40)	0,961
	Kurang baik	8 (53,3)	7 (46,7)	1,00	1,00	
Lingkungan rumah sakit	Baik	49 (56,3)	38 (43,7)	2,06 (0,62–6,82)	2,19 (0,60–7,99)	0,238
	Kurang baik	5 (38,5)	8 (61,5)	1,00	1,00	
Perawatan di rumah sakit	Baik	43 (61,4)	27 (38,6)	2,75 (1,14–6,66)	3,98 (1,40–11,35)	0,010
	Kurang baik	11 (36,7)	19 (63,3)	1,00	1,00	
Informasi kepulangan	Baik	39 (51,3)	37 (48,7)	0,63 (0,25–1,62)	0,42 (0,14–1,32)	0,138
	Kurang baik	15 (62,5)	9 (37,5)	1,00	1,00	

Tabel 3 menunjukkan hubungan pengalaman pasien dan dimensinya dengan loyalitas pasien BPJS. Pada pengalaman pasien secara keseluruhan, sebanyak 41 dari 61 responden (67,2%) dengan pengalaman kategori baik tergolong loyal, sedangkan pada kelompok pengalaman kurang baik, 13 dari 39 responden (33,3%) tergolong loyal. Setelah dikontrol berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan, responden dengan pengalaman kategori baik memiliki odds untuk loyal sebesar 5,22 kali dibandingkan responden dengan pengalaman kategori kurang baik *(Adjusted* OR = 5,22; 95% CI = 1,97–13,85; p = 0,001).

Pada dimensi komunikasi dengan perawat, 31 dari 60 responden (51,7%) yang menilai komunikasi perawat baik tergolong loyal. Namun, hubungan tersebut tidak signifikan setelah penyesuaian *(Adjusted* OR = 0,84; 95% CI = 0,35–2,00; p = 0,693). Pada dimensi komunikasi dengan dokter, 46 dari 85 responden (54,1%) yang menilai komunikasi dokter baik tergolong loyal; hubungan ini juga tidak signifikan *(Adjusted* OR = 0,97; 95% CI = 0,28–3,40; p = 0,961). Pada dimensi lingkungan rumah sakit, 49 dari 87 responden (56,3%) yang menilai lingkungan baik tergolong loyal, tetapi hubungan setelah penyesuaian tidak signifikan *(Adjusted* OR = 2,19; 95% CI = 0,60–7,99; p = 0,238).

Pada dimensi perawatan di rumah sakit, 43 dari 70 responden (61,4%) yang menilai perawatan baik tergolong loyal. Setelah dikontrol berdasarkan karakteristik responden, dimensi ini menunjukkan hubungan signifikan dengan loyalitas *(Adjusted* OR = 3,98; 95% CI = 1,40–11,35; p = 0,010). Sementara itu, pada dimensi informasi kepulangan, 39 dari 76 responden (51,3%) yang menilai informasi kepulangan baik tergolong loyal, tetapi hubungannya tidak signifikan setelah penyesuaian *(Adjusted* OR = 0,42; 95% CI = 0,14–1,32; p = 0,138). Dengan demikian, dalam analisis yang telah disesuaikan, pengalaman pasien secara keseluruhan dan dimensi perawatan di rumah sakit berhubungan signifikan dengan loyalitas pasien BPJS.

Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa pengalaman pasien secara keseluruhan berhubungan dengan loyalitas pasien BPJS setelah dikontrol berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Responden dengan pengalaman pasien kategori baik memiliki odds untuk loyal sebesar 5,22 kali dibandingkan responden dengan pengalaman kategori kurang baik (*Adjusted* OR = 5,22; 95% CI = 1,97–13,85; p=0,001p=0,001p=0,001). Pada analisis berdasarkan dimensi, hanya perawatan di rumah sakit yang menunjukkan hubungan signifikan setelah penyesuaian *(Adjusted* OR = 3,98; 95% CI = 1,40–11,35; p=0,010p=0,010p=0,010). Komunikasi dengan perawat, komunikasi dengan dokter, lingkungan rumah sakit, dan informasi kepulangan tidak menunjukkan hubungan signifikan setelah dikontrol berdasarkan karakteristik responden. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan statistik, tetapi tidak membuktikan bahwa pengalaman pasien menyebabkan loyalitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pengalaman pasien *(patient experience)* BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang tahun 2026 secara umum berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 61 responden (61,0%), dengan dimensi lingkungan rumah sakit (87,0%) dan komunikasi dengan dokter (85,0%) sebagai dimensi dengan penilaian terbaik, sedangkan komunikasi dengan perawat memperoleh penilaian terendah (60,0%). Loyalitas pasien BPJS secara umum berada pada kategori loyal, yaitu sebanyak 54 responden (54,0%), dengan dimensi kesediaan membayar lebih (84,0%) dan kunjungan ulang (83,0%) sebagai dimensi dengan proporsi loyalitas tertinggi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara pengalaman pasien dan loyalitas pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang (p = 0,001). Temuan ini menunjukkan bahwa kategori pengalaman pasien yang lebih baik cenderung ditemukan bersama dengan kategori loyalitas yang lebih tinggi, tanpa menyimpulkan adanya hubungan sebab-akibat. Dari kelima dimensi pengalaman pasien, hanya dimensi perawatan di rumah sakit yang menunjukkan hubungan signifikan secara statistik dengan loyalitas pasien (p = 0,023).

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang disarankan mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik dan meningkatkan komunikasi dengan perawat karena dimensi ini memperoleh penilaian deskriptif terendah, yaitu 60,0%. Rekomendasi tersebut merupakan upaya peningkatan mutu dan tidak menunjukkan adanya hubungan statistik dengan loyalitas pasien (p = 0,566). Dimensi perawatan di rumah sakit juga perlu diperhatikan karena menjadi satu-satunya dimensi yang menunjukkan hubungan signifikan dengan loyalitas (p = 0,023). Peningkatan dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi terapeutik, pelayanan prima, serta monitoring pengalaman pasien secara berkala. Peneliti selanjutnya dapat mengkaji faktor lain seperti kepuasan, kepercayaan, kualitas pelayanan, dan citra rumah sakit.

PERNYATAAN PENGGUNAAN AI

Dalam penyusunan artikel ini, kecerdasan buatan (AI) digunakan secara terbatas untuk membantu perbaikan tata bahasa, struktur kalimat, dan penyusunan draf teks. Seluruh gagasan penelitian, pengumpulan data, analisis data, interpretasi hasil, serta tanggung jawab atas keakuratan dan orisinalitas artikel sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Penulis memastikan bahwa penggunaan AI tidak menggantikan kontribusi ilmiah utama penelitian dan tidak menimbulkan pelanggaran etika publikasi.

KONTRIBUSI PENULIS

FYS berkontribusi dalam merumuskan ide penelitian, menyusun proposal, melakukan pengumpulan data, mengolah data, serta menyusun draf artikel.
DEF berkontribusi dalam pembimbingan konseptual, pengawasan metodologi, verifikasi analisis data, serta penyuntingan dan pengesahan naskah akhir.
ELH berkontribusi dalam pengembangan instrumen penelitian, verifikasi pengolahan data, interpretasi hasil, serta penyuntingan naskah akhir.

FYS, DEF dan ELH berkontribusi dalam pengawasan pelaksanaan penelitian, penelaahan aspek etika, verifikasi referensi, dan persetujuan versi akhir artikel.
Seluruh penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir artikel untuk diajukan untuk publikasi.

SUMBER DANA

Penelitian ini dibiayai oleh dana pribadi penulis. Penulis menyatakan tidak menerima hibah, sponsor, atau dukungan finansial dari institusi maupun pihak lain yang memiliki kepentingan terhadap hasil penelitian ini.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian, penyusunan artikel, maupun keputusan untuk mengajukan artikel ini untuk publikasi. Penulis tidak memiliki hubungan finansial maupun nonfinansial dengan pihak mana pun yang dapat memengaruhi objektivitas hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Agusta M, Paramarta V, Purwanda E. Peran Dan Tanggung Jawab Pihak Rumah Sakit Dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan. Abdimas Indonesian Journal. 2024.(2):395–406. https://doi.org/10.59525/aij.v4i2.467
2. Armita Arman R, Pasinringi SA, Rivai F, Sidin AI, Irwandy I, Saleh LM, et al. The Effect of Service Quality and Patient Satisfaction Toward Patient Loyalty in Special Regional Hospitals of South Sulawesi. Pharmacognosy Journal. 2023. 15(3):443–9. https://doi.org/10.5530/pj.2023.15.99
3. Budiarti T. Hubungan pengetahuan dan persepsi pasien dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di RSI Malahayati Medan. Jurnal Kesmas Prima Indonesia. 2024.8(1):20–23. https://doi.org/10.34012/jkpi.v8i1.4709

4. Sitepu M, Kosasih K. Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. Jurnal Penelitian Inovatif. 2024.4(4):2047–58. https://doi.org/10.54082/jupin.834
5. Windarti S, Suryaman Prana Putra R, Pehan Gamun Y, Ilmu Kesehatan Pelamonia I. Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022. 2022.
6. Brandão A, Ribeiro L. The Impact of Patient Experience on Loyalty in the Context of Medical-Aesthetic Health Services. Journal of Patient Experience. 2023.10. https://doi.org/10.1177/23743735231160422
7. Sihombing ND, Ginting CN, Syahrian MF. The Influence of E-Wom and Hospital Image on Patient Satisfaction and Loyalty at General Hospital Royal Prima Medan. International Journal of Islamic Education, Research and Multiculturalism (IJIERM). 2025.26;7(1):93–112. https://doi.org/10.47006/ijierm.v7i1.441
8. Harmen EL, Sari FY, Herman PW, Alhamda S. Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh : Studi Cross-Sectional. Indonesian Journal of Hospital Administration. 2025.8(2):117. https://doi.org/10.21927/ijhaa.2025.8(2).117-129
9. Yunanda G, Setia Putra A, Mohammad Natsir Bukittinggi U. Hubungan Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024. JPAMS : Journal of Public Administration and Management Studies. 2024. https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS
10. Amin NF, Garancang S, Abunawas K. Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer. 2023.14(1):15–31.
11. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2023.
12. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Cetakan ke-3. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.
13. Dhonna AMK. Metodologi Penelitian Kesehatan. Mojokerto: Penerbit STIKes Majapahit; 2022.
14. Adiputra IMS, Trisnadewi NW, Oktaviani NPPW, Munthe SA, Hulu VT, Budiastutik I, et al. Metodologi Penelitian Kesehatan. Medan: Yayasan Kita Menulis; 2021.
15. Kotler P, Keller KL. Marketing Management. 15th ed. Harlow: Pearson Education Limited; 2016.
16. Adams C, Harrison R, Wolf JA. The Evolution of Patient Experience: From Holistic Care to Human Experience. Patient Experience Journal. The Beryl Institute. 2024. p. 4–13.

https://doi.org/10.35680/2372-0247.1947

17. Trotta RL, Rao AD, McHugh MD, Yoho M, Cunningham RS. Moving beyond the measure: Understanding patients' experiences of communication with nurses. Res Nurs Health. 2020.43(6):568–78. https://doi.org/10.1002/nur.22087
18. Pranata Indra D, Ramadhan Y, Ruswanti E. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Oleh Pemasaran Relasional dan Kepuasan Pasien. Jurnal Health Sains. 2022.3(2):199–212. https://doi.org/10.46799/jhs.v3i2.418
19. Feldbusch H, Schmidt M, Steeb EM, Paschek N, Nemesch M, Sartory Y, et al. Theoretical concepts and instruments for measuring hospital discharge readiness: A scoping review. Heliyon. 2024.10(5):e26554. https://doi.org/10.1016/j.heliyon
20. Kim M, Kim S, Lee J, et al. Effect of inpatient experiences on patient satisfaction and the willingness to recommend a hospital: The mediating role of patient satisfaction: A cross-sectional study. Health Sci Rep. 2022;5(6):e925. doi:10.1002/hsr2.925.
21. Ichsan R, Alfiandari AD. Keterkaitan Antara Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien, Dan Loyalitas Pasien: Perspektif Manajemen Layanan Kesehatan. Indonesian Journal of Business and Management. 2025.7(2):340–4. https://doi.org/10.35965/jbm.v7i2.5952
22. Laksono AD, Wulandari RD, Zuardin Z, Ashar H, Ipa M, Kesuma AP. Factors Related to Hospital Inpatients among the Poor in Indonesia. Iran J Public Health. 2024.53(6):1372–1380. https://doi.org/10.18502/ijph.v53i6.15664
23. Romliyadi. Patient Satisfaction Index Using the Indonesia Health Card (KIS) in Services in Hospital Inpatient Installations. International Journal of Innovative Science and Research Technology. 2023.8(12):1214–1219. https://doi.org/10.5281/zenodo.10434062