Jurnal Siti Rufaidah
Volume. 4, Nomor. 4, November 2026
E-ISSN .: 3032-1344; P-ISSN.: 3032-1336, Hal. 255-266
DOI: https://doi.org/10.57214/jasira.v4i4.436
Tersedia: https://journal.ppniunimman.org/index.php/JASIRA

Hubungan Kualitas Asuhan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Kembangan

Tiara Ariesta Dwi Putri[1*], Solehudin[2], Sancka Stella Sihura[3]
[1-3] Universitas Indonesia Maju, Indonesia
**Penulis Korespondensi: tiaraariestadp@gmail.com*

Abstract*. Background: Nursing care quality is a key indicator of hospital service quality and plays an important role in fostering patient loyalty. BPJS Health Insurance patients expect nursing care that is professional, responsive, communicative, and patient-centered. Objective: This study aimed to determine the relationship between nursing care quality and patient loyalty among BPJS Health Insurance inpatients at Kembangan Regional General Hospital. Methods: This quantitative study employed a cross-sectional design involving 181 BPJS Health Insurance inpatients selected using accidental sampling. Data were collected using the modified Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ) and the Patient Loyalty Questionnaire (PLQ). Data were analyzed using descriptive statistics and the Chi-square test with a significance level of α = 0.05. Findings: Most respondents perceived nursing care quality as high (57.5%) and demonstrated high patient loyalty (53.6%). A significant relationship was found between nursing care quality and patient loyalty (p < 0.001). The odds ratio was 4.591 (95% CI: 2.353–8.960), indicating that patients who perceived high-quality nursing care were 4.591 times more likely to demonstrate high loyalty than those who perceived low-quality nursing care. Implications: Nursing care quality was significantly associated with patient loyalty. Improving nursing care quality should remain a priority to enhance patient loyalty.*

Keywords*: BPJS Health Insurance; Inpatient; Nursing Care Quality; Patient Loyalty; Patient Satisfaction*.

Abstrak. Latar Belakang: Kualitas asuhan keperawatan merupakan indikator mutu pelayanan rumah sakit yang berperan penting dalam membentuk loyalitas pasien. Pasien BPJS Kesehatan mengharapkan pelayanan keperawatan yang profesional, responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Tujuan: Mengetahui hubungan antara kualitas asuhan keperawatan dengan loyalitas pasien BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RSUD Kembangan. Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* ini melibatkan 181 pasien BPJS Kesehatan yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire* (PSNCQQ) yang telah dimodifikasi dan *Patient Loyalty Questionnaire* (PLQ). Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square (α=0,05). Temuan: Sebagian besar responden menilai kualitas asuhan keperawatan tinggi (57,5%) dan memiliki loyalitas tinggi (53,6%). Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas asuhan keperawatan dan loyalitas pasien (p<0,001). Nilai OR sebesar 4,591 (95% CI: 2,353–8,960) menunjukkan bahwa pasien yang menilai kualitas asuhan keperawatan tinggi memiliki peluang 4,591 kali lebih besar untuk memiliki loyalitas tinggi dibandingkan pasien yang menilai kualitas asuhan keperawatan rendah. Implikasi: Kualitas asuhan keperawatan berhubungan signifikan dengan loyalitas pasien BPJS Kesehatan. Peningkatan kualitas asuhan keperawatan perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan loyalitas pasien.

Kata kunci: BPJS Kesehatan; Kepuasan Pasien; Kualitas Asuhan Keperawatan; Loyalitas Pasien; Pasien Rawat Inap.

1. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja dan keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien. Salah satu komponen utama yang menentukan kualitas pelayanan tersebut adalah asuhan keperawatan, karena perawat berinteraksi secara berkesinambungan dengan pasien selama proses perawatan. Kualitas asuhan keperawatan mencakup ketepatan tindakan klinis, komunikasi terapeutik, pemberian edukasi, perilaku *caring*, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, serta kesinambungan pelayanan. Oleh karena itu, kualitas asuhan keperawatan tidak hanya berkaitan

Naskah Masuk: 24 September 2026; Revisi: 09 Oktober 2026; Diterima: 23 Oktober 2026; Terbit: 01 November 2026

dengan pelaksanaan prosedur klinis, tetapi juga dengan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan. Donabedian (1988) menjelaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan dapat dievaluasi melalui aspek struktur, proses, dan luaran. Dalam konteks keperawatan, kerangka tersebut dapat digunakan untuk memahami bagaimana ketersediaan sarana, pelaksanaan proses asuhan, dan pengalaman pasien saling berkaitan dalam membentuk persepsi terhadap mutu pelayanan.

Selain berorientasi pada keselamatan dan pemulihan pasien, kualitas asuhan keperawatan juga berpotensi memengaruhi hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit. Salah satu indikator yang relevan untuk menilai hubungan tersebut adalah loyalitas pasien. Loyalitas pasien merujuk pada kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit ketika membutuhkan layanan kesehatan serta merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas tidak hanya mencerminkan pengalaman pasien selama menjalani perawatan, tetapi juga dapat menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang konsisten. Berry et al. (1988) menekankan pentingnya kualitas layanan dalam membangun hubungan dengan pelanggan, sedangkan Chen et al. (2022) secara khusus mengkaji hubungan antara pengalaman pasien terhadap pelayanan keperawatan, kepuasan pasien, dan loyalitas. Dengan demikian, kualitas asuhan keperawatan merupakan aspek yang penting untuk dikaji dalam kaitannya dengan upaya mempertahankan loyalitas pasien.

Sejumlah penelitian terdahulu mendukung pentingnya kualitas asuhan keperawatan dalam membentuk pengalaman dan penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan. Karaca dan Durna (2019) membahas kepuasan pasien terhadap kualitas asuhan keperawatan, sedangkan Alharbi et al. (2023) mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap kualitas keperawatan beserta faktor-faktor yang berkaitan dengannya. Chen et al. (2022) mengkaji hubungan antara pengalaman pasien terhadap pelayanan keperawatan, kepuasan, dan loyalitas pasien menggunakan pemodelan persamaan struktural. Sementara itu, Sedighi et al. (2025) meneliti hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien serta peran kepercayaan terhadap perawat sebagai variabel mediasi. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pasien terhadap pelayanan keperawatan, kepuasan, perilaku *caring*, dan kepercayaan merupakan aspek yang relevan dalam memahami loyalitas pasien. Meskipun demikian, hubungan antara kualitas asuhan keperawatan secara keseluruhan dan loyalitas pasien tetap perlu dikaji berdasarkan karakteristik populasi serta konteks pelayanan rumah sakit yang berbeda.

Dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), evaluasi kualitas asuhan keperawatan dan loyalitas pasien menjadi semakin relevan, termasuk pada pasien peserta BPJS Kesehatan yang menjalani rawat inap. Pasien BPJS Kesehatan menerima pelayanan dalam kerangka sistem pembiayaan dan prosedur administrasi yang telah ditetapkan, sehingga pengalaman mereka selama menjalani perawatan perlu diperhatikan sebagai bagian dari evaluasi mutu pelayanan. Puspita dan Paramata (2024) mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap dalam industri pelayanan rumah sakit. Penelitian tersebut memberikan landasan untuk memahami keterkaitan kualitas pelayanan dengan loyalitas. Namun, kualitas pelayanan rumah sakit secara umum tidak sepenuhnya identik dengan kualitas asuhan keperawatan, karena asuhan keperawatan secara khusus mencakup proses pengkajian, pelaksanaan intervensi, komunikasi, edukasi, evaluasi, dan perencanaan pemulangan pasien. Oleh sebab itu, pengukuran kualitas asuhan keperawatan secara lebih spesifik diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang sesuai dengan fokus pelayanan keperawatan.

Berdasarkan kajian tersebut, kesenjangan penelitian dalam studi ini terletak pada perlunya analisis yang secara khusus menghubungkan kualitas asuhan keperawatan dengan loyalitas pasien BPJS Kesehatan pada konteks rawat inap rumah sakit pemerintah. Penelitian sebelumnya telah membahas kepuasan terhadap kualitas keperawatan, pengalaman pasien, perilaku *caring*, serta hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas. Akan tetapi, fokus penelitian tersebut berbeda-beda, baik dari segi variabel, populasi, maupun konteks pelayanan. Penelitian ini memusatkan perhatian pada hubungan antara kualitas asuhan keperawatan sebagai variabel independen dan loyalitas pasien sebagai variabel dependen. Dengan fokus tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai keterkaitan kualitas proses asuhan keperawatan dengan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan dan merekomendasikan pelayanan rumah sakit. Hubungan yang diteliti merupakan hubungan antarvariabel dan tidak dengan sendirinya menunjukkan hubungan sebab-akibat.

RSUD Kembangan sebagai rumah sakit pemerintah yang melayani pasien peserta BPJS Kesehatan menjadi konteks penting untuk mengkaji hubungan tersebut. Evaluasi kualitas asuhan keperawatan berdasarkan pengalaman pasien dapat membantu mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Namun, klaim mengenai besarnya jumlah pasien BPJS Kesehatan dan belum pernah dilakukannya penelitian serupa di RSUD Kembangan perlu didukung oleh data administratif rumah sakit atau hasil penelusuran penelitian terdahulu yang relevan. Dengan demikian, urgensi penelitian tidak hanya didasarkan

pada pentingnya mutu pelayanan secara umum, tetapi juga pada kebutuhan memperoleh bukti empiris yang sesuai dengan konteks rumah sakit dan karakteristik pasien yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan *Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire* (PSNCQQ) yang direncanakan untuk dimodifikasi dengan menambahkan indikator proses asuhan keperawatan, seperti pengkajian awal, pemeriksaan fisik, komunikasi, edukasi, tindakan keperawatan, dan *discharge planning*. Modifikasi tersebut dimaksudkan agar pengukuran lebih sesuai dengan konteks pelayanan rawat inap. Meskipun demikian, penambahan indikator perlu didasarkan pada definisi operasional yang jelas serta melalui pengujian validitas dan reliabilitas sebelum instrumen digunakan untuk pengumpulan data. Selain itu, karena PSNCQQ berfokus pada penilaian pasien terhadap kualitas asuhan keperawatan, hasil pengukurannya perlu dibedakan secara konseptual dari loyalitas pasien sebagai variabel luaran penelitian.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas asuhan keperawatan dengan loyalitas pasien BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RSUD Kembangan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris bagi pengembangan mutu pelayanan keperawatan yang berorientasi pada pengalaman dan kebutuhan pasien, sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan pemeliharaan loyalitas pasien.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas asuhan keperawatan merupakan tingkat kesesuaian pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dengan standar praktik profesional, kebutuhan pasien, dan tujuan pelayanan kesehatan. Menurut model Donabedian, mutu pelayanan kesehatan dinilai melalui tiga komponen, yaitu *structure*, *process*, dan *outcome*. Pada pelayanan keperawatan, aspek *process* menjadi komponen yang paling banyak dirasakan oleh pasien karena mencakup seluruh interaksi selama proses perawatan, seperti pengkajian, komunikasi, pemberian tindakan keperawatan, edukasi kesehatan, koordinasi pelayanan, hingga persiapan pasien pulang. Oleh karena itu, persepsi pasien terhadap kualitas asuhan keperawatan sangat dipengaruhi oleh pengalaman yang diperoleh selama menerima pelayanan (Donabedian, 1988 dalam Dziak & Mark, 2020).

Asuhan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditunjukkan melalui ketepatan tindakan klinis, tetapi juga melalui perilaku caring, komunikasi terapeutik, responsivitas, pemberian informasi yang jelas, serta kemampuan perawat memenuhi kebutuhan fisik, psikologis, sosial, dan spiritual pasien. Caring merupakan inti dari praktik keperawatan yang

mampu meningkatkan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Ketika pasien merasa dihargai, didengarkan, dan memperoleh perhatian yang tulus dari perawat, maka persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan akan meningkat. Selain itu, komunikasi yang efektif dan edukasi yang berkesinambungan membantu pasien memahami kondisi kesehatannya sehingga meningkatkan rasa aman, kepercayaan, serta keterlibatan pasien dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan (Al-Hammouri et al., 2024; Sedighi et al., 2025).

Loyalitas pasien merupakan komitmen pasien untuk terus menggunakan pelayanan kesehatan pada fasilitas yang sama serta merekomendasikannya kepada orang lain berdasarkan pengalaman pelayanan yang diperoleh. Menurut Kotler dan Keller (2016), loyalitas merupakan bentuk komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian ulang secara konsisten terhadap suatu produk atau jasa meskipun terdapat berbagai alternatif lain. Dalam konteks pelayanan kesehatan, loyalitas pasien diwujudkan melalui keinginan untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit, memberikan rekomendasi kepada keluarga atau kerabat, serta mempertahankan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Loyalitas menjadi indikator penting bagi rumah sakit karena berhubungan dengan keberlanjutan pemanfaatan layanan, citra institusi, serta daya saing pelayanan kesehatan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor yang berperan dalam membentuk loyalitas pasien. Chen et al. (2022) menjelaskan bahwa pengalaman positif pasien terhadap pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas. Penelitian Sedighi et al. (2025) juga menemukan bahwa perilaku caring perawat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui peningkatan kepercayaan pasien. Sementara itu, Puspita et al. (2025) melaporkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan loyalitas pasien rawat inap, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas asuhan keperawatan yang diterima pasien, semakin besar kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, kualitas asuhan keperawatan merupakan salah satu determinan penting dalam membentuk loyalitas pasien. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui komunikasi yang efektif, perilaku *caring*, edukasi kesehatan, responsivitas, koordinasi pelayanan, serta pelaksanaan proses keperawatan yang optimal akan memberikan pengalaman positif bagi pasien. Pengalaman tersebut akan meningkatkan kepercayaan terhadap rumah sakit dan mendorong terbentuknya loyalitas

pasien, khususnya pada pasien peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antara kualitas asuhan keperawatan dengan loyalitas pasien BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RSUD Kembangan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei–Juni 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang menjalani perawatan di ruang rawat inap RSUD Kembangan selama periode penelitian. Sampel penelitian berjumlah 181 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pasien berusia ≥18 tahun, menjalani rawat inap minimal 2×24 jam, menggunakan BPJS Kesehatan sebagai penjamin, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden. Pasien dengan gangguan kesadaran, gangguan kognitif, atau kondisi klinis yang tidak memungkinkan untuk mengisi kuesioner dikeluarkan dari penelitian.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan dua instrumen, yaitu *Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire* (PSNCQQ) yang telah dimodifikasi dengan menambahkan beberapa butir pertanyaan mengenai proses asuhan keperawatan, meliputi pengkajian awal, pemeriksaan fisik, komunikasi, edukasi, tindakan keperawatan, dan discharge planning, serta *Patient Loyalty Questionnaire* (PLQ) untuk mengukur loyalitas pasien. Kedua instrumen menggunakan skala Likert lima poin. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item memiliki nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari nilai r tabel (0,361), sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,976 untuk instrumen kualitas asuhan keperawatan dan 0,955 untuk instrumen loyalitas pasien, yang menunjukkan reliabilitas sangat baik.

Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden, kualitas asuhan keperawatan, dan loyalitas pasien. Hubungan antara kualitas asuhan keperawatan dengan loyalitas pasien dianalisis menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Besarnya kekuatan hubungan dinyatakan menggunakan Odds Ratio (OR) beserta 95% *Confidence Interval* (CI).

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia Maju dengan nomor 1789/Sket/KaDept/RE/UIMA/V/2026. Seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan menandatangani lembar

informed consent sebelum berpartisipasi. Kerahasiaan identitas responden dijaga dan seluruh data hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian disajikan berdasarkan tujuan penelitian, meliputi gambaran kualitas asuhan keperawatan, gambaran loyalitas pasien BPJS Kesehatan, serta analisis hubungan antara kualitas asuhan keperawatan dengan loyalitas pasien BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RSUD Kembangan. Analisis dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi masing-masing variabel, kemudian dilanjutkan dengan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel dan diikuti dengan pembahasan yang mengacu pada teori serta hasil penelitian terdahulu yang relevan.

Gambaran Kualitas Asuhan Keperawatan

Tabel 1. Kualitas Asuhan Keperawatan di Rawat Inap RSUD Kembangan.

Kualitas Asuhan Keperawatan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Rendah	77	42,5
Tinggi	104	57,5
Total	**181**	**100**

Sumber: Data Primer (2026)

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menilai kualitas asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Kembangan dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 104 responden (57,5%), sedangkan 77 responden (42,5%) menilai kualitas asuhan keperawatan dalam kategori rendah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien BPJS Kesehatan memiliki persepsi positif terhadap pelayanan keperawatan yang diterima selama menjalani perawatan. Penilaian tersebut dapat dipengaruhi oleh pelaksanaan proses asuhan keperawatan yang meliputi pengkajian pasien, komunikasi terapeutik, edukasi kesehatan, pemberian tindakan keperawatan, koordinasi pelayanan, serta persiapan pasien pulang (discharge planning).

Menurut model mutu pelayanan Donabedian, aspek process merupakan komponen yang paling menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Semakin baik proses pelayanan yang diterima pasien, semakin tinggi pula penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Donabedian, 1988 dalam Dziak & Mark, 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Al-Hammouri et al. (2024) yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas asuhan keperawatan. Penelitian tersebut menyatakan bahwa komunikasi yang efektif, perhatian perawat, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas menjadi faktor yang meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian Alharbi et al. (2023) juga melaporkan bahwa pasien rawat inap memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas asuhan keperawatan meskipun masih dipengaruhi oleh karakteristik demografi pasien.

Menurut peneliti, tingginya penilaian kualitas asuhan keperawatan di RSUD Kembangan tidak terlepas dari pelaksanaan pelayanan keperawatan yang berorientasi pada pasien. Rasio pelayanan sekitar 1 perawat : 6 pasien memungkinkan perawat memberikan perhatian yang lebih optimal selama proses perawatan. Selain itu, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, komunikasi terapeutik yang baik, edukasi yang diberikan sejak pasien masuk hingga pulang, serta perilaku caring perawat turut membentuk pengalaman positif pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Gambaran Loyalitas Pasien BPJS Kesehatan

Tabel 2. Loyalitas Pasien Rawat Inap BPJS RSUD Kembangan.

Loyalitas Pasien Rawat Inap BPJS	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Rendah	58	32
Tinggi	123	68
Total	**181**	**100**

Sumber: Data Primer (2026)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 97 responden (53,6%) memiliki loyalitas tinggi, sedangkan 84 responden (46,4%) memiliki loyalitas rendah. Loyalitas pasien menggambarkan komitmen pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit apabila membutuhkan pelayanan kesehatan di masa mendatang serta kesediaan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Loyalitas merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan karena mencerminkan pengalaman positif pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Chen et al. (2022) yang menunjukkan bahwa pengalaman positif pasien terhadap pelayanan keperawatan meningkatkan loyalitas pasien melalui peningkatan kepuasan dan kepercayaan. Penelitian Puspita et al. (2025) juga melaporkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan loyalitas pasien rawat inap.

Menurut peneliti, loyalitas pasien BPJS di RSUD Kembangan dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan. Pasien yang memperoleh pelayanan yang cepat, komunikasi yang jelas, edukasi yang memadai, serta perhatian dari perawat cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap rumah sakit sehingga memiliki keinginan untuk kembali menggunakan pelayanan apabila membutuhkan pelayanan kesehatan di kemudian hari.

Hubungan Kualitas Asuhan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien BPJS Kesehatan

Analisis Hubungan Kualitas Asuhan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien

Tabel 3. Hubungan Kualitas Asuhan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap BPJS.

Kualitas Asuhan Keperawatan	Loyalitas Pasien BPJS				Total		p Value	OR (95% CI)
	Rendah		Tinggi					
	F	%	F	%	F	%		
Rendah	39	50,6	38	49,4	77	100	<0,001	4,591 (2,353-8,960)
Tinggi	19	18,3	85	81,7	104	100		
Total	**84**	**100**	**97**	**100**	**181**	**100**		

Sumber: Data Primer (2026)

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa pada kelompok responden yang menilai kualitas asuhan keperawatan rendah, sebanyak 50,6% memiliki loyalitas rendah. Sebaliknya, pada kelompok yang menilai kualitas asuhan keperawatan tinggi, sebanyak 81,7% memiliki loyalitas tinggi. Uji Chi-Square menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas asuhan keperawatan dengan loyalitas pasien BPJS Kesehatan ($p<0,001$). Nilai OR sebesar 4,591 (95% CI: 2,353–8,960) menunjukkan bahwa pasien yang menilai kualitas asuhan keperawatan tinggi memiliki peluang sekitar 4,6 kali lebih besar untuk memiliki loyalitas tinggi dibandingkan pasien yang menilai kualitas asuhan keperawatan rendah.

Interpretasi Hubungan Kualitas Asuhan Keperawatan dan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas asuhan keperawatan merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien. Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain. Temuan ini sejalan dengan penelitian Chen et al. (2022) yang menjelaskan bahwa pengalaman positif terhadap pelayanan keperawatan meningkatkan loyalitas pasien melalui kepuasan dan kepercayaan. Penelitian Sedighi et al. (2025) juga menemukan bahwa perilaku caring perawat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Selain itu, penelitian Puspita et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan

memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien.

Secara teoritis, temuan ini mendukung model mutu pelayanan Donabedian (1988) dalam Dziak & Mark (2020) yang menjelaskan bahwa kualitas proses pelayanan menjadi determinan penting dalam menghasilkan luaran pelayanan (*outcome*). Dalam penelitian ini, proses pelayanan diwujudkan melalui pelaksanaan asuhan keperawatan yang meliputi pengkajian, komunikasi terapeutik, edukasi, tindakan keperawatan, koordinasi pelayanan, serta discharge planning. Pelaksanaan proses yang baik akan membentuk pengalaman positif pasien sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap rumah sakit.

Selain kualitas interaksi antara perawat dan pasien, faktor pendukung seperti ketersediaan sarana dan prasarana, rasio pelayanan sekitar 1:6, serta komunikasi dan edukasi yang diberikan secara berkesinambungan turut mendukung terciptanya kualitas asuhan keperawatan yang baik di RSUD Kembangan. Fasilitas yang memadai mempermudah perawat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, sedangkan komunikasi yang efektif membantu pasien memahami kondisi kesehatan serta meningkatkan rasa aman selama menjalani perawatan. Di sisi lain, perilaku caring yang ditunjukkan perawat melalui perhatian, empati, dan responsivitas membangun hubungan terapeutik yang baik sehingga pasien merasa dihargai dan memperoleh pengalaman pelayanan yang positif.

Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang memiliki loyalitas rendah meskipun menilai kualitas asuhan keperawatan tinggi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa loyalitas pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas asuhan keperawatan, tetapi juga oleh faktor lain seperti kepuasan pasien, citra rumah sakit, kemudahan akses pelayanan, waktu tunggu, serta pengalaman pasien terhadap pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan loyalitas pasien memerlukan pendekatan yang komprehensif melalui peningkatan mutu pelayanan pada berbagai aspek pelayanan rumah sakit.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RSUD Kembangan memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas asuhan keperawatan dan menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi. Hasil analisis juga membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas asuhan keperawatan dengan loyalitas pasien BPJS Kesehatan. Pasien yang menilai kualitas asuhan keperawatan tinggi memiliki peluang lebih besar untuk menunjukkan loyalitas terhadap rumah sakit dibandingkan pasien yang menilai

kualitas asuhan keperawatan rendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas asuhan keperawatan, melalui komunikasi terapeutik, perilaku caring, edukasi pasien, responsivitas pelayanan, serta pelaksanaan proses asuhan keperawatan yang sesuai standar, berpotensi mendukung peningkatan loyalitas pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil tersebut, rumah sakit disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu asuhan keperawatan melalui penguatan kompetensi perawat, evaluasi mutu pelayanan secara berkala, serta penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan yang berorientasi pada pasien. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan desain *cross-sectional* sehingga tidak dapat menjelaskan hubungan sebab-akibat, dilakukan hanya pada satu rumah sakit, serta mengukur loyalitas berdasarkan persepsi pasien pada saat pengambilan data. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal atau multisenter dengan melibatkan variabel lain, seperti kepuasan pasien, kepercayaan pasien, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan lainnya, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Indonesia Maju dan RSUD Kembangan atas dukungan, izin, serta fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Artikel ini merupakan bagian dari hasil penelitian skripsi Program Studi Keperawatan Universitas Indonesia Maju.

DAFTAR REFERENSI

Al-Hammouri, F., Hamdan, K. M., Haymour, A. M., Ibrahim, M. O., Malkawi, A., Al-Hiary, S. S., Albqoor, M. A., & Shaheen, A. M. (2024). Quality of nursing care: Predictors of patient satisfaction. *Nursing Open*. https://doi.org/10.1002/nop2.2252

Alharbi, H. F., Alzahrani, N. S., Almarwani, A. M., Asiri, S. A., & Alhowaymel, F. M. (2023). Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nursing Open, 10*(5), 3253–3262. https://doi.org/10.1002/nop2.1577

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). The service-quality puzzle. *Business Horizons, 31*(5), 35–43. https://doi.org/10.1016/0007-6813(88)90053-5

Chen, X., Zhao, W., Yuan, J., Qin, W., Zhang, Y., & Zhang, Y. (2022). The relationships between patient experience with nursing care, patient satisfaction and patient loyalty: A structural equation modeling. *Patient Preference and Adherence, 16*, 3173–3183. https://doi.org/10.2147/PPA.S386294

Chocknakawaro, A., & Pusaksrikit, T. (2025). Healthcare service quality, satisfaction and loyalty in university hospitals: The moderating effects of age and visit frequency. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. https://doi.org/10.1108/IJHCQA-12-2024-0114

Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, *260*(12), 1743–1748. https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743

Dziak, & Mark. (2020). *Donabedian model*. EBSCO Information Services. https://www.ebsco.com/research-starters/social-sciences-and-humanities/donabedian-model

Hege, R., Putra, K. R., & Kapti, R. E. (2026). The association between nurses' caring behaviors with patient satisfaction and loyalty at Panti Waluya Hospital. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan, 14*(2). https://doi.org/10.33366/jc.v14i2.8414

Hoseinabadi, Z., Sadeghi, A., Tapak, L., & Purfarzad, Z. (2026). The mediating role of patient satisfaction with nursing care quality in the association between provision of compassionate care and patient loyalty: A cross-sectional study. *Nursing Open*, *13*(7), Article e70709. https://doi.org/10.1002/nop2.70709

Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, *6*(2), 535–545. https://doi.org/10.1002/nop2.237

Olesen, K., & Bathula, H. (2022). A meta-analysis of the determinants of patient satisfaction and loyalty. *Health Marketing Quarterly*, *39*(2), 191–210. https://doi.org/10.1080/07359683.2022.2050000

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Prakoeswa, C. R. S., Hidayah, N., & Dewi, A. (2022). A systematic review on hospital's patient satisfaction and loyalty in Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences, 10*(F), 655–664. https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10100

Puspita, M., & Paramata, V. (2024). The influence of service quality and patient satisfaction on inpatient loyalty in the hospital service industry. *Journal of Community Health Provision, 4*(2), 118–124. https://doi.org/10.55885/jchp.v4i2.406

Sedighi, S., Sadeghi, A., Roshanaei, G., & Purfarzad, Z. (2025). The relationship between nurses' caring behaviors and patient loyalty: Trust towards nurses as a mediating role. *BMC Nursing, 24*(1). https://doi.org/10.1186/s12912-025-03207-5

Wardah, Usman, S., & Wardani, E. (2020). An evaluation of patient satisfaction with nursing care: A qualitative study in an Indonesian hospital. *Ethiopian Journal of Health Sciences, 30*(6), 1011–1016. https://doi.org/10.4314/ejhs.v30i6.20