

*Executive Summary*

**PENELITIAN DOSEN PEMULA**



**STRATEGI *SWITCHING BARRIERS* UNTUK LOYALITAS  
PASIEN BERBASIS PERILAKU *CARING PERAWAT***

**OLEH:  
Dodi Wijaya, S.Kep.,Ns., M.Kep.  
NIDN. 0022068202**

**LEMBAGA PENELITIAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
JANUARI, 2014**



## **Biodata Peneliti**

**Nama** : **Dodi Wijaya, S.Kep.,Ns., M.Kep.**  
**Tempat/ Tanggal lahir** : **Jember, 22 Juni 1982**  
**NIP** : **19820622 201012 1 002**  
**Pangkat/ Golongan** : **Penata Muda Tingkat I/ III b**  
**Jabatan Fungsional** : **Asisten Ahli**  
**Pendidikan** : **S2 Ilmu Keperawatan**  
**Unit Kerja** : **Program Studi Ilmu Keperawatan  
Universitas Jember**  
**Alamat Kantor** : **Jln. Kalimantan No. 37 Kampus  
Tegal Boto Jember**  
**No Telp Kantor** : **(0331)323450**  
**Alamat Rumah** : **Kompleks Kaliurang Dream Land  
Kav. 2 Kaliurang – Jember**  
**No HP** : **08124968743**  
**E- mail** : **dodi.wijaya@unej.ac.id**

## Berbasis Perilaku *Caring* Perawat

Dodi Wijaya

Dosen Ilmu Keperawatan, PSIK Universitas Jember  
Jalan Kalimantan 37 Kampus Bumi Tegal Boto Jember 68121

Email : [dodi.wijaya@unej.ac.id](mailto:dodi.wijaya@unej.ac.id)

### Abstrak

Strategi pengelolaan untuk menciptakan loyalitas pasien dapat dilakukan melalui strategi “*switching barriers*”. Strategi *switching barriers* dapat dibentuk dengan melalui pendekatan perilaku *caring* perawat. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan model strategi *switching barriers* untuk loyalitas pasien berbasis perilaku *caring* perawat.

Desain penelitian menggunakan metode *deskriptif analisis* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap RS. Paru dengan jumlah sampel sebesar 100 pasien. Penarikan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yang ditentukan berdasarkan kriteria inklusi. Tempat penelitian di Rawat Inap RS. Paru Jember. Alat pengumpul data menggunakan kuesioner dengan *alpha cronbach* 0,980 dan 0,933. Analisis data menggunakan Uji Chi Square ( $p < 0,05$ ) dan Uji Regresi Logistik Ganda.

Hasil penelitian menadapatkan karakteristik pasien yang dijadikan responden penelitian di Rawat Inap Rumah Sakit Paru pada bulan Nopember – Desember 2013, rata- rata berumur 38 tahun dengan jenis kelamin terbanyak laki-laki. Pendidikan pasien terbanyak SMA, dengan status pekerjaan sebagai pekerja swasta, dan status pasien berobat terbanyak menggunakan askin/ jamkesmas. Loyalitas pasien 68% tergolong dalam loyalitas yang cenderung baik. Perilaku *caring* perawat yang dipersepsikan pasien 72% tergolong dalam perilaku *caring* baik. Ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember ( $p = 0,000$ ). Sub variabel perilaku *caring* perawat yang paling berhubungan dengan loyalitas pasien adalah menanggapi dengan rasa hormat. Staregi strategi *switching barriers* untuk loyalitas pasien berbasis perilaku *caring* perawat antara lain : (1) Memperkenalkan diri pada awal pertemuan memberikan pelayanan asuhan keperawatan, (2) Mempertahankan kontak mata, (3) Menjaga privasi pasien, (4) Cepat tanggap, (5) Senyum dan berbicara dengan suara lembut dan jelas, (6) Meluangkan waktu mendengarkan keluhan dan perasaan pasien, (7) Menunjukkan rasa empati, (8) Menjelaskan prosedur tindakan yang akan dilakukan, (9) Melakukan terminasi setiap akhir berinteraksi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Paru untuk meningkatkan penerapan perilaku *caring* perawat dan membuat kebijakan yang mendukung penerapan perilaku *caring* perawat sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien.

Kata Kunci : Perilaku *caring* perawat, loyalitas pasien, strategi *switching barriers*.

## *Executive Summary*

### **Strategi *Switching Barriers* Untuk Loyalitas Pasien Berbasis Perilaku *Caring* Perawat; Dodi Wijaya, 0022068202; 2013; Universitas Jember.**

Upaya pertahanan dan pengembangan rumah sakit dapat dilakukan salah satunya dengan meningkatkan pendapatan rumah sakit yang bersumber dari pasien dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya loyalitas pasien. Loyalitas pasien berpengaruh terhadap perkembangan rumah sakit sehingga upaya untuk menciptakan loyalitas pasien harus dilakukan secara terus-menerus. Salah satu upaya untuk menciptakan loyalitas pasien dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan dimana interaksi antara perawat dengan pasien dapat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Caring* merupakan landasan utama dalam keperawatan yang dapat membangun hubungan antara perawat dan pasien yang lebih responsif, sehingga penerapan perilaku *caring* dalam setiap layanan keperawatan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

Upaya mengelola loyalitas pasien dapat dilakukan dengan membuat strategi pengelolaan loyalitas pasien. Strategi pengelolaan untuk menciptakan loyalitas pasien dapat dilakukan melalui strategi "*switching barriers*" yang berdampak positif pada penciptaan nilai tambah terhadap rumah sakit. *Switching barriers* (hambatan pindah) merupakan rintangan yang dirasakan oleh konsumen untuk beralih dari produk suatu *provider* ke *provider* lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk menyusun sebuah model strategi *switching barriers* untuk loyalitas pasien berbasis perilaku *caring* perawat.

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif analisis* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap Rumah Sakit Paru

Jember. Sampel menggunakan sebagian dari pasien rawat inap Rumah Sakit Paru Jember. Penarikan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang sesuai dengan kriteria inklusi antara lain pasien dengan tingkat kesadaran compos mentis, pasien sudah melawati perawatan minimal 3 haru, pasien berusia 17 tahun sampai 45 tahun, sedangkan kriteria eksklusinya adalah pasien pegawai rumah sakit Paru Jember, dan pasien tidak bersedia menjadi responden. Perhitungan besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus besar sampel untuk estimasi dengan presisi mutlak didapatkan sampel 100 pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian mendapatkan hasil untuk instrumen perilaku *caring* perawat dengan *alpha cronbach* sebesar 0,980 dan untuk instrumen loyalitas pasien dengan *alpha cronbach* sebesar 0,933. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat, analisis bivariat dengan uji *Chi Square* ( $p < 0,05$ ), dan analisis multivariat dengan uji regresi logistik ganda.

Hasil penelitian loyalitas pasien didapatkan 68 persen pasien yang dirawat di Rumah Sakit Paru Jember memiliki kecenderungan yang baik untuk menjadi loyal dan sisanya 32 persen pasien memiliki kecenderungan yang kurang untuk menjadi loyal. Hasil tersebut berdasarkan empat indikator loyalitas pasien yang terdiri dari penggunaan ulang terhadap pelayanan, pembelian antar lini produk dan jasa, merekomendasikan pelayanan kepada orang lain, dan pelanggan tidak mudah beralih pada pelayanan pesaing. Rincian empat indikator loyalitas pasien tersebut didapatkan hasil indikator loyalitas pasien yang tertinggi memiliki kecenderungan baik untuk pasien menjadi loyal adalah merekomendasikan pelayanan kepada orang lain yaitu sebanyak 75%, pelanggan tidak mudah beralih pada pelayanan pesaing yaitu sebanyak 77% dan penggunaan ulang terhadap pelayanan yaitu sebanyak 75%. Indikator loyalitas pasien yang tertinggi memiliki kecenderungan kurang untuk pasien menjadi loyal adalah pembelian antar lini produk dan jasa yaitu sebesar 62%. Peneliti berasumsi penggunaan ulang pelayanan rawat inap atau penggunaan pelayanan kesehatan lain di Rumah Sakit Paru oleh pasien bergantung pada situasi dan kebutuhan pasien terhadap pelayanan. Kualitas pelayanan yang tetap sama bahkan lebih baik kualitasnya dari apa yang pasien dapatkan saat ini memungkinkan pasien untuk menggunakannya kembali di masa yang akan datang. Kecenderungan

pasien untuk menjadi loyal terhadap pelayanan rumah sakit bersifat subjektif, yang artinya peluang untuk menjadi loyal antara pasien satu dengan lainnya akan berbeda walaupun telah mendapatkan pelayanan yang sama. Perbedaan dari kecenderungan untuk menjadi loyal dipengaruhi oleh faktor-faktor pembentuk loyalitas antara lain penerimaan keunggulan terhadap pelayanan, keyakinan pribadi pasien terhadap pelayanan yang diberikan, keterikatan pasien dengan pelayanan yang diterima, dan kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian perilaku *caring* perawat menunjukkan bahwa sebagian besar (72%) pasien yang dirawat di Rumah Sakit Paru mempersepsikan perawat berperilaku *caring* baik, sisanya 28% pasien mempersepsikan perawat berperilaku *caring* kurang baik. Perilaku *caring* perawat yang dipersepsikan oleh pasien berdasarkan 5 indikator perilaku *caring* perawat. Hasil kelima indikator tersebut menunjukkan bahwa pasien yang dirawat di Rumah Sakit Paru mayoritas (92%) mempersepsikan perawat berperilaku *caring* baik karena pasien merasa perawat menanggapi dengan rasa hormat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan. Akan tetapi ada lebih dari 50 persen pasien mempersepsikan perilaku *caring* perawat kurang baik karena perawat kurang memiliki rasa mengakui keberadaan pasien sebagai manusia yang membutuhkan bantuan kesehatan.

Pasien yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat baik, memiliki harapan yang tinggi terhadap perilaku *caring* perawat. Persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat dapat berbeda walaupun pasien mendapatkan pelayanan keperawatan yang sama. Peneliti berasumsi bahwa walaupun kuesioner persepsi perilaku *caring* perawat telah bersifat objektif, namun unsur subjektivitas pasien ketika menjawab pertanyaan juga berpengaruh pada jawaban yang diberikan. Perbedaan persepsi antara pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Persepsi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dikelompokkan menjadi tiga yaitu karakteristik pribadi, karakteristik target, dan faktor situasi. Karakteristik pribadi meliputi sikap, kepribadian, motif, minat, pengalaman masa lalu, dan harapan. Pengalaman merupakan penyebab perubahan pengetahuan, sikap dan perilaku seorang pasien dalam mempersepsikan perilaku *caring* perawat. Pengalaman pasien selama dirawat

dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit, sehingga mutu pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pengalaman perawatan dan kesan sebelumnya terhadap rumah sakit. Peneliti berpendapat bahwa pengalaman terdahulu dapat menjadi pembanding untuk mempersepsikan perilaku *caring* perawat yang saat ini diterima oleh pasien. Pasien dengan pengalaman dirawat dapat memiliki persepsi yang berbeda dengan pasien yang baru pertama kali menjalani perawatan. Pengalaman atau pengetahuan dapat mempengaruhi interpretasi stimulus yang diperoleh oleh pasien.

Hasil analisis uji statistik diperoleh ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien. Hasil analisis pula didapatkan OR= 6,403 yang artinya pasien yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat baik akan berpeluang 6,403 kali untuk cenderung memiliki loyalitas yang baik dibandingkan dengan pasien yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat kurang (OR 95% CI : 2,459; 16,671). Perilaku *caring* perawat yang merupakan fokus utama dalam pelayanan keperawatan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Kepuasan yang dirasakan pasien terhadap perilaku *caring* perawat berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas, sehingga kepuasan pasien terhadap perilaku *caring* perawat dapat menciptakan loyalitas pasien. Rumah Sakit Paru sebagai rumah sakit yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK BLUD) memiliki fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan rumah sakit yang berupa keleluasaan untuk menerapkan praktik bisnis yang sehat. Rumah sakit Paru sebagai BLUD unit kerja membutuhkan strategi pemasaran untuk merebut bagian pasar dalam meningkatkan *market share* rumah sakit. Salah satu cara untuk melakukan pemasaran rumah sakit dengan efektif yaitu dengan menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan dapat mengurangi biaya pemasaran karena biaya yang digunakan untuk menarik pelanggan lebih besar daripada biaya untuk mempertahankan pelanggan.

Hasil pemodelan akhir dapat dianalisis bahwa sub variabel perilaku *caring* perawat yang paling berhubungan dengan loyalitas pasien adalah perilaku perawat yang

menanggapi pasien dengan rasa hormat. Hasil analisis didapatkan OR dari sub variabel menanggapi pasien dengan rasa hormat adalah 3,545 artinya pasien yang mempersepsikan perawat berperilaku *caring* dengan menunjukkan perilaku menanggapi pasien dengan rasa hormat akan berpeluang 3,545 kali untuk cenderung memiliki loyalitas pasien yang baik dibandingkan dengan pasien yang tidak mempersepsikan perawat berperilaku *caring* dengan menunjukkan perilaku menanggapi pasien dengan rasa hormat setelah dikontrol dengan perilaku *caring* perawat yang ditunjukkan dengan perilaku perhatian terhadap yang dialami orang lain.

Peneliti berpendapat bahwa perawat telah berhasil dalam membina hubungan saling percaya dengan pasien sehingga kehadiran perawat dapat diterima oleh pasien dan membantu pasien merasa nyaman untuk mengungkapkan perasaannya pada perawat. Membina hubungan kepercayaan dengan pasien membutuhkan komunikasi yang efektif, empati, dan kehangatan yang nonposesif. Kondisi inilah yang menyebabkan subvariabel menanggapi rasa hormat memiliki persepsi yang paling dirasakan oleh pasien. Dengan adanya hasil ini dapat menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan loyalitas pasien. Strategi *switching barriers* merupakan upaya untuk mempertahankan pelanggan dengan cara membentuk rintangan pengalihan ke tempat lainnya sehingga pasien mendapatkan keuntungan bila tetap menggunakan pelayanan Rumah Sakit Paru.

Implikasi keperawatan pada strategi *switching barriers* yaitu terdapat pada aspek *interpersonal relationship*. Penerapan perilaku *caring* perawat secara optimal dalam memberikan setiap asuhan keperawatan pada pasien dapat meningkatkan hubungan interpersonal antara perawat dengan pasien. Peneliti berpendapat bahwa adanya peningkatan hubungan interpersonal antara perawat dengan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini mendapatkan model strategi *switching barriers* yang terdiri dari tiga inti utama sebuah strategi yaitu formulasi strategi

*switching barriers*, implementasi strategi *switching barriers*, dan evaluasi strategi *switching barriers*. Adapun yang menjadi implementasi strategi *switching barriers* untuk loyalitas pasien berbasis perilaku *caring* perawat antara lain :

1. Memperkenalkan diri pada awal pertemuan memberikan pelayanan asuhan keperawatan
2. Mempertahankan kontak mata
3. Menjaga privasi pasien
4. Cepat tanggap
5. Senyum dan berbicara dengan suara lembut dan jelas
6. Meluangkan waktu mendengarkan keluhan dan perasaan pasien
7. Menunjukkan rasa empati
8. Menjelaskan prosedur tindakan yang akan dilakukan
9. Melakukan terminasi setiap akhir berinteraksi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Paru khususnya bidang keperawatan untuk meningkatkan penerapan perilaku *caring* perawat dan membuat sebuah kebijakan yang mendukung penerapan perilaku *caring* perawat seperti kebijakan penerbitan Standar Operasional Prosedur (SOP) *caring* dalam layanan keperawatan sebagai upaya dalam meningkatkan loyalitas pasien.

**Ucapan Terima Kasih Kepada Yang Terhormat :**

1. Drs. Moh. Hasan, M.Sc., Ph.D.
2. Prof. Ir. Achmad Subagio, M.Agr., Ph.D.
3. dr. Sujono Kardis, Sp.KJ.
4. dr. IGN. Arya Sidemen, SE., M.PH.
5. Ns. Roymond H. Simamora, M.Kep.
6. Ns. Tantut Susanto, M.Kep., Sp.Kep.Kom.
7. Andi Rachmad Hidayatullah, S.KM.
8. Melinda Rahman, S.Kep.
9. Responden Penelitian
10. H. Ach Mustakim dan Hj. Wiwik Sestu Rahayu, S.Pd.