

# Hubungan Persepsi Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember (*The Correlation between Perceptions of Nurses Caring Behavior with Loyalty of Third Class Inpatients Jember Chest Hospital*)

Melinda Rahman<sup>1</sup>, Dodi Wijaya<sup>2</sup>, Latifa Aini S<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Jember (UNEJ)  
e-mail korespondensi: [melindarahman@rocketmail.com](mailto:melindarahman@rocketmail.com)

## Abstract

*Patient loyalty can affect the development of the hospital. Efforts to maintain patient loyalty can be done by controlling the various factors that can influence patient loyalty. Quality of service is one of the factors that influence patient loyalty. Quality of service can be provided by increasing the nurses caring behavior. This research was to determine the correlation between perceptions of nurses caring behavior with inpatients loyalty. This research used observational analytic method with cross sectional approach and the sample consisted of 47 respondents. Sampling technique used purposive sampling. Collecting data used questionnaires and analyzed using fisher's exact test with 95% CI. Results showed that nurses caring behavior was perceived satisfying by 43 patients (91,5%) and 36 patients (76,6%) had an enough tendency to be loyal. Statistical analysis showed that the p value = 0,035 and  $\alpha = 0,05$  which means there is a significant correlation between perception of nurses caring behavior with loyalty of third class inpatients Jember Chest Hospital. Implementation of nurses caring behavior can increase inpatients loyalty to the Jember Chest Hospital services. This result can be used as basic to construct policies that support the application of nurses caring behavior to improve patient loyalty.*

**Keywords:** *inpatients loyalty, nurses caring behavior.*

## Abstrak

Loyalitas pasien dapat mempengaruhi perkembangan rumah sakit. Upaya untuk menjaga loyalitas pasien dapat dilakukan dengan cara mengendalikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien. Kualitas pelayanan dapat diberikan dengan meningkatkan perilaku *caring* perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap. Penelitian ini menggunakan metode observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional* dan sampel terdiri dari 47 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan uji *fisher's exact* dengan 95% CI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi perilaku *caring* perawat dipersepsikan memuaskan oleh 43 pasien (91,5%) dan 36 pasien (76,6%) memiliki kecenderungan cukup untuk menjadi loyal. Analisis statistik menunjukkan bahwa nilai  $p = 0,035$  dan  $\alpha = 0,05$  yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember. Penerapan perilaku *caring* perawat dapat meningkatkan loyalitas pasien rawat inap terhadap pelayanan Rumah Sakit Paru Jember. Hasil ini diharapkan dapat digunakan untuk membentuk suatu kebijakan yang mendukung penerapan perilaku *caring* perawat untuk meningkatkan loyalitas pasien.

**Kata Kunci:** loyalitas pasien rawat inap, persepsi perilaku *caring* perawat.

## Pendahuluan

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bersifat perorangan secara paripurna, meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif [1]. Besarnya biaya operasional rumah sakit menyebabkan rumah sakit

melakukan upaya pertahanan dan pengembangan rumah sakit. Salah satu upaya yang dapat dilakukan rumah sakit yaitu dengan meningkatkan pendapatan yang bersumber dari pasien dengan cara memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Pasien akan merasa puas apabila pelayanan kesehatan yang diterima sesuai dengan harapannya dan dapat merasa kecewa bila pelayanan kesehatan yang diterima tidak sesuai

dengan harapannya, sehingga pasien akan cenderung memilih pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan pada pasien [2]. Kualitas pelayanan rumah sakit akan berpengaruh pada persepsi pasien mengenai pelayanan rumah sakit, sehingga kualitas pelayanan rumah sakit menjadi faktor penentu kepuasan pasien [3]. Kepuasan pelanggan memberikan manfaat bagi perusahaan penyedia jasa yaitu meningkatkan toleransi harga, menekan volatilitas dan resiko berhubungan dengan prediksi aliran kas pada masa depan, menekan biaya transaksi pelanggan, pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap semua pelayanan, menciptakan minat pengguna jasa dalam pembelian ulang; *cross selling*; dan *up selling*, meningkatkan *bergaining power* perusahaan, rekomendasi pelayanan, dan menciptakan loyalitas pelanggan [4].

Loyalitas pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit merupakan kesetiaan pasien dalam menggunakan pelayanan pada suatu rumah sakit apabila pasien membutuhkan. Upaya mempertahankan pelanggan dengan cara meningkatkan loyalitas pelanggan dapat mengurangi biaya pemasaran bagi penyedia jasa karena pelanggan yang loyal dapat menjadi sumber pemasaran jasa pada masyarakat luas, sehingga loyalitas pelanggan dapat memberikan keuntungan bagi penyedia jasa [5].

Faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen menurut Marconi meliputi kesesuaian harga, citra, kenyamanan dan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan, kualitas pelayanan, dan adanya jaminan yang diberikan [6]. Wardono menyatakan bahwa kualitas layanan keperawatan sangat menentukan kualitas akreditasi rumah sakit, sehingga peningkatan mutu layanan rumah sakit identik dengan peningkatan layanan keperawatan yang meliputi peningkatan kinerja perawat [7]. *Caring* merupakan landasan utama dalam pelayanan keperawatan yang dapat membangun hubungan antara perawat dan pasien yang lebih responsif. *Caring* tercermin ketika pemberi pelayanan berinteraksi dengan pengguna jasa dan juga dengan sesama pemberi pelayanan [8].

Tabel 1. Nilai BOR Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2013

Bulan	Ruangan	
	Mawar	Melati
Juni	48,50%	31,33%
Juli	28,39%	51,61%
Agustus	51,61%	103,55%

Sumber: Bagian rekam medik Rumah Sakit Paru Jember

Tabel 1 menunjukkan nilai BOR pada ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember tidak sesuai dengan standar BOR yang ditetapkan Depkes yaitu 60-85%.. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada lima orang pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember, didapatkan hasil bahwa empat pasien menyatakan bahwa perawat ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan, tiga pasien menyatakan bahwa pelayanan Rumah Sakit Paru memuaskan, dua pasien menyatakan bahwa belum tentu akan menggunakan pelayanan kesehatan lainnya di Rumah Sakit Paru, dan dua pasien menyatakan bahwa belum tentu

merekomendasikan teman atau keluarga untuk menggunakan pelayanan Rumah Sakit Paru.

Menurut data studi pendahuluan pada Rumah Sakit Paru Jember mengenai perilaku *caring* perawat dan loyalitas pasien, diketahui bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Berdasarkan penjabaran dari fenomena di atas, maka peneliti ingin mengetahui hubungan antara persepsi pasien mengenai perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Paru Jember. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember pada bulan Juni-Agustus tahun 2013 yaitu sebanyak 92 orang. Teknik sampel dalam penelitian menggunakan *purposive sampling*. Responden penelitian terdiri dari 47 pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember.

Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember. Alat pengumpul data terdiri dari kuesioner persepsi perilaku *caring* perawat dan kuesioner loyalitas pasien. Pengolahan data menggunakan uji *fisher's exact* dengan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05$ ).

## Hasil Penelitian

### Persepsi Perilaku Caring Perawat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Tentang Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember Bulan November-Desember Tahun 2013 (n= 47)

Persepsi Perilaku Caring Perawat	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Cukup memuaskan	4	8,5
Memuaskan	43	91,5
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2013

Tabel 2 menunjukkan bahwa hampir seluruh pasien dengan jumlah 43 orang (91,5%) mempersepsikan perilaku *caring* perawat memuaskan dan terdapat 4 orang (8,5%) yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat cukup memuaskan.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Tentang Perilaku *Caring* Perawat Berdasarkan Subskala Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember Bulan November-Desember Tahun 2013 (n= 47)

Subskala	Frekuensi Persepsi Perilaku	Total
----------	-----------------------------	-------

Perilaku Caring Perawat	Caring Perawat									
	Kurang Memuaskan		Cukup Memuaskan		Memuaskan		Sangat Memuaskan			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Kemanusiaan / keyakinan-harapan/sensitivitas	1	2,1	4	8,5	21	44,7	2	4,7	47	100
Membina atau membantu kepercayaan	3	6,4	37	78,7	6	12,8	1	2,1	47	100
Menerima ekspresi perasaan positif dan negatif pasien	1	2,1	1	23,4	28	59,6	7	14,9	47	100
Pembelajaran / pengajaran interpersonal	3	6,4	9	19,1	20	42,6	15	31,9	47	100
Menciptakan lingkungan yang mendukung dan melindungi	4	8,5	26	55,3	13	27,7	4	8,5	47	100
Membantu memenuhi kebutuhan dasar	0	0	3	6,4	35	74,5	9	19,1	47	100
Eksistensi/fenomenologi s /spiritual	0	0	1	23,4	33	70,2	3	6,4	47	100

Sumber: Data Primer, 2013

Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat kurang memuaskan berdasarkan subskala menciptakan lingkungan yang mendukung dan melindungi memiliki jumlah terbanyak apabila dibandingkan dengan subskala lainnya yaitu sejumlah 4 orang (8,5%). Subsкала Kemanusiaan/keyakinan-harapan/ sensitivitas memiliki jumlah terbanyak pasien yang mempersepsikan perilaku *caring* sangat memuaskan yaitu sejumlah 21 orang (44,7%).

### Loyalitas Pasien

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember Bulan November-Desember Tahun 2013 (n= 47)

Loyalitas Pasien	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Cukup	36	76,6
Baik	11	23,4
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2013

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yaitu sejumlah 36 orang (76,6%) memiliki kecenderungan yang cukup untuk menjadi loyal dan sisanya yaitu 11 orang (23,4%) memiliki kecenderungan yang baik untuk menjadi loyal

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien Berdasarkan Indikator Loyalitas di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember Bulan November-Desember Tahun 2013 (n= 47)

Indikator Loyalitas Pasien	Frekuensi Loyalitas Pasien						Total	
	Kurang		Cukup		Baik		f	%
	f	%	f	%	f	%		
penggunaan ulang terhadap pelayanan	0	0	35	74,5	12	25,5	47	100
pembelian antar lini produk dan jasa	2	4,3	40	85,1	5	10,6	47	100
merekomendasikan pelayanan kepada orang lain	0	0	32	68,1	15	31,9	47	100
pelanggan tidak mudah beralih pada pelayanan pesaing	0	0	41	87,2	6	12,8	47	100

Sumber: Data Primer, 2013

Tabel 5 menunjukkan loyalitas pasien berdasarkan empat indikator loyalitas. Loyalitas pasien berdasarkan indikator penggunaan ulang terhadap pelayanan menunjukkan bahwa lebih dari setengah jumlah total pasien yaitu sejumlah 35 orang (74,5%) memiliki kecenderungan yang cukup untuk menjadi loyal. Loyalitas pasien berdasarkan indikator pembelian antar lini produk dan jasa menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yaitu sejumlah 40 orang (85,1%) memiliki kecenderungan yang cukup untuk menjadi loyal.

Loyalitas pasien berdasarkan indikator merekomendasikan pelayanan kepada orang lain menunjukkan bahwa terdapat 32 orang (68,1%) memiliki kecenderungan yang cukup untuk menjadi loyal. Loyalitas pasien berdasarkan indikator pelanggan tidak mudah beralih pada pelayanan pesaing menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yaitu sejumlah 41 orang (87,2%) memiliki kecenderungan yang cukup untuk menjadi loyal.

### Hubungan Persepsi Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap

Tabel 6. Ditribusi Hubungan Persepsi Perilaku *Caring* Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember Pada November-Desember 2013 (n=47)

Persepsi Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Loyalitas Pasien		Total	OR (95% CI)	p value			
	Cukup	Baik						
	f	%	f	%	N	%		
Cukup memuaskan	1	2,1	3	6,4	4	8,5	0,076	0,035
Memuaskan	35	74,5	8	17	43	91,5		
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>76,6</b>	<b>11</b>	<b>23,4</b>	<b>47</b>	<b>100</b>		

Sumber: Data Primer, 2013

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 4 orang (8,5%) yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat cukup memuaskan, terdapat 1 orang (2,1%) yang memiliki kecenderungan cukup untuk menjadi loyal dan 3 orang (6,4%) memiliki kecenderungan yang baik untuk menjadi loyal. Dari 43 orang (91,5%) yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat memuaskan terdapat 35 orang (74,5%) yang memiliki kecenderungan cukup untuk menjadi loyal dan 8 orang (17%) kecenderungan yang baik untuk menjadi loyal.

Hasil analisa didapatkan nilai p value sebesar 0,035 < nilai taraf signifikansi ( $\alpha=0,05$ ) yang berarti bahwa ada hubungan antara persepsi perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember. Nilai *Odds Ratio* (OR) pada penelitian ini yaitu 0,076 yang berarti bahwa persepsi yang memuaskan terhadap perilaku *caring* perawat memiliki peluang 0,076 kali membuat pasien memiliki kecenderungan yang baik untuk menjadi loyal.

## Pembahasan

### Persepsi Perilaku *Caring* Perawat

Leininger menyatakan bahwa *care* merupakan intisari dari keperawatan yang merupakan gambaran dominan dari keperawatan [9]. Morse et al, menyatakan bahwa *caring* merupakan sifat yang mengakui hubungan antar sesama manusia yang merupakan dasar moral bagi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan [8]. Tabel 5.1 menunjukkan bahwa hampir seluruh pasien dengan jumlah 43 orang (91,5%) mempersepsikan perilaku *caring* perawat memuaskan. Peneliti berasumsi bahwa perilaku *caring*

perawat di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember telah melebihi harapan pasien sehingga pasien merasa puas. Perilaku perawat yang memuaskan berkaitan dengan adanya sistem *reward* dan *punishment* yang diterapkan pada pelayanan keperawatan di Rumah sakit Paru Jember. Setiap tahun Rumah Sakit Paru Jember mengadakan pemilihan perawat teladan untuk diberangkatkan umrah dan mengadakan pemilihan duta Rumah Sakit Paru Jember. Hukuman bagi perawat yang melakukan pelanggaran aturan maupun kode etik yaitu berupa hukuman pengasingan selama tiga bulan di perpustakaan Rumah Sakit Paru Jember sehingga perawat dapat merenungi dan tidak mengulangi kesalahan yang telah diperbuat.

### Kemanusiaan/Keyakinan-Harapan/Sensitivitas

Faktor personal perawat yang berupa kesadaran diri berpengaruh terhadap penanaman nilai humanistik dalam memberikan asuhan keperawatan. Kepercayaan dan harapan pasien dapat dibangun dengan cara meningkatkan asuhan keperawatan yang holistik. Sensitivitas terhadap orang lain dapat dilakukan oleh perawat dengan lebih peduli pada respon pasien [10]. Peneliti berasumsi bahwa perilaku *caring* perawat pada dimensi kemanusiaan/keyakinan-harapan/sensitivitas telah sesuai bahkan melebihi harapan pasien. Pasien dan keluarga pasien menyatakan bahwa perawat telah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan selama merawat pasien.

### Membina atau Membantu Kepercayaan

Watson menyatakan bahwa untuk membina hubungan kepercayaan membutuhkan komunikasi yang efektif, empati, dan kehangatan yang nonposesif [9]. Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien mempersepsikan perilaku *caring* perawat pada subskala ini cukup memuaskan. Peneliti berasumsi bahwa perawat telah berhasil dalam membina hubungan saling percaya dengan pasien sehingga kehadiran perawat dapat diterima oleh pasien dan membuat pasien merasa nyaman untuk mengungkapkan perasaannya pada perawat.

### Menerima Ekspresi Perasaan Positif dan Negatif Pasien

Perilaku *caring* yang dapat ditunjukkan perawat pada subskala ini berupa pemberian dukungan pada pasien untuk mengungkapkan perasaan positif dan negatif serta senantiasa memberikan semangat kepada pasien. Hubungan perawat dengan pasien dapat terjalin lebih dalam, jujur, dan otentik apabila perawat mampu memahami perasaan pasien [11]. Perawat yang kurang peduli terhadap ekspresi perasaan positif dan negatif pasien dapat disebabkan karena beban kerja yang tinggi sehingga perawat kurang memiliki waktu, selain itu dapat pula disebabkan kurangnya kesadaran perawat untuk melaksanakan tugasnya [10].

Tabel 3 menunjukkan bahwa lebih dari setengah jumlah total pasien mempersepsikan perilaku *caring* perawat memuaskan. Peneliti berasumsi bahwa pasien menilai perawat telah mampu memahami perasaan pasien sesuai dengan yang pasien harapkan, sehingga pasien merasa puas terhadap perilaku *caring* yang ditampilkan perawat.

### **Pembelajaran/Pengajaran Interpersonal**

Peran edukator perawat tidak hanya sekedar memberikan informasi pada pasien namun perawat juga harus mempertimbangkan secara hati-hati informasi yang pasien perlu ketahui sesuai dengan situasi dan kondisi sehingga pasien siap untuk belajar [12]. Sebanyak 3 pasien mempersepsikan perilaku *caring* perawat pada subskala ini kurang memuaskan. Pasien menyatakan bahwa perawat menjelaskan kondisi pasien apabila pasien bertanya mengenai kondisinya. Peneliti berasumsi bahwa proses pembelajaran bergantung pada keaktifan pasien untuk menanyakan informasi kesehatannya pada perawat.

### **Menciptakan Lingkungan yang Mendukung dan Melindungi**

Tabel 3 menunjukkan bahwa 4 orang pasien mempersepsikan perilaku *caring* perawat kurang memuaskan. Penciptaan lingkungan yang terapeutik bergantung pada kemampuan perawat untuk menyediakan lingkungan yang nyaman bagi pasien secara fisik dan psikologis [12]. Peneliti berasumsi bahwa usaha perawat untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pasien kurang optimal. Pasien menyatakan bahwa perawat jarang menawarkan sesuatu yang dapat membuat pasien merasa nyaman seperti menawarkan selimut, posisi tidur yang nyaman, dan mematikan lampu.

### **Membantu Memenuhi Kebutuhan Dasar**

Pemenuhan kebutuhan dasar manusia yang memuaskan memiliki manfaat yang sangat penting bagi pemulihan kondisi pasien [13]. *Caring* merupakan sikap peduli perawat terhadap kondisi pasien yang mendorong perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien [14].

Tabel 3 menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat pada subskala membantu memenuhi kebutuhan dasar dipersepsikan memuaskan oleh lebih dari setengah jumlah total pasien. Peneliti berasumsi bahwa perawat telah membantu dengan optimal pemenuhan kebutuhan dasar pasien sehingga telah sesuai dengan harapan pasien.

### **Kekuatan Eksistensi/Fenomenologis/Spiritual**

Tabel 3 menunjukkan bahwa lebih dari setengah jumlah total pasien yaitu mempersepsikan perilaku *caring* perawat memuaskan. Peneliti berasumsi bahwa perawat memiliki kepedulian terhadap kekuatan eksistensi, fenomenologi, dan spiritual pasien. Perilaku *caring* pada subskala kekuatan eksistensi, fenomenologi, dan spiritual pasien telah sesuai dengan harapan pasien walaupun perawat belum pernah membantu pasien untuk beribadah. Peneliti berasumsi bahwa ibadah merupakan hak dan tanggung jawab masing-masing individu sehingga pasien tidak merasa kecewa walaupun perawat belum pernah memfasilitasi atau mengingatkan pasien untuk beribadah

### **Loyalitas Pasien Rawat Inap**

Loyalitas pasien diartikan sebagai suatu kesetiaan pasien dalam menggunakan pelayanan di suatu rumah sakit. Responden pada penelitian ini tidak terbatas pada pasien yang telah loyal terhadap pelayanan Rumah Sakit Paru namun juga pasien yang baru pertama kali menggunakan pelayanan Rumah Sakit Paru. Variabel loyalitas pasien pada

penelitian ini diartikan sebagai suatu kecenderungan pasien untuk menjadi loyal terhadap pelayanan rumah sakit.

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki kecenderungan yang cukup untuk menjadi loyal terhadap pelayanan Rumah Sakit Paru Jember. Peneliti berasumsi bahwa kecenderungan pasien yang cukup bahkan baik untuk loyal terhadap pelayanan Rumah Sakit Paru Jember berkaitan dengan status Rumah Sakit Paru sebagai satu-satunya rumah sakit khusus organ dada di Kabupaten Jember. Kelengkapan peralatan dan pelayanan yang kompeten dalam penanganan penyakit organ dada dapat menjadi faktor pendukung bagi masyarakat untuk menggunakan pelayanan Rumah Sakit Paru Jember.

Kecenderungan pasien untuk menjadi loyal terhadap pelayanan rumah sakit bersifat subjektif. Perbedaan dari kecenderungan untuk menjadi loyal dipengaruhi oleh faktor-faktor pembentuk loyalitas. Menurut Schiffman dan Kanuk, terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen yaitu penerimaan keunggulan produk, keyakinan pribadi terhadap produk, keterikatan konsumen dengan produk, kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap produk [6].

### **Penggunaan Ulang Terhadap Pelayanan**

Syarat dari loyalitas pelanggan adalah melakukan pembelian tidak kurang dari dua kali [14]. Loyalitas pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit memiliki perbedaan dengan loyalitas pelanggan barang atau jasa lainnya. Kompetisi di lingkungan rumah sakit berbeda dengan bisnis lainnya [15].

Tabel 5 menunjukkan bahwa lebih dari setengah jumlah total pasien memiliki peluang yang cukup untuk menggunakan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Paru di kemudian hari apabila pasien membutuhkan pelayanan rawat inap kembali. Peneliti berpendapat bahwa loyalitas pasien tidak hanya ditentukan oleh penggunaan ulang terhadap pelayanan namun juga harus mempertimbangkan indikator loyalitas yang lainnya.

### **Pembelian Antar Lini Poduk dan Jasa**

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yaitu sejumlah 40 orang (85,1%) memiliki kecenderungan yang cukup dan 5 orang (10,6%) memiliki kecenderungan baik untuk menggunakan pelayanan lain selain rawat inap di Rumah Sakit Paru Jember pada masa yang akan datang. Peneliti berasumsi bahwa pasien yang memiliki kecenderungan baik untuk menggunakan pelayanan lainnya di Rumah Sakit Paru memiliki ketertarikan yang lebih terhadap layanan bila dibandingkan dengan pasien yang memiliki kecenderungan yang cukup bahkan kurang.

Peneliti berpendapat bahwa loyalitas pasien ditinjau dari penggunaan antar lini pelayanan dipengaruhi oleh pengalaman dan informasi terhadap pelayanan. Informasi mengenai pelayanan yang diperkuat dengan pengalaman penggunaan salah satu pelayanan dapat mempengaruhi keyakinan pasien untuk menggunakan pelayanan lain di Rumah Sakit Paru dan juga dapat membantu pasien untuk mengenali keunggulan pelayanan Rumah Sakit Paru.

### **Merekomendasikan Pelayanan Kepada Orang Lain**

Perbandingan persentase tiap kategori pada indikator merekomendasikan pelayanan kepada orang lain apabila dibandingkan dengan persentase tiap kategori pada indikator loyalitas lainnya, memiliki persentase tertinggi untuk pasien yang memiliki kecenderungan baik dan tidak terdapat pasien yang memiliki kecenderungan kurang. Kecenderungan yang cukup bahkan kecenderungan yang baik untuk dapat merekomendasikan pelayanan kepada orang lain dapat memberikan keuntungan bagi rumah sakit

Rekomendasi dari mulut ke mulut/ *word of mouth* yang positif akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam pemasaran produknya. Keuntungan promosi dengan menggunakan gaya marketing lisan dari mulut ke mulut dapat menghemat biaya pemasaran dan efektif untuk membangun basis *customer* yang setia [16]. Kemungkinan pasien untuk merekomendasikan pelayanan Rumah Sakit Paru kepada keluarga atau teman dapat menjadi media promosi pelayanan Rumah Sakit Paru pada masyarakat luas.

### **Pelanggan Tidak Mudah Beralih Pada Pelayanan Pesaing**

Pelanggan yang loyal akan melakukan pembelian produk pada perusahaan yang sama secara berulang dan menolak untuk menggunakan produk pesaing [14]. Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yaitu sejumlah 41 orang (87,2%) memiliki kecenderungan yang cukup untuk menjadi loyal terhadap pelayanan Rumah Sakit Paru Jember.

Pelayanan kesehatan organ dada tidak hanya dapat diperoleh di Rumah Sakit Paru Jember. Kabupaten Jember memiliki banyak rumah sakit umum baik milik pemerintah maupun swasta yang menyediakan pelayanan rawat inap maupun rawat jalan untuk pelayanan kesehatan organ dada. Sebagian besar pasien menyatakan bahwa alasan pasien memilih untuk menggunakan pelayanan di Rumah Sakit Paru yaitu karena Rumah Sakit Paru merupakan rumah sakit khusus yang dirasa lebih kompeten dalam penanganan penyakit paru. Peneliti berpendapat bahwa kesetiaan pelanggan berkaitan dengan kepercayaan pelanggan terhadap produk yang digunakannya sehingga rumah sakit perlu melakukan upaya untuk dapat menumbuhkan kepercayaan pasien sebagai pelanggan rumah sakit.

### **Hubungan Persepsi Perilaku Caring Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap**

Hasil uji menunjukkan bahwa dari 4 orang (8,5%) yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat cukup memuaskan, terdapat 1 orang (2,1%) yang memiliki kecenderungan cukup untuk menjadi loyal dan 3 orang (6,4%) memiliki kecenderungan baik untuk menjadi loyal. Pasien menyatakan bahwa harapan pasien saat menjalani perawatan di rumah sakit adalah cepat sembuh. Peneliti berpendapat bahwa pasien mengutamakan kesembuhan penyakit dalam memilih pelayanan, sehingga walaupun pasien mempersepsikan perilaku *caring* perawat pada kategori cukup, pasien memiliki kecenderungan baik untuk menggunakan pelayanan Rumah Sakit Paru di masa yang akan datang. Hal ini sesuai dengan rujukan [17] yang

menyatakan bahwa pasien akan mengaitkan baik atau buruknya mutu pelayanan dengan kesembuhan penyakitnya.

Hasil lain menunjukkan bahwa dari 43 orang (91,5%) yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat memuaskan, terdapat 35 orang (74,5%) yang memiliki kecenderungan cukup untuk menjadi loyal dan 8 orang (17%) memiliki kecenderungan yang baik untuk menjadi loyal. Perilaku *caring* perawat yang telah melebihi harapan pasien ternyata belum cukup dalam menciptakan kecenderungan baik untuk loyal pada pelayanan Rumah Sakit Paru di masa yang akan datang. Peneliti berpendapat bahwa untuk dapat menjadi loyal pada pelayanan Rumah Sakit Paru, sebagian besar pasien juga mempertimbangkan faktor lain dalam pelayanan selain perilaku *caring* perawat.

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Keperawatan merupakan komponen utama dalam pelayanan kesehatan sehingga interaksi antara perawat dengan pasien dapat menentukan persepsi pasien mengenai pelayanan kesehatan [12]. 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. Kepuasan yang dirasakan pasien berbanding lurus dengan loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas terhadap suatu pelayanan cenderung menjadi loyal terhadap pelayanan [18].

Strategi pengelolaan loyalitas terdiri dari *switching barriers* dan *voice* [15]. Rujukan [19] menyatakan bahwa terdapat tiga aspek dalam pelaksanaan strategi *switching barriers* yaitu *interpersonal relationship*, *perceived switching cost*, dan *attractiveness of alternative*. 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.

Implikasi keperawatan yang dapat dilakukan pada strategi *voice* yaitu dengan lebih aktif dalam berinteraksi dengan pasien. Watson berpendapat bahwa *caring* merupakan intisari keperawatan yang dapat membuat hubungan antara perawat dan pasien lebih responsif [20]. Peneliti berpendapat bahwa perawat yang menjalankan perilaku *caring* akan lebih peduli terhadap kondisi pasien sehingga perawat lebih mudah menggali dan mengatasi keluhan yang dirasakan pasien. Penerapan perilaku *caring* dapat membangun hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien, sehingga memungkinkan pasien untuk lebih bersikap terbuka dalam mengungkapkan setiap keluhan yang dirasakannya.

## **Simpulan dan Saran**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa perilaku *caring* perawat dipersepsikan memuaskan oleh

hampir seluruh pasien dengan jumlah 43 orang (91,5%) dan terdapat 4 orang (8,5%) yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat cukup memuaskan

Sebagian besar pasien yaitu sejumlah 36 orang (76,6%) memiliki kecenderungan yang cukup untuk menjadi loyal dan 11 orang (23,4%) memiliki kecenderungan yang baik untuk menjadi loyal. Ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember ( $p$  value = 0,035,  $\alpha$  = 0,05). Persepsi yang memuaskan terhadap perilaku *caring* perawat memiliki peluang 0,076 kali membuat pasien memiliki kecenderungan yang baik untuk menjadi loyal (*Odds Ratio* (OR) = 0,076).

### Saran

Saran bagi instansi pendidikan adalah mengintegrasikan aspek *caring* pada poin penilaian setiap praktikum mata kuliah keperawatan, memperbanyak praktikum mengenai komunikasi terapeutik, mengadakan kurikulum pembelajaran lapangan mengenai penerapan aspek *caring*, dan mengadakan praktik komunikasi terapeutik pada pasien atau klien. Saran bagi rumah sakit adalah mengembangkan standar penerapan perilaku *caring* perawat dengan memodifikasi instrumen pengukuran *caring*, supervisi oleh kepala ruang ketika perawat memberikan asuhan keperawatan pada pasien, mengadakan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang dilakukan secara berkala, melakukan pelatihan mengenai komunikasi terapeutik, pemenuhan kebutuhan dasar, dan empati dan menetapkan keterampilan perilaku *caring* perawat sebagai salah satu pertimbangan dalam seleksi penerimaan perawat baru.

Saran bagi masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan adalah lebih aktif dalam memberikan kritik maupun saran terhadap pelayanan keperawatan Rumah Sakit Paru. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah mengadakan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *caring*, strategi penerapan perilaku *caring* dalam pelayanan keperawatan, loyalitas pasien secara kualitatif, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien, dan strategi instansi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan loyalitas pasien.

### Daftar Pustaka

- [1] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. *Rumah Sakit*. [serial online]. <http://www.dikti.go.id/files/atur/sehat/UU-44-2009RumahSakit.pdf>. [Diakses pada tanggal 20 April 2013]
- [2] Pohan, I.S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: 2006
- [3] Utama, S. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. [serial online]. <http://library.usu.ac.id/download/fkm/fkm-surya1.pdf>. [Diakses pada tanggal 20 April 2013]
- [4] Tjiptono, F. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- [5] Tjahyadi, R.A. 2006. *Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek*. [serial online]. [http://www.google.com/url?q=http://cls.maranatha.edu/khusus/ojs/index.php/jurnal\\_manajemen/article/view/187/pdf&sa=U&ei=FzHYUc\\_VBIz9rAfd9YCYDA&ved=0CBgQFjAA&usg=AFQjCNEhmGlbzjjiZvBLJ1qOczm\\_LztUJA](http://www.google.com/url?q=http://cls.maranatha.edu/khusus/ojs/index.php/jurnal_manajemen/article/view/187/pdf&sa=U&ei=FzHYUc_VBIz9rAfd9YCYDA&ved=0CBgQFjAA&usg=AFQjCNEhmGlbzjjiZvBLJ1qOczm_LztUJA). [Diakses pada tanggal 12 Mei 2013]
- [6] Fajriantih dan Farrah, Z. 2005. *Strategi Perluasan Merek dan Loyalitas Konsumen*. [serial online]. <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/06%20-%20Strategi%20Perluasan%20Meresk%20dan%20Loyalitas%20Konsumen.pdf>. [Diakses pada tanggal 12 Mei 2013]
- [7] Sudarma, M. 2008. *Sosiologi untuk Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- [8] NMAHP. 2011. *Caring-The Concept, Behaviours, Influences and Impact*. [serial online]. <http://www.knowledge.scot.nhs.uk/media/CLT/ResourceUploads/1012888/Caring.%20concept.%20behaviours.%20influences%20and%20impact26.pdf>. [Diakses pada tanggal 20 April 2013]
- [9] Blais, K.K., Hayes, J.S, Kazier, B. 2006. *Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC
- [10] Putra, K.R., Utami, Y.W., dan Jem, Y.S. 2012. *Hubungan Motivasi Kerja dengan Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Ruteng Kabupaten Manggarai Propinsi Nusa Tenggara Timur*. [serial online]. <http://old.fk.ub.ac.id/artikel/id/filedownload/keperawatan/yosephin.pdf>. [Diakses pada tanggal 20 Desember 2013]
- [11] Watson, J. 2007. *Watson's Theory Of Human Caring And Subjective Living Experiences: Carative Factors/Caritas Processes As a Disciplinary Guide To The Professional Nursing Practice*. [serial online]. <http://www.scielo.br/pdf/tce/v16n1/a16v16n1.pdf>. [Diakses pada tanggal 20 April 2013]
- [12] Potter, P.A dan Perry, A.G. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Poses, dan Praktik Volume 1 Edisi 4*. Jakarta: EGC
- [13] Labrague, L J. 2012. *Caring Competencies of Baccalaureate Nursing Students of Samar State University*. [serial on line]. [www.sciedu.ca/journal/index.php/jnep/article/download/716/746](http://www.sciedu.ca/journal/index.php/jnep/article/download/716/746)
- [14] Griffin, J. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan oleh Jill Griffin*. Jakarta: Erlangga
- [15] Supriyanto, S dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset
- [16] Handayani. 2010. *Kekuatan Word of Mouth (WOM) dalam Strategi Pemasaran*. [serial online]. <http://ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php/DE/article/view/62/63>. [Diakses pada tanggal 21 Desember 2013]
- [17] Albar, Y U. 2012. *Hubungan Antara Dimensi Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto*. [serial online].

[http://keperawatan.unsoed.ac.id/sites/default/files/BAB%20IV\\_2.pdf](http://keperawatan.unsoed.ac.id/sites/default/files/BAB%20IV_2.pdf). [Diakses pada tanggal 20 Mei 2013]

- [18] Laksono, I N. 2008. *Analisis Kepuasan Dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*. [serial online]. [http://www.google.com/url?q=http://eprints.undip.ac.id/17874/1/Ismawan\\_Nur\\_Laksono.pdf&sa=U&ei=sirYUdTHJ4HorQebnYCoDw&ved=0CB8QFjAB&usq=AFOjCNGdeN9A8XbZcOkgeFVn8DdckcLQ1Q](http://www.google.com/url?q=http://eprints.undip.ac.id/17874/1/Ismawan_Nur_Laksono.pdf&sa=U&ei=sirYUdTHJ4HorQebnYCoDw&ved=0CB8QFjAB&usq=AFOjCNGdeN9A8XbZcOkgeFVn8DdckcLQ1Q). [Diakses pada tanggal 12 Mei 2013]
- [19] Tung, G.S., Kuo, C.J., and Kuo, Y.T. 2011. *Promotion, Switching Barriers, and Loyalty*. [serial online]. [http://www.ajbmr.com/articlepdf/ajbmr\\_v01n02\\_03.pdf](http://www.ajbmr.com/articlepdf/ajbmr_v01n02_03.pdf). [Diakses pada tanggal 20 Desember 2013]
- [20] Asmadi. 2008. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC