HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM MUHAMMADIYAH BABAT LAMONGAN

AGENG SATYANINGRUM
Pembimbing (1) Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep. Pembimbing (2) Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep.

ABSTRAK

Loyalitas pasien merupakan kesetiaan pasien dalam menggunakan pelayanan yang ada dirumah sakit apabila pasien membutuhkan. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah perhatian (*caring*). Desain penelitian menggunakan analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional.* Populasi yaitu seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan, menggunakan teknik *consecutive sampling* didapatkan sampel sebanyak 55 pasien rawat inap. Instrumen pada penelitian ini yaitu menggunakan lembar kuesioner. Analisis data menggunakan uji *spearman rank.* Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar perawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan memiliki perilaku *caring* baik yaitu 41 perawat (74,5%), dan lebih dari sebagaian besar pasien dengan loyalitas baik yaitu 36 pasien (65,5%) Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunkan uji *spearman rho* yang dianalisa dengan SPSS 23 *for windows* antara perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan, diperoleh nilai sig 2 tailed P=0,000 dimana P < 0.05 maka H1 diterima, yang artinya terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

Kata Kunci: ***Perilaku Caring, Loyalitas Pasien***

ABSTRACT

Patient loyalty is when a patient uses the services in the hospital if he/she needs it. One of the factors which affects loyalty is caring. The research design was correlational analytic with a cross-sectional approach. Moreover, the populations were all inpatients at the General Hospital of Muhammadiyah Babat Lamongan. A total of 55 inpatients were obtained by a consecutive sampling technique. The instrument was a questionnaire sheet. The data analysis used the Spearman's rank test. The results show that 41 nurses (74.5%) at the General Hospital of Muhammadiyah Babat Lamongan had good caring behavior and 36 patients (65.5%) had good loyalty. Furthermore, based on the Spearman's rho test which was analyzed by SPSS 23, between nurse caring behavior and patient loyalty at the General Hospital of Muhammadiyah Babat Lamongan showed a sig 2 tailed value P = 0.000 where P < 0.05, or H1 was accepted. It means that there was a relationship between nurse caring behavior and inpatients loyalty at the General Hospital of Muhammadiyah Babat Lamongan.

Keyword: ***Caring Behavior, Patient Loyalty***

1. Pendahuluan

Loyalitas pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit merupakan kesetiaan pasien dalam menggunakan pelayanan yang ada dirumah sakit apabila pasien membutuhkan. Loyalitas pasien akan menurun untuk berobat di rumah sakit yang ada di Indonesia jika perawat masih memiliki perilaku yang kurang baik atau kurang professional, dikarenakan nilai professional yang diberikan oleh pihak rumah sakit sangat mempengaruhi adanya loyalitas pasien untuk berobat ke luar negeri karena pelayanan yang diterima jauh lebih baik (Saragih, 2016).

Berdasarkan data dari Sub bagian Rekam Medik RSUD Cibinong, bahwa pencapaian volume pelayanan di instalasi rawat jalan tahun 2011, jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan baik pada kunjungan pasien lama maupun kunjungan pasien baru, yaitu sebesar 5.650 kunjungan, atau sebesar 4,55%. Dari data yang telah diperoleh pada tahun 2018 di Puskesmas Kecamatan Lamongan, jumlah kunjungan pasien pada tribulan pertama sebanyak 9220 kunjungan, pada tribulan kedua sebanyak 8964 kunjungan, pada tribulan ketiga sebanyak 8846 kunjungan dan pada tribulan keempat sebanyak 7526 kunjungan. Dari data di atas dapat dilihat bahwa terdapat penurunan yang berturut- turut pada jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kecamatan Lamongan (Mahfiroh et al, 2020). Dari hasil penelitian yang dilakukan Handayani (2010), menunjukan bahwa indikator loyalitas pasien dikatakan tinggi apabila memiliki kecenderungan yang baik, untuk klien menjadi loyal yaitu dengan merekomendasikan pelayanan kepada orang lain yaitu sebanyak 82%. Hasil penelitian yang dilakukan Haryanti (2019) di RSUD Haji Makassar didapatkan 133 responden (58,3%) tidak loyal.

Dari hasil survey awal melalui observasi data jumlah kunjungan pasien rawat inap RSU Muhammadiyah Babat terdapat peningkatan jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan. Jumlah pasien rawat inap lama RSU Muhammadiyah Babat Lamongan pada bulan Desember 2021 adalah 97 kunjungan pasien, sedangkan jumlah pasien rawat inap baru RSU Muhammadiyah Babat Lamongan pada bulan Desember 2021 adalah 315 kunjungan. Terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien. Pada bulan November 2021 dari pasien lama ke pasien baru terjadi peningkatan sebanyak 121 pasien, dan pada bulan Desember 2021 dari pasien lama ke pasien baru terjadi peningkatan sebanyak 218 pasien. Peningkatan tersebut apakah diakibatkan oleh jarak instansi yang dekat yang mudah dijangkau, atau karena perilaku *caring* perawat dapat berhubungan dengan loyalitas pasien. Adapun loyal dan tidaknya pasien salah satunya dengan pelayanan keperawatan yang ada dirumah sakit, pasien dikatakan loyal apabila perawat dirumah sakit tersebut memiliki perilaku yang sangat baik.

Dampak yang terjadi akibat pasien mempunyai penilaian negatif atau tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya, maka keluhan dan protes terhadap rumah sakit akan meningkat. Apabila hal ini terjadi secara terus menerus dan tidak segera dilakukan upaya penanganan akan memicu timbulnya ketidak puasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Pasien menjadi tidak loyal dan memilih sarana pelayanan kesehatan lainnya yang dapat memberikan pelayanan lebih baik sesuai keinginannya (Sintorus & Yulia, 2014). Ada beberapa hal yang akan menjadi dampak apabila pasien tidak loyal. Salah satunya adalah penurunan jumlah kunjungan. Apabila jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan, maka *income* dan citra Rumah Sakit juga akan menurun. Nursaidah, 2017 menyebutkan bahwa dalam perusahaan citra sangatlah penting yang merupakan suatu harta atau aset yang tak berwujud. Apabila citra baik maka loyalitas pelanggan bertambah sehingga muncul niat akan kembali dalam pembelian, sementara citra yang buruk akan mengakibatkan reputasi suatu perusahaan menurun bahkan memperburuk.

Menurut Robinette, salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah perhatian (*caring*) pihak Rumah Sakit

harus dapat melihat dan mengatasi segala kebutuhan, harapan, maupun permasalahan yang dihadapi oleh pasien, dengan perhatian itu pasien akan menjadi puas terhadap pihak Rumah sakit dan pada akhirnya mereka akan menjadi pasien Rumah sakit yang loyal. Semakin Rumah Sakit menunjukkan perhatiannya, maka akan semakin besar loyalitas pasien itu muncul, kepercayaan *(trust)* Salah satu cara yang dapat dilakukan pihak Rumah Sakit dalam membina hubungan dengan pasien, yaitu dengan pelayanan Rumah sakit harus memiliki kualitas, perlindungan *(length of patronage)* perusahaan harus dapat memberikan perlindungan kepada pasien baik berupa pelayanan yang profesional, dan kepuasan akumulatif *(overall satisfaction)* (Maulinda, 2014).

Caring akan efektif jika dilakukan secara interpersonal, perawat memberikan perawatan kepada pasien secara mandiri karena merupakan kebutuhan individu dari klien. Perawat yang memberikan perawatan terhadap klien harus mempunyai perilaku *caring*, karena *caring* meruakan suatu perilaku perduli terhadap keadaan klien sehingga mendorong perawat guna membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan selama pasien menjalani perawatan (Kusnanto, 2019).

Caring perawat sangat berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien, hal tersebut menjadi salah satu parameter kualitas pelayanan di rumah sakit. Perawat sebagai salah satu penentu dalam pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pasien. Perilaku *caring* perawat dapat berpengaruh kuat terhadap pelayanan yang berkualitas (Gurusinga, 2013). *Caring* perawat ini dapat menjadi landasan utama dalam keperawatan untuk membangun interaksi antara perawat dan pasien yang berespon baik (Rahman, 2013).

2. Metode Penelitian

Desain penelitian menggunakan analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional.* Populasi yaitu seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan, menggunakan teknik *consecutive sampling* didapatkan sampel sebanyak 55 pasien rawat inap. Instrumen pada penelitian ini yaitu menggunakan lembar kuesioner. Analisis data menggunakan uji *spearman rank.*

3. Hasil Penelitian

1) Gambaran umum lokasi penelitian

Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat merupakan Rumah Sakit swasta yang berlokasi di Jalan Raya Babat - Sukorame Surabaya No.Km. 4, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan memiliki visi menuju Rumah Sakit rujukan pilihan kelas C, dengan pelayanan paripurna yang profesional dan islami pada tahun 2023. Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan memiliki moto melayani dengan profesional, santun, dan berdedikasi. Penelitian ini dilakukan di ruang Jannatul Ma'wa yang berlokasi di lantai lima, yang merupakan ruang rawat inap kelas tiga, Jannatul Naim yang berlokasi di lantai empat yang merupakan ruang rawat inap kelas satu dan dua, Jannatul Firdaus yang berlokasi di lantai empat yang merupakan ruang rawat inap VIP dan VVIP, serta VK Darussalam yang berlokasi di lantai dua, yang merupakan ruang rawat inap bersalin kelas satu, kelas dua, kelas tiga, VIP, dan VVIP.

2) Data Umum

(1) Karakteristik responden

Tabel 1 Karakteristik Responden Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

Karakteristik Responden	Frekuensi	%
Usia (Tahun)		
19-35 tahun	30	54,5
36-51 tahun	12	21,8
52-70 tahun	13	23,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	14	25,5
Perempuan	41	74,5
Pendidikan		
SD	4	7,3
SMP	12	21,8
SMA	28	50,9
DIPLOMA/SARJANA	11	20

Berdasarkan tabel 1 di atas, daat dilihat karakteristik responden dalam penelitian ini untuk usia, sebagian besar berusia 19-35 tahun

yaitu sebanyak 30 (54,5%) pasien, untuk jenis kelamin pasien dalam penelitian ini sebagian besar yaitu perempuan sebanyak 41 (74,5%), sedangkan tingkat pendidikan dalam penelitian ini sebagian besar pasien berpendidikan SMA yaitu sebanyak 28 (50,9%) pasien.

3) Data Khusus

(1) Mengidentifikasi Perilaku *Caring* Perawat Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	*Caring* baik	41	74,5
2	*Caring* cukup	12	21,8
3	*Caring* kurang	2	3.6
	total	55	100

Tabel 2 Mengidentifikasi Perilaku *Caring* Perawat Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat dilihat perilaku *caring* pada perawat Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan yang dinilai dengan 3 kategori yaitu *caring* baik, c*aring* cukup, dan *caring* kurang. Dari hasil penelitian ini, sebagian besar perawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat memiliki perilaku *caring* baik sebanyak 41 (74,5%) , dan sebagian kecil perawat memiliki perilaku *caring* cukup sebanyak 12 (21,8%). Jadi, dapat disimpulkan bahwa perilaku *caring* perawat Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan kategori *caring* baik.

(2) Mengidentifikasi Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Loyalitas baik	36	65,5
2	Loyalitas cukup	16	29,1
3	Loyalitas kurang	3	5,5
	total	55	100

Tabel 3 Mengidentifikasi Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

Berdasarkan tabel 3 di atas, pengukuran loyalitas pasien dikategorikan menjadi 3 yaitu loyalitas kurang, loyalitas cukup, dan loyalitas baik. Dari hasil penelitian ini, lebih dari sebagaian besar pasien dengan loyalitas baik sebanyak 36 (65,5%), dan hampir sebagian pasien dengan loyalitas cukup sebanyak 16 (29,1%). Jadi, dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan memiliki loyalitas baik dengan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

(3) Menganalisis Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalias Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

	Kategori	Loyalitas						Total %	
		Baik		Cukup		Kurang			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Perilaku Caring	Baik	34	82,9	4	9,8	3	7,3	41	100
	Cukup	2	16,7	10	83,3	0	0	12	100
	Kurang	0	0	2	100	0	0	2	100
	Total	36	65,5	16	29,1	3	5,5	55	100
Uji Spearman's Rho						P = 0,000			

Tabel 4 Menganalisis Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalias Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa terdapat 36 pasien yang mengatakan bahwa perawat memiliki perilaku *caring* baik dan pasien tersebut memiliki loyalitas baik. Jumlah keseluruhan pasien rawat inap adalah 55 pasien dan sebanyak 36 (65,5%) dintaranya memiliki loyalitas yang baik.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunkan uji *spearman rho* yang dianalisa dengan SPSS 23 *for windows* antara perilaku

caring perawat dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan, diperoleh nilai sig 2 tailed P=0,000 dimana P < 0.05 maka H1 diterima, yang artinya terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

4. Pembahasan

1) Mengidentifikasi Perilaku *Caring* Perawat Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan

Berdasarkan tabel 2 menujukkan bahwa perilaku *caring* pada perawat Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan yang dinilai dengan 3 kategori yaitu *caring* baik, *caring* cukup , dan *caring* kurang. Dari hasil penelitian ini, sebagian besar perawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan memiliki perilaku *caring* baik.

Perilaku *caring* menurut K.M Swanson memiliki beberapa dimensi yaitu, *maintaining belief* (mempertahankan keyakinan pada kejadian atau masa transisi dan melihatnya dengan penuh hikmah), *knowing* (berusaha keras untuk memahami makna atas kejadian pada kehidupan orang lain), *being with* (menunjukkan perasaan empati kepada orang lain), *doing for* (bekerja/melakukan sesuatu untuk orang lain seperti untuk diri sendiri), dan *enabling* (memfasilitasi orang lain pada kondisi transisi) (Sunardi, 2014). Berdasarkan hasil penelitian, pada dimensi *maintaining belief* pasien menyatakan yang paling sering dilakukan perawat adalah menemui pasien untuk menawarkan bantuan, sementara yang jarang dilakukan perawat adalah memperkenalkan diri pada pasien. Sebagai seorang perawat profesional, perawat harus memiliki kemampuan berkomunikasi terapeutik, yang akan membina hubungan saling percaya dengan pasien.

Dimensi *knowing* pasien menyatakan yang sering dilakukan perawat adalah melakukan pendekatan yang konsisten pada pasien, sementara yang jarang dilakukan perawat adalah melakukan penilaian/pengkajian tentang kondisi pasien secara menyeluruh. Berdasarkan teori K.M Swanson, perawat harus melakukan pengkajian secara holistic yaitu pengkajian berdasarkan aspek biologis, psikologis, spiritual dan kultural. Lebih dalam lagi seorang perawat harus menjelaskan bagaimana perubahan kondisi yang dialami pasien, keluarga mendapatkan informasi dari perawat tentang kondisi pasien serta memahami penyakit yang telah di derita pasien (Amalina, 2017).

Dimensi *being with* pasien menyatakan yang sering dilakukan perawat adalah mendengarkan keluhan, perasaan, dan masukan dari pasien. Sementara yang jarang dilakukan perawat adalah melakukan proses keperawatan pada pasien dengan kemampuan yang kompeten. Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat baik sehat maupun sakit. Menurut Potter & Perry, keperawatan bukanlah sekumpulan keterampilan-keterampilan spesifik, juga bukan seorang yang dilatih hanya untuk melakukan tugas-tugas tertentu akan tetapi keperawatan adalah profesi (Widiyastuti, 2013). Seorang perawat harus berkompeten, teliti dan memiliki pengetahuan, serta bertanggung jawab terhadap diri sendiri dan orang lain.

Dimensi *doing for* pasien menyatakan yang sering dilakukan perawat adalah melakukan tindakan sesuai profesional dalam penampilannya sebagai perawat profesional. Sementara yang jarang dilakukan perawat adalah menghormati hak-hak pasien. Hak perawat berdasarkan Permenkes Republik Indonesia No.HK.02/MENKES/148/1/2010 tentang penyelenggaraan praktik keperawatan seharusnya perawat menghormati hak-hak pasien.

Dimensi *enabling* pasien menyatakan perawat sering mendahulukan kepentingan pasien, sementara yang jarang dilakukan perawat adalah memberikan motivasi pasien untuk berfikir positif tentang kondisi sakitnya. Hal ini tidak sejalan dengan peran perawat dengan pendekatan pelayanan bio-psiko-sosial spiritual. Bentuk dukungan yang didapatkan pasien berupa semangat kepada pasien yaitu rajin minum obat dan makan supaya cepat sembuh serta kata-kata semangat agar pasien

dapat melalui masa sakit dapat mencapai derajat kesembuhan. Suatu bentuk pelayanan professional yang merupakan bagian integrasi dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosial-spiritual yang komprehensif, ditunjukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik yang sakit maupun sehat yang mencakup seluruh siklus hidup manusia (Amalina, 2017). Hasil penelitian (Purwanti, 2015) tentang pelayanan perawat dengan kepuasan pasien mengemukakan bahwa bentuk pelayanan yang dominan dari seluruh informan yaitu pelayanan psikologis, karena bentuk psikologis ini berkaitan dengan simpati dan empati perawat kepada pasien ketika pasien sakit segera melakukan tindakan seperti menanyakan keluhan pasien, baik itu sakit ringan maupun berat dan membantu pasien dalam proses pemulihan hingga pasien tidak sakit lagi.

Menurut Yuliawati (2012) bentuk nyata *caring* perawat dalam menanamkan kepercayaan dan harapan selalu memberi harapan yang realistis terhadap kondisi kesehatan pasien, memotivasi pasien menghadapi penyakitnya, mendorong pasien untuk mencari alternatif terapi secara rasional, memberi penjelasan bahwa takdir berbeda pada setiap orang, memberikan keyakinan bahwa kehidupan dan kematian sudah ditentukan sesuai takdir.

Pelaksanaan *caring* yang baik akan meningkatkan mutu asuhan keperawatan, memperbaiki image perawat dimata masyarakat dan menjadikan profesi keperawatan menjadi tempat khusus di mata para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Agar perilaku *caring* perawat meningkat perlu adanya pelatihan, seminar tentang pentingnya menanamkan perilaku *caring* oleh perawat kepada pasien.

Hal ini didukung oleh penelitian Ardhyatama (2018). Interaksi antara perawat dengan pasien baik secara fisik, emosi dan spiritual akan dipersepsikan oleh penerima pelayanan asuhan keperawatan. Dengan adanya perilaku *caring* yang baik, maka persepsi pasien tentang perawat sebagai pemberi pelayanan asuhan keperawatan akan baik.

Perilaku *caring* pada perawat merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan pasien, dikarenakan dengan perilaku *caring* pasien akan merasakan bahwa kesehatan nya sangat dipedulikan oleh perawat. Perilaku *caring* yang baik menunjukkan bahwa perawat memiliki pelayanan yang baik untuk pasiennya.

2) Mengidentifikasi Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan sebagian besar pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat dalam kategori loyalitas baik. Ditunjukkan dengan data yang didapatkan bahwa pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan percaya terhadap perawat Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan karena selalu melakukan tindakan dengan hati-hati, akan selalu memanfaatkan pelayanan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan apabila akan melakukan perawatan, dan akan menyampaikan kepuasan kepada teman atau keluarga tentang kinerja perawat rumah sakit ini.

Loyalitas memiliki beberapa indikator yaitu *trust* (kepercayaan seorang pelanggan terhadap jasa layanan), *psychological commitment* (janji psikologi pelanggan terhadap jasa layanan), *switching cost* (tanggapan pelanggan mengenai beban yang akan diterima ketika terjadi perubahan), *word of mouth* (perilaku untuk merekomendasikan kepada orang lain terhadap layanan yang sudah di percayai), *cooperation* (perilaku pelanggan untuk bekerja sama dengan layanan kesehatan untuk saling mendukung dan saling menguntungkan). Pada hasil penelitian ini, dimensi *trust* (kepercayaan) pasien merasa percaya terhadap perawat karena perawat selalu sungguh-sungguh dalam menjawab semua pertanyaan. *Trust* (kepercayaan) pasien akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Pelayanan kesehatan yang baik serta profesional di rumah sakit secara tidak langsung akan mencerminkan kualitas pelayanan yang dapat menimbulkan rasa kepercayaan terhadap pasien yang

menggunakan jasa pelayanan rumah sakit tersebut sehingga tidak menutup kemungkinan juga akan dapat menimbulkan sikap loyalitas pasien terhadap seluruh pelayanan di rumah sakit.

Indikator *psychological commitment* (komitmen psikologi) pasien menyatakan di masa mendatang bila akan melakukan perawatan akan selalu memanfaatkan pelayanan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan. Komitmen psikologi merupakan tingkatan tertinggi dalam membangun kekuatan suatu hubungan dan akan memberikan suatu keuntungan jangka panjang bagi kedua belah pihak yang berhubungan (Fatima, Razzaque, & Mascio, 2016). Komitmen menggambarkan sejauh mana konsumen memilih pelayanan serta berniat untuk tetap memilih pelayanan tersebut.

Indikator *switching cost* (biaya) pasien menyatakan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima. Menurut Chang dan Chang (2012), keterjangkauan biaya termasuk faktor yang harus diprioritaskan untuk pasien. Namun, apabila telah terbentuk komitmen psikologi maka akan berdampak pada niat untuk tetap memilih tanpa mempertimbangkan biaya (Juana *et al*, 2017). Komitmen psikologi yang baik dengan rumah sakit membuat pasien untuk memilih rumah sakit tersebut walau terjadi perubahan harga di rumah sakit.

Indikator *word of mouth* (perilaku publisitas) pasien menyatakan bila ada keluarga atau teman yang membutuhkan perawatan di Rumah Sakit maka akan merekomendasikan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan. Loyalitas tertinggi menurut Griffin adalah *advocator loyality* yang ditandai dengan pasien mengatakan secara sukarela dan eksklusif (kesadaran sendiri) untuk merekomendasikan produk atau jasa rumah sakit kepada teman, relasi, atau kelompok masyarakat lainnya. Terbentuknya *advocator loyality* pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan akan memberikan manfaat besar bagi rumah sakit. Keuntungan merekomendasikan dengan menggunakan gaya marketing lisan dari mulut ke mulut dapat menghemat biaya pemasaran dan efektif untuk membangun basis customer yang setia (Rahman *et al*., 2013).

Indikator *cooperation* (kerjasama) pasien menyatakan merasa senang menceritakan hal positif tentang Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan. Loyalitas pasien dapat dinunjukkan dengan sikap yang dapat bekerja sama dengan instansi. Mereferensikan pelayanan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan juga merupakan salah satu bentuk pasien dapat bekerja sama dengan Rumah Sakit.

Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Terlebih jika telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama (Nursalam, 2015).

Loyalitas pasien selaku pengguna jasa rumah sakit dapat dikatakan sebagai kesetiaan pasien dalam menggunakan pelayanan pada suatu rumah sakit apabila pasien membutuhkan. Upaya mempertahankan loyalitas dapat dilakukan dengan cara mengendalikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien meliputi kesesuaian harga, citra (citra rumah sakit dan citra layanan rumah sakit), kenyamanan dan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan, jaminan diberikan dan kualitas pelayanan (Handayani, 2010).

Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Berlianty *et al.*,(2013) menunjukkan hasil hampir seluruh pasien menyatakan loyal terhadap pelayanan dan akan kembali menggunakan jasa pelayanan rawat inap. Hasil penelitian lainnya dilakukan oleh Wulan (2013) di RS Jawa Tengah dengan hampir seluruh responden menyatakan loyalitas tinggi.

Membangun loyalitas pasien sangat penting untuk dilakukan instansi Rumah Sakit. Berbagai upaya dapat dilakukan untuk terus meningkatkan loyalitas penggunaan jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah pasien. Loyalitas pasien sangat menguntungkan instansi rumah sakit, apabila pasien memiliki loyalitas yang tinggi maka pasien akan terus menggunakan jasa pelayanan kesehatan di instansi Rumah Sakit tersebut.

3) Menganalisis Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan

. Berdasarkan pada tabel 4 diatas dapat dijelaskan bahwa ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

Pentingnya perilaku *caring* perawat memiliki beberapa manfaat untuk memperbaiki image perawat, meningkatkan mutu asuhan keperawatan dan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu loyalitas pasien (Priyoto, 2015).

Penelitian ini selaras jika dibandingkan dengan penelitian Prabowo (2014) bahwa *caring* perawat yang baik maka akan memiliki tingkat loyalitas yang baik terhadap rumah sakit. Perilaku *caring* yang diterapkan secara optimal dalam memberikan setiap asuhan keperawatan juga dapat meningkatkan hubungan interpersonal antara perawat dengan pasien yang membuat pasien merasa puas pada pelayanan dan memungkinkan pasien bersikap loyal pada instansi kesehatan yang dipilihnya (Rahman et al., 2013).

Perilaku caring juga sangat erat dengan pemberian perawatan kesehatan menggunakan rasa empati yang dapat memberikan perasaan nyaman dan perasaan telah terpenuhinya seluruh kebutuhan unik pasien, sehingga hal ini memberikan pengalaman layanan rumah sakit yang baik yang kemudian dapat meningkatkan loyalitas pasien (Zhang et al., 2018). Djohan (2015) juga menjelaskan hal serupa, yaitu ketika perawat mampu menampilkan indikator caring sesuai keandalan perawat seperti memberikan pengetahuan yang baik, keterampilan dalam menjalankan tugas dan kemampuan berkomunikasi dengan pasien sangat berkaitan dengan kepuasan dan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pasien pada rumah sakit.

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang sering kontak dengan pasien mampu menimbulkan penilaian positif/persepsi positif melalui perilaku mereka selama memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dan dapat meningkatkan kepercayaan/loyalitas pasien untuk kembali menggunakan jasa layanan tersebut (Saragih & Utami, 2020). Persepsi yang positif akan mendorong pasien untuk mempercayakan kesehatannya pada rumah sakit tersebut dan menentukan perilaku pasien di dalam keputusan membeli produk jasa layanan kesehatan. Perawat yang professional dan mampu menunjukkan perilaku caring pada pasien berdampak pada kepuasan pasien dan memperbesar peluang pasien untuk loyal pada rumah sakit. Persepsi akan berpengaruh pada perilaku pasien sebagai konsumen yang akhirnya mempengaruhi keputusannya dalam membeli sebuah pelayanan.

Pasien akan mempertimbangkan kembali untuk menggunakan jasa sebuah Rumah Sakit, apabila tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit tersebut. Salah satu pelayanan yang dapat diberikan untuk membuat pasien merasa puas dan menjadi loyal adalah perilaku *caring* perawat. Hal ini menjadi salah satu faktor sebagian besar pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Lamongan menjadi loyal.

5. Penutup

1) Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan serta tujuan dari skripsi inimaka yang dapat disimpulkan setelah pelaksanaan penelitian pada Bulan Juni 2022 sebagai berikut:

1. Perawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan sebagian besar memiliki perilaku *caring* baik.
2. Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan lebih dari sebagian besar dalam kategori loyalitas baik.
3. Terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

2) Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran dari penulis yakni sebagai berikut :

1. Akademik

Sebaiknya dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam

menambah pengetahuan tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

2. Praktis

1) Bagi Instansi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dimana perilaku *caring* perawat dapat dipertahankan sehingga loyalitas pasien meningkat.

2) Bagi Profesi Keperawatan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan dan bahan evaluasi kerja bagi institusi pelayanan kesehatan dalam konteks keperawatan mengenai hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai data dasar referensi dan juga pembanding khususnya penelitian lebih lanjut mengenai perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap dengan menggunakan populasi yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

Amalina, Swastika Fadia. (2017). *Pengalaman Pasien Tentang Perilaku Caring Perawat Menurut Teori Caring Swanson Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. http://digilib.unhas.ac.id*

Ardhyatama, R.I., 2018. *Hubungan Caring Perawat Dengan Kesiapan Keluarga Menerima Informasi Kesehatan Tentang Terapi Lanjutan (Studi di Paviliun Mawar RSUD Jombang)* (Doctoral dissertation, STIKES Insan Cendekia Medika Jombang).

Berlianty, A. Nurhayani. 2013. *Analisis loyalitas pasien berdasarkan kualitas pelayanan di instalasi rawat inap rumah sakit bhayangkara mappa oudang kota Makasar*.

Chang, W.J., Y.H. Chang. 2012. Patient Satisfaction Analysis: Identifying Key Drivers and Enhancing Service Quality of Dental Care. JDS.Nomor 20, Halaman 1- 9.doi: 10.1016/j.jds.2012.10.006.

Djohan, AJ 2015, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Di Puskesmas Benteng Kota Sukabumi," Jurnal Aplikasi Manajemen. University of Brawijaya, Vol. 13, No. 2, hlm. 257–271, diakses 5 Maret 2019). https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/767/726.

Fatima, J. K., Razzaque, M. A., & Mascio, R. Di. (2016). *Modelling satisfactioncommitment relationship in developing country context*.

Gurusinga, R. (2013). Perilaku caring perawat dan kepuasan pasien

Handayani, S.B., 2010. Kekuatan Word of Mouth (WOM) Dalam Strategi Pemasaran. http://ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id/

Haryanti, Siti ., 2019 *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Umum pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun 2019*. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. http://repositori.uin-alauddin.ac.id

Juana, I. M. P., Sukaatmadja, I. P. G., & Yasa, N. N. K. (2017). Peran Persepsi Switching Cost Memoderasi Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty studi pelanggan PT Bank Mandiri (Persero), Tbk. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitasdayana*, 593–618.

Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Surabaya: AUP. https://repository.unair.ac.id

Mahfiroh, A. P., Ummah, F., & Rahmawati, N. V. (2020). Identifikasi Mutu Pelayanan

Perawatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Lamongan. *Jurnal Surya*, *12*(1), 8-15. http://jurnal.umla.ac.id

Maulinda, S. (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Terhadap Perilaku Berobat Di Puskesmas Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya*.

Nursalam. (2015). Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.

PermenkesNo.Hk.02.02/MENKES/1481/2010 Tentang izin dan penyelengaraan Praktik Keperawatan.

Purwanti, S., Prastiwi, S., & Rosdiana, Y. (2017). Hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, *2*(2).

Priyoto (2015) Perubahan dalam Perilaku Kesehatan. Yogyakarta: Graha Ilmu

Prabowo, S. B., & Ardiana, A. & Wijaya, D. (2014). Hubungan tingkat kognitif perawat tentang caring dengan aplikasi praktek di Ruang Rawat Inap RSU dr.H. koesnadi Bondowoso. Jurnal pustaka kesehatan, 2(1).

Rahman, M., Wijaya, D., & Aini, L. (2013). Hubungan Persepsi Perilaku Caring Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember. *Repository.Unej.Ac.Id*.

Saragih, M. (2016). Persepsi Nilai Profesional Pasien Rawat Inap Dengan Loyalitas Berkunjung Kembali. *Idea Nursing Journal*, *VII*(2).

Saragih, E. J., & Utami, R. A. (2020). Efektifitas Model "PC-JeWa" Perawat terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap. Jurnal Kesehatan Holistic, 4(1), 12–26. https://doi.org/10.33377/jkh.v4i1.66

Sintorus, R., & Yulia. (2014). Model Praktik Keperawatan Profesional Di Rumah Sakit: Penataan Struktur & Proses (sistem) Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat. Jakarta : EGC. Wijaya, D. (2014).

Sunardi, (2014). Analisis perilaku caring perawat pelaksana. *Keperawatan*, 69-78.

Widiyastuti, F. (2013). *Hubungan dukungan Spiritual Perawat Dengan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pasien di RSU PKU Muhammadiyah Bantul* (Doctoral dissertation, STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta).

Wulan, E. S. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati. *Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, *2*(1).

Yuliawati Fitri. (2012). Penelitian Tindakan Kelas Untuk Pendidik Profesional. Yogyakarta: Pedagogia

Zhang, Y., Zhang, L., Zhang, X., Yang, M. M., Zhang, S., Li, S. J., & Huang, Y. Y. (2018). Hospital service quality and patient loyalty: the mediation effect of empathy. Journal of Business and Industrial Marketing, 33(8), 1176–1186. https://doi.org/10.1108/JBIM-02- 2018-0072