

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN  
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH PASANGKAYU**

**SKRIPSI**



**RISMANISWATI  
201801262**

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU  
2020**

## ABSTRAK

RISMANISWATI. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu Dibimbing oleh HASNIDAR dan PARMIN.

Berdasarkan hasil survey kepuasan klien pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% klien tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan disebabkan oleh perilaku caring kurang baik. Hasil survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara terhadap 7 orang pasien di Rawat Inap Cempaka dan Mawar pada tanggal 14-16 Mei 2020 mengatakan bahwa selama dalam perawatan petugas ruangan kurang peduli terhadap keluhan pasien terutama keluhan yang berkaitan dengan jam visite oleh dokter penanggung jawab hal ini diungkapkan pasien menjadi alasan menolak untuk berkunjung kembali ke RSUD Pasangkayu. Tujuan penelitian ini yaitu diketahuinya hubungan perilaku caring perawat dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* dan jenis penelitian adalah kuantitatif. Populasi yaitu semua pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu. Jumlah sampel 43 orang. Teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan uji *chi-square*. Variabel bebas yaitu perilaku *caring* perawat dan variabel terikat yaitu loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu, dengan *p-value* = 0,000. Simpulan dari penelitian adalah terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu.

Kata kunci: perilaku *caring* perawat, loyalitas pasien

## **ABSTRACT**

**RISMANISWATI.** *The Correlation Of Nurses Attitude With Carring Toward Patient's Loyalty In Ward Of Pasangkayu General Hospital. Guided By HASNIDAR and PARMIN.*

*Based on survey of patient's satisfaction toward several Hospitals in Jakarta shown that about 14% of patient have unsatisfy to health services due to poor carring attitude. The previous survey that done by researcher through interview toward 7 admitted patients in Cempaka and Mawar Ward within 14 – 16 May,2020 said during admission the staff nurses have poor carring toward patient's complaint regarding doctor's visiting time and it become the reason that patient do not willing to visit Pasangkayu hospital anymore. The aims of research to obtain the correlation of nurses attitude with carring toward patient's loyalty in ward of Pasangkayu General Hospital. This is quantitative research and used cross sectional design. The population is all admitted patient in Ward of Pasangkayu Hospital and total sampling only 43 respondents that taken by purposive sampling technique. Data analysed by chi-square test. Nurses attitude with carring as a independent variable and patient's loyalty as a dependent variable. The result shown that have correlation of nurses attitude with carring toward patient's loyalty in ward of Pasangkayu General Hospital with p value = 0,000. Conclusion of research that have correlation of nurses attitude with carring toward patient's loyalty in ward of Pasangkayu General Hospital.*

*Keyword : nurses attitude with carring, patient's loyalty*

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN  
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH PASANGKAYU**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**RISMANISWATI  
201801262**

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU  
2020**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Keperawatan	6
B. Tinjauan Umum <i>Caring</i>	12
C. Tinjauan Umum Kepuasan Pelanggan	18
D. Tinjauan Umum Loyalitas Pasien	19
E. Kerangka Konsep	22
F. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Variabel Penelitian	26
E. Definisi Operasional	26
F. Instrumen Penelitian	27
G. Teknik Pengumpulan Data	27
H. Analisis Data	28
I. Bagan Alur Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan	36
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	44
B. Saran	44



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu	32
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu	32
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu	33
Tabel. 4.4	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu	34
Tabel 4.5	Distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku <i>caring</i> perawat di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu	34
Tabel. 4.6	Distribusi frekuensi responden berdasarkan loyalitas pasien di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu	35
Tabel 4.7	Hubungan perilaku <i>caring</i> perawat dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu	35

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	23
Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian	30

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat izin pengambilan data dari Kampus STIKes Widya Nusantara Palu
- Lampiran 2 Surat balasan pengambilan data dari RSUD Pasangkayu
- Lampiran 4 Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Kampus STIKes Widya Nusantara Palu
- Lampiran 5 Surat Balasan Telah Melaksanakan Penelitian dari RSUD Pasangkayu
- Lampiran 3 Permohonan menjadi responden
- Lampiran 4 Pernyataan kesediaan menjadi responden (*Informed Consent*)
- Lampiran 5 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 Master Tabel Penelitian
- Lampiran 10 Olah Data SPSS
- Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 12 Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sistem kesehatan nasional menyatakan jika dasar dari pembangunan kesehatan ialah terselenggarakannya tindakan kesehatan oleh masyarakat Indonesia demi tercapainya hidup sehat yang lebih maju untuk tiap warga supaya bisa menciptakan derajat kesehatan penduduk secara optimal<sup>1</sup>.

Rumah sakit adalah institusi atau lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara maksimal yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat dimana pada era sekarang ini berkembang menjadi suatu organisasi yang sangat besar dan kompleks. Sehingga demi bisa membuat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, tidak hanya sedikit hal yang mesti dicapai. Satu dari berbagai hal demikian yang dianggap memiliki kaitannya yang erat adalah dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan<sup>2</sup>.

Perawat merupakan profesi yang sebagian besar aktivitasnya di rumah sakit berhubungan secara langsung dengan pasien. Maksud dari pelayanan keperawatan ialah pelayanan kesehatan yang menjadi sistematis dari pelayanan kesehatan yang berdasarkan pada ilmu serta cara keperawatan yang dimaksudkan pada seseorang, keluarga, maupun masyarakat dengan kondisi baik-baik saja ataupun yang tidak sehat<sup>3</sup>.

Masalah utama yang perawat Indonesia mesti hadapi di sistem pelayanan kesehatan ialah peran perawat profesional yang belum optimal, terlambatnya pengakuan *Body of Knowledge* profesi keperawatan, terlambatnya pengembangan pendidikan keperawatan profesional dan terlambatnya pengembangan sistem pelayanan/asuhan keperawatan profesional<sup>4</sup>.

Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat dilihat ketika pelaksanaan asuhan keperawatan secara profesional. Profesional perawat yang terpadu dengan keterampilan dan pengetahuan yang terdiri atas terampil dalam

berintelektual, berteknikal serta berinterpersonal dalam pelaksanaannya mesti memperlihatkan perilaku *caring*<sup>5</sup>.

Perawat dengan persentase yang mempunyai mutu pelayanan *caring* terburuk ada di negara Irlandia yakni 11% serta 47% terjadi di Yunani. *International association of human caring* menerangkan jika keperawatan umumnya terdiri dari 4 konsep yakni merawat ialah apa yang perawat yang laksanakan, manusia ialah tujuan apa yang perawat laksanakan, kesehatan ialah pokok utama yang akan dicapai serta lingkungan ialah tempat perawat melaksanakan perawatan<sup>6</sup>. *Caring* itu merupakan satu dari berbagai penilaian di Indonesia untuk para pemakai layanan kesehatan. Menurut hasil survey kepuasan pasien di beberapa rumah sakit yang ada di Jakarta menghasilkan sebanyak 14% pasien merasa pelayanan kesehatan tidak memuaskan diakibatkan adanya perilaku *caring* masih kurang baik<sup>7</sup>.

Mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mailani dan Fitri pada tahun 2016 dengan judul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD dr. Rasidin Padang” menunjukkan bahwa dari 84 responden didapatkan sebagian besar yaitu 39 (46,4%) responden mengatakan perawat memiliki perilaku *caring* buruk di RSUD dr. Rasidin Padang<sup>8</sup>. Indriyanti (2016) juga melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara *Caring* Perawat dengan Peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) Pasien di Ruang Rawat Inap RS Islam Sultan Agung Semarang” pada tahun 2016 diketahui bahwa dari 98 responden didapatkan *caring* perawat tinggi sebanyak 62 (63,3%), BOR pasien tinggi sebanyak 77 (78,6%). Hal ini menunjukkan terdapat hubungan *caring* perawat dengan BOR pasien<sup>9</sup>.

Perilaku *caring* perawat pada pasien yang baik pastinya mempunyai dampak terhadap rasa puas pasien. Individu yang puas pada pelayanan rumah sakit, jika merasakan sakit pastinya akan melakukan kunjungan kembali ke rumah sakit demi pelayanan yang diharapkannya, bahkan ia dapat melakukan promosi pada kerabatnya. Jelas ini dapat berpengaruh secara tidak langsung pada BOR, sebab artinya akan bertambah banyak orang yang menggunakan

sebuah fasilitas pelayanan kesehatan atau rumah sakit tersebut serta mencerminkan suatu mutu pelayanan yang baik<sup>10</sup>.

Kesetiaan biasanya bisa dimaknai dengan loyalitas individu terhadap sebuah produk, baik barang ataupun jasa tertentu. Loyalitas pasien yang merupakan pemakai jasa rumah sakit ialah kesetiaan pasien untuk mempergunakan layanan disuatu rumah sakit jika pasien memang butuh. Upaya dalam memberi pertahanan pelanggan melalui upaya peningkatan kesetiaan pelanggan bisa menurunkan ongkos pemasaran terhadap orang yang menyediakan jasa sebab pelanggan yang setia merupakan sumber pemasaran jasa di kelompok masyarakat luas, maka dari itu loyalitas pelanggan bisa menjadi untung untuk penyedia jasa<sup>11</sup>.

Berdasarkan data sekunder dari Unit pelayanan Rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu, jumlah BOR (*Bed Occupancy Ratio*) Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu mengalami *out of standar* dari tahun 2016-2019. Jumlah BOR pada tahun 2016 hingga tahun 2018 mengalami penurunan jumlah BOR sebesar 13,16%. Sedangkan pada tahun 2019 kembali meningkat<sup>12</sup>.

Survei pendahuluan yang dilaksanakan peneliti dengan melakukan wawancara pada 3 klien Rawat Inap Anggrek pada tanggal 12 Mei 2020 mengatakan bahwa ini adalah kunjungan ke 2 kali pasien ke RSUD Pasangkayu selama dirawat pasien dan keluarga merasa petugas khususnya perawat melayani pasien dengan penuh rasa peduli. Peneliti juga melakukan wawancara terhadap 7 orang pasien di Rawat Inap Cempaka dan Mawar pada tanggal 14-16 Mei 2020 mengatakan bahwa selama dalam perawatan petugas ruangan kurang peduli terhadap keluhan pasien terutama keluhan yang berkaitan dengan jam visite oleh dokter penanggung jawab hal ini diungkapkan pasien menjadi alasan menolak untuk berkunjung kembali ke RSUD Pasangkayu.

Menurut latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti merasa berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum

Daerah Pasangkayu.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Diketahuinya hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Diidentifikasinya perilaku *caring* perawat rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu.
- b. Diidentifikasinya loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu.
- c. Dianalisisnya hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu

Menjadi masukan dan pertimbangan dalam peningkatan perilaku *caring* perawat untuk meningkatkan meningkatkan loyalitas pasien yang berkunjung.

### 2. Bagi STIKES Widya Nusantara Palu

Dapat memberikan informasi kepada institusi dalam bidang kesehatan dan menambah kepustakaan yang sudah ada khususnya tentang hubungan dari perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap. Sehingga dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa lainnya dalam proses pendidikan.

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Dapat melanjutkan penelitian dengan variabel lain tentang *caring* perawat atau loyalitas pasien di rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes RI No. 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
3. Yulianti KD. Gambaran Perilaku Caring Perawat di Ruang Paviliun dan Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember. Skripsi. Universitas Jember; 2017.
4. Azrul A. Peran Perawat Profesional dalam Sistem Kesehatan di Indonesia. Makalah Seminar UI. Jakarta: 2011. <https://ners.unair.ac.id/materikuliaah/BUKU-MANAJEMEN-2011>.
5. Nursalam. Manajemen Keperawatan. Penerapan dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika; 2015.
6. Aiken. Psychological Testing And Assesment. Ninth Edition. Boston: Allyn nad Bacon; 2012.
7. Abdul, Saleh A, dan Sjattar EL. Hubungan Perilaku Caring perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah sakit. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2013.
8. Mailani F dan Fitri N. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD dr. Rasidin Padang. Journal Endurance. 2017 Juni;2(2):203-208.
9. Indriyanti N. Hubungan antara Caring Perawat dengan Peningkatan BOR (Bed Occupancy Rate) Pasien di Ruang Rawat Inap RS Islam Sultan Agung Semarang. Semarang: Unissula; 2016.
10. Prabowo BS, Ardiana A dan Wijaya D. Hubungan Tingkat Kognitif Perawat Tentang Caring dengan Aplikasi Praktek Caring di Ruang Rawat Inap RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. e-Jurnal Pustaka Kesehatan. 2014 Januari; 2(1):148-153.
11. Rahman M, Wijaya D dan Aini L. Hubungan Persepsi Perilaku Caring Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember. Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa. 2013.
12. RSUD Pasangkayu. Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu. Mamuju: RSUD Pasangkayu; 2019.

13. Nursalam. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika; 2015
14. Praptiningsih S. Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada; 2013.
15. Hutahean S. Konsep dan Dokumentasi Keperawatan. Edisi ke 1. Jakarta: Trans Info Media; 2010.
16. Priyoto. Komunikasi & Sikap Empati dalam Keperawatan. Yogyakarta: Graha Ilmu; 2015
17. Lupiyoadi R. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek. Jilid 101. Jakarta: Salemba Empat; 2011.
18. Nasution M. Total Quality Management. Edisi ke 2. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama; 2012.
19. Baloglu S. Dimensions of Customer Loyalty. Separating friends from well wishers. *Cornell Hotel Restaur Adm Q.* 43(1):47-59.
20. Setiawan S. Loyalitas Pelanggan Jasa. Bogor: Penerbit IPB Press; 2011.
21. Wilujeng P. Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Loyalitas Pelanggan di Rumah Sakit TK.IV Madiun. Surabaya: STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun; 2016.
22. Harun C, Isro'in L dan Sri N. Penyusunan Proposal dan Laporan Penelitian Step by Step. Ponorogo: Unmuh Ponorogo Press. 2017.
23. Nursalam. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen. Edisi 2. Jakarta: Salemba Medika; 2012.
24. Agus R. Buku Ajar Metodologi Penelitian. Jakarta: EGC; 2011.
25. Arikunto S. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
26. Sujarweni. SPSS untuk Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press; 2014.
27. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Rancangan Final Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta (ID): Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2009
28. Ardani. Psikologi Klinis. Yogyakarta: Graha Ilmu; 2012.
29. Binshop AH. Etika Keperawatan. Jakarta: EGC; 2014

30. Notoatmodjo S. Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2014
31. Subagyo H. Manajemen Organisasi Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika; 2012
32. Khodijah S dan Marni E. Hubungan motivasi kerja terhadap perilaku caring perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Ria. Jurnal Keperawatan; 2014. Vol. 1 : (2)
33. Setiawan S. Loyalitas Pelanggan Jasa. Bogor: Penerbit IPB Press; 2011.
34. Risaldy Y. Hubungan perilaku caring perawat dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit TK IV Kota Madiun. Jurnal Keperawatan; 2018. Vol. 2: (3).
35. Amelia N. Prinsip Etika Keperawatan. Yogyakarta: D-Medik; 2013.
36. Dwidiyanti MS. Caring Kunci Sukses Perawatan Mengamalkan Ilmu. Semarang: Hasani; 2013.
37. Susana V. Hubungan perilaku caring perawat dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Siloam Medan [skripsi] Medan: USU; 2019.