

Model Strategi *Switching Barriers* Untuk Loyalitas Pasien Berbasis Perilaku *Caring* Perawat

Dodi Wijaya

Dosen Keperawatan Universitas Jember
Jalan Kalimantan 37 Kampus Bumi Tegal Boto Jember 68121
Email : dodi.wijaya@unej.ac.id

ABSTRACT

Strategic management to create patient loyalty can be done through a strategy of "switching barriers". The strategy of switching barriers can be formed with nurse caring behavioral approach. The purpose of this study was to obtain a model of switching barriers strategy to create patient loyalty based on nurse caring behavior. The study design used descriptive cross sectional analysis. Samples were taken from Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember in November - December 2013, amounting to 100 patients. Sampling used purposive sampling techniques. Data collection tool used questionnaires. Data analysis used Chi Square test ($p < 0.05$) and multiple logistic regression. The results showed that 68% of patients' loyalty and it tends to be relatively good. Nurse caring behavior was perceived 72% by patients and classified as good caring behavior. There is a significant relationship between nurse caring behaviors and patient loyalty in Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember ($p = 0.000$). The sub variable of nurse caring behavior that most associated with patient loyalty is respond with respect. The results of this study are expected to be a recommendation for Rumah Sakit Paru to improve the implementation of nurse caring behaviors.

Keyword: Nurse Caring Behavior, Patient Loyalty, Switching Barriers Strategy

ABSTRAK

Strategi pengelolaan untuk menciptakan loyalitas pasien dapat dilakukan melalui strategi "*switching barriers*". Strategi *switching barriers* dapat dibentuk dengan pendekatan perilaku *caring* perawat. Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan model strategi *switching barriers* untuk loyalitas pasien berbasis perilaku *caring* perawat. Desain penelitian ini menggunakan metode *deskriptif analisis* pendekatan *cross sectional*. Sampel diambil dari pasien rawat inap RS. Paru pada bulan Nopember – Desember 2013 yang berjumlah 100 pasien. Penarikan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Alat pengumpul data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Uji Chi Square ($p < 0,05$) dan Uji Regresi Logistik Ganda. Hasil penelitian menunjukkan loyalitas pasien 68% tergolong loyalitas cenderung baik. Perilaku *caring* perawat dipersepsikan pasien 72% tergolong 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. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Rumah Sakit Paru untuk meningkatkan penerapan perilaku *caring* perawat.

Kata Kunci : Perilaku *Caring* Perawat, Loyalitas Pasien, Strategi *Switching Barriers*

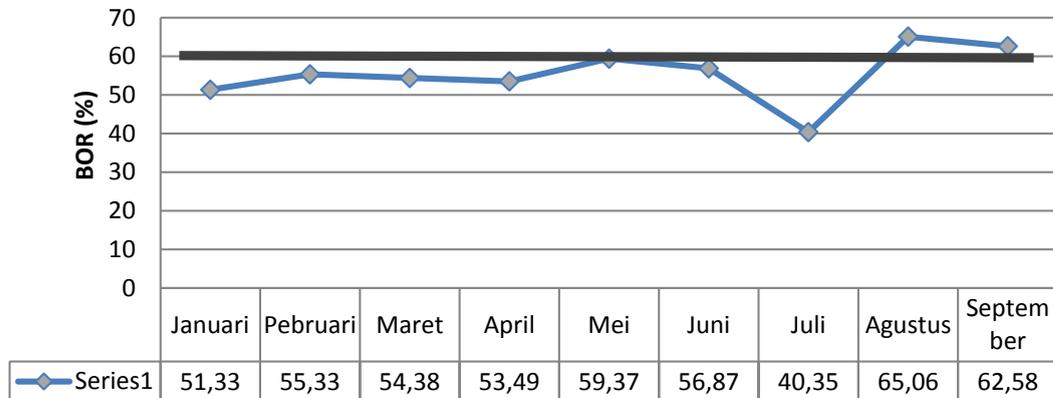
PENDAHULUAN

Upaya pertahanan dan pengembangan rumah sakit dapat dilakukan 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 (Basford & Slevin, 2006). Loyalitas pasien berpengaruh terhadap perkembangan rumah sakit sehingga upaya untuk menciptakan loyalitas pasien harus dilakukan secara terus-menerus. Keuntungan yang didapat perusahaan sebagai penyedia jasa dari adanya loyalitas pelanggan bersifat jangka panjang dan kumulatif, artinya semakin lama perusahaan mempertahankan loyalitas suatu pelanggan maka semakin besar laba yang diperoleh perusahaan dari pelanggan tersebut (Blais *et al.*, 2006). Keuntungan yang didapat perusahaan dari adanya loyalitas pasien menjadi alasan penting bagi perusahaan untuk membangun loyalitas pasien. Rumah sakit sebagai perusahaan penyedia jasa layanan kesehatan harus senantiasa membangun loyalitas pasien sebagai

pengguna jasa layanan kesehatan dan sumber pemasukan bagi rumah sakit (Fajrianti & Farrah, 2005), akan tetapi tidak semua pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan rumah sakit akan menjadi loyal terhadap rumah sakit tersebut. Ada beberapa alasan membuat pasien tidak loyal terhadap rumah sakit, yaitu sebesar 3% pasien memilih untuk beralih menggunakan pelayanan rumah sakit lain karena pelayanan rumah sakit lain lebih unggul, 9% pasien beralih pada pelayanan rumah sakit lain karena adanya bujukan pesaing, 14% pasien tidak loyal karena tidak puas dengan pelayanan rumah sakit, dan 68% pasien tidak loyal karena perilaku pemberi layanan yang kurang peduli pada pasien saat memberikan layanan maupun pasca layanan atau kunjungan (Griffin, 2003). Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa faktor yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah perilaku pemberi layanan kesehatan.

Data Rumah Sakit Paru Jember tentang indikator mutu layanan salah satunya adalah BOR tahun 2013 per Januari sampai dengan September 2013 dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Data BOR Rawat Inap Rumah Sakit Paru per Januari-September 2013
 Sumber: Bagian rekam medik RS Paru Jember



Analisis gambar 1 pergerakan BOR di rawat inap Rumah Sakit Paru Jember dari bulan Januari sampai dengan September 2013 menunjukkan pergerakan yang tidak stabil, bahkan masih belum memenuhi angka ideal BOR (60%-85%). Hanya di bulan Agustus dan September dapat memenuhi angka ideal BOR, namun dalam kisaran angka BOR yang tidak terlalu signifikan. Data tersebut mencerminkan tingkat pemanfaatan rumah sakit oleh masyarakat masih rendah. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007, PPK BLUD memiliki fleksibilitas pengelolaan keuangan berupa keleluasaan untuk menerapkan praktik-praktik bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Rumah Sakit Paru Jember sebagai BLUD unit kerja membutuhkan strategi pemasaran untuk merebut bagian pasar dalam meningkatkan *market share* rumah sakit (Fajrianti & Farrah, 2005). Loyalitas pasien dapat mempengaruhi *market share* rumah sakit karena pasien yang loyal akan setia dalam menggunakan pelayanan di rumah sakit. Upaya mempertahankan loyalitas pasien 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, kualitas pelayanan, dan adanya jaminan yang diberikan (Handayani, 2010). Berdasarkan faktor tersebut, maka salah satu upaya untuk meningkatkan loyalitas pasien rumah sakit adalah dengan cara meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

Upaya meningkatkan loyalitas pasien dari peningkatan kualitas layanan kesehatan yang diberikan, 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 (Griffin, 2003). *Switching barriers* (hambatan pindah) merupakan rintangan yang dirasakan oleh konsumen untuk beralih dari produk suatu *provider* ke *provider* lain. Dari hasil penelitian menyatakan *switching barriers* secara signifikan mempengaruhi loyalitas pasien (Hirdinis, 2009). Hasil penelitian lain juga menjelaskan bahwa *switching*

barriers dan *promotion effects* secara signifikan mempengaruhi loyalitas pasien (Labrague, 2012). Variabel *interpersonal relationship* dalam *switching barriers* secara signifikan mempengaruhi loyalitas pasien (Hirdinis, 2009). *Interpersonal relationship* dapat tercipta dari hubungan antara pemberi jasa pelayanan dan penerima jasa pelayanan. Keperawatan sebagai bagian integral pelayanan kesehatan dituntut untuk melaksanakan proses dan standar praktik keperawatan dalam hubungan antara perawat (pemberi jasa pelayanan) dengan pasien (penerima jasa pelayanan).

Hubungan antara perawat dengan pasien dalam integral asuhan keperawatan disebut dengan istilah *caring*. *Caring* dalam pelayanan keperawatan tercermin ketika pemberi pelayanan berinteraksi dengan pengguna jasa dan juga dengan sesama pemberi pelayanan (Morrison & Burnard, 2008). Model keperawatan Jean Watson mengembangkan komponen *caring* dalam sepuluh *carative* faktor. *Carative* faktor merupakan pedoman bagi perawat untuk melaksanakan perilaku *caring* dalam setiap pelayanan keperawatan. Inti sari *carative* faktor terdiri dari mengakui keberadaan manusia, menanggapi dengan rasa hormat, pengetahuan dan keterampilan profesional, menciptakan hubungan positif, dan perhatian terhadap yang dialami orang lain.

Perilaku *caring* merupakan landasan utama dalam layanan keperawatan, oleh karena itu pelaksanaan perilaku *caring* dalam setiap layanan keperawatan dapat mempengaruhi kualitas layanan kesehatan. Hasil penelitian membuktikan perilaku *caring* memberikan dampak yang signifikan terhadap layanan kesehatan. Hasil penelitian diketahui 50 % komplain pasien berhubungan dengan keluhan terhadap

komunikasi yang buruk, sikap, dan perilaku pemberi layanan (NMAHP, 2011). Suasana perawatan yang tidak kondusif seperti kurangnya kepedulian dan kasih sayang perawat kepada pasien menyebabkan penurunan profit pada suatu organisasi penyedia layanan kesehatan. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat merupakan prediktor kepuasan pasien (Morrison & Burnard, 2008). Kepuasan yang dipersepsikan pasien merupakan ukuran dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang akan berpengaruh pada loyalitas pasien.

Manajemen keperawatan bagian dari manajemen rumah sakit memiliki andil dan kompetensi untuk mempertahankan pelanggan (pasien) dengan menyusun strategi untuk meningkatkan loyalitas pasien yang dapat dilakukan dengan meningkatkan dan memperbaiki perilaku *caring* perawat dalam memberikan layanan keperawatan. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan model strategi yang tepat melalui *switching barriers* untuk loyalitas pasien berbasis perilaku *caring* perawat, sehingga diharapkan dapat meningkatkan tingkat pemanfaatan rumah sakit oleh masyarakat (pasien).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap rumah sakit Paru Jember. Sampel sebagian dari pasien rawat inap Rumah Sakit Paru Jember. Penarikan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang disesuaikan dengan kriteria inklusi antara lain pasien dengan tingkat kesadaran *compos mentis*, pasien sudah

melawati hari perawatan minimal 3 hari, pasien berusia 17 tahun sampai 45 tahun, sedangkan kriteria eksklusinya adalah pasien pegawai Rumah Sakit Paru Jember. Perhitungan besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus besar sampel untuk estimasi dengan presisi mutlak didapatkan sampel 100 pasien yang didapatkan pada bulan Nopember sampai dengan Desember 2013.

Variabel penelitian yaitu perilaku *caring* perawat sebagai variabel independen dan loyalitas pasien sebagai variabel dependen. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Kuesioner perilaku *caring* perawat diadopsi dari

Caring Behavior Inventory (CBI) yang dikembangkan oleh Wolf (1986) dengan memakai konsep dasar *caring* dan teori *caring* Watson. Kuesioner loyalitas pasien dibuat oleh peneliti dari indikator loyalitas pasien menurut Griffin (2003). 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.

Tabel 1. Rerata Karakteristik Pasien Menurut Umur di Rawat Inap RS. Paru Jember Bulan Nopember-Desember 2013 (n=100)

Variabel	Mean	Median	SD	Min- Max	95%CI
Umur	38,14	38,00	1,083	36 – 45	37,85 – 38,42

Tabel 2. Distribusi frekuensi alasan pasien memilih dirawat di RS. Paru Jember Bulan Nopember-Desember 2013 (n= 100)

Alasan pasien memilih dirawat di RS Paru Jember	Frekuensi	Persen
RS yang menangani khusus penyakit paru	53	53
Jarak lokasi rumah sakit dengan tempat tinggal	10	10
Kebiasaan sebelumnya untuk berobat ke RS Paru Jember	7	7
Rujukan keluarga / teman	28	28
Rujukan dokter yang akan merawat	2	2

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Indikator Loyalitas Pasien di Rawat Inap RS. Paru Jember Bulan Nopember-Desember 2013 (n=100)

Indikator Loyalitas Pasien	Loyalitas Pasien				Total	
	Kurang		Baik			
	F	%	F	%	f	%
Y1. Penggunaan ulang terhadap pelayanan	25	25	75	75	100	100
Y2. Pembelian antar lini produk dan jasa	62	62	38	38	100	100
Y3. Merekomendasikan pelayanan kepada orang Lain.	18	18	82	82	100	100
Y4. Pelanggan tidak mudah beralih pada pelayanan Pesaing.	23	23	77	77	100	100

Hasil analisis umur didapatkan bahwa rata-rata umur pasien yang di rawat di Rumah Sakit Paru Jember adalah 38,14 tahun (95% CI : 37,85 – 38,42), dengan median 38,00 dan standar deviasi 1,083 tahun. Umur termuda 36 tahun dan umur tertua 45 tahun. Hasil estimasi interval dapat disimpulkan bahwa 95% diyakini rata-rata umur pasien di antara 37,85 sampai dengan 38,42 tahun.

Alasan pasien memilih dirawat di Rumah Sakit Paru Jember, lebih dari 50 persen pasien mengatakan karena Rumah Sakit Paru menangani khusus penyakit paru yang sesuai dengan kondisi penyakit pasien saat ini. Dirumah sakit paru Jember menangani penyakit gangguan sistem pernafasan. Kasus terbanyak di Rumah Sakit Paru adalah pasien dengan TB paru.

Loyalitas merupakan persentase pembelian jasa atau barang oleh konsumen dalam kerangka waktu tertentu yang melakukan pembelian ulang terhadap jasa atau barang tersebut (Potter & Perry, 2005). Pasien 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. Kecenderungan untuk menjadi loyal terbagi menjadi dua tingkatan yaitu kecenderungan baik dan kecenderungan yang kurang. Pengukuran kecenderungan baik untuk menjadi loyal bermaksud untuk mengetahui kemungkinan loyalitas pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Paru yang meramalkan apakah pada waktu yang akan datang pasien menjadi loyal atau bahkan tidak loyal terhadap pelayanan Rumah Sakit Paru.

Hasil penelitian ini menunjukkan indikator loyalitas pasien yang tertinggi

memiliki kecenderungan baik untuk pasien menjadi loyal adalah merekomendasikan pelayanan kepada orang lain yaitu sebanyak 82%, 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. Hal ini terbukti dari alasan pasien memilih dirawat di Rumah Sakit Paru Jember karena 53% pasien mengatakan Rumah Sakit paru Jember, salah satu rumah sakit yang khusus menangani penyakit paru. 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. Kecenderungan pasien untuk menjadi loyal dipengaruhi oleh faktor loyalitas pasien. Faktor yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pasien dalam penelitian ini adalah keyakinan pasien terhadap produk atau jasa layanan rumah sakit. Keyakinan pasien terhadap jasa layanan rumah sakit dapat menimbulkan loyalitas pasien sehingga rumah sakit penyedia jasa layanan kesehatan harus senantiasa menjaga kualitas jasa layanan (Handayani., 2010).

Loyalitas pasien terdiri dari empat indikator yaitu penggunaan ulang terhadap pelayanan, pembelian antar lini pelayanan, merekomendasikan pelayanan kepada orang lain, dan pelanggan tidak mudah

beralih pada pelayanan pesaing. Apabila melihat hasil dari keempat indikator tersebut dan menghubungkan dengan tahapan loyalitas pasien, saat ini pasien yang dirawat di Rumah Sakit Paru Jember termasuk dalam tahapan loyalitas paling tinggi. Hal ini dibuktikan dengan 82% pasien mengatakan bersedia merekomendasikan pelayanan rawat inap rumah sakit paru kepada orang lain. Loyalitas pasien pada indikator merekomendasikan pelayanan kepada orang lain dapat dikatakan lebih baik dibandingkan dengan kecenderungan loyalitas pasien pada indikator lainnya. Loyalitas tertinggi adalah *advocator loyalty* 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 (Griffin, 2003). Terbentuknya *advocator loyalty* pada pasien rawat inap Rumah Sakit Paru akan memberikan manfaat besar bagi Rumah Sakit Paru. 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 (Rahman, 2013). *Caring* merupakan bagian inti yang penting dalam praktik keperawatan yang berlandaskan pada nilai-nilai kebaikan, perhatian, kasih terhadap diri sendiri dan orang lain serta menghormati keyakinan spiritual pasien. *Caring* dalam keperawatan bersifat unik karena semua konsep digunakan untuk menggambarkan keperawatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan 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.

Peneliti berpendapat bahwa terbentuknya perilaku *caring* perawat yang dipersepsikan baik oleh pasien karena adanya *external perception* dan *self perception* dari pasien. Pasien selama masa perawatan berinteraksi langsung dengan perawat sebagai pemberi layanan asuhan keperawatan. Perilaku perawat yang baik selama memberikan layanan asuhan keperawatan akan menstimulasi pasien sehingga pasien mampu mengetahui, mengartikan, dan menghayati baik dari dalam maupun luar diri pasien selama pasien mendapatkan layanan asuhan keperawatan dari perawat. Perilaku *caring* perawat yang baik selama memberikan layanan asuhan keperawatan terbentuk karena adanya aspek kontrak dan etika (Siswoyo & Supriyanto, 2013). Aspek inilah yang menjadi penting ketika perawat berperilaku *caring* terhadap orang lain.

Aspek kontrak diartikan sebagai *care* yang diberikan sesuai keinginan pasien. Pasien menginginkan *care* dari perawat, sehingga sebagai perawat profesional mempunyai kewajiban untuk memenuhi kontrak yang sudah dibuat dengan pasien dalam melaksanakan *care*. Aspek etika sangat mempengaruhi tindakan perawat dalam berperilaku *caring* terhadap pasien, karena dasar dari aspek etika terletak dalam hubungan interaksi perawat dengan pasien. Perawat akan berpikir ketika memberikan layanan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Indikator Perilaku *Caring* Perawat di Rawat Inap RS. Paru Jember Bulan Nopember-Desember 2013 (n=100)

Indikator Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Perilaku <i>Caring</i> Perawat				Total	
	Kurang		Baik		f	%
	f	%	F	%		
X1. Mengakui keberadaan manusia	56	56	44	44	100	100
X2. Menanggapi dengan rasa hormat	8	8	92	92	100	100
X3. Pengetahuan dan keterampilan profesional	15	15	85	85	100	100
X4. Menciptakan hubungan positif	49	49	51	51	100	100
X5. Perhatian terhadap yang dialami orang lain	12	12	88	88	100	100

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien di Rawat Inap RS. Paru Jember Bulan Nopember-Desember 2013 (n=100)

Variabel	Loyalitas Pasien		Total	X ²	P value	OR (95% CI)
	Kurang	Baik				
Perilaku <i>caring</i> perawat						
Kurang	17 (60,7%)	11 (39,3%)	28 (100%)	14,181	0,000	6,403 (2,459 - 16,671)
Baik	14 (19,4%)	58 (80,6%)	72 (100%)			

asuhan keperawatan tentang bagaimana tindakan harus dilakukan secara benar, mengambil keputusan yang tepat, dan melakukan tindakan yang tepat sesuai dengan situasi. Aspek etika inilah yang kemudian akan mempengaruhi cara perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dan bagaimana perawat menghargai aspek kehidupan pasien sebagai manusia (Siswoyo & Supriyanto, 2013).

Perawat dalam menghargai aspek kehidupan pasien sebagai manusia akan tercemrin dari perilaku perawat yang menanggapi dengan rasa hormat setiap memberikan asuhan keperawatan (Supriyanto & Ernawaty, 2010). Teori ini sejalan dengan hasil penelitian ini yang mendapatkan mayoritas pasien (92%) mempersepsikan perawat dalam

memberikan asuhan keperawatan dengan menunjukkan perilaku menanggapi dengan rasa hormat.

Menanggapi dengan rasa hormat dapat dilakukan perawat dengan membina hubungan saling percaya dan saling membantu (*helping – trust*) serta meningkatkan dan menerima pengekspresian perasaan, baik positif maupun negatif pasien (Supriyanto & Ernawaty, 2010). Perilaku perawat menanggapi dengan rasa hormat dapat ditunjukkan dengan memperkenalkan diri awal pertemuan, cepat tanggap, mempertahankan kontak mata dengan pasien, berbicara dengan suara lembut, menjelaskan prosedur tindakan yang akan dilakukan dan melakukan terminasi setiap selesai berinteraksi.

Analisis Bivariat

Harga, citra, tahap, dan momen pelayanan adalah faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi penerima layanan (pasien) (Tjiptono, 2008). Harga pelayanan yang tinggi mengakibatkan tuntutan yang tinggi terhadap mutu pelayanan yang diterima pasien. Citra terhadap pelayanan akan mempengaruhi persepsi terhadap layanan. Tahap pelayanan dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan. Setiap tahap pelayanan akan mempengaruhi tahapan selanjutnya. Implikasi keperawatan dalam tahap pelayanan adalah menjaga setiap tahap pelayanan agar dapat sesuai dengan harapan pasien. Momen pelayanan merupakan situasi saat pelayanan diberikan. Momen pelayanan dipengaruhi oleh situasi internal penerima layanan (Tjiptono, 2008). Implikasi keperawatan dalam momen pelayanan adalah memperhatikan situasi internal dari pasien saat memberikan asuhan keperawatan untuk menciptakan momen pelayanan yang terbaik untuk pasien.

Komponen utama keperawatan dalam pelayanan kesehatan adalah interaksi antara perawat dengan pasien yang dapat menentukan persepsi pasien mengenai pelayanan kesehatan (Tung *et al.*, 2011). *Caring* merupakan fokus utama dalam pelayanan keperawatan. *Caring* bagian integral pelayanan keperawatan menjadi panduan bagi perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Morrison & Burnard, 2008). Perilaku *caring* perawat dapat menjaga situasi internal pasien, sehingga penerapan perilaku *caring* perawat dapat menciptakan momen pelayanan yang baik bagi pasien. Momen pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pasien dan

berujung pada loyalitas pasien (Blais *et al.*, 2006).

Hasil penelitian ini mendapatkan 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). Peneliti berpendapat dari hasil penelitian ini bahwa perilaku *caring* perawat sebagai bagian dari pelayanan juga dibutuhkan dalam menjaga kesesuaian harga, citra, dan tahap pelayanan sesuai harapan pasien. Harga, citra, tahap, dan tahap pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien akan menimbulkan persepsi baik dibenak penerima pelayanan (pasien).

Persepsi penerima jasa terhadap jasa atau pelayanan yang diterima akan mempengaruhi terciptanya tingkat kepentingan pelanggan, kepuasan pelanggan, dan nilai (Tjiptono, 2008). Pasien sebagai penerima layanan akan memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang dapat memenuhi harapannya sehingga akan membentuk kepuasan pasien dan nilai positif terhadap pelayanan.

Kepuasan pasien dan nilai positif menjadi penentu terciptanya loyalitas pasien (Handayani., 2010). Implikasi perilaku *caring* perawat dalam layanan keperawatan akan membentuk persepsi positif dibenak pasien yang akan menciptakan kepuasan pasien dan nilai positif terhadap pelayanan kesehatan sehingga pasien dapat menjadi loyal terhadap pelayanan rumah sakit.

Tabel 6. Analisis Bivariat antara Subvariabel Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien di Rawat Inap RS Paru Jember Bulan Nopember-Desember 2013 (n=100)

No	Variabel	P value
X1	Mengakui keberadaan manusia	0,000*
X2	Menanggapi dengan rasa hormat	0,000*
X3	Pengetahuan dan keterampilan profesional	0,000*
X4	Menciptakan hubungan positif	0,000*
X5	Perhatian terhadap yang dialami orang lain	0,010*

Keterangan: Alfa = 0,05 *) kandidat terpilih dalam multivariat

Analisis Multivariat

Hasil analisis menunjukkan bahwa sub variabel yang berhubungan secara bermakna dengan loyalitas pasien adalah subvariabel X2 yakni perilaku *caring* perawat yang ditunjukkan dengan sikap menanggapi dengan rasa hormat kepada pasien dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan. Hasil uji interaksi pada sub variabel menanggapi dengan rasa hormat dengan sub variabel perhatian terhadap yang dialami orang lain didapatkan p value = 0,621 artinya tidak ada interaksi antara subvariabel menanggapi dengan rasa hormat (X2) dengan subvariabel perhatian terhadap yang dialami orang lain (X5).

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 pasien 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.

Hasil analisis perilaku *caring* perawat yang paling berhubungan dengan loyalitas pasien didapatkan bahwa perilaku perawat yang menanggapi pasien dengan rasa hormat merupakan sub variabel yang paling berhubungan. Hasil ini dapat dijadikan acuan dalam menyusun strategi *switching barriers* yang dapat meningkatkan loyalitas pasien di rawat inap Rumah Sakit Paru Jember. Adapun model strategi *switching barriers* yang disusun adalah sebagai berikut:

Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan harus dapat mengembangkan perilaku *caring* pada pasien. Ada lima indikator dalam perilaku *caring* perawat menurut *Caring Behavior Inventory* (CBI) yang dikembangkan oleh Wolf (1986) dengan memakai konsep dasar *caring* dan teori *caring* Watson. Kelima indikator itu antara lain: mengakui keberadaan manusia, menanggapi dengan rasa hormat, pengetahuan dan keterampilan profesional, menciptakan hubungan positif, dan perhatian terhadap yang dialami orang lain. Kelima indikator ini didapatkan hasil 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. Watson (2009), menyatakan bahwa untuk membina hubungan kepercayaan membutuhkan komunikasi yang efektif, empati, dan kehangatan yang nonposesif. Kondisi inilah yang menyebabkan subvariabel menanggapi rasa hormat memiliki persepsi yang paling dirasakan oleh pasien. Hasil ini dapat menjadi dasar membuat strategi pengelolaan loyalitas pasien. Strategi pengelolaan loyalitas dapat dilakukan dengan *switching barriers* (Griffin, 2003). *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. Terdapat tiga aspek dalam pelaksanaan strategi *switching barriers* yaitu *interpersonal relationship*, *perceived switching cost*, dan *attractiveness of alternative* (Labrague, 2012).

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.

Model strategi *switching barriers* yang disusun terdiri dari tiga inti utama sebuah strategi yaitu formulasi strategi *switching barriers*, implementasi strategi *switching barriers*, dan evaluasi strategi *switching barriers*. Formulasi strategi *switching barriers* dimulai dengan menyusun visi dan misi, menentukan tujuan, dan pemilihan strategi. Perumusan visi dan misi dirangkum dalam sebuah pernyataan yaitu memberikan pelayanan asuhan keperawatan berbasis perilaku *caring* perawat dengan menunjukkan perilaku melayani dengan rasa hormat, sedangkan tujuan yang disusun yaitu Setelah diberikan pelayanan asuhan keperawatan pasien merasa puas dan loyalitas pasien terbentuk dengan baik. Pemilihan strategi dibuat mengacu dari subvariabel melayani dengan rasa hormat yang terdiri dari mengembangkan hubungan saling percaya dan meningkatkan serta menerima ekspresi perasaan positif dan negatif pasien.

Implementasi strategi *switching barriers* merupakan langkah-langkah yang disusun untuk mempertahankan pelanggan (pasien) dengan cara membuat

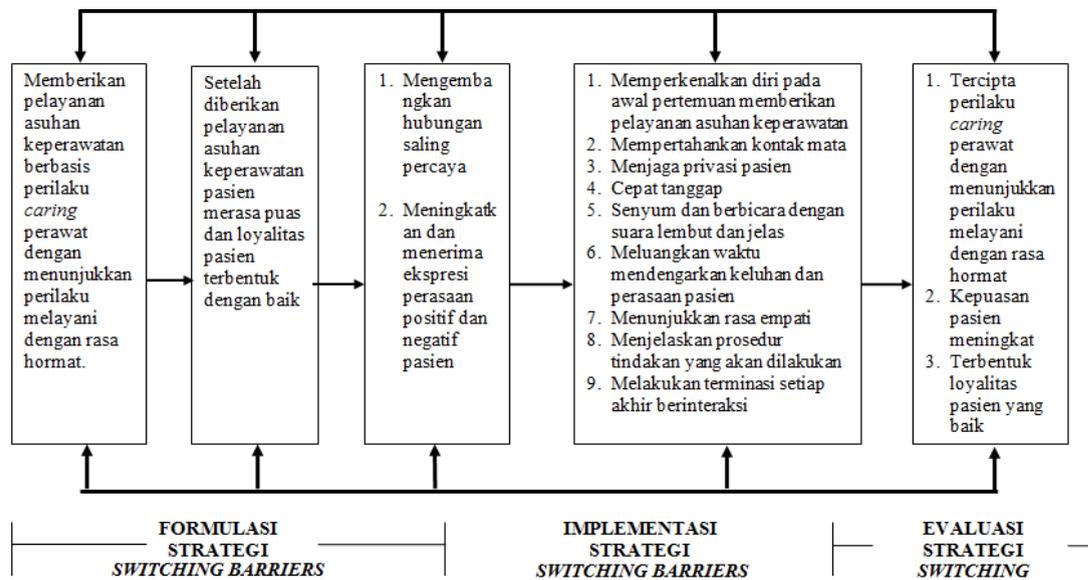
rintangan pengalihan. Rintangan pengalihan berupa perilaku tindakan pelayanan dari perawat sebagai petugas pemberi pelayanan kesehatan kepada pasien sehingga pasien merasa mendapatkan kepuasan dan enggan untuk berpindah kelain rumah sakit apabila membutuhkan pelayanan kesehatan. Adapun perilaku tindakan pelayanan meliputi: memperkenalkan diri pada awal pertemuan memberikan pelayanan asuhan keperawatan, mempertahankan kontak mata, menjaga privasi pasien, cepat tanggap, senyum dan berbicara dengan suara lembut dan jelas, meluangkan waktu mendengarkan keluhan dan perasaan pasien, menunjukkan rasa empati, menjelaskan prosedur tindakan yang akan dilakukan, dan melakukan terminasi setiap akhir berinteraksi.

Evaluasi strategi *switching barriers* dibuat untuk mengukur keberhasilan strategi yang disusun. Evaluasi strategi *switching barriers* meliputi: tercipta perilaku *caring* perawat dengan menunjukkan perilaku melayani dengan rasa hormat, kepuasan pasien meningkat, dan terbentuk loyalitas pasien yang baik. Evaluasi strategi *switching barriers* dilakukan secara umpan balik artinya evaluasi untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja dari tiap inti utama strategi.

SIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan simpulan bahwa loyalitas pasien di rawat inap RS paru lebih dari 50 persen pasien memiliki kecenderungan untuk menjadi loyal. Perilaku *caring* perawat sebagian besar dipersepsikan oleh pasien tergolong baik.

Ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien di rawat inap Rumah Sakit Paru Jember. Subvariabel perilaku *caring* perawat yang paling berhubungan dengan loyalitas pasien yaitu perilaku melayani dengan rasa hormat. Model strategi *switching barriers* untuk loyalitas pasien disusun berdasarkan tiga inti utama strategi yaitu: formulasi strategi *switching barriers*, implementasi strategi *switching barriers*, dan evaluasi strategi *switching barriers*. Implementasi strategi disusun antara lain: memperkenalkan diri pada awal pertemuan memberikan pelayanan asuhan keperawatan, mempertahankan kontak mata, menjaga privasi pasien, cepat tanggap, senyum dan berbicara dengan suara lembut dan jelas, meluangkan waktu mendengarkan keluhan dan perasaan pasien, menunjukkan rasa empati, menjelaskan prosedur tindakan yang akan dilakukan, dan melakukan terminasi setiap akhir berinteraksi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuat sebuah kebijakan yang mendukung peningkatan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Paru Jember meliputi: penetapan peraturan tertulis mengenai penerapan perilaku *caring* perawat, membuat kebijakan SOP perilaku *caring* perawat dan menetapkan keterampilan perilaku *caring* perawat sebagai salah satu pertimbangan penerimaan perawat baru.



Gambar 2 Model Strategi Switching Barriers untuk Loyalitas Pasien Berbasis Perilaku Caring Perawat di rawat inap Rumah Sakit Paru Jember

DAFTAR PUSTAKA

- Basford, Lynn & Slevin, Oliver., 2006. *Teori dan Praktik Keperawatan Pendekatan Integral pada Asuhan Pasien*. Alih bahasa oleh Agung Waluyo. Jakarta: EGC
- Blais, Kathleen Koenig, *et al.*, 2006. *Praktik Keperawatan Profesional: Konsep & Perspektif*. Alih bahasa oleh Yuyun Yuningsih dan Nike Budhi. Jakarta: EGC
- Fajrianti dan Farrah, Zatul., 2005. *Strategi Perluasan Merek dan Loyalitas Konsumen*, (Online), (<http://journal.unair.ac.id/filerPDF/06%20-%20Strategi%20Perluasan%20Merek%20dan%20Loyalitas%20Konsumen.pdf>), diakses tanggal 12 Mei 2013, jam 12.30 WIB).
- Griffin, Jill., 2003. *Customer Loyalty: menumbuhkan dan memperthankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Handayani., 2010. *Kekuatan Word of Mouth (WOM) Dalam Strategi Pemasaran*, (Online), (<http://ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php/DE/article/view/62/63>) diakses tanggal 21 Desember 2013, jam 23.30 WIB).
- Hirdinis., 2009. *Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*, (Online), (kk.mercubuana.ac.id/files/31023-5-588725425793.doc) diakses tanggal 20 Mei 2013 jam 19.15 WIB).
- Labrague, L.J., 2012. *Caring Competencies of Baccalaureate Nursing Students of Samar State University*, (Online), (<http://www.sciedu.ca/journal/index.php/jnep/article/download/716/746>) diakses tanggal 20 Mei 2013 jam 20.30 WIB).
- Morrison, Paul & Burnard, Philip., 2008. *Caring & Communicating: Hubungan Interpersonal Dalam Keperawatan*.Ed.2. Jakarta: EGC

- NMAHP, 2011. *Caring The Concept, Behaviours, Influences, and Impact*. (Online) (<http://www.knowledge.scot.nhs.uk/media/CLT/ResourceUploads/1012888/Caring,%20concept,%20behaviours,%20influences%20and%20impact26.pdf>., diakses tanggal 20 April 2013 jam 21.30 WIB).
- Potter, P.A dan Perry, A.G., 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik*. Volume I Edisi 4. Alih bahasa oleh Yasmin Asih, dkk. Jakarta: EGC
- Rahman, Melinda., 2013. *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Loyalitas Pasien di Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember*. Skripsi tidak dipublikasikan. Universitas Jember.
- Rangkuti, F., 2002. *Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siswoyo, B.E dan Supriyanto, S., 2013. *Strategi Switching Barriers Untuk Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Vol. 1 No. 1 Januari – Maret 2013.
- Supriyanto, S dan Ernawaty., 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F., 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tung, et al., 2011. *Promotion, Switching Barriers and Loyalty*. *Australian Journal of Business and Management Research*. 1(2) Pingtung: National Pingtung Institute of Commerce, (Online), (http://www.ajbmr.com/articlepdf/ajbmr_v01n02_03.pdf., diakses tanggal 12 Mei jam 12.45 WIB).
- Watson, Jean., 2009. *Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences*, 2nd ed. New York: Springer Publishing Company.