

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang yang berlangganan atas suatu produk atau pelayanan jasa tertentu. Loyalitas pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit merupakan kesetiaan pasien dalam menggunakan pelayanan yang ada di rumah sakit apabila pasien membutuhkan. Upaya mempertahankan pelanggan dengan cara meningkatkan loyalitas pelanggan dapat mengurangi biaya pemasaran bagi penyedia jasa dikarenakan pelanggan yang loyal dapat menjadi sumber pemasaran jasa pelayanan pada masyarakat, sehingga loyalitas pelanggan dapat memberikan keuntungan bagi penyedia jasa pelayanan (Melinda et, al, 2013).

Loyalitas pasien akan menurun untuk berobat di rumah sakit yang ada di Indonesia jika perawat masih memiliki perilaku yang kurang baik atau kurang profesional, dikarenakan nilai profesional yang diberikan oleh pihak rumah sakit sangat mempengaruhi adanya loyalitas pasien untuk berobat ke luar negeri karena pelayanan yang diterima jauh lebih baik Soeparman (2004, dalam Masri Saragih 2016).

Penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Buton dari tahun 2012-2015 menurun sehingga saat ini manajemen sedang mencari penyebab yang mempengaruhi penurunan jumlah pasien. Adapun faktor yang berpengaruh pada pelayanan RSUD Kabupaten Buton yaitu

kualitas pelayanan, kepuasan pasien, nilai pasien dan citra rumah sakit setelah menerima pelayanan dari RSUD Kabupaten Buton (Rif'adarajad, 2016)

Dari hasil penelitian Abdurrouf & Sari (2017) menyatakan bahwa loyalitas pasien di rumah sakit islam yang terdiri dari penggunaan kembali jasa rumah sakit untuk diagnosa yang sama maupun dengan diagnosa yang berbeda serta merekomendasikan kepada keluarga dan teman untuk menggunakan jasa rumah sakit islam. Rumah sakit islam dipengaruhi secara signifikan kualitas pelayanan secara keseluruhan yang terdiri dari pelayanan medis, pelayanan keperawatan, dan pelayanan oprasional. Pelayanan keperawatan yang didasari dengan nilai syariah akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit islam.

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%, indikator loyalitas pasien yang tertinggi memiliki kecenderungan kurang untuk klien menjadi loyal yaitu pembelian antara lain prouk dan jasa yaitu sebesar 62%. 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. Perilaku yang baik bisa ditunjukkan melalui *caring* perawat.

Perilaku *caring* perawat sangat dibutuhkan dalam membangun hubungan yang harmonis antara perawat dan pasien. *Caring* dalam

keperawatan mengenai upaya memperlakukan pasien secara manusiawi dan utuh sebagai manusia (Watson, 2009).

*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. Oleh sebab itu, perilaku *caring* perawat dapat berpengaruh kuat terhadap pelayanan yang berkualitas Prompakhul (dalam Gurusinga 2011).

Hasil survei yang dilakukan oleh kementerian kesehatan Usman (2010) mengenai *caring* dengan mengambil sampel pasien rawat inap 738 pasien di 23 Rumah Sakit (umum maupun swasta). Survei tersebut dilaksanakan di 5 kota besar yang ada di Indonesia dan didapatkan 9 poin permasalahan, salah satunya yaitu 65,4% pasien mengatakan bahwa perilaku perawat kurang ramah, kurang simpatik dan kurang senyum (Depkes RI, 2007).

Menurut penelitian Manurung (2013) yang meneliti persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap RS Ichsan Medical Center (IMC) Bintoro bahwa pasien menginginkan pelayanan keperawatan simpati terhadap pasien dan mendengarkan keluhannya. sikap dan perilaku perawat terlihat saat dia sedang memberikan asuhan keperawatan sehingga muncullah asumsi pasien tersebut bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan dan kurang bermutu. Faktor yang membatasi peran pasien saat dirawat ialah terbatasnya komunikasi antara pasien dan perawat, berorientasi

tugas pelayanan tenaga perawat dan lingkungan yang membatasi jarak antara petugas kesehatan dan pasien.

*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* merupakan suatu perilaku peduli terhadap keadaan klien sehingga mendorong perawat guna membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan selama pasien menjalani perawatan (Dwiyanti, 2007).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Tiara (2013) terkait perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Pringsewu Lampung dengan jumlah responden 96 didapatkan hasil 54 (56,3%) perawat memiliki perilaku *caring* yang kurang baik, sedangkan 42 (43,8%) perawat memiliki perilaku *caring* baik.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 5 Agustus 2019 di RSI Sultan Agung Semarang di ruang Baitus salam 1 & 2, dengan responden sebanyak 10 pasien tentang *caring* perawat dan loyalitas pasien di ruangan baitussalam 1 & 2, menggunakan kuesioner dan wawancara yang sebelumnya diberikan *informed consent*. Didapatkan hasil bahwa 5 dari 10 pasien atau 50% pasien menilai bahwa perawat memiliki perilaku *caring* yang kurang dan 5 dari 10 pasien atau 50% pasien mengatakan perawat memiliki perilaku *caring* yang tinggi. dari hasil loyalitas pasien didapatkan data loyalitas sebanyak 4 dari 10 pasien atau 40% pasien memiliki loyalitas

tinggi, dan sebanyak 6 dari 10 pasien atau 60% pasien memiliki loyalitas rendah.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

## **B. Rumusan Masalah**

Loyalitas pasien sangat berpengaruh terhadap perkembangan rumah sakit sehingga upaya untuk menciptakan adanya loyalitas pasien harus dilakukan secara terus-menerus. Salah satu cara untuk menciptakan adanya loyalitas pasien dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Tidak adanya Loyalitas pasien terhadap rumah sakit dapat dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Sikap *caring* perawat kepada pasien dapat membantu klien dalam peningkatan perubahan kearah yang lebih baik dalam aspek spiritual, psikologis dan fisik. Sikap *caring* perawat pada pasien dapat mempengaruhi kualitas di ruang rawat inap.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 5 Agustus 2019 di RSI Sultan Agung Semarang di ruang Baitus salam 1 & 2, dengan responden sebanyak 10 pasien tentang *caring* perawat dan loyalitas pasien di ruangan baitussalam 1 & 2, menggunakan kuesioner dan wawancara yang sebelumnya diberikan *informed consent*. Didapatkan hasil bahwa 5 dari 10 pasien atau 50% pasien menilai bahwa perawat memiliki perilaku *caring* yang kurang dan 5 dari 10 pasien atau 50% pasien mengatakan perawat memiliki perilaku *caring* yang tinggi. dari hasil loyalitas pasien didapatkan data loyalitas sebanyak 4 dari 10 pasien atau 40% pasien memiliki loyalitas

tinggi, dan sebanyak 6 dari 10 pasien atau 60% pasien memiliki loyalitas rendah.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan maka peneliti ingin mengetahui “apakah ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini meliputi :

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien.

#### 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian adalah :

- a. Mengetahui loyalitas pasien di rumah sakit.
- b. Mengetahui *caring* perawat di rumah sakit.
- c. Menganalisis hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini meliputi :

#### 1. Bagi insitusi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan dalam peningkatan perilaku *caring* perawat untuk meningkatkan loyalitas pasien yang berkunjung ke rumah sakit.

2. Bagi profesi

Informasi baru untuk meneliti faktor lain atau solusi agar perilaku *caring* perawat tetap berjalan dengan baik dan bisa meningkatkan loyalitas pasien di rumah sakit.

3. Bagi masyarakat

Menjelaskan atau mengedukasi kepada masyarakat tentang perilaku *caring* perawat dan loyalitas pasien.