

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS KUSUMA HUSADA SURAKARTA

2023

**HUBUNGAN PERAN PERAWAT SEBAGAI *CARE GIVER* DENGAN
LOYALITAS PASIEN DI RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA
SURAKARTA**

Akhir Rahayu¹⁾, Atiek Murharyati²⁾, Wahyuningsih Safitri³⁾

¹⁾Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

^{2,3)}Dosen Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Kusuma Husada Surakarta
akhirrahayu@gmail.com

ABSTRAK

Fasilitas layanan kesehatan mungkin mendapat manfaat besar dari kontribusi perawat sebagai perawat. Salah satu tanggung jawab pengasuhan perawat adalah memberikan asuhan keperawatan, menurut akademisi. Aspek penting dari saling menguntungkan adalah hubungan yang berkembang antara pasien dan perawat. Merupakan tanggung jawab dan hak perawat untuk meningkatkan kesehatan sesuai dengan kebutuhan individu pasien dengan memperhatikan faktor psikologis, sosial, spiritual, biologis, dan lingkungan. Dalam hal memberikan pelayanan, perawat adalah orang yang hebat karena mereka memiliki banyak keahlian di bidangnya. Dari masuk hingga pulang, perawat memantau dengan cermat tanda-tanda vital pasien. Memberikan asuhan keperawatan sering kali melibatkan perawat yang bekerja sama. Semua tanda-tanda vital harus dipantau oleh perawat setiap saat. “Fatemaluo dkk., 2019” menyatakan. Pasien, keluarganya, dan masyarakat dapat memperoleh layanan asuhan keperawatan langsung dari perawat melalui strategi pemecahan masalah yang dikenal dengan proses keperawatan, yang merupakan bagian penting dari proses pengobatan (Ishariani et al., 2018).

Pendekatan kuantitatif berdasarkan desain penelitian korelasional (hubungan) akan menjadi ciri penelitian semacam ini. Penelitian pada penelitian ini bersifat cross-sectional. Penelitian ini ingin mengetahui hubungan antara loyalitas pasien dengan peran perawat dalam memberikan pelayanan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Perhitungan pengambilan sampel acak bertingkat dilakukan dari temuan sampel. Ha diterima sebagai hipotesis nol karena adanya hubungan yang cukup besar antara loyalitas pasien dengan fungsi perawat sebagai caretaker di Rumah Sakit Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, sebagaimana ditunjukkan oleh temuan uji chi-square (p value = 0.001, p value <0.005). Dalam batas-batas standar pelayanan profesional, perawat berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan bermutu tinggi dalam menjalankan tanggung jawab pengasuhannya.

Kata kunci : Peran perawat, *Caregiver*, Loyalitas

Dapus : 76(2013-2023)

NURSING STUDY PROGRAM OF UNDERGRADUATE PROGRAMS

FACULTY OF HEALTH SCIENCES

UNIVERSITY OF KUSUMA HUSADA SURAKARTA

2023

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE ROLE OF NURSES AS CAREGIVERS
WITH PATIENT LOYALTY AT RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO
SURAKARTA**

Akhir Rahayu¹⁾. Atiek Murharyati²⁾. Wahyuningsih Safitri³⁾

¹⁾ Student of Nursing Study Program of Undergraduate Programs, University of Kusuma
Husada Surakarta

²⁾³⁾ Lecturer of Nursing Study Program of Undergraduate Programs, University of
Kusuma Husada Surakarta

akhirrahayu@gmail.com

ABSTRACT

Healthcare facilities obtain significant benefits from nurses' contributions as caregivers. According to academics, one of the nurses' caregiving responsibilities is to deliver nursing care. A crucial aspect of mutual benefit is the developing relationship between the patient and nurse. The nurse's responsibility and respect are to promote health according to the patient's needs by considering psychological, social, spiritual, biological, and environmental factors. Nurses are outstanding individuals because they have considerable expertise in their field. From admission to discharge, nurses closely monitor patients' vital signs. Providing nursing care involves nurses working concurrently. All vital signs should be always monitored by nurses. Fatemaluo et al. (2019) stated that patients, families, and the community obtain nursing care services directly from nurses through problem-solving strategies of the nursing process, which is a crucial part of the treatment process (Ishariani et al., 2018).

A quantitative approach based on a correlational research design would characterize this research. The research adopted cross-sectional. This study aimed to determine the relationship between patient loyalty and the role of nurses in providing services at RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta City. The sampling technique utilized Stratified random sampling. Ha was accepted as the null hypothesis because there was a considerable relationship between patient loyalty and the nurse's function as caretakers at Fatmawati Soekarno Hospital Surakarta City, as indicated by the results of the chi-square test (p -value = 0.001, p -value < 0.005). Within the limits of professional service standards, nurses should provide high-quality health services in carrying out their caretaking responsibilities.

Keywords: Nurse role, Caregiver, Loyalty

Bibliography: 76(2013-2023)

PENDAHULUAN

Organisasi Kesehatan Dunia mendefinisikan rumah sakit sebagai suatu institusi yang menawarkan layanan kesehatan, termasuk preventif dan kuratif, sebagai sebuah produk (Liza Wati, 2018). Loyalitas pelanggan merupakan hasil dari pelayanan berkualitas tinggi yang memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Penyedia layanan medis berkualitas tinggi menghadapi persaingan yang lebih ketat akibat perluasan rumah sakit dan faktor eksternal lainnya. Pemahaman masyarakat umum terhadap masalah kesehatan dan pengobatannya semakin luas sehingga menyebabkan pergeseran cara pandang. Masyarakat lebih cenderung berobat ke luar negeri karena tingkat layanan medis yang sangat baik yang ditawarkan di sana. Keinginan inilah yang memotivasi administrasi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan keperawatan, sehingga mengarah pada kepuasan dan loyalitas pasien. Sebagai seorang perawat, Anda harus menyikapi dan memperhatikan kejadian ini. (Tahun 2018 menurut Rahmani)

Yang diakui secara resmi oleh pemerintah sebagai perawat adalah mereka yang merupakan lulusan sekolah keperawatan baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Selain memberikan perawatan pasien secara langsung, perawat juga berperan sebagai advokat, pendidik, koordinator, konsultan, dan kolaborator. Dari semua tanggung jawab yang ada di pundak perawat, tidak diragukan lagi tanggung jawab yang paling penting adalah memberikan perawatan pasien secara langsung. Kemampuan mendiagnosis kondisi pasien dan kemudian memberikan

asuhan keperawatan sesuai dengan diagnosis tersebut sangat penting bagi perawat di bidang ini. Sejauh mana pasien merasakan manfaat asuhan keperawatan berkualitas tinggi. Persyaratan pendidikan yang tinggi hanyalah salah satu dari sekian banyak ciri profesi keperawatan. Namun dalam praktiknya, hal inilah yang paling penting dalam hal layanan pelanggan (Bondowoso, 2016). Karena manusia memiliki banyak kebutuhan yang kompleks, termasuk fisiologis, psikologis, sosial, dan spiritual, perawat memainkan peran penting dalam memenuhi semua kebutuhan tersebut saat merawat pasiennya (Sulisetyawati et al., 2020).

Peningkatan layanan kesehatan di rumah sakit sangat bergantung pada peran perawat sebagai pemberi layanan. Para peneliti telah menunjukkan bahwa salah satu tugas pengasuh adalah tugas perawat memberikan asuhan keperawatan. Saling menguntungkan adalah komponen kunci dari interaksi perawat-pasien. Sejalan dengan tuntutan pasien, perawat mempunyai hak dan tanggung jawab untuk meningkatkan kesehatan melalui cara biologis, psikologis, sosial, dan spiritual. Perawat adalah pengasuh yang hebat karena mereka memiliki pelatihan dan keahlian yang luas di bidangnya. Sejak pasien masuk hingga pasien dipulangkan, perawat memantau kesehatan mereka dengan cermat. Saat memberikan asuhan keperawatan, perawat sering bekerja sama. Setiap kali tanda-tanda vital pasien berfluktuasi, perawat akan memperhatikannya. Deathaluo dan rekannya (2019). Karena perawat dapat memberikan layanan asuhan keperawatan

langsung kepada pasien, keluarga, dan masyarakat melalui strategi pemecahan masalah yang dikenal sebagai proses keperawatan, pemberi layanan memainkan peran penting dalam terapi (Ishariani et al., 2018).

Selain itu, dengan tingginya biaya operasional rumah sakit dan meningkatnya kompetensi mutu pelayanan rumah sakit, maka rumah sakit dituntut untuk terus berevolusi dan berupaya untuk lebih meningkatkan pelayanannya. Banyak orang percaya bahwa penyedia layanan kesehatan hanya bisa berhasil jika pasiennya tetap setia kepada mereka. Saat ini terdapat banyak persaingan di antara penyedia layanan kesehatan karena konsumen dapat dengan bebas memilih mana yang mereka inginkan (Zhou et al., 2017). Loyalitas pasien akan dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Loyalitas pasien merupakan tanda lahiriah dan komitmen terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diperolehnya dari rumah sakit. Loyal merupakan tanda pasien yang berpusat pada pelanggan, berpengaruh, dan berpikiran positif yang menghargai layanan rumah sakit. Seperti yang telah dikatakan sebelumnya, tingkat objektivitas pasien menentukan landasan kesetiaan mereka. Meningkatkan pelayanan hingga setiap pasien merasakan kepuasan jangka panjang adalah kunci untuk memperoleh loyalitas pasien. Menurut Ranum (2020), membangun loyalitas pasien seringkali dipandang sebagai tanggung jawab mendasar bagi administrator rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan Djohan pada tahun 2015 dengan judul “Faktor-Faktor yang

Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Tercapainya Loyalitas Rawat Inap di Rumah Sakit Swasta Kota Banjarmasin” menemukan bahwa loyalitas rawat inap di rumah sakit swasta di Banjarmasin dipengaruhi secara positif oleh kepercayaan pasien.

Dari jumlah responden tersebut, 19 orang (atau 90,5% dari total) merupakan pasien setia Puskesmas Jetis, sedangkan 2 orang (9,5% dari total) bukan pasien loyal. Informasi tersebut bersumber dari penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto” (Rachman, 2018). Fakta bahwa masyarakat memilih untuk tetap tinggal di Puskesmas Jetis adalah buktinya. Alasannya, responden mempunyai keyakinan yang kuat bahwa dirinya akan cepat sembuh jika berobat ke Puskesmas Jetis. Keyakinan ini didasarkan pada pengalaman positif mereka sebelumnya dan kesan positif yang mereka terima dari orang lain sebelum berobat ke fasilitas tersebut. Dengan demikian, mereka akan terprogram untuk mengharapkan pelayanan yang baik ketika berobat di Puskesmas Jetis. Berdasarkan hasil uji Spearman Rho yang mempunyai nilai p-value 0,372, hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto tidak signifikan. Pasalnya, meski banyak tanggapan yang menyatakan pelayanan di Puskesmas memuaskan, namun pelanggan setianya masih banyak.

Perawat profesional memainkan peran penting dalam sistem layanan kesehatan nasional dengan berupaya memperbaikinya sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan yang mereka

butuhkan dengan cara yang memenuhi kebutuhan spesifik mereka. Namun kinerja perawat masih di bawah standar. Inilah inti permasalahannya; memberikan asuhan keperawatan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pasien bukanlah hal yang mudah. Ada banyak masyarakat di Indonesia yang tidak puas dengan sistem pelayanan kesehatan, dan hal ini merupakan hal yang tidak terduga. Oleh karena itu, diperlukan posisi perawat caregiver yang berperan penting dalam proses pengobatan dengan memberikan pelayanan asuhan keperawatan secara langsung kepada pasien, keluarganya, dan masyarakat luas melalui penggunaan strategi pemecahan masalah. Loyalitas dari pasien akan meningkat ketika mendapatkan pelayanan medis yang berkualitas (Nursalam, 2014).

Di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, terdapat 179 pasien rawat inap yang bermalam di ruang Bougainvillea pada bulan September, 164 pada bulan Oktober, dan 152 pada bulan November, berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Desember 2022. Dalam tiga bulan sebelumnya, ruang Dahlia melihat 164 pasien rawat inap pada bulan September, 157 pada bulan Oktober, dan 147 pada bulan November. September menemui 167 pasien, Oktober 155, dan November 164 di ruang Anggrek selama tiga bulan terakhir. Satu hal yang pasti, jumlah pasien setiap bulannya naik turun.

Sejak pasien tiba di ruang rawat inap, perawat memulai perannya sebagai caretaker sesuai standar operasional prosedur yang relevan, yang meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan,

tindakan dan evaluasi keperawatan, serta komunikasi terapeutik (wawancara peneliti dilakukan pada bulan Desember 2022). Selama wawancara dengan tiga perawat rawat inap, ditemukan bahwa mereka belum sepenuhnya memenuhi pekerjaan mereka sebagai perawat atau motivasi mereka kurang ideal—yakni, untuk mengurangi durasi rawat inap. Berdasarkan kuesioner yang dikembangkan oleh peneliti sebelumnya, yaitu kuesioner penyedia layanan, dan wawancara pasien yang menggunakan berbagai pertanyaan dari survei tersebut (Jernal, 2020). Perawat juga dinilai peneliti kurang ideal dalam menjalankan tugasnya sebagai perawat di ruang perawatan rawat inap.

Hasil wawancara bagian tindakan keperawatan menunjukkan bahwa perawat tidak selalu menginformasikan kepada pasien sifat tindakan keperawatan; misalnya, ketika menyuntik pasien dengan obat, perawat tidak selalu memberi tahu pasien tentang obat tertentu yang disuntikkan ke pembuluh darahnya.

Berdasarkan temuan uji coba sebelumnya yang melibatkan satu pasien di RS Dahlia. Sepuluh peserta berpartisipasi dalam proses pengumpulan data melalui wawancara. Tiga pasien mengatakan mereka telah dirawat lebih dari tiga kali karena tingginya kualitas layanan keperawatan, sedangkan tujuh pasien menyatakan mereka tidak akan menyarankan rumah sakit ini kepada orang lain. Pasien setia telah memanfaatkan layanan setidaknya tiga kali, tidak pernah mencari layanan atau rumah sakit lain untuk berobat, dan merekomendasikan layanan rumah sakit tersebut kepada orang lain.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian korelasional (hubungan) dan metodologi penelitian kuantitatif akan digunakan dalam penelitian semacam ini. Mempelajari hubungan antara dua variabel—variabel independen dan dependen—untuk menarik kesimpulan, membuat prediksi, atau menguji teori disebut korelasi (Nursalam, 2017). Menurut Nursalam (2017), desain penelitian cross-sectional ini menekankan pada pengumpulan data baik variabel independen maupun variabel dependen pada satu titik waktu. Di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, penelitian ini akan menghubungkan peran perawat dalam memberikan pelayanan dengan loyalitas pasien. Setelah mengumpulkan data sampel, peneliti menggunakan prosedur stratified random sampling untuk mengetahui berapa banyak tanggapan yang akan didistribusikan secara merata ke ketiga ruangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Peran Perawat Sebagai *Care Giver*

Peran Keperawatan sebagai Caregiver : Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi.

Peran Perawat <i>Care Giver</i>	Frekuensi	Persentase
Kurang	0	0,00%
Cukup	14	16,87%
Baik	69	83,13%
Total	83	100%

Sebagian besar responden memandang peran perawat sebagai caretaker yang sangat baik, berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa sebanyak 69 responden (83,13%) merasakan hal tersebut.

Menurut UU Nomor 38 Tahun 2014, perawat tidak hanya berperan sebagai caregiver tetapi juga sebagai pendidik, aktivis, koordinator, konsultan, dan kolaborator. Sebagai pemberi perawatan, perawat memainkan peran penting dalam pengobatan karena mereka memberikan layanan asuhan keperawatan langsung kepada pasien, keluarga mereka, dan masyarakat melalui strategi pemecahan masalah yang dikenal sebagai proses keperawatan. Sejauh mana pasien merasakan manfaat asuhan keperawatan berkualitas tinggi (Ishariani et al., 2018).

Saat merawat pasien, perawat menggunakan pendekatan berbasis proses yang mencakup pengkajian untuk mengumpulkan informasi yang akurat, diagnosa keperawatan berdasarkan data tersebut, intervensi keperawatan untuk mengatasi masalah yang muncul, tindakan keperawatan untuk melaksanakan intervensi tersebut sesuai dengan rencana, dan evaluasi untuk lihat seberapa baik tindakan tersebut berhasil (Berbara, 2013).

Di antara 69 peserta yang mengisi survei, 83,13 persen merasa mereka melakukan pekerjaan dengan baik sebagai pengasuh. Fungsi perawat sebagai penyedia layanan atau perawat memberikan contoh kategori positif ini karena melibatkan komunikasi terapeutik berdasarkan proses, penilaian, diagnosis, implementasi, intervensi, dan evaluasi yang relevan. Berdasarkan pernyataan responden pada kuesioner penelitian bagian perencanaan perawatan pribadi, pasien dan keluarganya merasa puas dengan tindakan yang dilakukan, sesuai dengan hasil penelitian. Untuk menjamin bahwa semua pasien mendapatkan perawatan yang berkualitas, perawat yang sangat berpengalaman akan mematuhi protokol yang ditetapkan saat memberikan asuhan keperawatan (Fatihah, n.d.).

Asuhan keperawatan mencakup berbagai kegiatan, mulai dari pengkajian

dan diagnosis hingga intervensi, implementasi, evaluasi, dan komunikasi terapeutik (Susanto, 2012). Selain itu, perawat membantu pasien dengan mengawasi mereka, mendidik mereka tentang kesehatan mereka, dan mengumpulkan data tentang kebutuhan mereka sehingga masalah medis dapat diatasi.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Loyalitas Pasien

Tabel 4.2: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pasien

Tingkat Loyalitas	Frekuensi	Persentase
Tidak Loyal	2	2,41%
Loyal	81	97,59%
Total	83	100%

Loyalitas responden sebanyak 81 orang (97,59%) dapat dilihat pada tabel 4.4. Pelanggan tidak mudah berpindah ke layanan lain, berdasarkan penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap RS Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, mengenai loyalitas pasien yang diukur dengan empat indikator: penggunaan kembali layanan, pembelian lintas lini layanan, rekomendasi, dan rujukan. Sebanyak 83 orang mengikuti survei, dan 81 orang diantaranya menyatakan setia (97,59%). Hanya 2 orang yang menyatakan tidak loyal (2,41%). Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner loyalitas item 12 yang berbunyi “Kedepannya jika saya memerlukan pelayanan persalinan saya akan selalu menggunakan jasa di rumah sakit ini”, dapat disimpulkan bahwa 2 responden tidak menyatakan dirinya loyal. Jawaban “tidak” menunjukkan bahwa 49% pasien tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Gramer dan Brown dalam Utomo 2017 menyatakan bahwa loyalitas layanan adalah sejauh mana pelanggan menunjukkan sikap positif terhadap suatu penyedia layanan, hanya

mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia tersebut ketika diperlukan layanan tersebut, dan menunjukkan perilaku pembelian berulang dari penyedia tersebut. Menurut Gramer dan Brown, pelanggan setia adalah pelanggan yang tidak hanya terus membeli dari vendor yang sama namun juga hanya mengatakan hal-hal baik tentang mereka.

Sepanjang malam, yang paling diinginkan sebagian besar pasien adalah perawatan yang dapat diandalkan dan konsisten. Elemen layanan yang dapat diandalkan mencakup menepati janji yang dibuat kepada pasien, memberikan layanan secara profesional, dan memberikan informasi yang akurat. Memberikan hal ini kepada pasien akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien, yang pada gilirannya akan berdampak pada loyalitas mereka. Pilihan pasien untuk memilih atau menggunakan layanan kesehatan di masa depan dipengaruhi oleh pengalaman mereka sebelumnya dengan layanan tersebut. Tidak hanya itu, hal ini juga mempengaruhi orang lain yang mempertimbangkan untuk menggunakan layanan tersebut setelah mendengar hal-hal baik tentangnya

Rujukan dari individu lain sering kali dipertimbangkan ketika memilih fasilitas medis. Seperti yang telah dikemukakan oleh Fattah (2016)

Pasien sering kali menolak untuk dipindahkan ke rumah sakit lain untuk mendapatkan perawatan jika mereka telah mengembangkan hubungan emosional yang kuat dengan fasilitas mereka saat ini, terlepas dari kenaikan harga apa pun. Karena mereka sudah akrab dengan stafnya, percaya pada mereka, dan merasa kasihan terhadap mereka, mereka tidak akan kesulitan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada 84 teman dan kerabat mereka. Secara tidak langsung, ini membantu rumah sakit.

Dokter dan profesional medis lainnya percaya bahwa jika pasien mengunjungi rumah sakit dengan biaya yang terlalu tinggi, dia akan berpikir dua kali untuk berobat di sana atau membayar perawatan pencegahan. Oleh karena itu, inilah salah satu alasan mengapa masyarakat tidak setia pada penyedia layanan kesehatan yang sama seiring berjalannya waktu.

c. Hubungan Peran Perawat Sebagai Care Giver Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta

Di ruang rawat inap Rumah Sakit Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, dua responden (2,41%) memiliki pandangan yang kuat terhadap tugas perawat sebagai caregiver dan tidak loyal, menurut penelitian. Dua belas pasien, atau empat belas persen, memberikan tanggapan yang menunjukkan sudut pandang yang memadai dan sikap loyal. Di antara pasien yang setia dan memiliki sudut pandang yang kuat, tidak ada satupun yang merespons. Sentimen baik dan loyalitas diungkapkan oleh 69 pasien (83,13%).

Terdapat hubungan yang signifikan antara fungsi pemberian pelayanan perawat dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta berdasarkan hasil uji chi-square (p value = 0.001; p value <0.005), seperti terlihat pada tabel 4.5. Oleh karena itu, H_0 diterima. Dalam batas-batas standar pelayanan profesional, perawat berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi dalam menjalankan tanggung jawab pengasuhannya. Peran perawat sebagai penyedia layanan mencakup membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan paling mendasar mereka; akibatnya, perawat harus mengambil pendekatan holistik terhadap perawatan pasien, dengan mengingat bahwa setiap orang memiliki komponen biologis, sosial, spiritual, dan psikologis

yang unik. Pasien di rumah sakit harus berpartisipasi aktif dalam memberikan dukungan emosional satu sama lain, karena perawat sering kali dipandang sebagai perpanjangan tangan keluarga dan sumber kenyamanan pada saat dibutuhkan (Hidayat 2012).

Hal ini diasumsikan peneliti pada saat melakukan penelitian di ruang rawat inap RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Pemenuhan kebutuhan pasien melalui asuhan keperawatan—yang meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, tindakan keperawatan, evaluasi, dan komunikasi terapeutik—merupakan esensi peran perawat sebagai pemberi layanan dan perawat holistik.

1.1 Analisis Bivariat

Penelitian ini bertujuan untuk menggunakan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dengan peran perawat dalam memberikan pelayanan. Tabel berikut menampilkan hasil uji chi-square yang digunakan untuk mengevaluasi temuan penelitian:

Tabel Hasil 4.5 Uji *Chi-Square Tests*
RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dan Loyalitas Pasiennya: Kajian Peran Caring Perawat

Score care giver	Score loyalitas		Total	Nilai p value
	Tidak loyal	Loyal		
Cukup	2	12	14	
Baik	0	69	69	0,001
Total	2	81	83	

Di ruang rawat inap Rumah Sakit Ibu Fatmawati Soekarno Kota

Surakarta, dua responden (2,41%) memiliki pandangan yang kuat terhadap tugas perawat sebagai caregiver dan tidak loyal, menurut penelitian. Dua belas pasien, atau empat belas persen, memberikan tanggapan yang menunjukkan sudut pandang yang memadai dan sikap loyal. Di antara pasien yang setia dan memiliki sudut pandang yang kuat, tidak ada satupun yang merespons. Sentimen baik dan loyalitas diungkapkan oleh 69 pasien (83,13%).

Terdapat hubungan yang signifikan antara fungsi pemberian pelayanan perawat dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta berdasarkan hasil uji chi-square (p value = 0.001; p value <0.005), seperti terlihat pada tabel 4.5. Oleh karena itu, H_0 diterima. Dalam batas-batas standar pelayanan profesional, perawat berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi dalam menjalankan tanggung jawab pengasuhannya. Peran perawat sebagai penyedia layanan mencakup membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan paling mendasar mereka; akibatnya, perawat harus mengambil pendekatan holistik terhadap perawatan pasien, dengan mengingat bahwa setiap orang memiliki komponen biologis, sosial, spiritual, dan psikologis yang unik. Pasien di rumah sakit harus berpartisipasi aktif dalam memberikan dukungan emosional satu sama lain, karena perawat sering kali dipandang sebagai perpanjangan tangan keluarga dan sumber kenyamanan pada saat dibutuhkan (Hidayat 2012).

Hal ini diasumsikan peneliti pada saat melakukan penelitian di ruang rawat inap RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Pemenuhan kebutuhan pasien melalui asuhan keperawatan—yang meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, tindakan keperawatan, evaluasi, dan komunikasi terapeutik—merupakan

esensi peran perawat sebagai pemberi layanan dan perawat holistik.

Kesimpulan

Temuan-temuan berikut diperoleh dari penelitian dan diskusi:

1. Menurut 69 responden (83,13%), sebagian besar pasien rawat inap RS Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta mempunyai kesan positif terhadap peran perawat sebagai caregiver.
2. Sembilan puluh satu persen pasien RS Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta setia.
3. Rumah Sakit Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta mengabdikan pasien rawat inap karena peran perawatnya yang penuh kepedulian.

Saran

Para peneliti dari Rumah Sakit Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dapat menarik temuan dan rekomendasi berikut dari penelitian mereka mengenai peran perawat dalam memberikan pelayanan dan loyalitas pasien:

1. Bagi responden
Kami berharap pasien Rumah Sakit Ibu Fatmawati Soekarno di Kota Surakarta dapat memperoleh manfaat dari penelitian kami dengan mempelajari lebih lanjut tentang peran perawat sebagai pemberi perawatan, dan pengetahuan ini akan menjadi landasan pengabdian mereka terhadap layanan rumah sakit.
2. Bagi keperawatan
Pemahaman lebih lanjut tentang fungsi perawat, khususnya fungsi pengasuhan mereka, dapat diperoleh dari penelitian ini.
3. Bagi rumah sakit/masyarakat/tempat penelitian
Kami berharap rumah sakit akan menggunakan penelitian ini sebagai dasar untuk memastikan bahwa

perawat terus memainkan peran penting dalam perawatan pasien.

4. Bagi institusi Pendidikan

Hal ini diyakini bahwa siswa akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang peran perawat sebagai perawat setia pasien sebagai konsekuensi dari penelitian ini.

5. Bagi peneliti lain

Kami percaya bahwa peneliti lain akan termotivasi untuk mengeksplorasi peran penyedia layanan perawat dalam loyalitas pasien dengan hasil penelitian ini.

6. Bagi peneliti

Pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta menjadi fokus penelitian ini yang bertujuan untuk menjelaskan topik loyalitas pasien.

Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin.

Fatemaluo, F., Halawa, Harpenta, Darman, M., Waruwu, R., & Anggeria, E. (2019). Hubungan Peran Perawat Sebagai Care Giver Dengan Tingkat Stres Pasien Gagal Ginjal Kronik Di Ruang Hemodialisa Rsu. Royal Prima Medan. *Jurnal Keperawatan Silampri*, 9(2), 9–19. file:///F:/TUGAS KAK WIWI/HUBUNGAN PERAN PERAWAT SEBAGAI CARE GIVER DENGAN TINGKAT.pdf

Fattah, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016. *Kesehatan Masyarakat*, 1–150. https://www.google.com/search?safe=strict&sxsrf=ALeKk011YCYrNT9JUS2fpDaopMvev_x98w%3A1593946245636&ei=hbABX5-pJsLXz7sPnvGD2A0&q=atikah+fattah+universitas+alaudin+makassar+pdf&oq=atikah+fattah+universitas+alaudin+makassar+pdf&gs_lcp=CgZwc3ktYWIQA1CkE1keE2C

Ishariani, L., Damayanti, D., & Walidah, A. T. (2018). *RELATIONSHIP OF NURSE ROLE AS CARE GIVER WITH LEVEL OF DEPRESSION LEPROSY PATIENT IN KUSTA HOSPITAL KEDIRI CITY*. 9(2), 131–139.

Jernal, S. (2020). Hubungan Peran Perawat Sebagai Caregiver dan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien (Di Ruang Rawat Inap Cempaka Dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang). *CHMK Nursing Scientific Journal*, 4(1),

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Azizah, N. (2022). *DI KABUPATEN GOWA Disusun Dan Diajukan Oleh :*
- Bondowoso, R. S. U. H. K. (2016). *jurnal*. 10, 1–10.
- Dianna, D. N. (2020). *Dasar-Dasar Penelitian Akademik : Analisis Data Kualitatif dan Kuantitatif, (March), pp. 1-10.*
- Djohan, A. J. (2015). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai*

186–191.

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. *Marketing an Introduction 10th Edition*. Indonesia: Perason, 2014.
- Liza Wati. (2018). *HUBUNGAN ANTARA RELIABILITY DAN RESPONSIVENESS DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RUANG RAWAT INAP*. 2, 252–269.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan*. 117.
- Nursalam. (2016). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (4th ed)*. Jakarta, Salemba Medika.
- Rachman, T. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Ranum, sari multia. (2020). *CORRELATION BETWEEN PATIENT SATISFACTION TO PATIENT LOYALTY ON RSGM IIK BHAKTI WIYATA KEDIRI* Program Studi S1 Kedokteran Gigi Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri. 56–61.
- Risaldy, Y. (2018). *HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT TK.IV KOTA MADIUN* (Vol. 63, Issue 2).
- Rukmi dwi kartika. (2022). *Metodologi Proses Asuhan Keperawatan*.
- Sihombing, A. yolanda. (2022). *N*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sulisetyawati, S. D., Mustikarani, I. K., Program, M., Sarjana, S., Universitas, K., Husada, K., Program, D., Sarjana, S., Universitas, K., Husada, K., Kecemasan, T., & Pre, P. (2020). *Andika Sisworo Pujasakti 1* ,. 26.
- Wijaya, D. (2014). *Model Strategi Switching Barriers Untuk Loyalitas Pasien Berbasis Perilaku Caring Perawat Dodi Wijaya*. 9(2), 72–85.
- Wirentanus, L. (2019). *PERAN DAN WEWENANG PERAWAT DALAM MENJALANKAN TUGASNYA BERDASARKAN UNDANG-*.