



Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2025

Gadis Bernama Indah¹, Erlinengsih², Abdi Setia Putra³

¹ Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia

² Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia

³ Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia

*Email : gadisbernaindah@gmail.com

Abstrak. Kualitas pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh perilaku perawat dalam memberikan asuhan kepada pasien. Perilaku caring perawat yang meliputi sikap peduli, empati, dan perhatian terhadap pasien merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif yang berdampak pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Namun, masih ditemukan pasien yang kurang puas terhadap perilaku perawat yang kurang memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku caring perawat dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional dan jumlah sampel sebanyak 87 responden yang dipilih secara purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan perilaku caring perawat dinilai baik oleh 57 responden (65,5%) dan tidak baik oleh 30 responden (34,5%), sedangkan tingkat loyalitas pasien menunjukkan 61 responden (70,1%) loyal dan 26 responden (29,9%) tidak loyal. Uji Chi-Square menunjukkan $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$), artinya terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan loyalitas pasien rawat inap. Semakin baik perilaku caring perawat, semakin tinggi pula loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Kata kunci: Caring Perawat, Loyalitas Pasien, Rawat Inap, Rumah Sakit

Abstract. The quality of hospital services is greatly influenced by nurses' behavior in providing patient care. Nurses' caring behavior, which includes concern, empathy, and attentiveness toward patients, is an important factor in creating a positive experience that contributes to patient loyalty to the hospital. However, some patients are still dissatisfied with nurses' behavior due to a lack of attention to their needs and comfort. This study aimed to determine the relationship between nurses' caring behavior and the loyalty of inpatients at Ibnu Sina Islamic Hospital, Padang Panjang, in 2025. This research employed a quantitative method with a cross-sectional approach. A total of 87 respondents were selected using purposive sampling. The results showed that nurses' caring behavior was perceived as good by 57 respondents (65.5%) and poor by 30 respondents (34.5%). Meanwhile, patient loyalty levels indicated that 61 respondents (70.1%) were loyal and 26 respondents (29.9%) were not loyal. The Chi-Square test revealed a $p\text{-value}$ of 0.000 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between nurses' caring behavior and inpatient loyalty. The better the nurses' caring behavior, the higher the level of patient loyalty toward the hospital.

Keywords: Nurses' Caring Behavior, Patient Loyalty, Inpatient Care, Hospital.

1. Pendahuluan

Menurut Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan, Rumah sakit adalah jenis fasilitas perawatan kesehatan yang menawarkan layanan rawat inap, rawat jalan, dan darurat serta layanan kesehatan individual lengkap yang mencakup layanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitative, paliatif (Presiden RI, 2023). Menurut WHO (World Health Organization) juga mendefinisikan rumah sakit sebagai bagian dari sistem sosial dan kesehatan yang menyediakan pelayanan komprehensif mencakup pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi (Esty et al., 2023). Kualitas pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh pelayanan keperawatan, karena perawat adalah tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien sehingga perilakunya berkontribusi langsung terhadap citra rumah sakit.

Pelayanan keperawatan adalah salah satu bentuk pelayanan profesional yang menjadi bagian penting dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pelayanan ini tidak bisa dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan dan berperan besar dalam menentukan kualitas baik buruknya serta citra rumah sakit (Luh et al., 2021). Aspek penting yang harus dimiliki perawat adalah perilaku caring, yaitu sikap peduli, empati, komunikasi terapeutik, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien.

Secara global, perilaku caring perawat telah mulai membaik, namun masih terdapat beberapa negara yang persentase perawat dengan pelayanan caring yang kurang baik. Seperti, di Irlandia terdapat 11% perawat dengan kualitas pelayanan caring yang buruk, sedangkan di Yunani angkanya mencapai 47% (Puspita Pratiwi et al., 2023).

Di Indonesia sendiri caring masih dijadikan alasan penelitian bagi pengguna pelayanan kesehatan. Dari hasil penelitian (Suweko & Warsito, 2019) di ruang rawat inap RSUP Persahabatan Jakarta, ditemukan 51,9% perawat sudah menerapkan caring dan 48,1% kurang bersikap caring. Berdasarkan survey penelitian di beberapa Rumah Sakit di Jakarta (Senofia, Elta; Ayudytha, 2025) didapatkan hasil bahwa 14% klien tidak puas terhadap layanan kesehatan yang disebabkan oleh perilaku caring yang kurang baik.

Sementara itu, di Sumatera Barat, hasil penelitian Afrini di RSUP Dr. M. Djamil Padang menunjukkan bahwa 52,7% perawat di ruang rawat inap telah menerapkan perilaku caring dengan baik, sedangkan 40,7% lainnya masih menunjukkan perilaku caring yang kurang baik. Oleh karena itu, diharapkan perawat dapat terus meningkatkan mutu pelayanan, khususnya dalam aspek perilaku caring terhadap pasien, dengan cara memperhatikan sikap, mendengarkan keluhan pasien secara tulus dan ikhlas, serta menumbuhkan rasa empati (Afrini, 2019).

Kurangnya rasa empati perawat terhadap pasien, ketidakmampuan mereka untuk berempati terhadap kekhawatiran pasien, perasaan tidak nyaman yang mereka rasakan, ketidakmampuan mereka untuk merespons, dan komunikasi terapeutik

yang tidak memadai merupakan masalah umum. Perawat biasanya lebih fokus pada pemenuhan kebutuhan fisik pasien. Karena perawat tidak memberikan perhatian yang cukup, pasien dapat mengalami dampak negatif seperti stres, kecemasan, dan bahkan kemarahan. Selain itu, keinginan pasien untuk kembali ke rumah sakit untuk berobat, kualitas pelayanan, dan hasil pemulihan dapat terpengaruh secara negatif oleh perilaku perawat yang tidak empati, merupakan penanda penting dari layanan kesehatan berkualitas tinggi (Damayanti et al., 2023)..

Caring adalah tindakan langsung dalam memberi dukungan dan bantuan, baik secara individu maupun kelompok dengan tindakan untuk memperbaiki keadaan seseorang. Kesehatan seseorang dapat ditingkatkan dan terkontrol dengan diberikannya perilaku (Rahmadewi, 2022). Perilaku Caring yang diberikan ke pasien dengan memberikan perawatan, menunjukkan bahwa mereka dihargai, dan memperhatikan kebutuhan mereka. caring sebagai dasar dan inti dari praktek keperawatan (Widya Pratiwi & Saparwati, 2023).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Rismaniswati, 2020) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasangkayu menunjukkan bahwa 65,1 % pasien menilai perilaku caring perawat dalam kategori baik, 23,3%, cukup, dan 11,6% kurang baik. Sedangkan loyalitas pasien, 58,1% pasien loyal, 27,9% cukup loyal, dan 14% kurang loyal dari data diatas dapat disimpulkan bahwa caring perawat sangat mempengaruhi loyalitas pasien oleh karena itu caring perawat menjadi salah satu yang perlu diperhatikan dalam pelayanan di rumah sakit.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang merupakan rumah sakit dibawah naungan YARSI Sumbar kelas D yang berada di pusat kota Padang Panjang. Dengan jumlah tempat tidur 50 tempat tidur yang dimana 16 di ruangan siti mukmin, 17 di ruangan siti aisyah, dan 17 di ruangan syafa marwa . Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang terdiri dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, serta penunjang medis lainnya. Survey awal di rumah sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang didapatkan data mengenai jumlah pasien rawat inap tiga bulan terakhir pada Januari sampai Maret pada tahun 2025 yaitu pada bulan Januari 332 pasien, february 302 pasien, dan Maret 328 pasien.

Indikator kinerja Rawat inap biasanya menggunakan BOR (Bed Occupancy Rate). Dari yang didapatkan di unit Rekam Medis, BOR RSI Ibnu Sina Padang Panjang selama 3 tahun di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang menunjukkan trend peningkatan dari tahun ke tahun, yaitu sebesar 52,43% pada tahun 2022 menjadi 56,02%, pada tahun 2023, dan mencapai 63,45% pada tahun 2024. Peningkatan tersebut dapat dipengaruhi oleh bertambahnya jumlah pasien rawat inap, yang salah satu penyebabnya adalah loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Loyalitas pasien sangat erat kaitannya dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan, termasuk perilaku caring yang ditunjukkan perawat selama proses perawatan. Pasien yang merasa diperlakukan dengan empati, dihargai, serta diperhatikan kebutuhannya akan lebih cenderung untuk kembali berobat dan merekomendasikan

rumah sakit kepada orang lain. Dengan demikian, perilaku caring perawat dapat membentuk loyalitas pasien, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan BOR. Oleh karena itu, data BOR yang meningkat ini relevan untuk mendukung urgensi penelitian tentang hubungan perilaku caring perawat dengan loyalitas pasien.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang terhadap 15 orang pasien rawat inap, ditemukan bahwa sebanyak 6 pasien (40%) merasa puas terhadap perilaku caring yang ditunjukkan oleh perawat selama menjalani perawatan dan menyatakan kalau dirawat lagi akan memilih RSI Ibnu Sina Padang Panjang dan juga merekomendasikannya ke keluarga lain. sebanyak 9 pasien (60%) mengaku kurang puas terhadap perilaku caring perawat yang mereka terima. Kurang puas disebabkan berbagai hal, diantaranya kurangnya sikap caring seperti empati, kesabaran, dan kurang perhatian, kurang memberikan respons terhadap pertanyaan pasien, dan perawat yang kurang memperhatikan kebutuhan pasien secara menyeluruh. Pasien yang dapat dikatakan loyal karena sudah lebih dari atau sama dengan 3 (tiga) kali menggunakan pelayanan, merekomendasikan ke orang lain, tidak mencoba pelayanan ke rumah sakit lain.. Dari fenomena di atas penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2025.”

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional study, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen pada satu waktu pengamatan tertentu. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang diperoleh berupa angka-angka yang kemudian dianalisis secara statistik untuk menguji hubungan antarvariabel penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku caring perawat terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2025. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2025 sampai selesai di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Berdasarkan data rekam medis periode Januari–Maret 2025, jumlah pasien rawat inap tercatat sebanyak 962 orang. Populasi tersebut dipilih karena sesuai dengan karakteristik yang dibutuhkan untuk menilai persepsi pasien mengenai perilaku caring perawat serta tingkat loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow et al. (1990) sehingga diperoleh jumlah minimal sampel sebanyak 87 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan metode cluster sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kelompok

atau ruangan perawatan yang ada di instalasi rawat inap. Jumlah sampel pada masing-masing ruangan ditentukan menggunakan teknik sampling fraction per cluster sehingga diperoleh 12 responden dari Ruang Shafa Marwa, 37 responden dari Ruang Siti Aisyah, dan 38 responden dari Ruang Siti Mukmin. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien yang berusia 20 tahun ke atas, menjalani perawatan minimal tiga hari di ruang rawat inap, serta bersedia menjadi responden penelitian. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi pasien yang menolak menjadi responden, pasien yang tidak mampu membaca atau memahami kuesioner, serta pasien rawat jalan, pasien yang tidak sadar, atau pasien dengan kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk mengikuti penelitian. Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diberikan langsung kepada responden untuk memperoleh informasi mengenai perilaku caring perawat dan loyalitas pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Analisis Bivariat

1. Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2025

Dalam penelitian ini analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2025.

Tabel 1 Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang

CARING PERAWAT	LOYALITAS PASIEN				Total		pValue
	loyal		Tidak loyal				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	50	87,7 %	7	12,3%	61	70,1%	0,000
Tidak baik	11	36,7%	19	63,3%	26	29,9%	
Total	61		26		87	100.0	

Berdasarkan tabel silang diatas diketahui bahwa dari 87 responden, responden yang merasa *caring* perawat baik dan menyatakan loyal sebanyak 50 orang (87,7%), responden yang merasa *caring* perawat baik namun menyatakan baik dan tidak loyal 12,3% sebanyak 7 orang, responden yang merasa *caring* perawat tidak baik namun menyatakan loyal sebanyak 11 orang (36,7%) dan responden yang merasa *caring* perawat tidak baik dan menyatakan tidak loyal sebanyak 19 orang (63,3%).

2. Analisis Hubungan *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien

Analisis bivariat dari penelitian ini diperoleh dari jawaban responden tentang perilaku *caring* perawat yang dihubungkan dengan loyalitas pasien rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Berdasarkan uji Chi- Square yang

dilakukan didapatkan nilai p-value 0,000 yang berarti $< 0,05$ maka H_0 ditolak, yang berarti hipotesis H_a diterima. Maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada 87 responden di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2025, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menilai perilaku *caring* perawat berada pada kategori baik dan sebagian besar pasien juga memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap rumah sakit. Hasil analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap. Temuan ini menunjukkan bahwa perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit sehingga mendorong munculnya loyalitas pasien.

Perilaku *caring* merupakan inti dari praktik keperawatan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasien secara holistik. *Caring* tidak hanya diwujudkan melalui tindakan klinis dan teknis, tetapi juga melalui perhatian, empati, komunikasi yang baik, dukungan emosional, serta penghargaan terhadap martabat pasien. Ketika pasien merasakan perhatian dan kepedulian yang tulus dari perawat, maka pasien akan merasa dihargai, aman, dan nyaman selama menjalani perawatan. Pengalaman positif tersebut menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit di masa yang akan datang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai perilaku *caring* perawat baik cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi dibandingkan responden yang menilai perilaku *caring* perawat tidak baik. Kondisi ini menggambarkan bahwa kualitas interaksi antara perawat dan pasien menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Semakin baik interaksi yang dibangun oleh perawat, maka semakin besar kemungkinan pasien untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan rumah sakit tersebut.

Menurut teori Human Caring yang dikemukakan oleh Jean Watson, *caring* merupakan landasan utama dalam pelayanan keperawatan yang berfokus pada hubungan manusiawi antara perawat dan pasien. Watson menjelaskan bahwa perilaku *caring* mampu menciptakan hubungan terapeutik yang mendukung proses penyembuhan pasien secara fisik, psikologis, sosial, dan spiritual. Ketika hubungan terapeutik terbentuk dengan baik, pasien akan merasakan kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diterima dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Loyalitas pasien merupakan bentuk komitmen pasien untuk tetap menggunakan layanan kesehatan yang sama secara berulang, merekomendasikan

layanan tersebut kepada orang lain, serta tidak mudah berpindah ke fasilitas kesehatan lain. Loyalitas tidak muncul secara instan, tetapi terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang konsisten dan memuaskan. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien sehingga perilaku perawat menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan pembentukan loyalitas pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi caring yang memperoleh penilaian tinggi, seperti pembentukan nilai humanistik dan altruistik, penyediaan lingkungan yang mendukung, serta pemenuhan kebutuhan dasar manusia, berkontribusi terhadap tingginya loyalitas pasien. Pasien yang merasa diperlakukan dengan penuh hormat, diperhatikan kebutuhannya, dan dirawat dalam lingkungan yang nyaman akan memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Persepsi positif tersebut kemudian berkembang menjadi rasa percaya yang menjadi dasar terbentuknya loyalitas.

Selain itu, perilaku caring yang baik juga mampu meningkatkan kepuasan pasien selama menjalani perawatan. Kepuasan merupakan salah satu faktor penting yang menjembatani hubungan antara perilaku caring dengan loyalitas pasien. Pasien yang puas akan cenderung kembali menggunakan layanan yang sama ketika membutuhkan pelayanan kesehatan di masa mendatang. Sebaliknya, pasien yang tidak puas akan lebih mudah berpindah ke rumah sakit lain yang dianggap mampu memberikan pelayanan yang lebih baik.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa masih terdapat beberapa dimensi caring yang memperoleh penilaian relatif rendah dibandingkan dimensi lainnya, yaitu kemampuan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif serta kemampuan menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian pasien masih merasa perawat belum sepenuhnya memberikan ruang bagi mereka untuk mengungkapkan perasaan, keluhan, atau kecemasan yang dialami selama menjalani perawatan. Apabila kondisi ini tidak diperbaiki, maka dapat memengaruhi pengalaman pasien dan berpotensi menurunkan loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Kemampuan perawat dalam menerima dan merespons emosi pasien merupakan bagian penting dari pelayanan yang berpusat pada pasien (patient-centered care). Pasien yang sedang menjalani perawatan sering kali mengalami berbagai kondisi emosional seperti cemas, takut, sedih, atau bahkan marah akibat penyakit yang dideritanya. Oleh karena itu, perawat dituntut untuk mampu menunjukkan empati dan memberikan dukungan emosional yang memadai. Ketika pasien merasa didengarkan dan dipahami, mereka akan lebih mudah membangun kepercayaan terhadap perawat maupun rumah sakit.

Tingginya loyalitas pasien dalam penelitian ini juga tercermin dari tingginya persentase pasien yang bersedia merekomendasikan RSI Ibnu Sina Padang Panjang kepada keluarga dan kerabatnya. Kesiediaan untuk merekomendasikan rumah sakit

merupakan indikator kuat bahwa pasien memiliki pengalaman pelayanan yang positif. Dalam dunia pelayanan kesehatan, promosi dari mulut ke mulut (word of mouth) merupakan salah satu bentuk loyalitas yang sangat berharga karena dapat meningkatkan citra rumah sakit serta menarik pasien baru tanpa memerlukan biaya promosi yang besar.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah et al. (2019) yang menemukan adanya hubungan signifikan antara perilaku caring perawat dengan loyalitas pasien rawat inap. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien yang merasakan perilaku caring yang baik dari perawat cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang menilai perilaku caring perawat kurang baik. Kesamaan hasil ini memperkuat bukti bahwa caring merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas pasien di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan.

Secara manajerial, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi RSI Ibnu Sina Padang Panjang untuk terus meningkatkan kompetensi caring perawat. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui pelatihan komunikasi terapeutik, pelatihan Emotional Spiritual Quotient (ESQ), peningkatan keterampilan interpersonal, serta penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien. Dengan meningkatkan kemampuan caring perawat, rumah sakit dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif sehingga loyalitas pasien dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Peningkatan perilaku caring perawat juga perlu didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat mengurangi kesempatan perawat untuk berinteraksi secara optimal dengan pasien. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu memperhatikan kecukupan jumlah tenaga perawat, sistem penjadwalan kerja yang efektif, serta dukungan organisasi yang memadai agar perawat dapat menjalankan peran caring secara maksimal dalam setiap proses pelayanan.

Berdasarkan seluruh hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa perilaku caring perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2025. Semakin baik perilaku caring yang dirasakan oleh pasien, maka semakin tinggi pula loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, perilaku caring tidak hanya berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, tetapi juga menjadi strategi penting dalam membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pasien sebagai indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Kesimpulan

Karakteristik responden di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2025 yang paling tinggi adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 66 orang (75,9%), dengan rentang usia 20- 30 tahun sebanyak 40 orang (46,0%), memiliki

pekerjaan sebagai lainnya sebanyak 31 orang (35,6%), dan berpendidikan terakhir SMA/ SMK sebanyak 30 orang (35,5%). Caring perawat rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang Panjang menyatakan baik sebanyak 57 orang (65,5%) dan menyatakan tidak baik sebanyak 30 orang (34,5%) terhadap perilaku caring perawat rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Loyalitas pasien rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang Panjang menyatakan loyal sebanyak 61 orang (70,1%) dan menyatakan tidak loyal sebanyak 26 orang (29,9%). Hasil Chi-Square menunjukkan dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$), yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan loyalitas pasien rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2025. Dengan kata lain, semakin baik perilaku caring perawat, semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien.

Daftar Pustaka

- Afifah, N., Yulia, S., & Muliyadi, M. (2019). Hubungan caring perawat terhadap loyalitas pasien di rumah sakit. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, 12(1), 23–30.
- Andriani, M., Hayulita, S., & Casakdwi, F. (2025). Hubungan perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Panti. 1(3), 1–7.
- Christafenny, & Purwarini, J. (2024). Peningkatan kemampuan pengambilan keputusan melalui pelatihan pada perawat dan perawat pelajar: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(3), 578–587. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i3.4707>
- Dewi, R. P. S., Elasari, Y., Surmiasih, & Kurniawan, M. H. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik dan caring perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. *Health Research Journal of Indonesia*, 2(3), 210–218. <https://doi.org/10.63004/hrji.v2i3.326>
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku caring perawat berdasarkan teori Jean Watson di ruang rawat inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33–48. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Erlangga.
- Khoiri, A. N., Hismantoko, H., & Nahariani, P. (2024). Hubungan faktor sistem nilai humanistic-altruistic perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam layanan keperawatan di ruang rawat inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 10(2), 330–337. <https://doi.org/10.33023/jikep.v10i2.2152>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Education.
- Kusnanto. (2018). *Membangun perilaku caring perawat profesional*. Universitas Airlangga.
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2). <https://doi.org/10.51933/health.v9i2.1709>
- Maherdiana, C. C. P. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dalam melakukan kunjungan ulang di unit rawat jalan Rumah Sakit Universitas Airlangga*.

-
- Sitepu, M. (2024). Analisis loyalitas pasien dan kepuasan pasien: Pendekatan kajian literatur dengan kualitas pelayanan rumah sakit sebagai variabel intervening. 4(4), 2047–2058.
- Watson, J. (2008). *Nursing: The philosophy and science of caring* (Rev. ed.). University Press of Colorado.
- Yunanda, G., Putra, A. S., & Bukittinggi, M. N. (2024). Hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024. *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(2), 73–79.
- Yunita, S., Lita, M., & Ridwansyah. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. *Jurnal Swabumi*, 13(1), 29–38.