

Analisis pengaruh *Spiritual Care* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Namira

Muliawan Humaini

Universitas Respati Yogyakarta

Correspondence: muliawanhumaini12@gmail.com

ABSTRAK

Pada industry pelayanan kesehatan, masalah persaingan merupakan masalah utama dalam mempertahankan diri dalam pasar. Perkembangan persepsi masyarakat dlm loyalitas dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan saat ini semakin kritis, maka dari itu mutu pelayanan rumah sakit akan menjadi sorotan sehingga memerlukan upaya yg sungguh-sungguh dari pihak Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh *spiritual care* terhadap loyalitas pasien, mengetahui pengaruh *spiritual care* terhadap kepuasan pasien, mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien, mengetahui pengaruh *spiritual care* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien rawat inap dan mengetahui faktor mana yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Namira Selong Lombok Timur. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 1.043 dari jumlah total kunjungan pasien tahun 2021 dengan penentuan jumlah sampel sebanyak 171 menggunakan rumus slovin dan tehnik *purposive sampling* dengan menggunakan Analisis PLS-SEM bantuan program Smart-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Spiritual Care* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas, *Spiritual Care* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan, Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas, *Spiritual Care* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan, Variabel *Spiritual Care* merupakan faktor yang berpengaruh besar terhadap loyalitas pasien dibandingkan dengan variabel kepuasan.

Kata Kunci: *Spiritual Care*, Kepuasan pasien dan Loyalitas

This is an open access article under the CC - BY license.



PENDAHULUAN

Tingkat persaingan yang semakin ketat dikalangan usaha Rumah Sakit mempersyaratkan adanya daya saing bagi Rumah Sakit agar dapat memenangkan persaingan yang ada. Salah satu bentuk daya saing yang harus diciptakan oleh usaha Rumah Sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil penilaiandari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan Rumah Sakit (Kotler, 2016). Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2016).

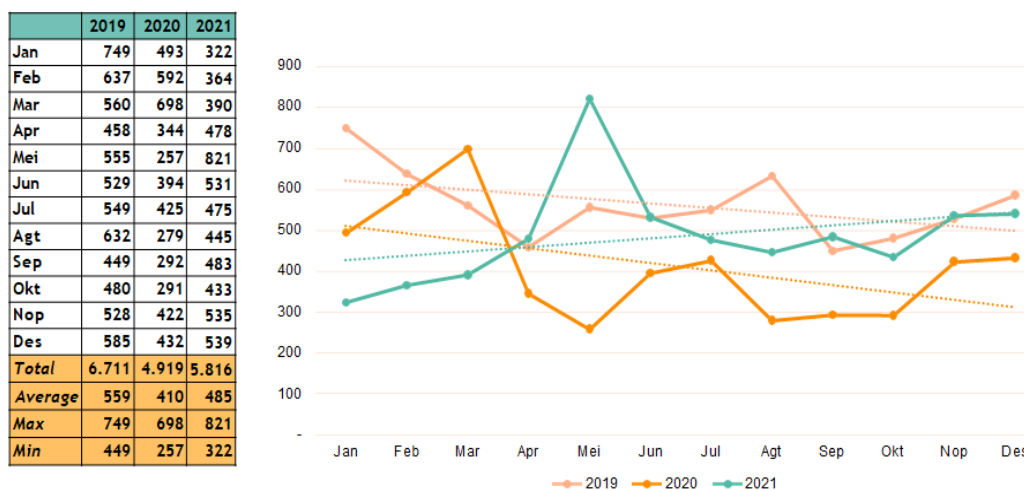
Menurut Hurriyati dalam Susilowati, (2017) bahwa Loyalitas merupakan manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, mendapatkan rasa aman dan membangun keterikatan serta menciptakan emotional attachment. Selanjutnya dijelaskan bahwa keuntungan yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki pelanggan yang loyal adalah dapat mengurangi biaya pemasaran karena biaya untuk menarik pelanggan yang baru lebih mahal, mengurangi biaya transaksi, mengurangi biaya turn over konsumen karena penggantian konsumen yang lebih sedikit, dapat meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan, mendorong *word of mouth* yang lebih positif dengan asumsi pelanggan yang loyal juga berarti merasa puas dan dapat mengurangi biaya kegagalan seperti biaya penggantian(Hurriyati dalam Susilowati, 2017). Berdasarkan pemahaman dari teori (Hasan, 2014) menyatakan bhw faktor utama yg mempengaruhi loyalitas pasien adalah kepuasan, kualitas produk/layanan, nilai yg dirasakan, kepercayaan, & relasional pelanggan.

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi Riset Gap dalam penelitian ini yakni penelitian Abdurrouf dan Rosalia (2018) hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pelayanan syariah

dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan hasil penelitian Sidabutar (2013) menunjuk bahwa tidak ada hubungan antara pelayanan spiritual dengan kepuasan pasien. Namun pada hasil penelitian Winarti (2016) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan antara penerapan asuhan spiritual dengan kepuasan pasien.

Penelitian Asmirajanti (2014) menunjukkan hasil bahwa tidak ada pengaruh kepuasan pasien yang dilayani perawat secara caring atau tidak secara caring di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bandung. Sedangkan penelitian Juwariyah dan Santosa (2014) hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Poli VCT RSUD Gambiran Kota Kediri. Namun penelitian Afifah et.al (2019) menunjukkan hasil bahwa ada hubungan signifikan antara caring perawat dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit. Penelitian Djohan (2015); Permana et al., (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap pada rumah sakit swasta. Namun hasil penelitian Patayawati et al., (2013); Sumaedi et al., (2014) menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian Saleha (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Serta kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Sejarah singkat RSI Namira dalam menata kualitas pelayanan, pada tahun 2011 klinik Namira berkembang menjadi rumah sakit tipe D dengan nama Rumah Sakit Namira. RSI Namira saat ini telah meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit yang berbasis syariah yakni dalam tiga indikator mutu yaitu mengingatkan waktu sholat, pemasangan DC sesuai Gender, Pasien sakaratul maut terdampingi dengan talqin. Implementasi *spiritual care* di Rumah Sakit Islam Namira Selong Lombok Timur bukan tanpa hambatan. Artinya banyak faktor yang harus dipertimbangkan dalam aplikasi asuhan spritual di rumah sakit. Faktor-faktor yang mempengaruhi spiritual adalah tahap perkembangan seseorang; peran keluarga; sikap, keyakinan, dan nilai yang dipengaruhi oleh etnik dan budaya; pengalaman hidup yang positif atau negatif sebelumnya; krisis dan perubahan yang pernah dialami pasien; terpisah dari ikatan spiritual karena menderita sakit akut sehingga individu kehilangan kebebasan pribadi dan sistem dukungan sosial.



Grafik 1. Komparasi dan Tren Pasien Rawat Inap (Sumber: RSI Namira)

Pada grafik 1. tersebut terlihat pada tahun 2020 terjadi penurunan tren pasien rawat inap dan begitu juga pada tahun 2021 dibandingkan dengan tahun 2019 telah terjadi penuruna tren pasien rawat inap di RSI Namira Selong Lombok Timur. Data tersebut merupakan data tahunan dari tiga tahun yakni tahun 2019, 2020 dan 2021. Hal ini masih diindikasikan kepuasan pasien dan loyalitas masih kategori rendah yang dilihat dari data tren pasien. Dari beberapa penelitian terdahulu belum ada yang mengukapkan tentang penelitian *spiritual care* terhadap loyalitas dan kepuasan, penelitian terdahulu lebih banyak menjelaskan pada variabel caring perawat dan spiritual dalam pelayanan, namun dalam penelitian ini menggabungkan layanan spiritual dengan caring perawat. Selain itu juga belum banyak yang meneliti pada pelayanan jasa dokter dan perawat di ruang rawat inap sebagai subyek. Jadi dari fenomena yang ada dan riset gap dari hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan maka peneliti melihat celah untuk dilakukan pengembangan penelitian dan tertarik melakukan kajian mendalam terkait “Kepuasan dan Loyalitas pasien yang ditinjau dari pengaruh

Spiritual Care merupakan salah satu program penjamin mutu di Rumah Sakit Islam Namira Selong Lombok Timur”.

METODE

Desain penelitian yaitu penelitian deskriptif dengan jenis kuantitatif dan merupakan penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Siregar, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah berkunjung atau menjadi pasien Rawat Inap di RSI Namira Selong Lombok Timur dengan melihat data total kunjungan pasien tahun 2021 dengan jumlah 1.043 orang. Jadi jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan rumus Slovin didapati sebanyak 171 orang dengan kriteria pasien yang pernah Rawat Inap di RSI Namira Selong yang telah merasakan pelayanan keperawatan spiritual care. Peneliti menggunakan desain sampel Nonprobabilitas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling yaitu peneliti memilih sampel purposive secara subyektif (Ferdinand, 2014). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan angket yang digunakan dalam sejumlah pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2014). Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dari dokumen atau literatur yang terkait dengan penelitian ini. Teknik analisa data dalam penelitian ini yaitu dengan Analisa *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) dengan bantuan program Smart-PLS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data karakteristik responden/pasien berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Sumber: Data primer diolah)

Profil Responden		Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	91	53%
	Laki-laki	80	47%
Jumlah Sampel		171	100%

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah sampel sebanyak 171 pasien/responden dengan presentase jumlah responden/pasien perempuan sebanyak 91 orang atau 53% dan jumlah responden laki-laki sebanyak 80 orang atau 47%. Pada hasil penelitian ini terlihat jumlah responden perempuan lebih banyak di bandingkan responden laki-laki yang dijumpai saat penyebaran kuesioner di Rumah Sakit Namira Selong. Jadi gender perempuan lebih banyak memberikan respon dalam kepuasan dan loyalitas yang dipengaruhi oleh spiritual care (pelayanan spiritual care oleh dokter dan perawat pada Ruang Rawat Inap).

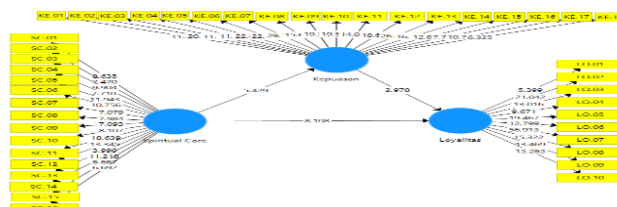
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur (Sumber: Data primer diolah)

No.	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	19-29	37	22%
2.	30-40	44	26%
3.	41-69	90	53%
Jumlah Sampel		171	100%

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa usia responden di klasifikasikan menjadi tiga bagian yaitu pada umur 19-29 tahun sebanyak 37 orang atau 22%, umur 30-40 sebanyak 44 orang atau 26%, umur 41-69 tahun sebanyak 90 orang atau 53%. Hal ini terlihat kategori umur 41-69 tahun adalah umur responden yang paling banyak memberikan tanggapan yang dijumpai oleh peneliti dalam penyebaran kuesioner.

Estimasi Koefisien Jalur

Gambar 1. PLS Bootstrapping



Untuk menilai signifikansi model dalam prediksi pengujian model struktural, dapat dilihat dari nilai *t-statistic* antara variabel independen ke variabel dependen dalam tabel *Path Coefficient* pada *output SmartPLS* berikut ini:

Tabel 3. Hasil Koefisien Jalur (*Path Coefficients*)

Pengaruh Antar Variabel	t Statistik	weight significance	P Values	Sig 5%	Ket
(X -> Y)	8,108	>1,96	0,000	<0,05	Sig
(X -> Z)	5,429	>1,96	0,000	<0,05	Sig
(Z -> Y)	2,978	>1,96	0,003	<0,05	Sig
X -> Z -> Y	2,640	>1,96	0,009	<0,05	Sig

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 3. dapat diketahui bahwa:

Koefisien jalur *Spiritual Care* ke Loyalitas sebesar 8,108 dengan nilai weight significance >1,96 artinya berpengaruh karena nilai t statistik lebih dari nilai weight significance. Nilai Pvalue 0,000 < 0,05 artinya signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu menerima Ha dan menolak Ho artinya variabel *Spiritual Care* berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas.

Koefisien jalur *Spiritual Care* ke Kepuasan pasien sebesar 5,429 dengan nilai weight significance >1,96 artinya berpengaruh karena nilai t statistik lebih dari nilai weight significance. Nilai Pvalue 0,000 < 0,05 artinya signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua menerima Ha dan menolak Ho artinya variabel *Spiritual Care* berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien.

Koefisien jalur Kepuasan Pasien ke Loyalitas sebesar 2,978 dengan nilai weight significance >1,96 artinya berpengaruh karena nilai t statistik lebih dari nilai weight significance. Nilai Pvalue 0,003 < 0,05 artinya signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga menerima Ha dan menolak Ho artinya variabel Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas.

Koefisien jalur *Spiritual Care* ke Loyalitas melalui variabel Kepuasan pasien sebesar 2,640 dengan nilai weight significance >1,96 artinya berpengaruh karena nilai t statistik lebih dari nilai weight significance. Nilai Pvalue 0,009 < 0,05 artinya signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat menerima Ha dan menolak Ho artinya variabel *Spiritual Care* berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas melalui Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. R Square

No	Variabel	R Square
1	Kepuasan (Z)	0,185
2	Loyalitas (Y)	0,595

Sumber : Data primer diolah

R Square tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) dan (Z), dalam penelitian ini diketahui variabel (Y) yaitu Loyalitas yang dipengaruhi oleh variabel X (*Spiritual Care*) dengan kontribusi pengaruh sebesar 59,5% dan sisanya 40,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan pada variabel Z (Kepuasan Pasien) memiliki R square 18.5% artinya sebesar 18.5% kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel X (*Spiritual Care*) terhadap Kepuasan Pasien dan sisanya 81,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Spiritual Care berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Namira Selong Lombok Timur. *Spiritual Care* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Namira Selong Lombok Timur. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Namira Selong Lombok Timur. *Spiritual Care* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Namira Selong Lombok Timur. Variabel *Spiritual Care* merupakan faktor yang berpengaruh besar terhadap loyalitas pasien

dibandingkan dengan variabel kepuasan. Bagi penelitian selanjutnya yakni dapat menambah variabel penelitian, jika melanjutkan di tempat yang sama, maka diharapkan menambah variabel pengaruh budaya organisasi dan memperluas wilayah penelitian dengan menambah Rumah Sakit Swasta atau Rumah Sakit Pemerintah lainnya sehingga akan terlihat keberagaman permasalahan kepuasan dan loyalitas pasien. Menambah lingkup penelitian seperti kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrouf, M., and Rosalia, C. (2018). Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *In Unissula Nursing Conference Call for Paper & National Conference*. 1(1), pp.24-31.
- Afifah, N., Yulia, S., and Mulyadi, M. (2019). Hubungan Caring Perawat Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, 12(1), pp.23-30.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmirajanti, M. (2014). Pengaruh Pelaksanaan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bandung. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 2(2), pp.140-144.
- Djohan, A. J. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(2), pp.257-271.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Juwariyah, T., Joyo, N. B. W., and Santosa, W. R. B. (2014). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli VCT RSUD Gambiran Kota Kediri Berdasarkan Teori Watson. *Jurnal Ners dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 1(3), pp.177-183.
- Kotler, P., and Amstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Patawayati, D. Z., Setiawan, M., and Rahayu, M. (2013). Patient satisfaction, trust and commitment: Mediator of service quality and its impact on loyalty (an empirical study in Southeast Sulawesi Public hospitals). *IOSR Journal of Business and Management*, 7(6), pp.1-14.
- Permana, A. W., Suardika, N., Sujana, W., and Yuesti, A. (2019). Analysis of Service Quality and Value Effect on Patient Satisfaction and Its Effect on Loyalty of Hospital Patients in Hospital and Children of Pucuk Permata Hati. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 10(02), pp.21255-21266.
- Saleha, T. (2021). Pengaruh Pelayanan Keperawatan Berbasis Syariah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Syariah. Tesis. Fakultas Administrasi Rumah Sakit. Universitas Muhammadiyah. Yogyakarta.
- Sidabutar, R. R. (2013). Hubungan Pelayanan Spiritual yang Diberikan Perawat dengan Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Tesis. Fakultas Keperawatan. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., Rakhmawati, T., Astrini, N. J., Widiarti, T., and Yarmen, M. (2014). The empirical study on patient loyalty: The role of trust, perceived value, and satisfaction (a case study from Bekasi,
- Susilowati, I.H. (2017). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Rumah Sakit Bersalin Kartini Jakarta Selatan. *Jurnal Cakrawala*. XVII (1), pp.22-31
- Winarti, R. (2016). Pengaruh Penerapan Asuhan Keperawatan Spiritual Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Tesis. Fakultas Kedokteran. Universitas Diponegoro. Semarang