

**HUBUNGAN PEMENUHAN KEBUTUHAN SPIRITUAL PASIEN DENGAN
LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM NAMIRA**

***THE RELATIONSHIP OF FULFILLING PATIENT'S SPIRITUAL NEEDS WITH
PATIENT LOYALTY AT NAMIRA ISLAMIC HOSPITAL***

**Anatun Aupia^{1*}, Maruli Taufandas¹, Dina Alfiana Ikhwan¹, Muh. Jumaidi Sapwal¹,
Izzudin Bukhari¹**

¹Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Hamzar, Lombok Timur

*Email: ana_aupia@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pasien yang sedang mendapatkan perawatan di Rumah Sakit memiliki banyak kebutuhan, salah satu kebutuhan yang harus terpenuhi adalah kebutuhan spritualitas pasien. Kebutuhan spritualitas mendukung dalam proses kesembuhan pasien, serta untuk meningkatkan layanan perawatan di Rumah Sakit. Dengan memberikan pelayanan spritualitas yang baik, maka pasien akan berkunjung lagi ke Rumah Sakit jika mengalami kondisi sakit, hal ini menjadi cerminan loyalitas pasien kepada Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pemenuhan kebutuhan spritual pasien dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Namira. Jenis penelitian ini merupakan penelitian *correlational* dengan desain penelitian yang digunakan adalah *study cross sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 177 pasien rawat inap di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Namira. Teknik dalam pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner skala *likert*. Pengolahan data dan uji statistik menggunakan uji korelasi *spearman rank*. Hasil uji statistik dengan metode *spearman rank* dengan nilai *p-value* < 0,05 sehingga H_1 diterima. Maka hasilnya adalah ada hubungan antara pemenuhan kebutuhan spritual pasien dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Namira. Ada hubungan pemenuhan kebutuhan spritual pasien dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Namira.

Kata Kunci: Kebutuhan Spritualitas, Loyalitas, Pasien, Rumah Sakit

ABSTRACT

*Patients who are receiving treatment at the hospital have many needs, one of the needs that must be met is the patient's spiritual needs. The need for spirituality supports the patient's recovery process, as well as improving care services in hospitals. By providing good spiritual services, patients will visit the hospital again if they are sick, this is a reflection of the patient's loyalty to the hospital. This study aims to determine the relationship between fulfilling patients' spiritual needs and patient loyalty at Namira Islamic Hospital This type of research is correlational research with the research design used is a cross sectional study. The number of samples in this study was 177 inpatients in the inpatient room at Namira Islamic Hospital. The sampling technique is purposive sampling. Data collection used a Likert scale questionnaire. Data processing and statistical tests use the Spearman rank correlation test. The results of statistical tests using the Spearman rank method with a *p-value* < 0.05 so that H_1 is accepted. So the result is that there is a relationship between fulfilling the patient's spiritual needs and patient loyalty at the Namira Islamic Hospital. There is a relationship between fulfilling patients' spiritual needs and patient loyalty at Namira Islamic Hospital.*

Keywords: *Need for Spirituality, Loyalty, Patient, Hospital*

Pendahuluan

Pertumbuhan jumlah rumah sakit di Indonesia terus meningkat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022 jumlah rumah sakit di Nusa Tenggara Barat (NTB) mengalami kenaikan dari tahun 2018 ke tahun 2021 sebesar 16,3%. Yaitu dari tahun 2018 jumlah rumah sakit di NTB sekitar 36 rumah sakit naik menjadi 43 rumah sakit di akhir tahun 2021. Kabupaten Lombok Timur sendiri menyumbang angka kenaikan jumlah rumah sakit dimana pada tahun 2018 jumlah rumah sakit hanya 3 dan naik menjadi 5 rumah sakit di tahun 2021. Hal ini otomatis menjadi risiko terhadap jumlah pasien yang berkunjung di suatu rumah sakit.

Ditengah persaingan yang semakin ketat di dunia kesehatan, memiliki pasien yang loyal merupakan suatu keuntungan yang besar bagi rumah sakit. Tentunya untuk meraih hal diatas maka kualitas layanan haruslah perlu ditingkatkan (Dewi, 2017)

Kebutuhan spiritual merupakan bagian dari kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi untuk mempertahankan keseimbangan antara fisiologis dan psikologis (Hidayat & Uliyah, 2016). Di Indonesia pemenuhan kebutuhan spiritual pasien oleh rumah sakit belum menjadi salah satu layanan prioritas yang diberikan kepada pasien.

Kebutuhan spiritual adalah kebutuhan untuk mempertahankan atau mengembalikan keyakinan dan memenuhi kewajiban agama, serta kebutuhan untuk mendapatkan maaf atau pengampunan, mencintai, menjalin hubungan dengan penuh rasa percaya dengan tuhan. Dengan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kebutuhan spiritual merupakan kebutuhan untuk mencari arti dan tujuan hidup, kebutuhan untuk mencintai dan dicintai serta rasa keterikatan, dan kebutuhan untuk memberi dan mendapatkan maaf (Hamid, 2009).

Teori mengatakan bahwa bila *customer* merasa puas, maka mereka akan membeli lebih banyak dan lebih sering, sehingga timbul anggapan bahwa kepuasan

pelanggan akan meningkatkan pendapatan, khususnya dari pembelian ulang. Tetapi penelitian terakhir menunjukkan hal yang berbeda, tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi belum tentu menghasilkan pembelian berulang dan peningkatan penjualan (Griffin, 2005). Loyalitas pelanggan tidak harus selalu diukur dari keinginan membeli ulang, tetapi lebih pada tingkat antusias menyebarkan berita baik, mereferensikan dan merekomendasikan pemakaian produk kepada orang lain (Tjiptono, 2014).

Negara Indonesia yang berlandaskan Pancasila di dalamnya terdapat sila ketuhanan yang maha esa yang menjadi sila pertama yang berarti mencirikan Indonesia adalah negara yang rakyatnya menganut agama sebagai petunjuk dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Sehingga pemenuhan kebutuhan spiritual itu sangat penting untuk dipenuhi ketika sakit, dimana saat sakit membutuhkan motivasi, dan dukungan. Sebagai masyarakat yang beragama tentu harapan paling tinggi tentu ditujukan kepada tuhan sang pencipta. Misalnya dalam Islam yang meyakini tujuan penciptaan manusia di muka bumi ini adalah untuk beribadah seperti yang termaktub dalam kitab suci Al-Qur'an surat Azzariyat (51) ayat 56 yang artinya "Tidak aku ciptakan jin dan manusia kecuali untuk beribadah".

Pemenuhan kebutuhan spiritual pasien bisa menjadi salah satu item yang menyempurnakan produk layanan di rumah sakit yang mampu meningkatkan loyalitas *customer* (pasien).

Berdasarkan data survei kepuasan pasien di RS Islam Namira bulan Desember 2022 yang dilakukan oleh tim marketing dimana 95,6% pasien menyatakan puas dengan layanan RS Islam Namira. Disamping itu peneliti juga melakukan wawancara terhadap 10 orang pasien rawat inap RS Islam Namira yang melakukan perawatan kembali di RS Islam Namira, dimana selain karena pelayanan yang ramah dan cepat, diberikannya bimbingan rohani seperti diajarkan cara bersuci, cara sholat juga menjadi alasan memilih kembali RS Islam Namira sebagai tempat berobat.

Berdasarkan fakta dan data tersebut peneliti tertarik untuk melakukan studi tentang hubungan loyalitas dengan pemenuhan kebutuhan spiritual

Metodologi Penelitian

Jenis rancangan penelitian ini, merupakan jenis penelitian yang berdasarkan faktor yang berhubungan asosiatif atau disebut juga *explanatory* atau *correlational*, bertujuan untuk menentukan faktor apakah yang terjadi sebelum atau bersama – sama tanpa adanya suatu intervensi dari peneliti.

Desain penelitian yang digunakan yaitu *study cross sectional* yang merupakan suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antar faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*).

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah purposive sampling merupakan suatu teknik sampling dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus. Sampel dari penelitian ini adalah pasien rawat inap yang berusia ≥ 17 tahun di Rumah Sakit Islam Namira yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 177 responden.

Instrumen yang digunakan adalah lembar kuisisioner yang berisi tentang identitas responden, instrumen kuisisioner untuk pemenuhan kebutuhan spiritual dan instrumen kuisisioner loyalitas. Uji statistik yang digunakan adalah uji statistik non parametrik dengan menggunakan *sperman rank*.

Hasil Penelitian

1. Analisis Univariat

Analisis bivariat yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1 Distribusi frekuensi berdasarkan umur responden di RS Islam Namira.

| Usia | Jumlah | Persentase |
|---------|--------|------------|
| 18 – 40 | 31 | 18 |
| 40 – 60 | 75 | 42 |
| >60 | 71 | 40 |
| Total | 177 | 100 |

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar usia responden 40-60 tahun sebanyak 75 orang (42%).

Tabel 2 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden di RS Islam Namira.

| Jenis Kelamin | Jumlah | Prsentase |
|---------------|--------|-----------|
| Laki – laki | 65 | 37 |
| Perempuan | 112 | 63 |
| Total | 177 | 100 |

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 112 responden (63%).

Tabel 3 Distribusi frekuensi berdasarkan lama rawat inap di RS Islam Namira.

| Lama Ranap | Jumlah | Prsentase |
|------------|--------|-----------|
| 1 Hari | 60 | 34 |
| 2 Hari | 84 | 47 |
| >2 Hari | 33 | 19 |
| Total | 177 | 100 |

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar lama rawat responden 2 hari sebanyak 84 orang (47%).

Tabel 4 Pemenuhan kebutuhan spiritual di RS Islam Namira.

| Kebutuhan spiritual | Jumlah | Prsentase |
|---------------------|--------|-----------|
| Tinggi | 133 | 75 |
| Sedang | 44 | 25 |
| Rendah | 0 | 0 |
| Total | 177 | 100 |

Pada tabel 4 diatas, menunjukkan bahwa responden dengan pemenuhan kebutuhan spiritual terbanyak yaitu 133 orang (75%).

Tabel 5 Tingkat loyalitas responden di RS Islam Namira.

| Tingkat Loyalitas | Jumlah | Prsentase |
|-------------------|--------|-----------|
| Tinggi | 127 | 72 |
| Sedang | 50 | 28 |
| Rendah | 0 | 0 |
| Total | 177 | 100 |

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa tingkat loyalitas responden terbanyak yaitu tingkat loyalitas tinggi sebanyak 127 orang (72%).

2. Analisis Bivariat

Tabel 6 Tabulasi silang hubungan pemenuhan kebutuhan spiritual dengan loyalitas pasien di RS Islam Namira

| Pemenuhan kebutuhan spritual | Loyalitas pasien | | |
|------------------------------|------------------|-------------|--------|
| | Tinggi | Sedan | Rendah |
| Tinggi | 120 (68%) | 8 (5%) | 0 |
| Sedang | 13 (7%) | 36 (20%) | 0 |
| Rendah | 0 | 0 | 0 |
| <i>P value = 0,00</i> | | | |

Berdasarkan hasil *test* statistik *spearman rank* didapatkan *p-value* 0,00. Apabila nilai *alpha* (α) = 0,05, maka nilai *p-value* (0,000) < dari nilai *alpha* (0,05), maka H_0 diterima yang artinya ada hubungan antara pemenuhan kebutuhan spiritual dengan loyalitas pasien di RS Islam Namira.

Pembahasan

1. Pemenuhan Kebutuhan Spiritual

Berdasarkan dari hasil penelitian didapatkan dua kategori pemenuhan kebutuhan spiritual yaitu tinggi dan sedang. Kategori dengan pemenuhan kebutuhan spiritual tinggi sebesar 133 orang (75%) dan pemenuhan kebutuhan spiritual sedang sebesar 44 orang (25%). Pencapaian ini disebabkan telah dilaksanakannya asuhan keperawatan spiritual oleh perawat, dimana asuhan telah mampu memenuhi kebutuhan spiritual pasien seperti: memfasilitasi

pertumbuhan spiritual pasien yang diantara bentuk aplikatifnya adalah perawat menyediakan fasilitas untuk bersuci dan sholat.

Perawat dalam memberikan asuhan telah meminta keluarga pasien, kerabat lainnya agar membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan spiritual (sholat, berdoa mengingat Allah). Memberikan dukungan spiritual yang diantara bentuk aplikatifnya adalah perawat mengajarkan cara bersuci dan sholat pada pasien, perawat mengingatkan pasien untuk sholat, jika waktu sholat telah tiba.

Komunikasi antara perawat dan pasien dalam pelaksanaan keperawatan merupakan hal yang paling dasar dalam membina hubungan interpersonal dengan pasien. Hubungan interpersonal yang baik memungkinkan proses pemenuhan kebutuhan spiritual akan menjadi lebih mudah. Hal ini senada dengan klarifikasi yang dilakukan oleh (Potter & Perry, 2005), bahwa pengkajian aspek spiritual memerlukan hubungan interpersonal yang baik dengan pasien.

Kehadiran perawat yang bentuk aplikatifnya adalah perawat memberikan semangat kepada pasien untuk sembuh, memberikan asuhan dengan senyuman kepada pasien, keluarga dan membangun kepercayaan diri pasien dan hal positif. Perawat berada dalam posisi terbaik dalam memberikan asuhan keperawatan, terutama ketika merawat klien yang mengalami penyakit yang mengancam jiwa, penyakit kronis dan kondisi terminal. Perawat belajar sejak dini untuk menjadi komunikator dan pendengar yang baik dengan membantu klien mengekspresikan kepercayaannya dan hadir secara fisik di dekat klien selama proses penyakitnya maka perawat sedang memberikan perawatan spiritual (Khoiriyati, 2008).

2. Tingkat Loyalitas

Tingkat loyalitas pasien, dari 177 responden terbagi menjadi 2 (dua) kategori yaitu tinggi dan sedang, yang

berarti tidak ada responden dengan kategori loyalitas rendah. Terdapat 127 orang (72 %) responden dengan loyalitas tinggi dan 50 orang (28 %) dengan loyalitas sedang. Hasil diatas sejalan dengan apa yang ditulis oleh (Hasan & SE, 2014) yang mengatakan bahwa loyalitas pelanggan dalam hal ini di Rumah Sakit dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, kualitas produk atau layanan, citra merek (*brand image*), nilai yang dirasakan (*perceived value*), kepercayaan (*trust*), relasional pelanggan (*customer relationship*).

Pemenuhan kebutuhan spiritual pasien yang telah diberikan oleh perawat yang dibantu oleh Tim kerohanian telah mampu menumbuhkan loyalitas pasien. Mengingat pemenuhan kebutuhan spiritual di layanan kesehatan khususnya rumah sakit merupakan hal yang baru bagi masyarakat. Rumah Sakit Islam Namira sendiri mencoba membangun brand image pelayanan syariah yang diintegrasikan menjadi value atau nilai-nilai dalam memberikan pelayanan ke masyarakat.

3. Hubungan Pemenuhan Spiritual Dengan Tingkat Loyalitas

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 12% yang tidak terpengaruh loyalitasnya oleh tingkat terpenuhi kebutuhan spiritualnya. Jika melihat dari tujuan pelayanan (asuhan keperawatan) pemenuhan kebutuhan spiritual di RS Islam Namira adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dan juga sebagai brand image Rumah Sakit. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien Ini sesuai dengan hasil penelitian dari (Dewi, 2017) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Menurut (Hasan, A, 2014) salah satu faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pemenuhan kebutuhan spiritual pasien merupakan salah satu cara dalam meningkatkan kualitas

layanan di RS Islam Namira belum mampu mempengaruhi loyalitas dari 12 % responden.

Menurut Cronin dan Taylor (1992) yang dikutip oleh (Utami et al., 2020) terkait dengan hubungan antara kualitas jasa dan kepuasan konsumen, khususnya dalam hal apakah keduanya merupakan dua konstruk yang berbeda, secara ringkas menyatakan bahwa para manajer penyedia jasa perlu mengetahui bagaimana mengukur kualitas jasa, aspek-aspek khusus apa yang paling baik menentukan kualitas jasa itu, dan apakah konsumen membeli jasa dari sebuah perusahaan karena dipersepsi memiliki kualitas yang paling tinggi atau dari perusahaan yang mampu memberikan kepuasan paling tinggi. Sehingga besar kemungkinan adanya pengaruh variabel lain yang tidak diteliti peneliti yang menyebabkan perbedaan dengan penelitian atau teori yang telah ada.

Sesuai dengan hasil diatas menunjukkan bahwa 88% responden loyalitasnya dipengaruhi oleh asuhan pemenuhan kebutuhan spiritual pasien yang merupakan bagian dari peningkatan kualitas layanan di RS Islam Namira. Hal ini juga berarti pemenuhan kebutuhan spiritual pasien yang diberikan oleh perawat di RS Islam Namira telah mampu mempengaruhi loyalitas pasien yang datang berobat (rawat inap).

Penelitian yang dilakukan (Mahary, et,al., 2022) dimana implementasi nilai-nilai Islam meliputi memberi salam saat menemui pasien, petugas mengajak dan membaca basmalah saat akan memberikan terapi minum obat dan tindakan, memberikan edukasi keagamaan, mengingatkan waktu sholat memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien.

Kesimpulan

1. Respon pasien di Rumah Sakit Islam Namira terhadap pemenuhan kebutuhan spiritual yang diberikan oleh petugas didapatkan terdapat 133 orang (75%)

- yang menyatakan pemenuhan spiritual tinggi.
- Loyalitas pasien terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan spiritual di Rumah Sakit Islam Namira didapatkan 127 orang (72%) memiliki loyalitas tinggi.
 - Ada hubungan yang signifikan antara pemenuhan kebutuhan spiritual dengan loyalitas pasien dengan hasil p value 0,00.
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2005). Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, Dan Praktik.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Utami, D. T., Ahmad, H., & Hilmy, M. R. (2020). *Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit*. *Journal of Hospital Management*, 3.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik (BPS). (2022). *Profil Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat 2022*. Badan Pusat Statistik. <https://ntb.bps.go.id/publication/2023/11/30/84572cc58f0b4ec0916c689f/profil-kesehatan-provinsi-nusa-tenggara-barat-2022.html>
- Dewi, R. R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan pasien Sebagai Variabel Intervening*.
- Griffin, (2005). *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Buku I, Cetakan kedua. Penerbit : CAPS, Yogyakarta.
- Hamid, A. Y. (2009). *Bunga Rampai Asuhan Keperawatan Kesehatan Jiwa*. Jakarta : EGC.
- Hidayat & Uliyah. (2016). *Buku Ajar Ilmu Keperawatan Dasar*. Jakarta: Salemba Medika
- Khoiriyati, A. (2008). *Perawatan Spiritual Dalam Keperawatan: Sebuah Pendekatan Sistematis*. *Mutiara Medika: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 8(1), 48–51.
- Mahary, W., Indupurnahayu, I., & Suherman, S. (2022). *Pengaruh Implementasi Standar Akreditasi, Nilai-Nilai Islam Dan Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa*. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, 13(3), 434–453.