

Pengaruh Implementasi Standar Akreditasi, Nilai - Nilai Islam Dan Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa

Wasi'ah R. Mahary^a, Indupurnahayu^b, Suherman^{c,*}

^aRS RST Dompot Dhuafa, Bogor, Indonesia

^{b,c} Universitas Ibn Khaldun, Indonesia

* Corresponding author e-mail: was.mahary07@gmail.com

ARTICLE INFO

DOI: 10.32832/jm-uika.v13i3.7533

Article history:

Received:

18 Juni 2022

Accepted:

12 September 2022

Available online:

1 Oktober 2022

Keywords:

Implementation, Hospital Accreditation, Islamic Values, Patient Experience and Loyalty

ABSTRACT

Implementation of Accreditation Standards, Islamic Values and Patient Experience are important things that can influence patient decisions in choosing a hospital. The purpose of this study was to analyze the effect of implementation of hospital accreditation standards, the effect of implementation of Islamic values, and the effect of inpatient experience on inpatient loyalty at the Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa. Data was collected through interviews using a questionnaire and analysis of hypotheses using SPSS tools to 110 patients or families of inpatients as respondents. Data analysis uses quantitative methods, descriptive approaches and associative analysis, because there are variables that will be studied to present an overview of the relationship between these variables. The results showed that there were F test results on the variables of patient experience, implementation of accreditation standards and Islamic values simultaneously on patient loyalty. The results of the R Square test are 0.280, meaning that the variable implementation of accreditation standards, Islamic values and patient experience simultaneously affects the patient loyalty variable is 28%. The results of the T-test showed that the variables of implementation of accreditation standards and Islamic values have no effect on patient loyalty, while the patient experience variable has an effect on patient loyalty.

1. PENDAHULUAN

Undang-undang No. 44 tahun 2009 menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan paripurna adalah mengutamakan mutu dan keselamatan pasien sebagai upaya mewujudkan rumah sakit yang berdaya saing tinggi. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit adalah dengan melaksanakan kewajiban akreditasi yang dilakukan secara berkala sesuai dengan isi Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Akreditasi rumah sakit merupakan salah satu regulasi yang diberikan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam hal penyediaan fasilitas Kesehatan. Tujuan dari akreditasi sendiri adalah untuk mengetahui pemenuhan standar yang diterapkan sebagai bentuk pertanggung-jawaban dari mutu pelayanan rumah sakit (Poerwani dan Sopacua, 2006).

Akreditasi rumah sakit adalah pengakuan terhadap rumah sakit yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri kesehatan, setelah dinilai bahwa rumah sakit itu memenuhi standar pelayanan rumah sakit yang berlaku untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara berkesinambungan (Permenkes No.12 tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit). Menurut penelitian yang dilakukan Gamble et al. (2020) ada kepercayaan secara luas bahwa akreditasi adalah salah satu bagian dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Di era jaminan kesehatan nasional (JKN) *coverage* yang dimulai sejak tahun 2014, RS yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan harus yang telah dinyatakan lulus akreditasi dan atau rekreditasi oleh KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit).

Dalam memberikan pelayanan perawatan kepada pasien di rumah sakit, tidak hanya berhubungan dengan aspek medis, tetapi disisi lain pasien juga membutuhkan pendekatan *holistik-komprehensif* melalui aspek *spiritual*. Bawono (2011) dalam sebuah jurnal penelitian sosial keagamaan menyatakan bahwa agama memiliki kaitan dengan kesejahteraan psikologis di dalam diri seseorang. Semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang, maka ia akan lebih baik dalam mengontrol dirinya untuk menjalankan peraturan dalam menjaga kesehatan (Bawono, 2011). Penerapan aspek *spiritual* memiliki peran penting bagi pasien rawat inap karena penyakit yang dideritanya dapat menyebabkan tekanan dan gangguan mental *spiritual* dari tingkat ringan sampai ke tingkat yang berat. Pasien yang sedang mengidap penyakit berat cenderung mengalami ketakutan dan kecemasan sehingga membutuhkan layanan, bantuan, dan pendampingan *spiritual* (Arifin, 2012). Merujuk pada maksud nilai-nilai Islam yang dikemukakan para pakar, RS RST Dompot Dhuafa telah menetapkan konsep program Rumah Sakit Cinta Ibadah (RSCI) sebagai upaya untuk menumbuhkan, mendukung, memudahkan, dan meneguhkan bagi pasien, keluarga, pengunjung, dan karyawan dalam melakukan ibadah di lingkungan RS RST Dompot Dhuafa Yahmin (2016). Penerapan konsep RSCI di RS RST Dompot Dhuafa mengacu pada standar sertifikasi rumah sakit syariah yang telah ditetapkan MUKISI (Majelis Syuro Upaya Kesehatan Islam Indonesia) pada tahun 2017.

Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu (RS RST) Dompot Dhuafa diinisiasi pendiriannya oleh Dompot Dhuafa pada tahun 2012 melalui dana wakaf dan donasi masyarakat yang dikelolanya. Pada 3 (tiga) tahun pertama beroperasi, RS RST Dompot Dhuafa prioritas menerima pasien rawat inap bagi pasien yang dinyatakan masuk katagori pasien dhuafa melalui sistem kememberan. Sementara untuk pelayanan IGD terbuka untuk umum. Sejak bekerja sama dengan BPJS tahun 2014, RS RST Dompot Dhuafa terbuka melayani semua kalangan masyarakat; baik peserta BPJS maupun pasien umum berbayar lainnya, disamping pasien Member Kesehatan Dompot Dhuafa.

Berdasarkan data aplikasi Rumah Sakit Online milik Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dalam kurun waktu satu tahun RS bertambah sebanyak 252 (9,7%). (SIRS.Kemkes.go.id; diakses Juli 2019). Pertumbuhan jumlah RS baru tersebut, berdampak positif bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan, namun juga menimbulkan persaingan ketat antar RS untuk mendapatkan pelanggan yang loyal. Survei kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara meminta pasien menilai pelayanan yang mereka terima dengan menggunakan kategori evaluasi umum (misalnya, sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan buruk). Namun, pengukuran tersebut masih terlalu luas dan kurang terstandarisasi serta validitas dan reliabilitasnya masih rendah. Karenanya perlu digali pengalaman apa yang dirasakan pasien. Seperti saat memilih lembaga Pendidikan, salah satu yang pertama dijadikan pertimbangan adalah status akreditasi lembaga tersebut, nilai-nilai agama yang diterapkan, juga adanya pengalaman yang baik dari peserta didik dan wali siswa yang pada akhirnya akan menumbuhkan loyalitas kepada lembaga pendidikan tersebut. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan kajian apakah loyalitas pasien dalam memilih Rumah Sakit dipengaruhi atas implementasi standar akreditasi (dalam hal ini sasaran keselamatan pasien), nilai-nilai Islam dan pengalaman yang dirasakan selama mendapatkan pelayanan rawat inap di RS RST Dompot Dhuafa pada tahun 2019.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Implementasi Standar Akreditasi – Sasaran Keselamatan Pasien. Implementasi dianggap sebagai salah satu tahapan penting dari penerapan sebuah kebijakan yang akan menentukan terwujudnya kebijakan tersebut. Implementasi merupakan tindak lanjut yang dilakukan setelah keluarnya kebijakan atau pengarahannya yang sah sebagai upaya pengelolaan input untuk mencapai output maupun outcomes bagi masyarakat atau penerima manfaat (Akib, 2010). Peraturan Pemerintah RI Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional, mendefinisikan standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya. Selanjutnya definisi akreditasi adalah pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh lembaga Pemerintah setelah memenuhi standar akreditasi

(Permenkes, 2015). Dalam atandar nasional akreditasi rumah Sakit (SNARS), Sutoto et al. (2018), disebutkan akreditasi rumah sakit adalah proses kegiatan peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan terus menerus oleh rumah sakit. Sementara Mandawati et al. (2018) menambahkan bahwa akreditasi rumah sakit membawa dampak yang positif terhadap tata kelola rumah sakit, seperti adanya standar yang jelas terkait pekerjaan staf, memicu perbaikan dan penambahan fasilitas, peningkatan kebersihan lingkungan, memprioritaskan pencegahan infeksi dan keselamatan pasien, meningkatnya komunikasi dan dokumentasi serta memberikan pendidikan kesehatan terhadap pasien.

Untuk melihat standar Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) telah diimplementasi oleh petugas Rumah Sakit dapat diketahui dari enam indikator, yaitu 1. ketepatan identifikasi pasien, 2. peningkatan komunikasi yang efektif, 3. peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, 4. kepastian tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat operasi, 5. pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan dan 6. pengurangan resiko pasien jatuh. Sutoto et al. (2018).

Nilai-Nilai Islam. Menurut Bawono (2011) di dalam sebuah jurnal penelitian sosial keagamaan menyatakan bahwa agama memiliki kaitan dengan kesejahteraan psikologis di dalam diri seseorang. Penerapan aspek spiritual atau bimbingan rohani memiliki pengaruh penting dalam proses penyembuhan pasien, contohnya mendoakan pasien sebelum dilakukan pengobatan atau tindakan medis. Hal ini berpengaruh terhadap nilai religius pasien, meningkatkan keyakinan, serta kepercayaan terhadap Sang Maha Pencipta yang membuat proses penyembuhan pasien menjadi lebih cepat (Bawono, 2011).

Untuk mengetahui implementasi nilai-nilai Islam dapat mengacu pada konsep program Rumah Sakit Cinta Ibadah (RSCI) yang sudah dijalankan di Rumah Sakit ini, yaitu 1. mengucapkan salam saat bertemu, 2. membaca basmalah pada pemberian obat dan tindakan, 3. mengingatkan waktu sholat, dan 4. pemberian edukasi Islami pada Pasien.

Pengalaman Pasien. Menggali pengalaman pasien dan informasi yang dihasilkannya akan ditempatkan dalam domain publik untuk digunakan oleh rumah sakit dan pihak lain yang berkepentingan (Yulianti). Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien yang menimbulkan minat pasien untuk kembali berobat serta merekomendasikan pelayanan rumah sakit pada teman dan keluarga (Hidajahningtyas et al., 2013). Pengalaman pasien sebelum masuk rumah sakit dan pandangan pasien terhadap rumah sakit merupakan dua hal penting yang mempengaruhi seseorang dalam memilih rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Pamungkas et al., 2016). Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara pengalaman konsumen terhadap loyalitas (Jannah & Ahri, 2019). Pengalaman menyenangkan yang dialami pasien akan mempengaruhi loyalitas pelanggan; seperti fasilitas dan lingkungan rumah sakit yang lengkap dan bersih, pelayanan yang baik dan responsif, rasa empati yang baik dari petugas, kemudahan dan kelancaran proses administrasi pasien, serta peran dokter yang dapat memenuhi kebutuhan pasien (Harjanti et al., 2020). Evaluasi subjektif dan objektif dari layanan medis yang diterima pasien merupakan acuan pengalaman pasien yang dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi pasien (Ran et al., 2020). Untuk mengetahui pengalaman yang didapat selama

pasien di rawat inap dilakukan melalui 1. Komunikasi Perawat, 2. Staf yang Responsif, 3. Kenyamanan Fisik, dan 4. Komunikasi dengan Dokter

Loyalitas Pasien. Menurut Tjiptono (2000) loyalitas adalah sebagai pembelian ulang suatu merek secara konsisten oleh pelanggan. Sementara Griffin J (2005) menilai loyalitas pelanggan berdasarkan perilaku konsumen sebagai berikut: (1) *Repeat Purchase, Advocate*, mereferensikan kepada orang lain; (4) *Retention*, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan perusahaan lain. Menurut Kotler & Keller (2006), empat kegiatan penting yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan loyalitas antara lain berinteraksi dengan pelanggan, mengembangkan program loyalitas, melakukan personalisasi hubungan dengan pelanggan, dan menciptakan ikatan institusional antara perusahaan dan pelanggan. Konsep loyalitas pelanggan merupakan pusat dari pemasaran dan loyalitas pasien berakar sama dari loyalitas pelanggan di sektor bisnis, sehingga pasien merupakan *customer* apabila dilihat dari sektor bisnis (Toufaily, Richard, & Perrien, 2013). Loyalitas pasien dibentuk secara perlahan melalui kunjungan beberapa kali di tenaga kesehatan yang sama, kepuasan yang terus timbul akan membentuk loyalitas pasien (Gerald et al., 2016). Menurut Mardalis dalam Utari (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan meliputi kepuasan pelanggan, kualitas jasa, citra, dan rintangan untuk berpindah. Loyalitas pasien berusaha ditumbuhkan oleh rumah sakit melalui peningkatan kualitas layanan kesehatannya. Hal ini dilakukan karena pasien merupakan sumber penghasilan rumah sakit, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan asuransi kesehatan (Sari, 2021).

Kepuasan pasien mempengaruhi tingkat loyalitas dengan mediasi kepercayaan pasien, kepercayaan pasien menjadi variabel penting dalam mendapatkan loyalitas pasien baik kepercayaan pasien terhadap sistem kesehatan maupun terhadap tenaga kesehatan (Liu, Liu, & Hongwei, 2021). Disebutkan juga faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas adalah *longitudinalitas* pelayanan, kesan pertama pasien dan sifat dalam pelaksanaan pelayanan. Widodo & Prayoga (2022)

Tempat penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu (RS RST) Dompot Dhuafa yang berada di jalan raya Parung Bogor KM 42, Desa Jampang, Kecamatan Kemang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16310 pada September - Oktober 2019. Penelitian ini menjelaskan pengaruh dari variabel implementasi standar akreditasi rumah sakit, nilai-nilai Islam dan pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif dan analisis asosiatif, karena adanya variabel-variabel yang akan ditelaah untuk menyajikan gambaran mengenai hubungan antara variabel-variabel tersebut. Data hasil wawancara dan menyebar kuisioner tersebut kemudian dilakuka analisa menggunakan SPSS 2.0 secara deskriptif asosiatif untuk mengetahui validitas dan reabilitas serta memiliki hubungan antar varibel sesuai hepotesis yang ditetapkan.

Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dewasa yang tidak termasuk katagori indikasi penyakit menular atau dirawat dalam ruangan isolasi dan ruangan

perawatan intensif atau yang memerlukan pengawasan yang ketat dan tinggi (ICU & HCU). Jumlah populasi pasien RS RST Dompot Dhuafa rata-rata perbulan pada semester 1 tahun 2019 sebanyak 333 orang. Dari rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 8% diketahui jumlah sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 106.3 sampel yang dibulatkan menjadi 110 sampel pasien sebagai responden. Data primer diperoleh melalui wawancara terstruktur kepada 110 responden pasien rawat inap Rumah Sakit. Adapun data Sekunder diperoleh dari data dan dokumen pelaporan Rumah Sakit serta instansi yang terkait dalam penelitian ini data lain yang terkait adalah kepustakaan. Data yang terkumpul diolah menggunakan SPSS. Analisis data dilakukan dengan beberapa uji, diantaranya uji validitas, uji realibilitas, uji Asumsi Klasik, dan uji pengaruh / regresi linear berganda. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji auto korelasi dan uji heteroskedesitas.

3. HASIL & PEMBAHASAN

Karakteristik Sampel. Data responden dalam penelitian ini sebanyak 110 pasien dari rata-rata total populasi sebanyak 333 orang yang dirawat. Responden terdiri dari 72 pasien perempuan (65%) dan 38 (35%) pasien laki-laki dengan rata-rata umur mayoritas 50-60 tahun sebanyak 33 responden (30%). Jenjang pendidikan terbesar adalah SD sebanyak 46 responden (42%). Mayoritas pekerjaan sebanyak 51 responden (46%) sedang tidak bekerja / IRT. Rata-rata penghasilan responden mayoritas diangka sampai dengan Rp. 1 Juta/bulan sebanyak 84 (76%). Sementara dari jaminan pasien yang terbanyak adalah BPJS Mandiri 52 responden (47%) diikuti BPJS PBI sebanyak 49 responden (45%), sementara pasien yang menggunakan jaminan member Dompot Dhuafa hanya 7 responden (6%). Dari alamat tinggal atau domisili responden yang terbanyak berobat ke RS RST Dompot Dhuafa adalah berdomisili di kecamatan selain Parung, Kemang, Ciseeng sebanyak 45 responden (41%), dengan rata-rata jarak lebih dari 5 KM sebanyak 86 responden (78%) dan sebagai pasien yang baru pertama kali berobat sebanyak 59 responden (54%).

Sebagian besar responden memberikan penilaian baik dalam hal mengidentifikasi pasien dengan benar (93,64%), meningkatkan komunikasi efektif (76,36%), memastikan lokasi, prosedur, dan pembedahan pada pasien yang benar (87%), dan meningkatkan keamanan obat-obatan yang harus diwaspadai (70,91%). Sebagian besar responden memberikan penilaian kurang baik terhadap pemberian edukasi cara mencuci tangan yang baik dan benar pada pasien (63,64%) dan dalam hal mengurangi risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan dan mengurangi risiko cedera pasien akibat jatuh (73,64%). Disimpulkan sebanyak 72 (65,15%) responden memberikan penilaian baik atas implementasi standar akreditasi – sasaran keselamatan pasien. Sebanyak 80% responden menjawab baik atas implementasi akreditasi. Berdasarkan jenjang pendidikan, nilai tertinggi terhadap implementasi sasaran keselamatan pasien terdapat pada responden yang tidak sekolah yaitu menjawab 100%. Berdasarkan data hanya 37% responden yang menilai implementasi standar akreditasi sasaran keselamatan pasien baik.

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel implementasi standar akreditasi - sasaran keselamatan pasien rawat inap RS RST Dompot Dhuafa tahun 2019

No	Variabel Penelitian	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
Sasaran Keselamatan Pasien			
1	a. baik	72	65,15
	b. kurang baik	38	34,85

Sumber : Data Primer (2019)

Implementasi Nilai-Nilai Islam. Hasil penelitian berdasarkan dimensi implementasi nilai-nilai Islam pada pasien rawat inap RS RST Dompot Dhuafa tahun 2019 menunjukkan bahwa jawaban baik sebanyak 92 responden (83,64%) pada dimensi petugas memberi salam saat menemui pasien, 80 (72.73%) responden pada dimensi petugas mengajak dan membaca basmalah saat akan memberikan terapi minum obat dan tindakan, sebanyak 85 (76.97%) pada dimensi petugas memberikan edukasi keagamaan, dan hanya 51 (46, 67%) responden untuk dimensi petugas mengingatkan waktu sholat. Berdasarkan variabel implementasi nilai-nilai Islam pasien rawat inap RS RST Dompot Dhuafa tahun 2019, sebanyak 77 (70%) responden memandang baik atas implementasi tersebut. Hasil penelitian berdasarkan pendidikan terhadap implementasi nilai-nilai Islam menunjukkan sebanyak 110 responden terlihat 64% menilai implementasi standar nilai-nilai Islam baik atau sudah diimplementasikan dalam pelayanan pasien di rawat inap. Sedangkan 36% menilai kurang baik atau belum dilaksanakan. Dari 7 (tujuh) responden jenis pekerjaan, tiga orang responden sebagai Pensiun menilai baik 100% untuk implementasi nilai-nilai Islam.

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel implementasi nilai-nilai Islam pasien rawat inap RS RST Dompot Dhuafa tahun 2019

No	Variabel Penelitian	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
Implementasi Nilai-Nilai Islam			
1	a. baik	77	70
	b. kurang baik	33	30

Sumber : Data Primer (2019)

Hasil penelitian berdasarkan pekerjaan terhadap implementasi nilai-nilai Islam di rawat inap RS RST Dompot Dhuafa 2019 diketahui petugas selain dokter diakui sebanyak 88.2% responden, sementara dokter sebesar 57,3% lebih kecil dibandingkan petugas lainnya selalu mengucapkan salam saat bertemu pasien atau keluarga pasien. Mengenai mengingatkan waktu sholat hanya 38 % responden mengakui selalu diingatkan petugas, yang menjawab biasanya 16,4%, kadang-kadang 18,2 dan sebanyak 27,3% mengatakan petugas tidak pernah mengingatkan waktu sholat wajib.

Pengalaman Pasien. Hasil penelitian berdasarkan dimensi pengalaman pasien rawat inap RS RST Dompot Dhuafa tahun 2019 menunjukkan pengalaman pasien dalam katagori baik pada 3 dimensi, yaitu komunikasi dengan perawat 83,64%, staf yang responsive 94.55% dan

kenyamanan fisik sebesar 80%. Sementara komunikasi dengan dokter, responden menilai baik sebesar 61.82%. Atau secara akumulatif sebanyak 88 (80%) responden menilai baik pada variabel pengalaman pasien. Berdasarkan jawaban responden terhadap variabel pengalaman pasien diketahui bahwa mayoritas responden menjawab selalu untuk dimensi komunikasi perawat dan staf yang responsif. Adapun untuk dimensi kenyamanan fisik, jawaban selalu hanya pada pengalaman kamar mandi sering dibersihkan, dan pada dimensi komunikasi dengan dokter jawaban selalu hanya pada penjelasan dokter yang dimengerti pasien. Berdasarkan pendidikan diketahui 96% responden menjawab baik atas pengalaman pasien selama di rawat di RS, semua jenjang pendidikan memberikan nilai di atas 85%. Adapun berdasarkan pekerjaan reponden, 84% menilai baik terhadap pengalaman responden selama mendapatkan pelayanan di rawat inap RS RST Dompot Dhuafa, pada semua jenis pekerjaan memberikan nilai di baik di atas 65%.

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel pengalaman pasien rawat inap RS RST Dompot Dhuafa tahun 2019

No	Variabel Penelitian	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
Pengalaman Pasien			
1	a. baik	88	80
	b. kurang baik	22	20

Sumber : Data Primer (2019)

Loyalitas Pasien. Berdasarkan dimensi loyalitas pasien rawat inap RS RST Dompot Dhuafa tahun 2019, responden menyatakan baik sebanyak 103 (93,64%) responden untuk melakukan pembelian secara teratur (*Repeat Purchase*), sebanyak 97 (88,18%) untuk membayar lebih atas jasa yang ditawarkan RS (*Pay More*), sebanyak 103 (93,64%) untuk menolak produk atau jasa dari RS lain, sebanyak 106 (96,36%) untuk menganjurkan pada pelanggan lain (*Advocate*). Atau secara umum sebanyak 102 (93%) responden menyatakan baik atas variabel loyalitas. Responden dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan secara keseluruhan akan memilih loyal dan tetap berobat ke RS RST Dompot Dhuafa. Pada responden berlatar belakang pendidikan 97% memilih tetap loyal. Sedang pada responden berlatar belakang jenis pekerjaan terdapat 86% memilih loyal tetap memilih RS RST Dompot Dhuafa, ini bisa juga disebabkan adanya 98% pasien menggunakan jaminan BPJS (Mandiri, PBI) dan Dompot Dhuafa yang diatur proses rujukannya sesuai dengan domisili.

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel loyalitas pasien rawat inap RS RST Dompot Dhuafa tahun 2019

No	Variabel Penelitian	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
Loyalitas Pasien			
1	a. baik	102	93
	b. kurang baik	8	7

Sumber : Data Primer (2019)

Uji Validasi. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji alat ukur atau kuesioner yang digunakan valid atau tidak valid. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan *one shot method* melalui kuesioner yang diberikan satu kali kepada responden kemudian data kemudian data C diketahui hasil uji validitas atas variabel X1, X2, X3 dan Y dinyatakan valid atau tidak. Dari **Tabel 5** dapat diketahui bahwa instrument yang diajukan kepada responden dari setiap variabel penelitian dinyatakan valid, karena total r hitung pada tiap instrument lebih besar dari r table (0,1874) dan nilai total sig. (2 tabel) < dari 0,05. Artinya dapat dilakukan untuk penelitian dan analisa selanjutnya.

Tabel 5. Hasil uji validitas kuesioner

Variabel	Pernyataan	r hitung dengan r tabel		Sig. (2-tailed) dengan probabilitas 0,05		Keterangan
		r hitung	r tabel	Sig. (2-tailed 0.05)	Pearson Correlation	
X1 - Implementasi Standar Akreditasi - Sasaran Keselamatan pasien	X1-1	.353*	0,1874	.000	Positif	Valid
	X1-2	.615*	0,1874	.000	Positif	Valid
	X1-3	.452*	0,1874	.000	Positif	Valid
	X1-4	.402*	0,1874	.000	Positif	Valid
	X1-5	.599**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X1-6	.679**	0,1874	.000	Positif	Valid
X2 - Implementasi Nilai-nilai Islam	X2-1	.468**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X2-2	.491**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X2-3	.408**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X2-4	.605**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X2-5	.682**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X2-6	.497**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X2-7	.528**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X2-8	.524**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X2-9	.644**	0,1874	.000	Positif	Valid
X3 - Pengalaman Pasien	X3-1	.568**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X3-2	.387**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X3-3	.545**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X3-4	.577**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X3-5	.503**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X3-6	.591**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X3-7	.419**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X3-8	.622**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X3-9	.637**	0,1874	.000	Positif	Valid
	X3-10	.448**	0,1874	.000	Positif	Valid
Y – Loyalitas Pasien	Y-1	.745**	0,1874	.000	Positif	Valid
	Y-2	.681**	0,1874	.000	Positif	Valid
	Y-3	.500**	0,1874	.000	Positif	Valid
	Y-4	.583**	0,1874	.000	Positif	Valid
	Y-5	.665**	0,1874	.000	Positif	Valid
	Y-6	.627**	0,1874	.000	Positif	Valid
	Y-7	.705**	0,1874	.000	Positif	Valid
	Y-8	.687**	0,1874	.000	Positif	Valid

Sumber : Data Primer (2019)

Uji Reliabilitas. Uji reliabilitas yang akan digunakan adalah menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistik Cronbach Alpha. **Tabel 6** menunjukkan hasil pengujian reliabilitas terhadap seluruh indikator pada dimensi-dimensi yang digunakan dalam penelitian dapat diterima, demikian juga untuk keseluruhan tingkat pengukuran sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ghazali (2006) menyatakan bahwa suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai cronbach alpha > 0.60 (Ghozali, 2011).

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Indikator	Tingkat Reliabilitas
X1. Implementasi Standar Akreditasi	0.481	6	Cukup Reliabel
X2. Implementasi Nilai-nilai Islam	0.680	9	Reliabel
X3. Pengalaman Pasien	0.714	10	Reliabel
Y. Loyalitas Pasien	0.793	8	Reliabel

Sumber : Data Primer (2019)

Uji Asumsi Klasik. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah uji regresi yang dilakukan terdistribusi. Ada empat pengujian, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokolerasi.

Uji Normalitas. Seperti yang disebutkan Ghazali (2011), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi, variabel dependen dan independen terdistribusi normal atau tidak. Diketahui dari **Tabel 7** hasil Asymp. Sig. (2-tailed) menunjukkan angka 625, lebih besar dari 0,05 (5%), artinya hasil uji ini menunjukkan memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandar-dized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.00000
	Std. Deviation	2.54064441
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.053
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.751
Asymp. Sig. (2-tailed)		.625

a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer (2019)

Uji Multikoleniaritas. Uji Multikolinearitas bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2011). Pada tabel Uji Multikolinieritas di atas diketahui bahwa nilai Tolerance keseluruhan variabel independent (bebas) lebih besar dari 0.10 yaitu X1 = 804, X2 = 636 dan X3 = 557 sehingga dapat diputuskan bahwa Tidak Terjadi Multikolinearitas dalam model regresi. Dari nilai toleransi juga diketahui VIF (Variant Inflation Factor) keseluruhan variabel independent (bebas) lebih kecil dari 0,10; yaitu X1 = 1.244, X2 = 1,572 dan X3 = 1.795 sehingga dapat diputuskan bahwa tidak terjadi Multikolinearitas dalam model regresi, dan termasuk variabel ortogonal.

Tabel 8. Hasil uji multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
(Constant)	12.581	2.045		6.152	.000			
1	X1	.041	.091	.041	.446	.657	.804	1.244
	X2	.048	.060	.082	.791	.431	.636	1.572
	X3	.331	.080	.457	4.135	.000	.557	1.795

Sumber : Data Primer (2019)

Uji Heteroskedastisitas. Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2011). Sesuai data **Tabel 9** pada kolom sig semua angka menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05, artinya hasil uji menunjukkan tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

Tabel 9. Hasil uji heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
(Constant)	2.499	1.272		1.964	.052			
1	X1	.029	.057	.055	.515	.607	.804	1.244
	X2	.051	.037	.163	1.354	.179	.636	1.572
	X3	-.074	.050	-.191	-1.483	.141	.557	1.795

a. Dependent Variable: abs_RES

Sumber : Data Primer (2019)

Uji Autokorelasi. Uji Autokorelasi adalah sebuah analisis statistik yang dilakukan untuk mengetahui adakah korelasi variabel yang ada di dalam model prediksi dengan perubahan waktu. Oleh karena itu, apabila asumsi autokorelasi terjadi pada sebuah model prediksi, maka nilai disturbance tidak lagi berpasangan secara bebas, melainkan berpasangan secara autokorelasi. Salah satu cara uji adalah melalui **Durbin Watson**, sebuah test yang digunakan untuk mendeteksi terjadinya **autokorelasi** pada nilai residual (*prediction errors*) dari sebuah analisis regresi. Uji Durbin watson akan menghasilkan nilai Durbin Watson (DW) yang nantinya akan dibandingkan dengan dua (2) nilai Durbin Watson Tabel, yaitu Durbin Upper (DU) dan Durbin Lower DL). Dikatakan tidak terdapat autokorelasi jika nilai $DW > DU$ dan $(4-DW) > DU$ atau bisa dinotasikan juga sebagai berikut: $(4-DW) > DU < DW$.

Tabel 10. Hasil uji autokorelasi

Model	Model Summary ^b				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.156 ^a	.024	-.003	1.60278	2.174

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: abs_RES

Sumber : Data Primer (2019)

Tabel 11. Hasil Uji Durbin Watson

T = Jumlah Responden	K = Jumlah Variabel Independen	Durbin Low (dL)	Durbin Up (dU)
110	2.	1.67076	1.70741
110	3.	1.65228	1.72623
110	4.	1.63357	1.74545
110	5.	1.61462	1.76506
110	6.	1.59545	1.78506
110	7.	1.57606	1.80543
110	8.	1.55647	1.82618
110	9.	1.53667	1.84730
110	10.	1.51668	1.86878

Nilai 4 - DW 4 adalah $(4 - 2,174) = 1,826$. Maksudnya adalah, $4-DW: 2,174$ yaitu $1,826 > DU: 1,72623$, maka tidak terdapat autokorelasi negatif. Kesimpulan pada analisis regresi yaitu tidak terdapat autokorelasi positif dan tidak terdapat autokorelasi negatif, sehingga hasil dari Uji Autokorelasi yaitu sama sekali tidak terdapat autokorelasi.

Hasil Uji Pengaruh/Regresi Linear Berganda. Teknik analisis ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 12. Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	35.695	5.851		6.100	.000
1					
Standar Akreditasi	.031	.069	.041	.446	.657
Nilai-Nilai Islam	.053	.068	.082	.791	.431
Pengalaman	.414	.100	.457	4.135	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Model dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon$$

Keterangan

Y = Variabel Dependen loyalitas pasien

a = Koefisien konstanta

$b_1b_2b_3$ = Koefisien regresi

$X_1X_2X_3$ = Variabel Independen (Implementasi standar akreditasi – sasaran keselamatan pasien, nilai=nilai Islam, pengalaman pasien))

ϵ = Error

Pengujian Secara Parsial / Uji T. Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari

derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.

Data **Tabel 12** di atas menunjukkan bahwa nilai sig untuk standar akreditasi adalah 0,657 ($p > 0,05$), maka hipotesa ditolak. Artinya variabel standar akreditasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Selanjutnya untuk variabel nilai-nilai Islam nilai sig sebesar 0,431 ($p > 0,05$), maka hipotesa ditolak, variabel nilai-nilai Islam tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sedangkan variabel pengalaman nilai sig menemukan 0000 ($p < 0,05$) artinya hipotesa diterima. Pengalaman pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Hasil Uji F. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

Tabel 13. Hasil uji Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	273.910	3	91.303	13.756	.000 ^b
	Residual	703.581	106	6.638		
	Total	977.491	109			

a. Dependent Variable: Y Loyalitas Pasien
 b. Predictors: (Constant), X3 Pengalaman Pasien, X1 Standar Akreditasi, X2 Nilai-nilai Islam

Berdasarkan nilai Signifikan, terlihat pada kolom sig yaitu 0,00 itu berarti probabilitas 0,00 lebih kecil dari daripada 0,05 maka H_0 diterima. Dari tabel diatas dapat dilihat nilai

- F hitung yaitu 13.756,

- F tabel = $(3; 110-3) = 3; 107 = 2,68$

karena F hitung $13.756 < F$ tabel 2,69 maka H_0 diterima.

Dari table ANOVA ini dapat diketahui hasil uji F terhadap variabel implementasi standar akreditasi, nilai-nilai Islam dan pengalaman pasien, secara simultan (bersama-sama) terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan hasil uji analisa diketahui hasil uji F terhadap variabel pengalaman pasien, implementasi standar akreditasi dan nilai-nilai Islam secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Uji Hasil Koefisien Determinasi (R²). Koefisien determinasi R² pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel–variabel dependen (Ghozali, 2016;95). Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel–variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel–variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011; 95). Nilai Koefisien Determinasi (R Square) dipakai untuk memprediksi seberapa besar

kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan syarat hasil uji F dalam analisa regresi bernilai signifikan. Sebaliknya jika hasil uji F tidak bernilai signifikan maka nilai Koefisien Determinasi (R Square) tidak dapat digunakan untuk memprediksi kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Pada **Tabel 13** Hasil Uji F diketahui bahwa variabel bebas (X1,X2,X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Untuk itu uji koefisien determinasi dapat dilanjutkan. Besarnya nilai R Square yang terdapat pada **Tabel 14** sebesar 0,280 (28%), hal ini dapat dikatakan bahwa variabel implementasi standar akreditasi, nilai-nilai Islam dan pengalaman pasien secara simultan berpengaruh terhadap variabel loyalitas pasien sebesar 28%, sementara sisanya 72% merupakan kontribusi dari variabel lainnya yang tidak masuk dalam metode penelitian.

Tabel 14. Hasil uji koefisien determinasi atau R Square

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.529 ^a	.280	.260	2.576

a. Predictors: (Constant), X3 Pengalaman Pasien, X1 Standar Akreditasi, X2 Nilai-nilai Islam
 b. Dependent Variable: Y Loyalitas Pasien

Pembahasan

Hasil dari 110 responden terhadap variabel implementasi standar akreditasi-sasaran keselamatan pasien rawat inap RS RST Dompot Dhuafa tahun 2019 menyatakan baik sebanyak 65,15%. Data tersebut menunjukkan bahwa RS RST Dompot Dhuafa sudah menerapkan pelayanan sesuai dengan standar akreditasi setelah diperolehnya pengakuan resmi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2018. Hal ini sejalan dengan tujuan akreditasi bahwa Rumah Sakit telah mengimplementasikan standar pelayanan yang diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, juga memperhatikan keselamatan petugas atau staf Rumah Sakit saat pekerja dan pengunjung Rumah Sakit secara umum.

Pernyataan responden juga mengimplikasikan bahwa RS RST Dompot Dhuafa telah menerapkan standar akreditasi – sasaran keselamatan pasien pada pelayanannya, tidak hanya pada saat akan dilakukan survey akreditasi oleh KARS pertiga tahun sekali. Hal ini sejalan seperti yang disampaikan dr. Sutoto, M.Kes sebagai Ketua Eksekutif Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dan dikenal sebagai Bapak Akreditasi Rumah Sakit, bahwa survey akreditasi sebenarnya adalah pasien itu sendiri (Sutoto et al., 2018).

Hubungan implementasi akreditasi dengan jenjang pendidikan menunjukkan semakin tinggi jenjang pendidikan pasien akan menilai kritis terhadap implementasi tersebut. Pada responden yang tidak sekolah dari 13 pasien 100% menjawab standar sasaran keselamatan pasien telah diimplementasikan. Selanjutnya jawaban implementasi telah dilaksanakan untuk responden

berpendidikan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 85%, responden berpendidikan SLTP sebanyak 76%, dan responden berpendidikan SLTA menilai 72%, sedangkan responden berpendidikan Perguruan Tinggi menilai 56%. Secara umum dari pendidikan responden menilai 80% implementasi keselamatan pasien telah dilakukan selama pasien dirawat inap di RS RST Dompot Dhuafa. Selanjutnya hubungan jenis pekerjaan terhadap implementasi standar akreditasi keselamatan pasien secara umum 37% menilai implementasi baik. Dari tujuh jenis pekerjaan, hanya responden sebagai PNS yang menilai baik 100% untuk implementasi akreditasi, dengan jumlah responden dua orang.

Pada dimensi implementasi nilai-nilai Islam, 70% responden menyatakan baik dan telah diimplementasikan. Hasil ini sejalan dengan tujuan diterapkannya standar pelayanan rumah sakit Islam yang dikeluarkan MUKISI tersebut. Hal tersebut diharapkan melalui implementasi nilai-nilai Islam dalam memberikan pelayanan, dapat menjadi sarana dakwah petugas Rumah Sakit kepada pasien dan sebagai nilai jual atau nilai lebih bagi Rumah Sakit. Adapun hubungan pendidikan dan pekerjaan dengan implementasi nilai-nilai Islam secara umum diperoleh hasil 64% menilai implementasi nilai-nilai Islam kepada pasien yang menjalani rawat inap di RS RST Dompot Dhuafa. Dari tujuh jenis pekerjaan, hanya responden golongan pensiunan yang menilai baik 100% untuk implementasi nilai-nilai Islam dengan jumlah responden tiga orang.

Dimensi pengalaman pasien merupakan gabungan dari implementasi dimensi sebelumnya, yaitu sasaran keselamatan pasien dan nilai-nilai Islam. Hasil dari 110 responden terhadap variabel pengalaman pasien rawat inap RS RST Dompot Dhuafa tahun 2019 menyatakan baik sebanyak 80%. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan staf dan sarana yang dirumah sakit RS RST Dompot Dhuafa dapat memberikan pengalaman yang baik terhadap pasien rawat inap. Pengalaman baik yang dialami dan dirasakan pasien selama menjalani rawat inap selaras dengan tujuan khusus RS RST Dompot Dhuafa yaitu menjadi rumah sakit pilihan utama bagi masyarakat.

Analisis juga dilakukan untuk mengetahui hubungan jenjang pendidikan dan ragam pekerjaan dengan pengalaman pasien selama di rawat inap di RST Dompot Dhuafa. Pada responden yang tidak sekolah dari 13 pasien 100% mengalami pengalaman yang baik. Secara umum dari pendidikan responden menilai 96% mengalami pengalaman yang baik selama menjalani rawat inap di RS RST Dompot Dhuafa. Selanjutnya hubungan jenis pekerjaan terhadap pengalaman pasien dapat dilihat secara umum 84% mengalami pengalaman yang baik. Dari tujuh jenis pekerjaan hanya responden yang berprofesi sebagai PNS dan swasta yang menilai baik 100% untuk pengalaman yang baik selama menjalani rawat inap dengan masing-masing jumlah responden dua orang untuk responden PNS dan 14 orang untuk responden swasta.

Pada dimensi loyalitas pasien, puncak akhir atas layanan jasa adalah memelihara dan meningkatkan jumlah pelanggan. Dapat dilihat jawaban responden pada tabel loyalitas semua menunjukkan prosentase loyal. Loyalitas pelanggan dapat diketahui melalui empat indikator

menurut Griffittin, yaitu pada saat melakukan pembelian secara teratur, membayar lebih dari produk / jasa yang ditawarkan (*Pay More*), menolak produk atau jasa dari perusahaan lain dan kebal terhadap daya tarik pesain (*Retention*) dan merekomendasikan serta menganjurkan orang sekitarnya untuk menolak produk atau jasa dari perusahaan lain dan kebal terhadap daya tarik pesain (*Retention*) pada pelanggan lain (*Advocate*).

Hasil dari 110 responden terhadap variabel loyalitas pasien rawat inap RS RST Dompot Dhuafa tahun 2019 menyatakan baik sebanyak 96,36%. Data tersebut menunjukkan tingginya kemungkinan pasien untuk memilih RS RST Dompot Dhuafa apabila membutuhkan layanan kesehatan. Hal tersebut berbanding lurus dengan hasil pengukuran implementasi standar akreditasi rumah sakit – sasaran keselamatan, implementasi nilai-nilai Islam, dan pengalaman pasien yang menunjukkan nilai dominan baik secara keseluruhan.

Untuk mengetahui hubungan antara implementasi standar akreditasi, nilai-nilai islam, dan pengalaman pasien terhadap tingkat loyalitas maka dilakukan beberapa uji seperti uji validasi, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji pengaruh / regresi linear berganda. Uji tersebut menggunakan empat variabel, yaitu X1 untuk implementasi standar akreditasi dengan sasaran keselamatan pasien, X2 untuk nilai-nilai islam, X3 untuk pengalaman pasien, dan Y untuk loyalitas pasien.

Uji validasi dengan menggunakan SPSS dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya variabel diperoleh hasil total r hitung pada tiap instrument lebih besar dari r table (0,1874) dan nilai total sig. (2 tabel) < dari 0,05 yang menyatakan bahwa instrument berupa kuesioner yang diajukan kepada setiap responden dari variabel tersebut dinyatakan valid. Adapun hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS dengan uji statistik Croncach Alpha diperoleh nilai cronbach alpha > 0.60 yang artinya seluruh indikator pada dimensi-dimensi yang digunakan dapat diterima dan memiliki tingkat pengukuran yang sesuai.

Hasil uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikoleniaritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Uji normalitas dan multikoleniaritas menyatakan bahwa variabel dependen dan independen memenuhi asumsi normalitas dan tidak terjadi multikoleniaritas. Hasil uji heteroskedastisitas terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga model regresi dapat dikatakan baik, yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun hasil uji autokolerasi yang digunakan untuk mengetahui korelasi variabel yang ada di dalam model prediksi dengan perubahan waktu menunjukkan bahwa tidak terdapat autokorelasi sama sekali baik negatif maupun positif.

Uji pengaruh / regresi linear berganda terdiri dari pengujian secara parsial / uji T, uji F, dan uji koefisien determinasi (R²). Hasil pengujian parsial / Uji T menunjukkan bahwa dari ketiga variabel penelitian yaitu implementasi standar akreditasi, implementasi nilai-nilai Islam, dan pengalaman pasien rawat inap yang menunjukkan hasil signifikan terhadap loyalitas pasien adalah variabel pengalaman pasien. Namun untuk kedua variabel lainnya tetap memiliki pengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien meskipun tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel pengalaman pasien yang paling berpengaruh pada loyalitas pasien untuk tetap memilih RS RST Dompot Dhuafa apabila membutuhkan pelayanan kesehatan. Sementara

pengalaman pasien juga didukung dari penerimaan responden atas standar akreditasi dan nilai-nilai Islam yang diimplementasikan seluruh staf yang bertugas, baik staf klinis (dokter, perawat, tenaga kesehatan lain) maupun non klinis (administrasi, keuangan, teknisi, manajemen).

Hasil uji F menggunakan tabel ANOVA menunjukkan hasil signifikan terhadap ketiga variabel yang digunakan. Adapun hasil uji koefisien determinasi (R^2) diketahui bahwa implementasi standar akreditasi sasaran keselamatan pasien, implementasi nilai-nilai Islam, dan pengalaman memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien meskipun nilainya tidak signifikan, yaitu sebanyak 28%. Tidak signifikannya hasil yang diperoleh dari uji koefisien determinasi dapat disebabkan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat akan standar akreditasi tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil yang diperoleh dalam hubungan antara jenjang pendidikan dengan implementasi akreditasi di rumah sakit. Terlihat bahwa semakin tinggi jenjang pendidikan pasien akan menilai kritis terhadap implementasi tersebut. Artinya semakin tinggi pendidikan seorang pasien akan memberikan nilai implementasi yang semakin rendah karena lebih kritis dan detail dalam menilai aspek-aspek akreditasi. Adapun pada penelitian ini sebagian besar responden memiliki tingkat jenjang SD yang tidak memiliki pekerjaan, yang sebagian besar juga sebagai peserta penerima bantuan kesehatan (jaminan BPJS dan member).

Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap akreditasi rumah sakit terlihat pada penelitian yang dilakukan pada Puskesmas di Bantul. Hasil penelitian tentang kepuasan pasien dan hubungannya dengan status akreditasi nampak tidak berpengaruh. Hasilnya dari status kelulusan akreditasi puskesmas yang lebih tinggi peningkatan kunjungan pasiennya lebih sedikit dibandingkan puskesmas yang memiliki status kelulusan dibawahnya. Hal ini menunjukkan masyarakat memang masih belum sepenuhnya mengerti akan implementasi dan status akreditasi Rumah Sakit.

Secara keseluruhan hasil dari uji yang dilakukan menunjukkan adanya pengaruh atau hubungan antara implementasi standar akreditasi rumah sakit – sasaran keselamatan, nilai-nilai Islam dan pengalaman pasien dengan tingkat loyalitas pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan di beberapa rumah sakit lain. Seperti penelitian yang dilakukan di RS Ibnu Sina Makasar oleh Hikmah Hafidz Pertiwi pada tahun 2016, juga hasil penelitian yang dilakukan di RS Nurhidayah Bantul tentang internalisasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan pada tahun 2018 oleh Malahayati yang menunjukkan implementasi nilai-nilai Islam signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Implementasi akreditasi yang berhubungan dengan implementasi mutu pelayanan juga memberikan pengaruh terhadap tingkat loyalitas mediasi kepuasan pasien pada penelitian yang diadakan di RS Nurhidayah, Bantul Jogjakarta yang telah berstatus akreditasi PARIPURNA. Pengalaman pasien juga memiliki pengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien dalam memilih rumah sakit. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Juhariah et al. (2012) dan Pamungkas et al. (2016) tentang hubungan pengalaman pasien dengan upaya penyusunan strategi pemasaran,

dan juga penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Haji Makasar terkait pengaruh pengalaman pasien terhadap loyalitas pada tahun 2018.

Dari uji karakteristik dan laporan rekam medis untuk kunjungan pasien, dapat diketahui loyalitas pasien terhadap RS RST Dompot Dhuafa berhubungan dengan kedekatan jarak atau domisili pasien yang berada pada kisaran kecamatan Parung, Kemang, Ciseeng, Tajur Halang, Gunung Sindur dan Sawangan. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa implementasi standar akreditasi sasaran keselamatan pasien, penerapan nilai-nilai Islam dan pengalaman pasien dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien pada pelayanan yang diberikan RS RST Dompot Dhuafa, serta akan mendorong pasien tersebut kembali melakukan kunjungan apabila membutuhkan pelayanan kesehatan.

4. KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa implementasi standar akreditasi – sasaran keselamatan pasien (X1) terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS RST Dompot Dhuafa memiliki nilai sig $0,041 < 0,05$, pengaruh tidak signifikan atas loyalitas pasien rawat inap di RS RST Dompot Dhuafa pada tahun 2019. Implementasi nilai-nilai Islam (X2) terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS RST Dompot Dhuafa memiliki nilai sig $0,082 < 0,05$ pengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS RST Dompot Dhuafa pada tahun 2019. Pengalaman pasien (X3) terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS RST Dompot Dhuafa memiliki sig $0,134 > 0,05$ berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pasien rawat inap RS RST Dompot Dhuafa pada tahun 2019. Nilai F diketahui memiliki nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$, sehingga secara simultan atau bersama-sama implementasi standar akreditasi – sasaran keselamatan pasien, implementasi nilai-nilai Islam dan pengalaman pasien berpengaruh positif atau signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS RST Dompot Dhuafa.

Dari koefisien didapatkan nilai R Square adalah sebesar 0.28. Angka tersebut mengandung arti bahwa implementasi standar akreditasi, nilai-nilai Islam dan pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 28%. Sedangkan sisanya ($100 - 28\% = 72\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini.

Loyalitas pasien di RS RST Dompot Dhuafa dapat dipengaruhi dari karakteristik responden, seperti kedekatan domisi pasien dengan lokasi Rumah Sakit, kemudahan administrasi pelayanan yang diberikan, termasuk adanya program jaminan pembiayaan bagi pasien dhuafa yang diberikan melalui dana zakat, infak, shodaqoh dari LAZ Dompot Dhuafa dan regulasi rujukan yang diterapkan BPJS.

Implementasi standar akreditasi dan nilai-nilai Islam, diakui responden sudah diterapkan masing-masing sebesar 65% dan 70% dalam pelayanan yang diberikan di RS RST Dompot Dhuafa.

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan di Rawat Inap RS RST Dompot Dhuafa pada tahun 2019, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Implementasi standar akreditasi menjadi keharusan untuk selalau diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, agar tercapai keselamatan pasien juga keselamatan petugas dan Rumah Sakit, sesuai dengan tujuan akreditasi.
2. Implementasi nilai-nilai Islam harus diterapkan dalam pelayanan kepada pasien, karena bisa meningkatkan keimanan dan ketaqwaan pasien, keluarga dan pengunjung serta bagi semua staf di Rumah Sakit. Juga sebagai sarana dakwah bagi staf Rumah Sakit yang insyaallah bisa mengantarkan pasien menuju akhir kehidupan yang husnul khotimah.
3. Pengalaman pasien saat dirawat atau saat berada di RS bisa menjadi tools yang bisa dipakai dalam meningkatkan mutu dan pelayanan pasien di RS. Perlu sering disosialisasikan ke semua staf. Pengalaman pasien yang baik selama berada di RS akan meningkatkan loyalitas pasien juga menambah jumlah kunjungan masyarakat lain di saat membutuhkan pelayanan kesehatan.

REFERENCES

- [1] Akib, H. (2010). Implementasi kebijakan: Apa, mengapa, dan bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1-11.
- [2] Arifin, I. Z. (2012). Bimbingan dan konseling islam untuk pasien rawat inap di rumah sakit. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 6(1), 170-194.
- [3] Bawono, A. (2011). Penerapan aspek spiritualitas-religiusitas dalam keputusan berobat di rumah sakit islam. *INFERENSI: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 5(1), 19-39.
- [4] Gamble, J., Browne, J., & Creedy, D. K. (2021). Hospital accreditation: Driving best outcomes through continuity of midwifery care? A scoping review. *Women and Birth*, 34(2), 113-121.
- [5] Gérard, L., François, M., de Chefdebien, M., Saint-Lary, O., & Jami, A. (2016). The patient, the doctor, and the patient's loyalty: a qualitative study in French general practice. *British Journal of General Practice*, 66(652), e810-e818
- [6] Ghozali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
- [7] Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan & mempertahankan kesetiaan pelanggan*. ed. revisi dan terbaru. Jakarta: Erlangga.
- [8] Hariyanti, T., & Pitoyo, A. Z. (2020). Establishing customer loyalty in the era of national health insurance (a phenomenology study). *Enfermería Clínica*, 30, 225-228.
- [9] Hidajahningtyas, N., Sularso, R. A., & Suroso, I. (2013). Pengaruh citra, kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 12(1).
- [10] Jannah, A. N., & Ahri, R. A. (2019). Pengaruh pengalaman konsumen terhadap loyalitas pemanfaatan di Md Clinic Makassar Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 14(3), 275-282
- [11] Juhariah S., Hariyanti T., & Rochman F. (2012). Pengalaman pasien dirawat inap sebagai sebagai upaya perencanaan bauran pemasaran (study fenomenologi di rumah sakit x Kabupaten Malang, Jawa Timur). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(3), 147-155.
- [12] Kementerian Kesehatan. (2015). *Data aplikasi Rumah Sakit Online. SIRS*. Kemkes.go.id. diakses Juli 2019
- [13] Kotler, P., & Keller, K. L (2006). *Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas*, Jakarta: P.T. Indeks Gramedia.

- [14] Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, 00469580211007221.
- [15] Mandawati, M., Fu'adi, M. J., & Jaelan, J. (2018). Impact of hospital accreditation: Qualitative study to nurses In RSUD KRT Setjonegoro Of Wonosobo. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 4(1), 23-29.
- [16] Pamungkas, F., Hariyanti, H., Prawestiningtyas, E., & Juhariah, S. 2016. Pengalaman pasien dirawat inap di rumah sakit sebagai upaya penyusunan strategi pemasaran. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 14(1), 109-119.
- [17] Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit
- [18] Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/MENKES/PER/VIII/2011 Keselamatan pasien Rumah Sakit.
- [19] Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000. Standarisasi Nasional. Ditetapkan 10 November 2000.
- [20] Poerwani, S.K., & Sopacua, E. (2006). Akreditasi sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 9(3), 125-133.
- [21] Ran, X., Zhou, F., Zhong, M., Liu, Y., & Zhang, J. (2020). Innovative applications of patient experience big data in modern hospital management improve healthcare quality. *Chinese Medical Sciences Journal*, 35(4), 366-370.
- [22] Sari, S.M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien (studi pada rumah sakit bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1), 61-72.
- [23] Sutoto, N. (2018). *Standar Akreditasi Rumah Sakit, Edisi I tahun 2018*, Jakarta: Komisi Akreditasi Rumah Sakit
- [24] Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Jogjakarta: Penerbit Andi.
- [25] Toufaily, E., Ricard, L., & Perrien, J. (2013). Customer loyalty to a commercial website: Descriptive meta-analysis of the empirical literature and proposal of an integrative model. *Journal of business research*, 66(9), 1436-1447.
- [26] Utari, U., Rivai, F., & Andi, N. S. (2018). Pengaruh pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(2).
- [27] UU No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- [28] Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. *JHIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 568-572.
- [29] Yahmin. (2016). Bahan Presentasi Direktur Rumah Sakit RST Dompot Dhuafa.
- [30] Yulianti, A. Pengukuran pelayanan rumah sakit berdasarkan dari perspektif pasien: Sebuah Tinjauan CAHPS dari Proses Pengembangan Survei Rumah Sakit. Diperoleh dari <http://www.mutupelayanankesehatan.net/index.php/publikasi/artikel/19-headline/2124-pengukuran-pelayanan-rumah-sakit-berdasarkan-dari-perspektif-pasien-sebuah-tinjauan-cahps-dari-proses-pengembangan-survei-rumahsakit>