

The Influence of Health Worker Services on Patient Satisfaction with Islamic Spiritual Concepts as a Moderating Variable

ARTIKEL



Diajukan Oleh:

Afip Sultoni

NIM: 24460007

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

The Influence of Health Worker Services on Patient Satisfaction with Islamic Spiritual Concepts as a Moderating Variable

ARTIKEL

Diajukan Untuk Memenuhi
Sebagian Dari Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Manajemen



Diajukan Oleh:

Afip Sultoni

NIM: 24460007

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afip Sultoni

Nim : 24460007

Program studi : Magester Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa artikel ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi. Dan artikel ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 05 Mei 2026
Yang membuat pernyataan



Afip sultoni
NIM 24460007

HALAMAN PERSETUJUAN

THE INFLUENCE OF HEALTH WORKER SERVICES ON PATIENT SATISFACTION WITH ISLAMIC SPIRITUAL CONCEPTS AS A MODERATING VARIABLE

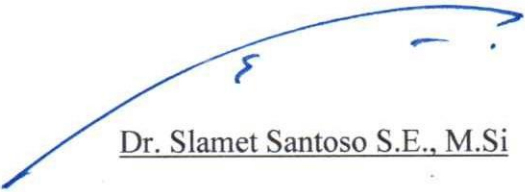
Afip Sultoni

NIM : 24460007

Artikel ini disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan
mendapatkan Gelar Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen

Menyetujui untuk diajukan desiminasi artikel

Pembimbing I,



Dr. Slamet Santoso S.E., M.Si

Tanggal 21 April 2026

Pembimbing II,



Dr. Riawan S.Pd., M.M.

Tanggal 21 April 2026

LEMBAR PENGESAHAN

THE INFLUENCE OF HEALTH WORKER SERVICES ON PATIENT SATISFACTION WITH ISLAMIC SPIRITUAL CONCEPTS AS A MODERATING VARIABLE

Afip Sultoni

NIM : 24460007

Dipertahankan di depan Tim Desiminasi artikel
Program Paskasarjana Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Tanggal

TIM PENGUJI

Dr. Slamet Santoso S.E., M.Si
(ketua/Pembimbing I)

..... Tanggal 28 April 2026

Dr. Riawan S.Pd., M.M.
(Sekretaris/Pembimbing II)

..... Tanggal 28 April 2026

Dr. Rudianto, M.Ag.
(Penguji Utama I)

..... Tanggal 28 April 2026

Dr. Sri Hartono, S.E., M.M
(Penguji Utama 2)

..... Tanggal 28 April 2026

Ponorogo, 05 Mei 2026
Kaprodi Magister Manajemen
Program Paskasarjana



Dr. Sri Hartono, S.E., M.M.
NIK 1971123020210912

ABSTRAK

Layanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya menekankan aspek medis teknis, tetapi juga mempertimbangkan empati dan nilai-nilai spiritual pasien. Di Indonesia, di mana mayoritas penduduknya beragama Islam, layanan kesehatan berbasis nilai-nilai Islam memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan tenaga kesehatan, kualitas layanan, dan empati tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien, dengan layanan bernuansa Islam sebagai variabel moderasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang melibatkan 100 responden pasien rawat jalan. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan perangkat lunak *SmartPLS*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan tenaga kesehatan, kualitas layanan, dan empati tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, ditemukan bahwa layanan bernuansa Islam memperkuat hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan kepuasan pasien.

Pembahasan dalam penelitian ini menyoroti bahwa integrasi nilai-nilai Islam ke dalam layanan kesehatan dapat meningkatkan pengalaman layanan yang holistik bagi pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan kesehatan yang profesional, penuh empati, dan berlandaskan nilai-nilai spiritual memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Empati, Layanan Kesehatan, Layanan Bernuansa Islam, Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan

ABSTRACT

Quality healthcare services not only emphasize technical medical aspects but also consider empathy and patients' spiritual values. In Indonesia, where the majority of the population is Muslim, Islamic-based healthcare services play an important role in shaping patient satisfaction. This study aims to analyze the effects of healthcare staff services, service quality, and healthcare staff empathy on patient satisfaction, with Islamic service as a moderating variable.

This study employed a quantitative approach with a cross-sectional design involving 100 outpatient respondents. Data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS software.

The results indicate that healthcare staff services, service quality, and healthcare staff empathy have positive and significant effects on patient satisfaction. Furthermore, Islamic service was found to strengthen the relationships between these variables and patient satisfaction.

The discussion highlights that integrating Islamic values into healthcare services enhances patients' holistic service experiences. This study concludes that professional, empathetic, and spiritually grounded healthcare services play a crucial role in improving patient satisfaction.

Keywords : *Empathy, Healthcare Services, Islamic Service, Patient Satisfaction, Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan hidayah -Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel yang berjudul “*THE INFLUENCE OF HEALTH WORKER SERVICES ON PATIENT SATISFACTION WITH ISLAMIC SPIRITUAL CONCEPTS AS A MODERATING VARIABLE*” dan sholawat serta salam tetap senantiasa tercurah kepada uswah hasanah kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan umatnya hingga akhir jaman.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan tenaga kesehatan, kualitas pelayanan, dan empati tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan pelayanan Islami sebagai variabel moderasi. Penelitian dilaksanakan pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Fahmi Husada Madiun. Penulis menyadari bahwa perjalanan menyusun karya ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan do’a dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor, Dr. Rudianto, M.Ag. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Ponorogo, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan penulis selama menempuh pendidikan.

Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana, atas dukungan administratif dan akademik yang sangat membantu kesuksesan proses studi dan menyelesaikan penelitian ini.

Dr. Slamet Santoso S.E., M.Si dan Dr. Riawan S.Pd., M.M., yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta kritik yang sangat membangun dan berharga dalam analisis penelitian ini.

Pimpinan Klinik Pratama Fahmi Husada Madiun, beserta seluruh staff yang telah bersedia untuk tempat penelitian dan membantu dalam mencari responden dalam penelitian ini.

Keluarga tercinta, kedua orang tua, istri dan anak – anakku yang menjadi motivasi dan penyemangat penulis dengan doa terbaik serta dukungan moral maupun spiritual

Rekan – rekan seangkatan Magister Manajemen tahun 2024 Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang kompak serta solit, telah memberikan semangat yang luar biasa pada perkuliahan dan penelitian ini

Penulis menyadari bahwa artikel ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran, kritik yang konstruktif sangat diharapkan dari penulis demi perbaikan dan kesempurnaan.

Semoga penelitian ini memberikan kebermanfaat bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia khususnya dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)

Ponorogo, 05 Mei 2026



Afip Sultoni

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
ARTIKEL.....	1
LAMPIRAN.....	15

