

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang.**

Bisnis saat ini berjalan seiring dengan kemajuan teknologi yang cepat, yang kemudian memicu terjadinya persaingan bisnis yang semakin sengit. Melalui produk atau jasa yang ditawarkan, maka setiap perusahaan harus bisa memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan sebagai faktor penting dalam menentukan daya saing dan keberhasilan bisnis, terutama di bidang jasa (Honifa dkk, 2022) Dengan layanan yang berkualitas tinggi dapat mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan sehingga ini yang menjadi faktor yang membedakan antara perusahaan yang sangat sukses dan tidak sukses (Rizkiawan, 2019).

Kompetensi tenaga medis memegang peranan penting dalam kinerja dan keberhasilan rumah sakit. Kompetensi merupakan kemampuan yang harus dimiliki seorang untuk dapat melaksanakan suatu pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut menjadi produktif, dan berkualitas (Arivetullatif, 2019) Sebagai tenaga medis dalam pelayanan rumah sakit, memiliki tanggung jawab, motivasi yang tinggi sehingga menghasilkan karyawan yang berkualitas tinggi dengan kompetensi yang bagus. Oleh sebab itu tenaga medis rumah sakit merupakan ujung tombak dalam pelayanan kepada pasien, maka diharapkan mempunyai motivasi yang tinggi.

Motivasi kerja mempunyai peran krusial dalam sebuah organisasi untuk mewujudkan tujuan bersama. Motivasi kerja dapat membangkitkan semangat kerja, mendorong kolaborasi dalam tim, serta mendukung efektivitas kerja guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan (Arivetullatif, 2019) Maka, orang-orang yang bertanggung jawab dalam keberhasilan suatu organisasi harus memperhatikan motivasi kerja dari tenaga medis untuk mengembangkan potensi tenaga medis supaya dapat bekerja secara optimal (Apridani dkk, 2020)

Pelayanan kesehatan yang bermutu jika pelayanan kesehatan tersebut memberikan kepuasan untuk pengguna pelayanan kesehatan (Indah dkk, 2022) Rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan kepada pasien. Dari perspektif pasien, pelayanan yang berkualitas tercermin dari kenyamanan, kepuasan, serta keramahan petugas. Kepuasan pasien mencerminkan keberhasilan dalam meningkatkan standar pelayanan kesehatan (Deharja dkk, 2019)

Kepuasan pasien merupakan faktor penentu dalam keberhasilan dalam industri rumah sakit. Kepuasan pasien sangat penting karena peningkatan kepuasan pasien akan memberikan dampak kepada kepatuhan pasien terhadap instruksi dari tenaga medis, pasien akan melakukan kunjungan kembali, pasien akan berkata-kata positif tentang pelayanan yang diberikan dari mulut ke mulut, angka keluhan yang menurun (Anjayati, 2021)

Apabila suatu rumah sakit mampu memberikan kepuasan terhadap pasien maka akan menciptakan suatu loyalitas terhadap rumah sakit. Dalam membangun loyalitas pasien memiliki banyak rintangan yang dihadapi dan membutuhkan waktu yang tidak singkat. Loyalitas bukan hanya untuk jangka waktu pendek, tetapi menjadi suatu keunggulan dalam persaingan untuk waktu jangka panjang (Fitri dkk, 2016)

Rumah sakit sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab dalam pelayanan kepada masyarakat, harus memperhatikan kualitas pelayanan agar pasien puas. Kualitas pelayanan yang tinggi akan membangun kepercayaan pasien untuk memakai layanan tersebut. RS Yadika Kebayoran Lama berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Di wilayah Kecamatan Kebayoran Lama, rumah sakit ini menghadapi sejumlah pesaing, baik dari pemerintah ataupun swasta. Rumah Sakit Yadika Kebayoran Lama memanfaatkan situasi ini sebagai kesempatan untuk menyediakan pelayanan berkualitas dan tetap bersaing dengan rumah sakit sekitarnya. Di Kecamatan Kebayoran Lama, untuk

jenis rumah sakit yang terbanyak ada di tipe kelas C dan kelas D, yang dimana RS Yadika termasuk dalam tipe kelas C, sehingga Rumah Sakit Yadika Kebayoran Lama mampu bersaing dan memberikan keunggulan tersendiri dalam pelayanannya.

Rumah Sakit Yadika Kebayoran Lama berdiri sudah cukup lama yaitu sekitar 8 tahun. Menurut data kunjungan pasien Rumah Sakit Yadika Kebayoran Lama, dapat terlihat bahwa pada Tabel 1.1, dimana dari hasil kunjungan pasien terlihat selalu naik turun setiap bulannya sehingga menimbulkan keingintahuan peneliti untuk mempelajari lebih lanjut yang menjadi penyebab tidak stabilnya kunjungan pasien ke Rumah Sakit Yadika Kebayoran Lama. Dari hal tersebut, peneliti lebih terfokus melakukan penelitian mengetahui seberapa jauh pengaruh tenaga medis dalam memberikan pelayanan karena tenaga medis sebagai komponen penting dalam sebuah rumah sakit yang secara langsung berhubungan dengan pasien. Dan melihat apakah motivasi kerja dari tenaga medis akan memberikan dampak terhadap kepuasan pasien. Penulis juga tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien.

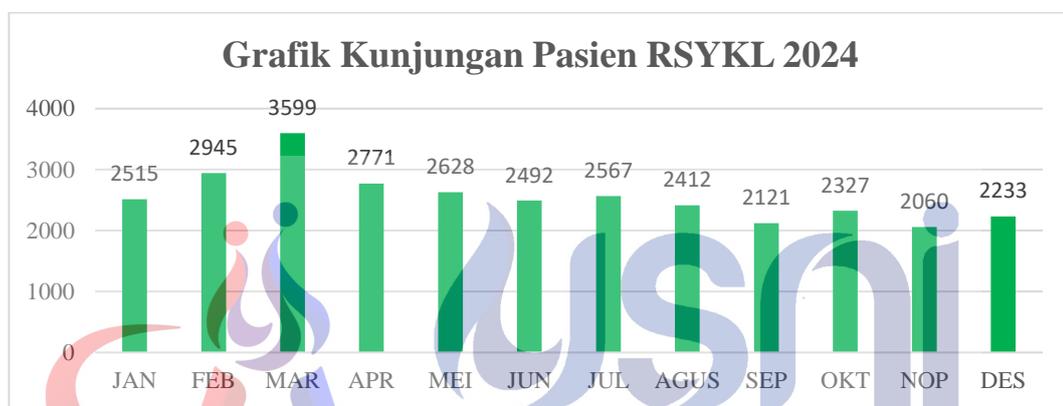
Tabel 1. 2, memperlihatkan fluktuasi data kunjungan rawat jalan RS Yadika Kebayoran Lama. Sementara itu, Tabel 3. 1, menampilkan persentase frekuensi kunjungan rawat jalan, dengan angka 40,18% untuk pasien yang melakukan kunjungan sebanyak dua kali atau kurang dalam setahun. Berdasarkan data diatas, menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui penyebab ketidakstabilan angka kunjungan pasien di Rumah Sakit Yadika Kebayoran Lama. Apakah hal ini disebabkan kompetensi tenaga medis, motivasi kerja dari tenaga medis atau kualitas pelayanan dari rumah sakit yang tidak memuaskan pasien sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien dalam layanan rumah sakit yang akan berdampak tidak loyalnya pasien ke Rumah Sakit Yadika Kebayoran Lama.

Tabel 1.1. Jumlah Kunjungan RS Yadika Kebayoran Lama 2024

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Now	Des	Rata-rata
Jumlah Kunjungan Pasien	2515	2945	3599	2771	2628	2492	2567	2412	2121	2327	2060	2233	2556

Sumber: Bagian rekam medis RSYKL periode Januari – Desember 2024.

Gambar 1.1..Grafik Kunjungan Pasien RS Yadika Kebayoran Lama 2024



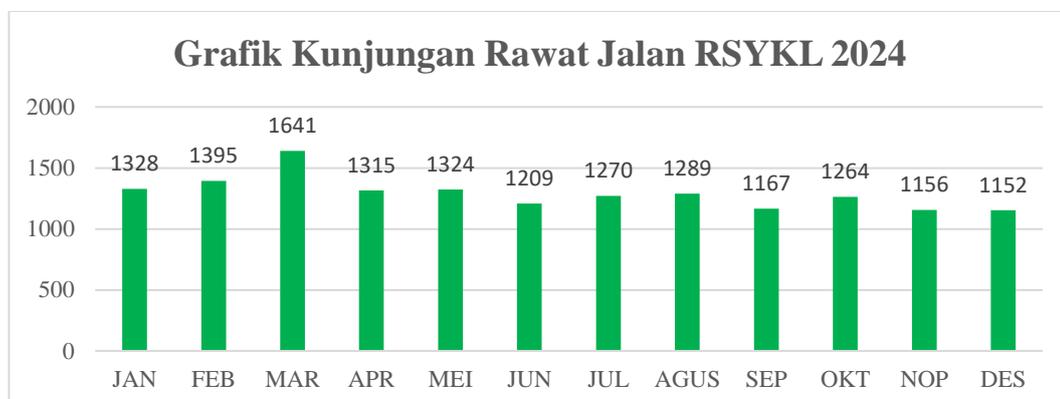
Sumber: Bagian rekam medis RSYKL periode Januari – Desember 2024.

Tabel 1. 2. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS Yadika Kebayoran Lama 2024

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep	Okt	Now	Des	Rata-rata
Jumlah Pasien Jalan	1328	1395	1641	1315	1324	1209	1270	1289	1167	1264	1156	1152	1293

Sumber: Bagian rekam medis RSYKL periode Januari – Desember 2024.

Gambar 1. 2. Grafik Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS Yadika Kebayoran Lama 2024



Sumber: Bagian rekam medis RSYKL periode Januari – Desember 2024.

Tabel 1. 3. Laporan Frekuensi Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS Yadika Kebayoran Lama 2024

	≤ 2 kali per tahun	3 – 4 kali per tahun	≥ 5 kali per tahun
Persentase Kunjungan Pasien Rawat Jalan	43,50%	21,36%	35,14%

Sumber: Bagian rekam medis RSYKL periode Januari – Desember 2024.

## 1.2. Rumusan Masalah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kompetensi tenaga medis berpengaruh langsung dengan loyalitas pasien.
2. Apakah motivasi kerja tenaga medis berpengaruh langsung dengan loyalitas pasien.
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung dengan loyalitas pasien.
4. Apakah kepuasan pasien berpengaruh langsung dengan loyalitas pasien.

5. Apakah kompetensi tenaga medis berpengaruh langsung dengan kepuasan pasien.
6. Apakah motivasi kerja tenaga medis berpengaruh langsung dengan kepuasan pasien.
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung dengan kepuasan pasien.
8. Apakah kompetensi tenaga medis berpengaruh tidak langsung dengan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.
9. Apakah motivasi kerja berpengaruh tidak langsung dengan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.
10. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung dengan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

### **1.3. Tujuan Penelitian.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis:

1. Dampak langsung kompetensi tenaga medis dengan loyalitas pasien.
2. Dampak langsung motivasi kerja tenaga medis dengan loyalitas pasien.
3. Dampak langsung kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.
4. Dampak langsung kepuasan pasien dengan loyalitas pasien.
5. Dampak langsung kompetensi tenaga medis terhadap kepuasan pasien.
6. Dampak langsung motivasi kerja tenaga medis terhadap kepuasan pasien.
7. Dampak langsung kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien.
8. Dampak tidak langsung kompetensi tenaga medis terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.
9. Dampak tidak langsung motivasi kerja tenaga medis terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.
10. Dampak tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

#### 1.4. Manfaat Penelitian.

1. Membantu dalam meningkatkan kemampuan untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi selama pelayanan, serta mencari solusi untuk menciptakan kepuasan pasien terhadap layanan.
2. Memberikan analisis kepuasan pasien dengan layanan yang digunakan dalam rangka meningkatkan kualitas dan berpotensi meningkatkan jumlah kunjungan pasien.
3. Memberikan masukan bagi tenaga medis untuk memperbaiki kualitas pelayanan melalui evaluasi kompetensi tenaga medis.
4. Menjadi referensi bagi penelitian serupa yang dapat dilakukan di masa mendatang dalam bidang akademik.

