

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan jumlah pasien merupakan indikator keberhasilan sebuah rumah sakit, dimana pasien yang merasa puas akan merekomendasikan ke keluarga dan teman untuk menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Hal ini tentunya akan sangat menguntungkan rumah sakit yang mana juga akan meningkatkan laba perusahaan dan tingkat akreditasi rumah sakit.

Dari data pra-penelitian ditemukan fenomena dimana terjadi kesenjangan antara harapan rumah sakit dan kenyataan yang terjadi, yaitu terjadinya penurunan jumlah Pasien Rawat Inap dan Bed Occupancy Ration (BOR) serta peningkatan jumlah complain dari para pasien selama 5 (lima) tahun yaitu dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020. Data – data pendukung tersebut disajikan pada Tabel 1.1. dan Tabel 1.2. di bawah ini.

Tabel 1.1.
Data-data Pasien dan Bed Occupancy Ratio 2016-2020

Tahun	pasien rawat jalan	pasien rawat inap	BOR (Bed Occupancy Ratio)
2016	75.238	29.372	55%
2017	77.352	28.625	51%
2018	78.752	28.361	49%
2019	79.618	18.970	39%
2020	78.328	12.246	38%

Sumber : Rumah Sakit Royal Prima Medan (Januari 2021)

Temuan lain dari pra penelitian adalah jumlah keluhan yang disampaikan oleh pasien kepada pihak manajemen RS Royal Prima Medan dimana rata-rata keluhan yang masuk setiap bulannya masih relatif tinggi dan trend yang meningkat. Jika dilihat pada data yang disajikan pada Tabel 1.2. jumlah keluhan pada tahun 2020 total ada 184 keluhan atau tertinggi sepanjang periode 2016-2020. Hal ini perlu mendapat perhatian pihak manajemen RS. Royal Prima Medan untuk mengurangi keluhan atas ketidakpuasan jasa yang diterima oleh pasien mereka.

Tabel 1.2. Data Tingkat Keluhan RSU Royal Prima 2016-2020

Bulan	2016	2017	2018	2019	2020
Januari	15	10	11	16	18
Februari	12	16	14	12	11
Maret	17	9	15	18	20
April	11	17	9	10	17

Mei	15	18	16	11	10
Juni	20	11	12	13	19
Juli	12	21	19	12	15
Agustus	10	12	17	22	18
September	9	19	15	18	17
Oktober	20	15	21	11	11
November	15	16	10	18	16
Desember	8	10	11	15	12
Total	164	174	170	176	184

Sumber : Rumah Sakit Royal Prima Medan (Januari 2021)

Peningkatan jumlah keluhan di RS. Royal Prima Medan sedikit banyak menyebabkan tingkat kepuasan pasien menurun, hal ini yang ditemukan pada penelitian pendahuluan dimana tingkat kepuasan pasien juga mengalami stagnasi dan menurun selama periode 2016 hingga 2020 seperti yang tersaji pada Tabel 1.3. berikut.

Tabel 1.3.
Level Kepuasan Pasien Periode 2016 - 2020

Tahun	Pasien Rawat Jalan (%)	Pasien Rawat Inap (%)
2016	78,32%	79,55%
2017	77,33%	78,52%
2018	76,18%	77,53%
2019	75,85%	76,36%
2020	73,88%	75,38%

Sumber : Rumah Sakit Royal Prima Medan (Januari 2021)

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena di atas maka dapat diidentifikasi masalah yang terjadi di Rumah Sakit Umum Royal Prima antara lain :

1. Jumlah Pasien Rawat Jalan mengalami penurunan pada 2020 dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu sejumlah 1290 orang atau 1,62%.
2. Jumlah Pasien Rawat Inap mengalami penurunan pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2020;
3. BOR (*Bed Occupancy Ratio*) mengalami penurunan pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2020;
4. Peningkatan jumlah keluhan pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2020, kecuali pada tahun 2018 terjadi penurunan dibandingkan dengan tahun 2017;
5. Level kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap mengalami penurunan dari tahun 2016 sampai dengan 2020;

6. Kompetensi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kinerja Karyawan belum optimal.

1.3. Pembatasan Masalah

Mengingat terdapat banyak variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan, maka dalam penelitian ini, peneliti membatasi variabel yang akan diteliti hanya pada variabel Kompetensi, Kualitas Layanan, Fasilitas, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pasien. Pasien yang diteliti khusus untuk Pasien Rawat Inap.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Royal Prima Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
6. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
7. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
8. Untuk mengetahui apakah Kinerja Karyawan mampu menjadi variabel intervening antara Kompetensi dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
9. Untuk mengetahui apakah Kinerja Karyawan mampu menjadi variabel intervening antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
10. Untuk mengetahui apakah Kinerja Karyawan mampu menjadi variabel intervening antara Fasilitas dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Royal Prima Medan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Variabel menurut para ahli :

Menurut Wiryanto, Pengaruh adalah tokoh formal maupun informal di dalam masyarakat, mempunyai ciri lebih kosmopolitan, inovatif, kompeten, dan aksesibel dibanding pihak yang dipengaruhi

Menurut Pohan (2006), Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

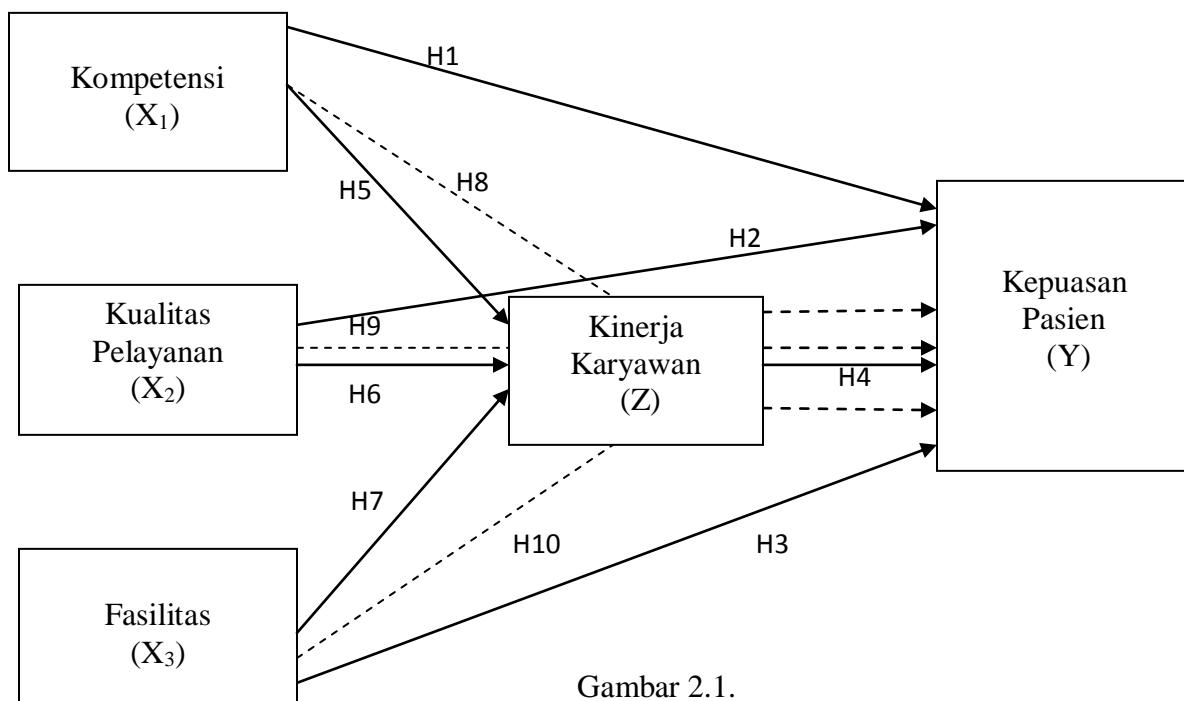
Menurut Stephen Robbins (2006), pengertian Kompetensi adalah suatu kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan tersebut ditentukan oleh faktor intelektual dan fisik.

Menurut Goeth dan Davis (2016), Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Suryo Subroto (2010, Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang.

Menurut Prawirosentono (2008), Kinerja adalah pekerjaan seseorang, sekelompok orang dalam suatu organisasi yang sesuai dengan kekuasaan dan tanggung jawabnya masing-masing yang berusaha untuk mencapai tujuan organisasi yang dimaksud, tidak melanggar hukum, etis dan moral.

KERANGKA KONSEPTUAL PEMIKIRAN



Gambar 2.1.
Kerangka Konseptual Pemikiran

HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan kajian pustaka dan kerangka konseptual yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

- H1: Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- H3: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- H4: Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- H5: Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- H6: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- H7: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- H8: Kinerja Karyawan mampu menjadi variabel intervening antara Kompetensi dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- H9: Kinerja Karyawan mampu menjadi variabel intervening antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
- H10: Kinerja Karyawan mampu menjadi variabel intervening antara Fasilitas dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan.