

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1. Latar Belakang Masalah**

Salah satu instrumen strategis bagi manajemen senior organisasi publik yang mengarahkan dan mengendalikan arah dan pertumbuhan perusahaan adalah business strategy plan (RSB). Untuk menentukan kebijakan rumah sakit yang memperhatikan perubahan kebutuhan baik internal maupun eksternal, Business Strategic Plan (RSB) dapat digunakan sebagai kompas. Rumah Sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi, unggul dengan budaya kinerja yang mengutamakan mutu dan keselamatan pasien, serta didukung oleh infrastruktur yang memadai, teknologi modern, dan pertumbuhan kompetensi sumber daya manusia (SDM). Dengan melakukan ini, rumah sakit dapat menghindari penyimpangan terlalu jauh dari tujuan yang dinyatakan sehingga pasien merasa puas atas kualitas pelayanan yang meningkat.

Fasilitas pelayanan sangat penting dalam suatu perusahaan atau pelayanan jasa. Fasilitas pelayanan dapat membantu menentukan apakah suatu pelayanan berkualitas tinggi atau tidak. Masalah dengan fasilitas pelayanan rumah sakit, termasuk parkir yang tidak memadai dan berisiko, mempersulit staf untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien.

Kualitas pelayanan yang di terapkan pada suatu perusahaan atau jasa harus lebih handal, empatik dan bukti fisik yang harus di laksanakan sehingga terjadinya kepuasan pasien oleh pelayanan karyawan yang disiplin dalam melakukan suatu pekerjaan. Masalah kualitas pelayanan di RSUP. H. Adam Malik Medan salah satu diantaranya adalah sistem antrian yang kurang terprosedur karena masih banyak yang menerobos atrian serta kedisiplinan waktu yang sering terlambat disaat pasien sangat membutuhkan sehingga pasien tidak puas atas pelayanan yang diterapkan.

Disiplin seseorang dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar tanggung jawab yang dia pikul untuk tugas-tugas yang diberikan kepadanya. RSUP. H. Adam Malik Medan memiliki masalah dengan disiplin kerja, khususnya dengan dokter yang sering terlambat dan jadwal yang padat, yang mendorong karyawan lain karena sikap atasannya yang tegas. Data mengenai disiplin kerja antara lain dapat disajikan sebagai berikut:

**Data Disiplin Kerja Selama  
6 ( Enam) Bulan**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>HADIR</b>	<b>KETIDAK HADIRAN</b>						<b>DATA NG TERLAMBAT</b>	<b>PULANG CEPAT</b>	<b>IKI</b>	
		<b>HARI KERJA</b>	<b>SD</b>	<b>IR</b>	<b>A</b>	<b>CR</b>	<b>TR</b>	<b>WFH</b>	<b>IB</b>			
Oktober 2022	21	9	0	0	6	0	0	0	0	0:00	5:50	0
November 2022	21	18	0	0	3	0	0	0	0	3:56	0:00	0
Desember 2022	21	19	0	0	2	0	0	0	0	2:59	0:12	0
Januari 2023	21	19	0	0	2	0	0	0	0	0:04	0:00	0
Februari 2023	21	19	0	0	2	0	0	0	0	0:49	0:00	0
Maret 2023	21	18	0	0	2	0	0	0	0	2:05	0:00	0

Karena itu dapat menginspirasi orang untuk mengambil tindakan tertentu yang akan membantu mereka mencapai tujuan mereka dengan semangat dan ketekunan sambil melakukan yang terbaik, motivasi dapat dilihat sebagai faktor yang paling penting. Fenomena permasalahan motivasi di RSUP. H. Adam Malik Medan diantaranya kurang ramahnya pegawai dan beberapa administrasi terlalu tinggi sehingga pasien membandingkan administrasi di rumah sakit lain kalau harga terlalu tinggi pasien akan berpikir dua kali untuk menginap lagi di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, peneliti tertarik untuk mengkajinya “Strategi RSUP. H. Adam Malik Medan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien”.

### **I.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti melakukan penyebaran data kuesioner untuk mengidentifikasi masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di RSUP. H. Adam Malik Medan di nilai masih kurang baik di mata pasien serta pasien merasa tidak nyaman dalam pelayanan yang diterapkan oleh karyawan, masih banyak karyawan kurang memperhatikan pasien saat kondisi gawat darurat sehingga pasien merasa bahwa pelayanan yang diterapkan kurang menyenangkan di hati pasien.
2. Di rumah sakit RSUP. H. Adam Malik Medan sangat sayangnya, beberapa pekerja tidak memahami betapa pentingnya mempertahankan disiplin kerja yang baik masuk kerja dengan tepat waktu alasan dengan mengantar anak ke sekolah serta ada pegawai yang istirahat sebelum waktu-nya dan masih banyak pegawai yang tidak memakai seragam saat melayani pasien.
3. Motivasi kerja yang diterapkan kepada karyawan di RSUP. H. Adam Malik Medan diduga masih kurang, masih ditemukan beberapa pegawai yang belum berupaya dalam mengembangkan kreativitas dalam bekerja, ditemukannya pegawai yang tidak ingin diikut sertakan dalam setiap kegiatan di organisasi misalnya ada pegawai yang menolak untuk tidak mengikuti rapat organisasi sehingga mengakibatkan kinerja pegawai belum maksimal.
4. Fasilitas pelayanan di RSUP. H. Adam Malik Medan masih lalai dalam memperhatikan pasien sehingga terjadinya penurunan kepuasan pasien serta fasilitas secara fisik misalnya kelengkapan dalam ruangan pasien dan ramah taman masih kurang sehingga terjadinya penurunan pasien.

### **I.3. Perumusan Masalah**

Masalah dalam penelitian ini dikemukakan sebagai berikut:

1. Apa pengaruh kualitas pelayanan terhadap fasilitas pelayanan RSUP. Meningkatkan kebahagiaan pasien adalah cita-cita H. Adam Malik Medan.
2. Bagaimana fasilitas pelayanan di RSUP dipengaruhi disiplin kerja. Meningkatkan kebahagiaan pasien adalah cita-cita H. Adam Malik Medan.
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap fasilitas pelayanan RSUP. Meningkatkan kebahagiaan pasien adalah cita-cita H. Adam Malik Medan.
4. Bagaimana respon fasilitas pelayanan di RSUP terhadap kualitas pelayanan, etos kerja, dan motivasi? Meningkatkan kebahagiaan pasien adalah cita-cita H. Adam Malik Medan.

## **I.4. Teori Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan**

### **I.4.1. Definisi Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan Amstrong (2019) Kualitas layanan adalah jumlah dari bagian-bagiannya, baik berwujud maupun tidak berwujud, yang berkontribusi pada kapasitasnya untuk memenuhi harapan pelanggan.

### **I.4.2. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Harfika dan Abdullah (2017) adapun indikator kualitas pelayanan adalah:

1. *Tangibel* Artinya “jasa yang berkualitas terlihat dari fasilitas fisik”
2. *Reliability* “Artinya jasa yang berkualitas meliputi kepercayaan”
3. *Responsiveness* “Artinya jasa yang berkualitas mencakup kecepatan pelayanan”
4. *Assurance* “Artinya jasa yang berkualitas mencakup janji perusahaan”
5. *Empathy* “Artinya jasa yang berkualitas mencakup kemudahan komunikasi”

## **I.5. Teori Tentang Pengaruh Disiplin Kerja**

### **I.5.1. Definisi Disiplin Kerja**

Menurut Ferbri dkk. (2019) Disiplin kerja yang pada menyinggung rasa tanggung jawab seseorang dalam mengerjakan suatu tugas, meningkatkan semangat kerja, dan memperhatikan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi dalam organisasi, merupakan penyesuaian sikap dan perilaku terhadap norma dan aturan yang berlaku dalam suatu organisasi.

### **I.5.2. Indikator Disiplin Kerja**

Rivai (2018) Terdapat beberapa indikator penentu disiplin kerja yaitu:

1. Frekuensi kehadiran
2. Ketaatan pada peraturan kerja
3. Ketaatan pada standart kerja
4. Tingkat kewaspadaan tinggi
5. Bekerja etis

## **I.6. Teori Tentang Pengaruh Motivasi Kerja**

### **I.6.1. Definisi Motivasi Kerja**

Menurut Afandi (2018) motivasi kerja merupakan suatu keinginan yang berkembang dalam diri seseorang sebagai akibat adanya dorongan, motivasi, dan dorongan untuk melakukan suatu kegiatan dengan kesungguhan, kegembiraan, dan kesungguhan agar hasil kegiatan yang dilakukan menjadi prima dan berkualitas serta fasilitas perusahaan yang lengkap membuat pelanggan puas dengan pelayanan yang di berikan.

### **I.6.2. Indikator Motivasi Kerja**

Menurut Afandi (2018) indikator motivasi kerja adalah sebagai berikut:

1. Balas jasa
2. Kondisi kerja
3. Fasilitas kerja
4. Prestasi kerja
5. Pengakuan dari atasan

## **I.7. Teori Tentang Fasilitas Pelayanan**

### **I.7.1. Definisi Fasilitas Pelayanan**

Fasilitas, seperti yang didefinisikan oleh Tjiptono (2019), adalah sarana material yang dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada pelanggan sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan pada suatu organisasi baik produk maupun jasa.

### **I.7.2. Indikator Fasilitas Pelayanan**

Menurut Relitania (2017) indikator fasilitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik
2. Dukungan fisik

## **I.8. Teori Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Fasilitas Pelayanan**

Sesuai dengan Tjiptono (2017), kualitas pelayanan yang kadang disebut dengan kepuasan pelanggan adalah tingkat keunggulan yang dikelola untuk memuaskan harapan pelanggan.

## **I.9. Teori Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Fasilitas Pelayanan**

Rivai (2019) Disiplin kerja dapat diartikan metode yang digunakan manajer untuk berbicara dengan staf tentang kinerja untuk meningkatkan perilaku atau sikap seseorang serta membuat mereka lebih sadar dan bersemangat untuk mengikuti semua aturan dan standar sosial yang relevan dengan tempat kerja.

## **I.10. Teori Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Fasilitas Pelayanan**

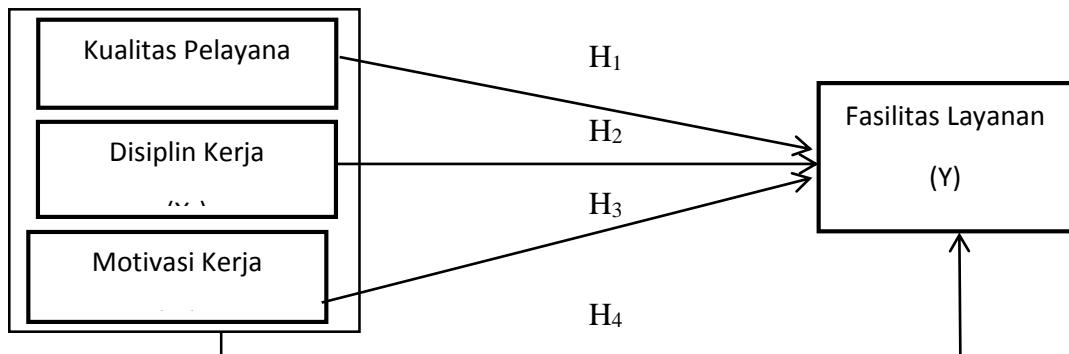
McClelland (2020) Motivasi dapat diartikan kombinasi rangsangan internal dan eksternal yang mengarah ke tindakan pertama individu yang mengambil bentuk, arah, tingkat intensitas, dan durasi waktu tertentu sehingga kinerja bisa terselesaikan dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh penting terhadap fasilitas layanan dalam meningkatkan keinginan pelanggan, ketika disiplin kerja dan motivasi kerja yang diterapkan di suatu instansi perusahaan maka kepuasaan pasien lebih meningkat karena semua fasilitas yang telah disediakan akan digunakan semaksimal mungkin.

### I.11. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Febri, Dkk. (2019)	Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Fasilitas Rumah Sakit Ciputra Citra Garden City untuk meningkatkan kepuasan para pengunjung.	$X_1$ = Disiplin $X_2$ = Motivasi $Y$ = Fasilitas	Hasil uji F dan uji t menunjukkan bahwa variabel disiplin dan motivasi secara serempak dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap fasilitas Rumah Sakit Ciputra Citra Garden City.
Noor Virdha Fahtira (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Kerja Terhadap Fasilitas Pelayanan Pada PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pembelian.	$X_1$ = Kualitas Pelayanan $X_2$ = Motivasi Kerja $Y$ = Fasilitas Pelayanan	Berdasarkan uji F (simultan) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap fasilitas pelayanan pada PT Herba Penawar Alwahida Indonesia.
Rani (2020)	Pengaruh Organisasi, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Fasilitas Layanan Pasien Nginap di Rumah Sakit Mata Aini Prof. Dr. Isak Salim.	$X_1$ = Organisasi $X_2$ = Motivasi kerja $X_3$ = Disiplin Kerja $Y$ = Fasilitas Layanan	Berdasarkan uji F (simultan) menunjukkan bahwa variabel organisasi, motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap Fasilitas Layanan Pasien Nginap di Rumah Sakit Mata Aini Prof. Dr. Isak Salim.

### I.12. Kerangka Konseptual

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat digambarkan kerangka konseptual yaitu sebagai berikut:



Gambar I.1 Kerangka Konseptual

### I.13. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dari penelitian ini yaitu :

- H<sub>1</sub> : "Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap fasilitas pelayanan di RSUP. H. Adam Malik Medan dalam meningkatkan kepuasan pasien."
- H<sub>2</sub> : "Disiplin Kerja berpengaruh terhadap fasilitas pelayanan di RSUP. H. Adam Malik Medan dalam meningkatkan kepuasan pasien."
- H<sub>3</sub> : "Motivasi kerja berpengaruh terhadap fasilitas pelayanan di RSUP. H. Adam Malik Medan dalam meningkatkan kepuasan pasien."
- H<sub>4</sub> : "Kualitas pelayanan, disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap fasilitas pelayanan di RSUP. H. Adam Malik Medan dalam meningkatkan kepuasan pasien."