

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang wajib dipenuhi oleh pemerintah dan lembaga penyedia layanan kesehatan. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan disebutkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu fokus utama dalam penyelenggaraan sistem kesehatan nasional. Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari aspek medis semata, tetapi juga dari bagaimana tenaga kesehatan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, empatik, dan sesuai dengan standar operasional prosedur. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab besar untuk menjamin mutu pelayanan agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat terjaga.

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Cilacap Tahun 2023, skor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih berada pada kisaran 83,4%, yang tergolong “baik” namun belum mencapai kategori “sangat baik”. Hal ini menunjukkan masih adanya aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kemampuan komunikasi tenaga medis.

RSU Aghisna Medika Sidareja merupakan salah satu rumah sakit swasta kelas D di Kabupaten Cilacap yang berperan penting dalam menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Sidareja dan sekitarnya. Data profil rumah sakit (Dinas Kesehatan Cilacap, 2024), RSU Aghisna Medika Sidareja memiliki berbagai unit pelayanan, seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD), rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan penunjang medis. Dengan jumlah pasien yang terus meningkat setiap tahunnya, rumah sakit ini dihadapkan pada tantangan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap kompetitif dan memenuhi standar akreditasi rumah sakit.

Namun, dari hasil wawancara pendahuluan dengan beberapa pasien dan pegawai, diketahui bahwa masih terdapat keluhan terkait keterlambatan pelayanan, kurangnya koordinasi antar petugas, serta ketidakseragaman dalam sikap melayani. Sementara itu hasil pra survey melalui kuesioner terhadap 20 orang pasien RSU Aghisna Medika Sidareja, diperoleh hasil sebagaimana dalam tabel berikut.

Tabel 1.1
Hasil Pra- Survey Mengenai Kualitas Pelayanan

[illegible]

S : Setuju dengan skor 4
 R : Ragu-ragu dengan skor 3
 TS : Tidak setuju dengan skor 2
 STS : Sangat tidak setuju dengan skor 1
 Skor tercapai diperoleh dengan menghitung f (jumlah responden dengan pilihan, x skor yang telah di tentukan)

Sumber Hasil pra survey 2025

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner pada tabel di atas, diperoleh total skor 295 dengan rata-rata persentase 59%, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Aghisna Medika Sidareja termasuk dalam kategori cukup artinya masih belum optimal. Hal ini tampak dari hasil perindikator yang ditanyakan bahwa pada indikator Tangibles (Bukti Fisik), diperoleh skor 55 atau 55%, *Reliability* (Keandalan) memperoleh skor tertinggi yaitu 70 atau 70%, indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) diperoleh skor 50 atau 50%. indikator *Assurance* (Jaminan) juga mendapatkan skor 70 atau 70%, dan indikator *Empathy* (Empati) memperoleh skor 50 atau 50%.

Perolehan nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Aghisna Medika Sidareja sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek, khususnya daya tanggap dan empati, yang perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Ketidak optimalan indikator tersebut membuktikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Aghisna Medika Sidarej amasih kurang. Hal ini tentu menjadi temuan bagi RSUD Aghisna Medika Sidareja agar melakukan berbagai evaluasi terutama dari sisi kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja pegawai.

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan efektif berdasarkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang dimilikinya. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu memberikan pelayanan yang profesional, tanggap terhadap kebutuhan pasien, dan mampu mengambil keputusan klinis yang tepat.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan (2022), masih terdapat 28% tenaga kesehatan di Indonesia yang belum mengikuti pelatihan berkelanjutan sesuai standar kompetensi jabatan. Kondisi ini menunjukkan masih adanya kesenjangan kompetensi yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi pegawai perlu mendapat perhatian serius dari manajemen rumah sakit, termasuk di RSUD Aghisna Medika Sidareja.

Data yang diperoleh melalui observasi awal kompetensi pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja, bervariasi. Berikut merupakan data hasil observasi mengenai kompetensi pegawai jika di lihat dari latar belakang pendidikan pegawai sebagaimana dalam tabel 1.2.

Tabel 1.2
Kompetensi Pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja Berdasarkan jenjang Pendidikan Pegawai

No.	Jenjang pendidikan	Jumlah	Persentasi
1.	SD	2	1.15
2.	SMP	9	5.05
3.	SMA/SMK Sederajat	36	20.55
4.	DIII	72	40.45
5.	D IV	8	4.49
6.	S1	47	26.40
Jumlah		174	100.00

Sumber : Bagian SDM RSUD Aghisna Medika Sidareja.

Berdasarkan data pada tabel di atas, jumlah keseluruhan pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja adalah 174 orang dengan variasi tingkat pendidikan yang beragam, mulai dari jenjang pendidikan dasar hingga perguruan tinggi. Pegawai dengan latar belakang pendidikan Strata 1 (S1) menempati urutan kedua sebanyak 47 orang (27.01%). SMA/SMK sederajat berjumlah 36 orang (20,68%), Diploma IV (D IV) tercatat sebanyak 8 orang (4,49%), pendidikan SMP 9 orang (5.05%) dan SD 2 orang (1,15%), yang kemungkinan besar berperan dalam bidang pekerjaan teknis sederhana atau non-administratif.

Selain kompetensi, disiplin kerja juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Disiplin kerja merupakan sikap taat terhadap peraturan, norma, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Dalam laporan Kemenpan RB tahun 2023, tingkat ketidakhadiran pegawai, masih mencapai 7,8%, yang menunjukkan masih adanya permasalahan dalam penerapan disiplin kerja. Hal ini berdampak pada keterlambatan pelayanan dan menurunkan kepuasan pasien. Sementara itu berdasarkan catatan absensi pegawai tampak sebagaimana dalam tabel berikut.

Tabel 1.3
Kedisiplinan Pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja Berdasarkan Absensi atau Tingkat Kehadiran

No.	Tingkat kehadiran	Persentasi
1.	Hadir	70%
2.	Tidak hadir	
	a. Sakit	8%
	b. Izin/dinas luar	15%
	c. Tanpa keterangan	7%
	Jumlah	100%

Sumber: Bagian Kepegawaian RSUD Aghisna Medika Sidareja

Berdasarkan data pada tabel di atas, tingkat kedisiplinan pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja dapat dilihat melalui persentase kehadiran dan ketidakhadiran pegawai selama periode tertentu. Dari total keseluruhan pegawai, diperoleh bahwa 70% pegawai hadir secara rutin sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditetapkan. Persentase ini menunjukkan

bahwa sebagian besar pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang baik dalam hal kehadiran, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan agar mencapai tingkat kehadiran yang lebih optimal.

Selanjutnya, motivasi kerja menjadi faktor pendorong yang menentukan seberapa besar usaha pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi akan bekerja dengan penuh semangat, berusaha memberikan pelayanan terbaik, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Hasil penelitian Sutrisno (2020) menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai rumah sakit dan berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan pasien. Rahmawati (2021) menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“PENGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN Studi Pada RSUD Aghisna Medika Sidareja Kabupaten Cilacap”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan RSUD Aghisna Medika Sidareja belum optimal, ditunjukkan oleh skor pra-survey yang hanya mencapai 59%, terutama pada aspek responsiveness (50%) dan empathy (50%) yang masih rendah.
2. Kompetensi pegawai yang belum merata, meskipun mayoritas berpendidikan DIII dan S1.
3. Disiplin kerja pegawai belum optimal, terlihat dari tingkat ketidakhadiran total 30%, termasuk 7% tanpa keterangan.
4. Motivasi kerja pegawai diduga masih perlu diperkuat, karena motivasi berpengaruh pada semangat dan kualitas pelayanan, sementara berbagai indikator layanan masih belum memenuhi harapan pasien.

1.3 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran kompetensi, disiplin dan motivasi kerja pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja?
2. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja?
3. Seberapa besar pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja?

4. Seberapa besar pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja?
5. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja?
6. Seberapa besar pengaruh secara simultan kompetensi, disiplin dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan RSUD Aghisna Medika Sidareja?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis:

1. Kompetensi, disiplin dan motivasi kerja pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja.
2. Kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja.
3. Besaran pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja.
4. Besaran Pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja.
5. Besaran pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja.
6. Besaran pengaruh secara simultan kompetensi, disiplin dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan RSUD Aghisna Medika Sidareja?

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan, baik secara teoretis maupun secara praktis. Kegunaan yang dimaksud adalah sebagai berikut.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan manajemen pelayanan kesehatan. Penelitian ini dapat memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan:

- a. Hubungan antara kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan di sektor kesehatan.
- b. Penerapan konsep manajemen kinerja dan manajemen pelayanan publik dalam konteks rumah sakit swasta. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tenaga kesehatan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Pihak Manajemen RSUD Aghisna Medika Sidareja.

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja pegawai. Dengan demikian, pihak manajemen dapat menyusun strategi pengembangan SDM yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

2. Bagi Pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja.

Penelitian ini dapat memberikan gambaran pentingnya kompetensi, kedisiplinan, dan motivasi kerja dalam menunjang kinerja individu serta meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi Pemerintah Daerah atau Dinas Kesehatan.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam penyusunan kebijakan terkait peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan pembinaan tenaga medis serta nonmedis di rumah sakit swasta.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan dasar perbandingan untuk penelitian yang mengkaji topik serupa di institusi kesehatan lainnya, baik di wilayah Cilacap maupun daerah lain