

PENGARUH MOTIVASI, DAN KOMPETENSI PARAMEDIS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT BHYANGKARA KOTA PADANG

ARIVETULLATIF

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sumbar Pariaman
arivetu.llatif@yahoo.co.id

Abstract: Based on the results of the research on the influence of motivation on the level of satisfaction of inpatients at the bhayangkara hospital in Padang city with paramedic competencies as a moderating variable, it can be concluded that paramedic motivation has a positive and significant effect on inpatient satisfaction at the Bhayangkara Hospital in Padang City with $Sig = 0,000$). Competence directly without effect on patient satisfaction can be proven by the influence value of 0.010 ($Sig = 0.106$). Motivation has a significant $Sig = 0,000$ value, so it is stated that, competency variables can function as moderating variables.

Keywords: Motivation, Competence and Satisfaction.

Abstrak: Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh motivasi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit bhayangkara kota padang dengan kompetensi paramedis sebagai variabel moderating, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi paramedis berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit bhayangkara kota padang dengan nilai $Sig = 0,000$). Kompetensi secara langsung tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat dibuktikan dengan nilai pengaruh sebesar 0.010 ($Sig = 0,106$). Motivasi memiliki signifikan nilai $Sig=0,000$ maka dinyatakan bahwa, variabel kompetensi dapat berfungsi sebagai variabel moderating.

Kata Kunci: Motivasi, Kompetensi, dan Kepuasan

A. Latar Belakang Masalah

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Sumber daya manusia di rumah sakit terbagi menjadi dalam dua kelompok, yaitu: kelompok professional dan kelompok manajerial. Kelompok professional bertugas mengupayakan penyembuhan pasien yang dirawat. Yang termasuk kelompok ini adalah dokter, perawat, apoteker, ahli gizi. Kelompok manajerial bertugas membantu memperlancar jalannya pelayanan kesehatan rumah sakit yaitu para pejabat struktural, akuntan, dan lain - lain.

Kualitas dari petugas medis dan paramedis sangat menentukan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit. Dengan adanya medis dan paramedis yang berkualitas, maka rumah sakit dapat mencapai tujuan yang optimal. Menurut Depkes RI (2001)

optimalnya kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat ditentukan oleh optimalnya motivasi dan disiplin paramedis yang melayani di rumah sakit tersebut. Tenaga medis dan paramedis mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena medis dan paramedis bertanggung jawab penuh terhadap proses pengobatan, perawatan, dan penyembuhan pasien karena hanya profesi medis-paramedis yang mempunyai hak dan tanggung jawab untuk menetapkan diagnosis pasien.

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003:28).

Motivasi kerja merupakan bagian yang penting dalam suatu organisasi yang berfungsi sebagai alat untuk pencapaian tujuan atau sasaran yang ingin dicapai. Motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. motivasi sebagai daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuannya dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Motivasi juga merupakan usaha-usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok orang tertentu bergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya atau mendapatkan kepuasan dengan perbuatannya.

Kompetensi karyawan merupakan salah satu elemen penting dalam menentukan keberhasilan industri rumah sakit. Kompetensi adalah kemampuan yang harus dimiliki seorang atau setiap pekerja/karyawan (individu) untuk dapat melaksanakan suatu pekerjaan atau jabatan secara sukses, efektif, efisien, produktif dan berkualitas sesuai dengan visi dan misi organisasi/perusahaan. Rumah sakit yang didalamnya terdapat karyawan paramedis yang mempunyai rasa tanggung jawab, motivasi yang tinggi dapat dipastikan bekerja dengan baik dan menghasilkan karyawan yang berkualitas tinggi dengan kompetensi yang bagus. Hal ini dikarenakan semua orang yang terlibat dalam proses kerja akan menjalankan tugasnya dengan baik. Oleh karena itu karyawan rumah sakit sebagai ujung tombak dalam pemberian pelayanan kepada pasien diharapkan selalu mempunyai motivasi yang tinggi. Dan kepuasan pasien dapat dilihat dari banyaknya pasien yang berobat.

Ada kenaikan dan penurunan jumlah pasien tiap bulannya, ini dapat dipengaruhi oleh adanya tingkat kepuasan pasien rumah sakit bhayangkara padang. Ini menandakan bahwa kenaikan dan penurunan dipengaruhi oleh adanya tingkat pelayanan rumah sakit, motivasi, dan kompetensi paramedis dalam menagani pasiennya. Perawat sebagai salah satu aset yang penting dalam penyelenggaraan sarana kesehatan memiliki peran yang sangat penting, selain sebagai tenaga paramedis untuk merawat pasien. Oleh karena tugas yang sangat penting tersebut maka perawat harus memiliki motivasi dan kompetensi yang tinggi.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam lingkup menganalisa Pengaruh Motivasi, dan kompetensi paramedis Terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Kota Padang. Dan mengkaji signifikan pengaruh variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) serta melihat permasalahan dan mencari solusi pemecahan guna meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Kota Padang. Menurut Arikunto (2006:130), populasi adalah keseluruhan objek penelitian, dimana seorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian tersebut. Sehingga populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di rumah sakit Bhayangkara Kota Padang. Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi, dimana pengambilan sampel yang dilakukan harus mewakili/representatif. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan dalam responden yaitu pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Kota Padang. Untuk keperluan penelitian ini, jumlah responden adalah 100 orang responden. Artinya jumlah sampel sama dengan jumlah populasi.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari: 1) Data Primer adalah data yang diambil langsung tanpa perantara dari sumbernya dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden tentang kepuasan pasien yang berobat di rumah sakit Bhayangkara Kota Padang. 2) Data skunder adalah data yang diambil tidak secara langsung dari sumbernya. Data skunder biasanya diambil dari internet, karya tulis dan majalah dan lain-lain. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Kuesioner atau Angket. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer dengan cara membuat suatu daftar pernyataan secara sistematik untuk mendapatkan data yang diinginkan, yang akan diberikan kepada responden yang berisikan pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan motivasi, disiplin dan kompetensi paramedis terhadap tingkat kepuasan pasien yang berobat di rumah sakit Bhayangkara Kota Padang; 2) Observasi Metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek yang akan di teliti dengan mencatat sesuatu yang berkaitan dengan penelitian.

C. Hasil dan Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk menerangkan dan menginterpretasikan hasil penelitian dengan tujuan penelitian. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu:

Pengaruh motivasi paramedis terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit bhayangkara kota Padang.

Dari hasil analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis ditemukan bahwa motivasi paramedis berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit bhayangkara kota Padang dengan nilai pengaruh sebesar 0.485 (Sig = 0,000). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagian besar responden menyatakan motivasi paramedis memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit bhayangkara kota Padang. Pernyataan yang mendapat skor tertinggi pada variabel motivasi paramedis adalah dengan skor rerata 82.80%.

Pengaruh Kompetensi Paramedis terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit bhayangkara kota Padang.

Dari hasil analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis ditemukan bahwa kompetensi paramedis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit bhayangkara kota Padang dengan nilai pengaruh sebesar 0.010 (Sig =

0,106). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagian besar pasien menyatakan bahwa kompetensi paramedis di rumah sakit Bhayangkara Kota Padang tidak mempengaruhi kepuasan pasiennya ini. Pernyataan yang mendapat skor tertinggi pada variabel kompetensi paramedis adalah dengan skor rerata 84,00%.

Kompetensi sebagai pemoderasi hubungan antara motivasi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Kota Padang

Adanya hubungan Kompetensi sebagai pemoderasi hubungan antara motivasi terhadap tingkat kepuasan pasien dibuktikan dengan adanya nilai koefisien regresi 0,041 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan variabel kompetensi yang diinteraksi dengan variabel kepuasan pasien yang diberikan kepada konsumen sebesar satu skor akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,041 tanpa dipengaruhi faktor lainnya.

Motivasi akan lebih naik jika dimoderat dengan kompetensi di dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pasien, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dinyatakan bahwa, variabel kompetensi dapat berfungsi sebagai variabel moderating.

Dengan melihat hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kompetensi paramedis (variabel moderating) akan dapat memperkuat hubungan motivasi paramedis terhadap kepuasan pasien. Variabel moderator adalah variabel yang mempengaruhi arah dan atau kekuatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel moderator tidak dipengaruhi variabel independen.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh motivasi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Kota Padang dengan kompetensi paramedis sebagai variabel moderating, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi paramedis berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Kota Padang dengan nilai $Sig = 0,000$. Kompetensi secara langsung tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat dibuktikan dengan nilai pengaruh sebesar 0,010 ($Sig = 0,106$). Motivasi memiliki signifikan nilai $Sig = 0,000$ maka dinyatakan bahwa, variabel kompetensi dapat berfungsi sebagai variabel moderating. Berdasarkan kesimpulan dan implikasi penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disarankan, bahwa untuk lebih meningkatkan lagi kepuasan pasien pegawai di rumah sakit Bhayangkara Kota Padang melalui motivasi paramedis dan kompetensi paramedis yang dikategorikan baik maka perlu didorong agar mencapai hasil yang maksimal atau kategori sangat baik. Sedangkan strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pasien, dapat dilakukan dengan pendekatan seperti: Memberikan kualitas dari petugas medis dan paramedis sangat menentukan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit. Dengan adanya medis dan paramedis yang berkualitas, maka rumah sakit dapat mencapai tujuan yang optimal. Tenaga medis dan paramedis mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena medis dan paramedis bertanggung jawab penuh terhadap proses pengobatan, perawatan, dan penyembuhan pasien karena hanya profesi medis-paramedis yang mempunyai hak dan tanggung jawab untuk menetapkan diagnosis pasien. Menempatkan kompetensi paramedis sesuai kepribadian yang mendalam dan melekat pada paramedis dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Prediksi paramedis yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. menganalisa kompetensi disusun untuk pengembangan karier paramedis, dan penentuan tingkat kompetensi untuk mengetahui efektivitas tingkat kinerja yang diharapkan di rumah sakit Bhayangkara Kota Padang.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi.2002. *Prosedur penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- GR. Terry, 1993. *Pengembangan sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Liberty.
- Hani Handoko, 1990. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Idris. 2008. *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*. Edisi Revisi bahan ajar program MM, Padang: Fakultas Ekonomi UNP.
- Melayu SP. Hasibuan, 1996. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktifitas*. Bandung: Bina Aksara.
- Melayu SP. Hasibuan, 2001. *Manajemen : Dasar,Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Muhammad Ali, 1984. *Penelitian Kependidikan, Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Munir,A,S,Haji,2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di indonesia*. Jakarta: BumiAksara.
- Noto, Atmiji Soekidjo, Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi Revisi, Rineka Cipta: Jakarta, 2005
- Notoatmodjo, Soekidjo. Ilmu Kesehatan Masyarakat; Prinsip-prinsip Dasar,Rineka Cipta: Jakarta 2003
- Riduwan. 2007. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono, 1997. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Susilo Martoyo, 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : BPFE