PENGARUH KOMPETENSI SDM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MOHAMMAD DJOEN SINTANG

Maya Cynthia Rebecca

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisipol Untan

Email: nextmyactyrbcb@yahoo.co.id

Abstrak: Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Ade M.Djoen Sintang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan di RSUD Ade M.Djoen Sintang. Judul ini diangkat berdasarkan permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Ade M.Djoen Sintang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan bentuk kausal. Penelitian ini diawali dengan melakukan pengamatan awal dan pengajuan usulan penelitian, kemudian membuat dan menguji validitas dan reliabilitas kuesioner. Setelah itu, kuesioner disebarakan kepada responden dan dianalisis dalam laporan penelitian(skripsi). Responden penelitian adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di 7 unit pelayanan di RSUD Ade M.Djoen Sintang. Berdasarkan hasil analisis data statistik, kompetensi SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Ade M.Djoen Sintang dengan tingkat signifikansi sebesar 26,1 % dan sisanya sebesar 73,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti kelengkapan sarana dan prasarana, mekanisme pelayanan, manajemen dan keuangan.

Kata kunci : Kompetensi dan Kualitas Pelayanan

The title of this research is “ The Effect of Human Resource Competencies to The Quality of Public Services at Ade M.Djoen General Hospital Sintang “. The research aims to find out how much the effect of human resource competencies to the quality of public services at Ade M.Djoen General Hospital Sintang. The title based of issues relating to the implementation of health care at the hospital in order that the author assume that human resource competencies is one of factor that influences to that problems. The research use quantitative methods with causal form. The research begins by performing the initial observation and the submission of proposal for research, then create and test validity and reliability question form. After that question form distributed to respondents and analyzed in research report (essay). The respondents are civil servants of 7 units at the hospital. Based of statistic data analysis, the competence of human resources have an effect to the quality of public service with significance level 26,1 % and the remaining 73.9% is influenced by other factors not examined as complete infrastructure, service mechanisms, management and finance.

Keywords : competence and quality of public service

A. Pendahuluan

RSUD Ade M.Djoen yang terletak di ibu kota Kabupaten Sintang merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Sintang. Pelayanan RSUD Ade M.Djoen tidak hanya melayani pasien yang tinggal di Kabupaten Sintang saja, tetapi juga pasien yang berasal dari kabupaten lain di wilayah timur Kalimantan Barat.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Ade M.Djoen tidak hanya didukung oleh ketersediaan sarana dan prasana medis saja, tetapi juga SDM sebagai petugas pelaksana pelayanan kesehatan tersebut. Jumlah personil di RSUD Ade M.Djoen sebanyak 405 orang yang terdiri dari 297 orang PNS dan 108 orang tenaga honorer. Selain ditinjau dari jumlah personil, untuk dapat menunjang kualitas pelayanan RSUD Ade M.Djoen diperlukan SDM yang memiliki kompetensi, mencakup, pengetahuan, keterampilan dan sikap yang memadai.

Apabila ditinjau dari kunjungan pasien, dapat diketahui bahwa setiap tahun kunjungan pasien di RSUD Ade M.Djoen selalu mengalami peningkatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat. Peningkatan kunjungan pasien apabila tidak diikuti dengan peningkatan kualitas sarana dan prasarana serta kompetensi SDM dapat mengakibatkan berkurangnya minat masyarakat untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan berita yang dimuat dalam situs tribunnews.com pada tanggal 30 September 2011 diberitakan bahwa pasien RSUD Ade M.Djoen harus dirawat di selasar rumah sakit karena keterbatasan tempat tidur dan ruangan rawat. Selain itu, ruang tunggu pasien rawat jalan berada di lantai 2 RSUD Ade M.Djoen, sehingga para pasien yang dalam kondisi sakit harus menaiki tangga rumah sakit. Berdasarkan pengamatan, masih terdapat pasien yang harus menunggu kehadiran petugas untuk memperoleh pelayanan. Pada situs tribunnews.com pada tanggal 25 Februari 2012 diberitakan bahwa terdapat oknum tenaga medis di RSUD Ade M.Djoen melakukan tindakan yang tidak sesuai prosedur pelayanan yaitu meminta pasien membayar biaya operasi di ruangan dokter yang seharusnya dilakukan di kasir rumah sakit dan menggunakan kwitansi resmi. Berdasarkan wawancara dan pengamatan, masih terdapat petugas yang lamban dalam mengambil tindakan

medis, tidak berada di tempat pada waktu pelayanan dan kurang menunjukkan rasa peduli dan memberi dukungan moral. Berangkat dari realita yang ada, diduga faktor kompetensi SDM memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan RSUD Ade M.Djoen. Maka indikator kompetensi yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap;serta indikator kualitas pelayanan yaitu bukti nyata, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati, menarik untuk diteliti.

Rumusan Permasalahan penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan publik di RSUD Ade M.Djoen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari faktor kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan di RSUD Ade M.Djoen.

Manfaat Teoritis dari penelitian ini adalah memberikan masukan dalam rangka penyusunan teori atau konsep - konsep baru terutama untuk pengembangan pemikiran dalam memecahkan permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik. Manfaat Praktis penelitian ini adalah (1) memberikan masukan kepada pemberi pelayanan khususnya dokter dan perawat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik; (2) memberikan masukan kepada pihak manajemen rumah sakit dan pemerintah daerah sebagai rekomendasi dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Teori dan Metodologi

1. Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hutapea dan Nurianna (2008: 28) mengemukakan standar kompetensi yang mencakup tiga aspek yang selanjutnya akan menjadi indikator kompetensi yaitu sebagai berikut.

- a. pengetahuan (*knowledge*), yang berkaitan dengan pekerjaan, yaitu mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggungjawab, mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur dan teknik;
- b. keterampilan (*skills*), kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan dan jelas secara lisan;
- c. sikap (*attitude*), memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas dalam bekerja, semangat kerja

yang tinggi dan memiliki kemampuan dalam perencanaan.

Parasuraman (1988 : 12) merangkum faktor – faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan kedalam lima dimensi, yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), terdiri dari : penampilan fisik bangunan serta sarana dan prasarana yang mendukung, penampilan petugas saat memberikan pelayanan;
- b. Keandalan (*reability*), terdiri dari : kacakapan/keakuratan petugas memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
- c. Kepekaan/daya tanggap (*responsiveness*), terdiri dari : kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan petugas untuk memberikan pertolongan kepada pelanggan;
- d. Jaminan (*assurance*), terdiri dari : pengetahuan, kesopanan dan sikap untuk dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas sehingga tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat dari pelayanan yang diberikan;
- e. Kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan (*emphaty*), terdiri dari : kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan, kepedulian/perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan.

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut.

- a. prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- b. waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
- c. biaya pelayanan, yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
- d. produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e. sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang

memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;

- f. kompetensi petugas pelayanan publik, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Aspek kompetensi petugas merupakan salah satu dari standar pelayanan publik, sehingga aspek kompetensi petugas dapat berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma kuantitatif dengan tingkat eksplanasi asosiatif dan bentuk hubungan kausal. Lokasi penelitian ini adalah RSUD Ade M.Djoen Sintang. Berikut beberapa alasan penentuan lokasi penelitian, RSUD Ade M.Djoen merupakan rumah sakit yang dipersiapkan untuk menjadi rumah sakit rujukan di wilayah timur Kalimantan Barat; pelayanan RSUD Ade M.Djoen merupakan cerminan kesiapan Pemda Sintang dalam menyongsong pemekaran wilayah; permasalahan penelitian terdapat di RSUD Ade M.Djoen. Populasi dalam penelitian ini adalah SDM yang merupakan pegawai tetap (PNS) di 7 unit pelayanan RSUD Ade M.Djoen sebanyak 193 orang. Penentuan sampel bagi petugas pelayanan kesehatan di RSUD Ade M.Djoen diambil dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. Sampel dalam penelitian berjumlah 130 orang. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin, dengan distribusi sampel sebagai berikut. Instalasi Rawat Jalan sebanyak 14 orang, Instalasi Rawat Inap sebanyak 65 orang, Instalasi Farmasi sebanyak 9 orang, IGD sebanyak 17 orang, Instalasi Rontgen sebanyak 6 orang, Instalasi Laboratorium sebanyak 11 orang, Instalasi Bedah Sentral sebanyak 8 orang.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner atau angket tertutup dengan memberi tanda silang (*checklist*) dan pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Mengetahui koefisien relasi variabel X dan variabel Y digunakan rumus Regresi Linier Sederhana menggunakan *SPSS 18 for windows*.

Validitas butir-butir instrumen diuji menggunakan rumus Pearson Product Moment. Hasil dari uji validitas setiap butir pertanyaan

dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan *SPSS 18 for windows*. Hasil uji reliabilitas Kompetensi SDM sebesar 0,770 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,892 sehingga dinyatakan reliabel.

C. Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Ade Mohammad Djoen Sintang

Hasil perhitungan korelasi Pearson Product Moment dengan menggunakan *SPSS 18 for windows* diketahui bahwa koefisien korelasi antara kompetensi SDM dengan kualitas pelayanan sebesar 0,511.

Pengujian pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan menggunakan analisis Regresi Linier Sederhana dengan menggunakan *SPSS 18 for windows*. Maka didapatkan suatu persamaan regresi sederhana sebagai berikut.

$$Y = 7,655 + 0,851 X$$

Pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan dapat menggunakan tabel ANOVA. Hasil yang diperoleh adalah sig_{hitung} sebesar 0,000 sedangkan $sig_{penelitian}$ sebesar 5 % atau 0,05. Maka $sig_{hitung} (0,000) < sig_{penelitian} (0,05)$ dengan keputusan H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan koefisien determinasi diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,261. Koefisien determinasi adalah nilai R Square x 100 % yaitu sebesar 26,1 % yang menunjukkan besarnya pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas SDM, sedangkan 73,9 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan analisis kuesioner, pada dimensi pengetahuan menempati kategori cukup baik dengan jumlah 57 orang responden dan kategori baik dengan jumlah 56 orang responden. Hasil yang diperoleh hanya berbeda sebesar 0,77 %. Dimensi keterampilan didominasi oleh responden yang berada pada kategori baik dengan jumlah 71 orang responden (54,61%). Dimensi sikap didominasi oleh responden yang berada pada kategori cukup baik dengan jumlah 89 orang responden (68,46%). Maka dapat diketahui bahwa SDM di RSUD Ade M.Djoen memiliki tingkat pengetahuan dan sikap yang cukup baik dan tingkat keterampilan yang baik.

Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa terdapat beberapa perbaikan pada kualitas pelayanan apabila dibandingkan dengan kondisi pada saat pengamatan awal. Dimensi bukti nyata, kehandalan, kepekaan dan jaminan terletak pada kategori cukup baik dan dimensi empati terletak pada kategori baik.

Kualitas pelayanan di RSUD Ade M.Djoen Sintang akan semakin baik apabila kompetensi SDM meningkat. Kompetensi SDM di RSUD Ade M.Djoen Sintang dikategorikan cukup baik yaitu sebesar 66,92% dan mencapai kualitas pelayanan di RSUD Ade M.Djoen Sintang sebesar 58,46%. Oleh karena itu, tidak hanya kompetensi SDM yang harus ditingkatkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik tetapi faktor-faktor seperti kelengkapan sarana dan prasarana, mekanisme pelayanan, manajemen dan keuangan (*financial*) diduga memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Ade M.Djoen Sintang.

D. Simpulan dan Keterbatasan Studi

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

- Kompetensi SDM memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan di RSUD Ade M.Djoen Sintang sebesar 26,1 % sedangkan sisanya yaitu 73,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
- Kompetensi SDM dan kualitas pelayanan di RSUD Ade M.Djoen Sintang berada dalam kategori cukup baik yaitu 66,92% dan 58,46%.

2. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan. Selama melaksanakan penelitian, peneliti menemukan beberapa kendala sebagai berikut

- Subjektivitas dari responden dalam menjawab kuesioner karena khawatir jawaban yang diberikan akan memberikan citra negatif terhadap diri sendiri dan rumah sakit.
- Penelitian ini dilakukan di 7 unit pelayanan di RSUD Ade M.Djoen yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi dan adanya pergantian jadwal petugas jaga, sehingga

dalam proses pengumpulan kuesioner memerlukan waktu yang cukup lama.

E. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pemerintah Kabupaten Sintang, Direktur beserta staf RSUD Ade M.Djoen Sintang atas dukungan dan kerjasama selama penelitian dilaksanakan.
2. Pasien RSUD Ade M.Djoen Sintang atas informasi yang diberikan kepada peneliti yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Referensi

Literatur Buku Bacaan

Hutapea, Parulian., Nurianna Thoha. 2008.

Kompetensi Plus. Jakarta : Gramedia

Parasuraman., Zeithaml.,Berry. 1988 .

“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation“.

(Jurnal) Volume 64. Nomor 1 Tahun 1988.

Peraturan Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
tentang Standar Pelayanan Publik