

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) ACEH SINGKIL**

SKRIPSI

Oleh :

RIJA BR BANCIN
NPM 1503100018

Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa : **RIJA BR BANCIN**
N P M : 1503100018
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil

Medan, 08 Maret 2019

Pembimbing I


Drs. H. A. HIDAYAH DALIMUNTHE., M.Si

Disetujui Oleh:
Ketua Jurusan,


NALDI KHAIIRIAH, S.IP, M.Pd

Dekan,




Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **RIJA BR BANCIN**
N P M : 1503100018
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Kamis, 14 Maret 2019
Waktu : 07.45 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd (.....)
PENGUJI II : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP (.....)
PENGUJI III : Drs. H. A. HIDAYAH DALIMUNTHE., M.Si (.....)

PANITIA UJIAN

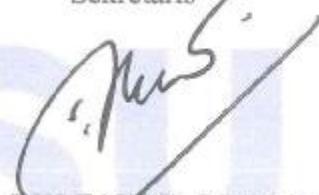
Ketua



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP



Sekretaris



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

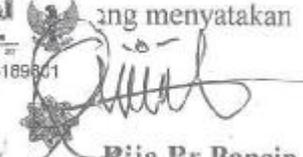
Dengan ini saya Rija Br Bancin NPM 1503100018, menyatakan dengan sungguh-sungguhnya:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat dan mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis didalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding tanpa menerima sanksi:

1. Skripsi saya atau nilai-nilai hasil ujian skripsi yang dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan penarikan ijazah sarjana dan skripsi nilai yang telah saya terima.

Medan, Februari 2019

yang menyatakan

Rija Br Bancin

TERAI
MPEL
4AFF843189841
6000
KEMENTERIAN

Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil

**Rija Br Bancin
1503100018**

Abstrak

Pada dasarnya tugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil yaitu memberikan pelayanan kepada pasien dalam hal Pelayanan Kesehatan merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh manusia dalam menangani kesehatan, penyembuhannya tidak bisa untuk ditunda karena tidak ada sakit yang bisa ditunda ataupun sakit yang dapat di liburkan. Berdasarkan uraian diatas, yang menjadi rumusan masalah dan tujuan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil dan untuk mengetahui tingkatan kompetensi pegawai, untuk mengetahui tingkatan kualitas pelayanan, dan untuk mengetahui dan mengukur bagaimanakah pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kuantitatif dan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner (angket). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 25% dari jumlah populasi yaitu $25 \times 141 = 35,25 \rightarrow 35$ maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji korelasi product moment dimana nilai r tabel yakni 0,334 dan hasil korelasi adalah 0,109 atau ($0,109 < 0,334$), uji signifikan dimana nilai t tabel yakni 0,628 dan nilai signifikan 2,03 atau ($2,03 < 0,628$), uji derminasi hasilnya yakni sebesar 1,1 % dimana sisanya sebesar 98,9 % berasal dari faktor-faktor lainnya. Dan yang terakhir uji regresi linier nilai a sebesar 19,98 dan nilai b sebesar 0,069 menghasilkan nilai variabel bebas (x) kompetensi pegawai yakni 24 adalah 21,626 dan nilai variabel terikat (y) kualitas pelayanan terendah yakni 18 adalah 21,212 dan berarti mengalami kenaikan sebesar 0,414. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil sudah berjalan dengan baik karena tergolong sedang, saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah untuk lebih meningkatkan lagi kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil.

Kata Kunci : Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya manusia senantiasa mengembangkan segala kemampuan untuk terus berkarya dan beribadah. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi kita yakni Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabat, tabi'in dan tabiat serta kepada kita selaku ummatnya.

Alhamdulillah, penulis sangat bersyukur karena karunia Allah SWT, penulisan skripsi ini dapat terselesaikan walaupun penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penyusun dimasa yang akan datang.

Penulisan skripsi ini terangkum berdasarkan hasil yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil yang mana penulis mengangkat judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil”** sebagai kewajiban semester akhir program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara guna memperoleh gelar Strata 1 (S1).

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah ikut serta membantu dalam penyusunan skripsi ini, bantuan, support, serta do'a dan bimbingannya. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Kole-kole Bancin dan ibunda tersayang Rainsyah Cibro serta keempat saudara yang dibanggakan. Do'a dan nasehat dari mereka kiranya dorongan moral yang paling berarti bagi penulis.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.sos, MSP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nalil Khairiah S.ip, MPd selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Drs. H. Ahmad Hidayah Dalimunthe, M.Si M.Si selaku pembimbing satu, yang telah memberikan nasehat, bimbingan dan arahan dalam proses penulisan skripsi dalam upaya meningkatkan kualitas anak didik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu dr. Elvi inayah Simangunsong selaku selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil
7. Buat sahabat saya Wilda Yanti Harianto, selvy widya rahmi aceh, Novita Amalia, Rino Hardianto, dan Eka Ramadhan yang telah memberikan masukan kepada saya dalam pembuatan skripsi ini.

Terimakasih juga untuk yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah bekerja sama dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka. Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan mudah-mudahan skripsi ini dapat kiranya memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Medan, Februari 2019

Penulis

Rija Br.Bancin

1503100018

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Masalah.....	6
1.4. Sistematika Penulisan	7
BAB II URAIAN TEORITIS	8
2.1. Kompetensi Pegawai.....	8
2.1.1. Pengertian kompetensi pegawai.....	8
2.1.2. Model kompetensi	10
2.1.3. Tipe kompetensi.....	10

2.1.4. Faktor memengaruhi kompetensi.....	11
2.1.5. Mengatasi hambatan kompetensi.....	11
2.1.6. Jenis-jenis kompetensi kerja	12
2.1.7. Strategi mengukur kompetensi kerja.....	13
2.1.8. Manfaat kompetensi	14
2.1.9. Peran kompetensi pada organisasi	15
2.2. Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.1. Pengertian kualitas pelayanan	17
2.2.2. Dimensi kualitas pelayanan.....	18
2.2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan	19
2.2.4. Defenisi pelayanan	19
2.2.5. Konsep wawasan pelayanan kesehatan.....	20
2.2.6. Karakteristik pelayanan kesehatan.....	21
2.2.7. Macam-macam kualitas pelayanan	21
2.3. Hubungan kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan.....	22
2.4. Anggapan dasar hipotesis	23
2.4.1. Anggapan dasar.....	23

2.4.2. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Jenis penelitian.....	25
3.2. Defenisi operasional	25
3.3. Populasi dan sampel.....	27
3.3.1. Populasi	27
3.3.2. Sampel.....	27
3.3.3. Penetapan responden	28
3.4. Teknik pengumpulan data.....	28
3.4.1. Data primer.....	28
3.4.2. Data sekunder.....	29
3.5. Teknik analisis data	29
3.5.1. Uji korelasi product moment.....	29
3.5.2. Uji signifikan.....	30
3.5.3. Uji determinasi	30
3.5.4. Uji regresi linear.....	31
3.6. Waktu dan Lokasi Penelitian	31

3.6.1. Waktu Penelitian	31
3.6.2. Lokasi Penelitian	31
3.7. Deskripsi ringkas objek penelitian.....	31
3.7.1. Sejarah Singkat RSUD Aceh Singkil	31
3.7.2. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singki	33
3.7.3. Tugas pokok pegawai RSUD Aceh Singkil	33
3.7.4. Struktur organisasi	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Penyajian data	48
4.1.1. Identifikasi responden	48
4.2. Pembahasan.....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1. Simpulan	79
5.2. Saran	81

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	penetapan Responden.....	28
Tabel 4.1	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2	Distribusi Responden Menurut Umur.....	49
Tabel 4.3	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel 4.4	Jawaban responden tentang, apakah tingkat pendidikan pegawai sudah sesuai dengan semestinya	50
Tabel 4.5	Jawaban responden tentang, apakah tingkat pendidikan pegawai masih banyak yang tidak mengetahui tentang medis	51
Tabel 4.6	Jawaban responden tentang, apakah tingkat pendidikan pegawai perawat sudah tidak diragukan lagi dalam obat-obatan	52
Tabel 4.7	Jawaban responden tentang, apakah kompetensi pegawai di RSUD sudah memiliki pengalaman kerja yang baik	52
Tabel 4.8	Jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu apakah kemampuan pegawai perawat kurang pengakaman kerja dibidang obat-obatan.....	53
Tabel 4.9	Jawaban responden tentang, apakah menurut bapak/ibu pengalaman kerja perawat itu sangat penting bagi pegawai.....	54
Tabel 4.10	Jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu apakah setiap pegawai harus memiliki kemampuan menganalisis keadaan maupun situasi yang ada.....	54
Tabel 4.11	Jawaban responden tentang, apakah menurut bapak/ibu kemampuan pegawai untuk menguraikan suatu pekerjaan sudah berjalan dengan baik	55
Tabel 4.12	Jawaban responden tentang, kemampuan megkaji itu	

	apakah sangat penting bagi pegawai	56
Tabel 4.13	Jawaban responden tentang, pelayanan yang diberikan pegawai kepada pasien apakah telah sesuai dengan prosedur yang ada.....	56
Tabel 4.14	Jawaban responden tentang, apakah setiap pasien yang berobat ke RSUD Aceh Singkil sudah mengetahui tata cara pendaftaran rawat jalan pada loket pembanyaran..	57
Tabel 4.15	Jawaban responden tentang, apakah menurut bapak /ibu informasi diberikan sesuai dengan prosedur yang berlaku diketahui masyarakat.....	58
Tabel 4.16	Jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu apakah setiap pegawai dapat menyelesaikan pekerjaansesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan.....	58
Tabel 4.17	Jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu apakah datang bekerja dan pulang kerja sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan	59
Tabel 4.18	Jawaban responden tentang, apakah bapak/ibu dapat memanfaatkan waktu yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan yang baik.....	60
Tabel 4.19	Jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu apakah para petugas RSUD Aceh Singkil dibekali dengan pengetahuan, keramah-tamahan serta kemampuan memadai dalam melayani pasien.....	60
Tabel 4.20	Jawaban responden tentang, apakah pasien harus memiliki tingkah laku dan keramah tamahan kepada setiap pelayanan yang ada di RSUD Aceh Singkil.....	61
Tabel 4.21	Jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu apakah pegawai di RSUD Aceh Singkil tingkah laku dan keramah tamahannya baik.....	62
Tabel 4.22	Tabulasi Hasil Vaeiabel Bebas X Yaitu Kompetensi Pegawai.....	63
Tabel 4.23	Disrtibusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Bebas (X) Kompetensi Pegawai	65
Tabel 4.24	Perhitungan Antara Variabel (X) Kompetensi Pegawai	

	Dengan Variabel (Y) Kualitas Pelayanan Untuk Analisis Korelasi Product Moment	66
Tabel 4.25	Disrtibusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Terikat (Y) Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.26	Perhitungan Antara Variabel (X) Kompetensi Pegawai Dengan Variabel (Y) Kualitas Pelayanan Untuk Analisis Korelasi Product Moment	69
Tabel 4.27	Interpretasi Koefisien Korelasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil	47
Gambar 5.1	Grafik Garis Regresi Linier Sederhana.....	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia merupakan bangsa yang saat ini sedang giat melaksanakan pembangunan di berbagai sektor kehidupan, baik fisik maupun non fisik salah satu pembangunan yang sedang mendapatkan perhatian besar dari negara yaitu pembangunan di bidang kesehatan. Keberhasilan di bidang kesehatan ini sangat tergantung dari kesejahteraan yang diberikan oleh negara kepada masyarakatnya dan dapat pula terlihat dari tingkat kesehatan yang dimiliki setiap warga negaranya. Pemerintah sebagai lembaga negara berkewajiban untuk dapat mengembangkan kesehatan masyarakat dengan mempertingkatkan mutu atau kualitas pelayanan kesehatan di setiap badan kesehatan terutama rumah sakit daerah agar kepuasan pelayanan bisa dirasakan oleh seluruh aspek masyarakat.

Kompetensi mempunyai arti yang sama dengan kata kemampuan, kecakapan atau keahlian. kompetensi dalam suatu situasi tidak dapat digunakan untuk memperkirakan kompetensi dalam situasi lain. Adapun pengertian kemampuan dalam kamus istilah manajemen disebutkan sebagai berikut:

Kemampuan adalah menunjukkan segenap potensi yang ada dalam diri seseorang yang hendak dicapai. Untuk mengembangkan kemampuan salah satunya dengan belajar melalui pendidikan sebagai proses pengembangan sumber daya manusia, dimana manusia belajar sendiri dan mendorong berkembangnya kemampuan dasar yang ada pada dirinya. Pendidikan merupakan proses yang membawa perubahan tingkah laku manusia dalam pengetahuan, cara berpikir, dan

sikap mental. Dimana pendidikan merupakan usaha sadar yang dilakukan untuk mengembangkan kemampuan dan kecakapan sehingga diharapkan menjadi manusia yang bertanggung jawab. Dalam organisasi tingkat pendidikan pegawai akan mempengaruhi jalannya organisasi karena dengan pendidikan diperoleh tambahan pengetahuan yang semakin luas. Demikian juga melalui latihan, pegawai mendapatkan informasi, mengembangkan sikap dan keterampilan jika sering mendapatkan latihan maka diharapkan pegawai memiliki keterampilan yang baik dalam melakukan tugas pekerjaannya.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dapat dilihat dari pendidikan yang dimilikinya, kemampuan mengenai tingkat pengetahuan yang diperolehnya melalui pelatihan dan melalui pengalaman yang membawa perubahan tingkah laku, pengetahuan, cara berpikir, dan perasaan atau sikap mental dari pegawai tersebut.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara. Bahkan dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Organisasi yang memberikan jasa pelayanan kesehatan salah satunya yaitu Rumah Sakit merupakan organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang

terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kesehatan, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

Menurut surat keputusan menteri kesehatan RI no.369/menkes/SK/IV/2008. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil sebagai instansi teknis di bidang pelayanan kesehatan dan satu-satunya rumah sakit umum milik pemerintah kabupaten Aceh Singkil memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan yang diberikan kepada masyarakat khususnya di wilayah Aceh Singkil sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

Sebagai institusi pemberi pelayanan kesehatan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya perlu menetapkan rencana strategis yang akan digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan program dan kegiatan selama periode tertentu dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang ada atau timbul sehingga dapat secara realistis mengantisipasi perkembangan kebutuhan kesehatan dimasa akan datang.

Pelayanan Perawat merupakan salah satu layanan yang ada di rumah sakit yang diberikan oleh tenaga perawat, pekerjaan ini mempunyai peran yang sangat penting sekali karena pelayanan keperawatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Apabila kinerja perawat tidak baik dalam memberikan pelayanan pada pasien akan berdampak buruk dan rumah sakit akan mengalami krisis kepercayaan dari masyarakat luas atas pemberian pelayanan yang tidak menomori kepuasan pasien.

Begitupun dengan para dokter sebagai pemeriksa para pasien harus memberikan diagnosa yang benar jangan sampai ada kesalahan dalam memberikan resep-resep pengobatan. Karena sedikit keteledoran saja akan mengakibatkan jiwa pasien hilang atau tidak terselamatkan. Maka dari itu, pelayanan kesehatan sangat beresiko tinggi dalam hal tanggung jawab pelayanan kesehatan kepada para pasien.

Keberadaan Rumah Sakit dapat diharapkan mampu memberikan solusi dalam hal kesehatan bagi masyarakat baik menengah ke atas dan terutama bagi masyarakat menengah ke bawah harus di perhatikan dengan baik. Berdasarkan pada observasi penelitian awal peneliti menyimpulkan beberapa masalah yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil peneliti menemukan sejumlah keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil ini seperti : (a) Dalam pemberian pelayanan yang kurang ramah dari pegawai kepada pasien rawat inap, seperti cara berkomunikasi atau kurang baiknya tata bicara penyampaian informasi kepada pasien. Sehingga masih adanya pasien atau masyarakat yang segan untuk melakukan pengobatan di RSUD Aceh Singkil. (b) Alat-alat medis yang belum lengkap mengakibatkan perawatan yang memakan waktu penyembuhan cukup lama bagi pasien yang melakukan pengobatan.

Kompetensi Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil sebagian pegawainya kurang memahami tentang pengetahuan teknis pengobatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil, pegawai tersebut kurangnya kemampaun di dalam bidangnya masing-masing.

Pelayanan Kesehatan merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh manusia dalam menangani kesehatan, penyembuhannya tidak bisa untuk ditunda karena tidak ada sakit yang bisa ditunda ataupun sakit yang dapat di liburkan. Dengan permasalahan ini akan menimbulkan sifat yang buruk bagi nama baik para pegawai dan khususnya instansi terkait atau rumah sakit, karena dapat berdampak besar dalam menarik konsumen untuk tetap percaya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas baik khususnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik.

Melihat uraian-uraian di atas maka perlu diadakannya analisis terhadap masalah kompetensi pegawai, khususnya yang menyangkut dengan masalah kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil. Bertitik tolak dari uraian di atas, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil”**

1.2. Rumusan Masalah

Agar penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya maka harus dirumuskan masalahnya terlebih dahulu apa yang menjadi masalahnya, sehingga jelas dari mana yang harus dimulai. Perumusan masalah dilakukan agar peneliti mengetahui arah batasan peneliti serta pokok yang akan dibahas dalam suatu penelitian.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan didalam latar belakang penelitian ini, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana

Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil”

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian haruslah mempunyai arah dan tujuan yang jelas, tanpa adanya tujuan yang jelas maka penelitian yang dilakukan tidak akan mencapai sasaran yang diharapkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1.3.1. Untuk mengetahui tingkatan Kompetensi Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil.

1.3.2. Untuk mengetahui tingkatan Kualitas Pelayanan di rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil.

1.3.3. Untuk mengetahui dan mengukur bagaimana Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian dapat diharapkan untuk memberikan informasi atau sumbangan pemikiran kepada instansi yang bersangkutan. Selain itu referensi yang diperoleh dapat dijadikan masukan bagi instansi dalam pengambilan kebijakan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat memberikan saran atau sumbangan pemikiran terhadap masalah-masalah yang ditemukan selama melakukan penelitian

yang ditujukan untuk memperbaiki masalah pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun berdasarkan bab demi bab yang satu sama yang lain merupakan satu kesatuan yang utuh, adapun bab-bab tersebut sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang Latar Belakang masalah Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN TEORITIS

Pada bab ini mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan masalah dan objek yang akan diteliti antara lain: Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan Jenis Penelitian, Defenisi Konsep, Defenisi Operasional, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data, dan Lokasi Penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang Analisa Data dan Pengujia Hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang Simpulan dan Saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Kompetensi Pegawai

2.1.1. Pengertian Kompetensi Pegawai

Menurut Marwansyah dalam Rodlian (2012:19) bahwa kompetensi pegawai merupakan perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan.

Menurut Wibowo (2007:86) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Menurut Wasti (2017:268-269) Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Adapun secaraetimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Karakteristik dasar kompetensi berarti kemampuan adalah suatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku di dalam suatu tugas pekerjaan.

Menurut Rahadian (2018:141) Pegawai adalah garda terdepan dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi dalam melakukan pelayanan. Oleh karena itu untuk pencapaian tujuan organisasi maka perlu didukung oleh adanya tim kerja yang solid, dengan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif. Suasana kerja yang kondusif merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam suatu sistem pengelolaan manajemen organisasi. Pentingnya iklim kerja yang kondusif selayaknya mendapat perhatian yang serius dari pihak manajemen organisasi, karena tugas-tugas akan dapat terselesaikan secara baik apabila tercipta suatu iklim kerja yang mampu menumbuhkan semangat kerja yang tinggi, yang selanjutnya akan mempercepat proses penyelesaian tugas yang menjadi tanggung jawab pegawai.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Kompetensi pegawai adalah diartikan sebagai cara atau kemampuan kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Menurut Sutrisno dalam Ceswirdani dkk (2012:204) mengemukakan indikator dari kompetensi, yaitu : (a) Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. (b) Pemahaman (*understanding*), yaitu ke dalam kognitif, dan afektif yang dimiliki oleh individu. Nilai (*value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. (c) Kemampuan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu

untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai. (d) Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. (e) Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan.

Menurut Wibowo (2007:88) Terdapat lima tipe karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut: (a) Motif adalah suatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu. (b) Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. (c) Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. (d) Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. (e) Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu.

2.1.2. Model kompetensi

Menurut Wibowo (2007:89) Model kompetensi menjelaskan perilaku-perilaku yang terpenting yang diperlukan untuk kinerja unggul dalam posisi, peran atau fungsi yang spesifik yang bisa terdiri dari beberapa atau berbagai kompetensi. Kompetensi yang dimaksud misalnya bidang akademi, pekerjaan dan sosial seperti kompetensi dalam bidang komunikasi, pemecahan masalah, berpikir kritis dan kreatif, komputer, belajar mandiri, kedisiplinan, perkembangan diri dan sosial, *teamwork* dan *team leader*, multikultural, dan sebagainya.

2.1.3. Tipe Kompetensi

Menurut Wibowo (2007:89) ada beberapa tipe kompetensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut: (a). *Planning competency*, dikaitkan dengan tindakan

tertentu seperti menetapkan tujuan, menilai risiko dan mengembangkan urutan tindakan untuk mencapai tujuan. (b). *Influenci competency*, dikaitkan dengan tindakan seperti mempunyai dampak pada orang lain, memaksa melakukan tindakan tertentu atau membuat keputusan tertentu dan memberi inspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasional. (c). *communication competency*, dalam bentuk kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan nonverbal. (d). *Interpersonal competency*, meliputi: empati membangun konsensus, networking, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain, dan menjadi team player.

2.1.4. Faktor Memengaruhi Kompetensi

Menurut Michael dalam Wibowo (2000:56-68) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut: (a) keyakinan dan nilai-nilai. (b) keterampilan. (c) pengalaman, (d) karakteristik kepribadian, (e) motivasi, (f) isu emosional (g) kemampuan intelektual, (h) budaya organisasi.

2.1.5. Mengatasi Hambatan Kompetensi

Kelihatannya mengembangkan kompetensi merupakan hal yang mudah. Kita dapat dengan mudah mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan, dan proses yang perlu untuk dipelajari. Namun kenyataannya tidak semudah itu, sejumlah faktor mempengaruhi kemampuan pekerja untuk memperbaiki kecakapan tentang kompetensi yang memengaruhi kinerjanya.

Faktor-faktor yang dapat dipergunakan untuk memperbaiki kompetensi, yaitu sebagai berikut: (a) *admitting incompetence* (mengalami kekurangan

kompetensi), (b) *raising expectations* (meningkatkan harapan), (c) *identifying barriers* (mengidentifikasi hambatan), (d) *including support mechanism* (memasukkan mekanisme dukungan).

2.1.6. Jenis-jenis kompetensi kerja

Menurut Spencer dkk dalam Busro, (2007:26) menjelaskan bahwa kompetensi membedakan pengetahuan kerja (*job knowledge*) dalam perilaku tersirat (*underlying behaviours*) seseorang karyawan di dalam organisasi. *Competency define as people based characteristic and implication on job effectiveness*. Kompetensi kerja dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu *threshold* dan *differentiating*. Dimensi kompetensi sebagaimana yang digunakan untuk memprediksi kompetensi pegawai suatu pekerjaan, yaitu: (a) *Threshold competencies* adalah karakteristik utama (biasanya pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca) yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat pelaksanaan pekerjaan; (b) *Differentiating competencies* adalah faktor-faktor yang membedakan individu yang berkompetensi pegawai tinggi yang renda.

Menurut Bauder dalam Busro (2008:27) Dalam perspektif teori *capital orthodox* dijelaskan bahwa modal sumber daya manusia meliputi: (a) tingkat pendidikan, (b) pengalaman kerja, dan (c) keterampilan kerja yang dimilikinya. Semua itu termasuk dalam kategori kompetensi.

Kompetensi dalam perspektif teori agensi merupakan modal yang dimiliki oleh seseorang agen, dalam hal ini SDM yang terdidik dan terampil, yang siap

bersaing dengan SDM lainnya. Mereka yang mempunyai kompetensi itulah yang akan bisa memenangkan persaingan global.

2.1.7. Strategi Mengukur Kompetensi Kerja

Mathis dalam Busro (2001:27) berpendapat, bahwa beberapa metodologi tersedia dan digunakan untuk menentukan kompetensi kerja pada umumnya dengan *behavioral event interviews*, yaitu terdiri dari proses sebagai berikut. (a) Suatu sistem senior manajer mengidentifikasi bidang-bidang hasil kinerja pegawai masa depan yang penting untuk rencana strategis dan bisnis dari organisasi konsep ini dapat lebih luas daripada yang digunakan di masa lampau. (b) Grup panel dibentuk yang terdiri dari orang-orang yang berpengetahuan tentang pekerjaan-pekerjaan diperusahaan tersebut. (c) Seseorang fasilitator dari sumber daya manusia atau seseorang konsultan luar mewawancarai anggota panel tersebut untuk mendapatkan contoh-contoh spesifik dari kinerja yang sebenarnya dalam perusahaan. (d) Menggunakan kejadian-kejadian tersebut, fasilitator membuat uraian perinci dari setiap kompetensi kerja. (e) Kompetensi-kompetensi kerja tersebut diurutkan dan level yang dibutuhkan untuk pencapaiannya diidentifikasi. (f) Akhirnya standar kinerja pegawai diidentifikasi dan dihubungkan dengan pekerjaan.

Menurut Palan dalam Busro (2007:21) yang mendorong organisasi untuk fokus pada kompetensi adalah organisasi harus selalu meningkatkan kompetensi karyawan agar berprestasi dan sukses, sekarang organisasi-organisasi melakukan upaya besar-besaran agar berkinerja unggul, yang hanya dapat dicapai dengan berinvestasi pada tenaga kerja yang kompeten. Konsep hubungan kerja dengan

sendirinya mengalami perubahan; dipekerjakan bukan lagi untuk seumur hidup, melainkan dipekerjakan selama keahliannya dinutuhkan oleh perusahaan. Apabila ada karyawan tidak lagi mengembangkan kompetensi melalui belajar dan berkinerja, mereka akan menciptakan kesalahan fatal.

2.1.8. Manfaat Kompetensi

Menurut Busro (2018:28) Konsep kompetensi adalah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia, walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi.

Menurut Ruky (2003:28) mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin popules dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan, yaitu:

- a. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai. Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apasaja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apasaja yang berpengaruh langsung dengan kineja. Kesua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subjektif dalam bidang sumber daya manusia.
- b. Alat seleksi karyawan. Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang di harapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selktif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu

perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

- c. Memaksimalkan produktifitas, tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi ramping mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya, sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal.
- d. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi. Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang karyawan.
- e. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan. Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.
- f. Menyelaskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengkomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam untuk kerja karyawan.

2.1.9. Peran Kompetensi Pada Organisasi

Menurut Busro (2018:29) Konsep dasar kompetensi berawal dari konsep individu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, memperoleh, dan mengembangkan individu agar dapat bekerja dengan prestasi yang luar biasa. Individu merupakan komponen utama yang menjadi perilaku dalam organisasi. Oleh karena itu, kemampuan organisasi tergantung dari kemampuan dari individu-individu yang bekerja dalam organisasi.

Perusahaan dapat berprestasi unggul apabila orang-orang yang bekerja dalam perusahaan dapat memberikan kontribusi maksimal kepada perusahaan sesuai dengan tugas dan kemampuannya. Atau dengan kata lain, orang-orang tersebut mampu bekerja dengan prestasi yang terbaik, artinya mampu berprestasi pada saat ini pada masa yang akan datang, baik pada situasi yang stabil maupun pada situasi yang berubah-ubah, tanpa mengganggu pekerjaan orang lain. Dengan demikian, ukuran prestasi organisasi mencakup dimensi waktu, situasi, dan kontribusi serta dampaknya pada pekerjaan orang lain atau perusahaan.

Menurut Busro (2018:29) Kompetensi yang tepat merupakan faktor yang menentukan keunggulan prestasi dapat dimiliki oleh organisasi apabila organisasi tersebut memiliki fondasi yang kuat, yang tercermin pada seluruh proses yang terjadi dalam organisasi. Artinya, organisasi harus memiliki kompetensi inti (*corecompetency*) yang kuat dan sesuai dengan bisnis intinya (*corebusiness*). Kompetensi inti adalah yang selayaknya dimiliki oleh semua anggota organisasi yang membuat anggota organisasi tersebut berbeda dari organisasi lainnya. Kompetensi inti biasanya merupakan komponen membentuk misi dan budaya

organisasi. Kompetensi harus diperkuat oleh kompetensi departemen atau bagian yang ada organisasi.

2.2. Kualitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Supranto dalam Dwi Aliyyah (2006:02) Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa.

Menurut Sule dan Priansa (2018:133) Kualitas dalam konteks kepemimpinan adalah upaya sistematis dan terencana yang dilakukan oleh pemimpin organisasi untuk memenuhi, bahkan melebihi harapan pelanggan organisasi, (baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal) melalui penciptaan produk yang berorientasi pada nilai-nilai keunggulan dan kebaikan.

Menurut Sudarso (2016:57) Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk.

Menurut barata dalam atmadjati (2004:01) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Menurut paembonan (2007:134) mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau dilakukan tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya “*concern*” pada pelanggannya.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi kepada masyarakat yang membutuhkan jasanya.

2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dalam sudarso (2004:58) Untuk memudahkan penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (service quality), SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi empat dimensi yaitu: (a) *tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan. (b) *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. (c) *reponsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat (reponsif) dan tepat kepada

pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. (d) *assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan.

2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Tangkilisan (2005:223) Jika berbicara mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan suatu birokrasi pemerintah, maka akan muncul begitu banyak faktor yang mempengaruhinya baik yang bersifat internal organisasi maupun yang bersifat eksternal organisasi. Mengidentifikasi faktor internalnya antara lain: kewenangan diskreasi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem insentif, maupun semangat kerja.

Sedangkan faktor eksternalnya antara lain budaya politik, dinamika dan pengembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi, kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

2.2.4. Definisi Pelayanan

Menurut Calundu (2018:22) Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan organisasi. Dalam pengertian tersebut terkandung suatu kondisi yang melayani yakni memiliki suatu keterampilan keahlian di bidang tertentu.

Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut pihak yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu, atau organisasi.

Menurut Calundu (2018:23) Pelayanan masyarakat adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah, termasuk aparat yang bergerak dibidang perekonomian dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pengertian pelayanan masyarakat tersebut secara konkrit diutarakan beberapa hal : (a) pelayanan itu merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan aparatur pemerintah, termasuk aparatur di bidang perekonomian. (b) objek yang dilayani adalah masyarakat. (c) bentuk layanan itu adalah barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.5. Konsep wawasan pelayanan kesehatan

a. pelayanan berwawasan masyarakat

pemikiran untuk berpihak melindungi prosedur lokal dengan memberikan pelayanan khusus masih sulit dihilangkan

b. pelayanan aparatur pemerintah

sesuai dengan fungsi aparatur pemerintah yaitu abdi masyarakat, maka sangat tepat cara implementasi konsep pelayanan berwawasan masyarakat menempatkan pelanggan eksternal (penikmat barang dan jasa/konsumen) pada puncak struktur organisasi.

c. Pemberdayaan masyarakat

Dalam upaya lebih untuk meningkatkan efektifitas dan efisien manajemen pelayanan masyarakat yang berbasis publik, khususnya untuk pelayanan kesehatan masyarakat atau sektor publik.

d. Pelayanan yang memuaskan semua pihak

memberikan pelayanan yang memuaskan (prima) yang diberikan semua aparatur pemerintah pada semua level di bidang masing-masing, dapat memnerikan kepuasan kepada masyarakat, pemerintah atau pendiri organisasi itu sendiri, serta kita sebagai calon ahli kesehatan masyarakat.

2.2.6. Karakteristik Pelayanan Kesehatan

Menurut Calundu (2018:26-27) Karakteristik atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan terutama dalam bidang kesehatan, setidaknya memenuhi karakteristik pelayanan yang menurut Vincent Gopersz ada 10 dimemnsi, yakni: (a) kepastian waktu pelayan. (b) akurasi pelayanan, (c) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. (d) tanggung jawab. (e) kelengkapan. (f) kemudahan mendapatkan pelayanan. (g) variasi model pelayanan. (h) pelayanan pribadi. (i) pelayanan pribadi diberikan kepadakemampuan dalam memberikan, menanggapi kebutuhab khas. (j) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

2.2.7. Macam-Macam Kualitas Pelayanan

Menurut Barata (2003:37) Macam-macam kualitas pelayanan ada 2 yaitu :

a. Kualitas Layanan Internal

Berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah : (1) pola manajemen umum organisasi, (2) penyediaan fasilitas mendukung (3) pengembangan sumber daya manusia (4) iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja (5) pola insentif

b. Kualitas Layanan Eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan beberapa faktor, yaitu: yang berkaitan dengan penyediaan jasa dan barang.

2.3. Hubungan Kompetensi Pegawai dengan Kualitas Pelayanan

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai mata rantai pelayanan kesehatan memiliki peran strategi dimana diharapkan dapat berperan optimal dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan secara optimal. Perubahan-perubahan dalam kehidupan sosial kemasyarakatan maupun kebijakan-kebijakan pemerintah tentang kesehatan akan mempengaruhi perencanaan secara umum dan diharapkan sesuai dengan rencana pembangunan jangka menengah dari pemerintah kabupaten. Pelayanan berkualitas apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Pelayanan pegawai yang sesuai dengan kompetensi yaitu kemampuan pegawai dalam melayani pasien yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu kesopnana juga

berpengaruh terhadap kelancaran tugas. Kesopanan pegawai dalam melayani pasien sangat diperlukan sehingga pasien merasa nyaman saat berbicara dengan pegawai dan akan menghasilkan kerja sama yang baik antara pegawai dan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil. Penelitian ini merupakan penelitian survey dan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh subjek penelitian yaitu seluruh pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil yang berjumlah 141 orang pegawai dan sampel yang diambil sebanyak 35 orang pegawai.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil. Untuk dapat mencapai kualitas pelayanan maka diperlukan kompetensi yang tidak berbelit-belit, tidak memakan waktu yang lama serta pegawai yang bertanggung jawab terhadap tugas yang dimiliki, maka dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan kompetensi pegawai yang baik dalam melaksanakan tugas pelayanannya.

2.4. Anggapan Dasar dan Hipotesis

2.4.1. Anggapan Dasar

Menurut Winarno dalam Arikunto, (2006:65) anggapan dasar dan postulat merupakan sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik, dimana setiap penyelidik dapat merumuskan postulat yang berbeda.

Seorang penyelidik yang mungkin meragukan sesuatu anggapan dasar oleh orang lain diterima sebagai kebenaran.

Anggapan dasar dalam penelitian ini adalah “kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan”

2.4.2. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu bagian penting dari penelitian. Rumusan hipotesis mengarahkan peneliti untuk memperkecil jangkauan penelitian, paduan untuk menguji dua atau lebih variabel, mencerminkan imajinasi dan ketajaman pengamatan peneliti dalam menganalisa masalah penelitian. Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Menurut Sugiyono (2010:70) dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan harus berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan pendapat diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : “Ada Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Aceh Singkil”.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam meneliti dengan cara mengukur indikator-indikator variabel sehingga diperoleh gambaran umum dari kesimpulan masalah penelitian.

Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/ melukiskan keadaan subyek/ objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Teknik analisis data yang digunakan didalam penelitian ini adalah menggunakan korelasi product moment yang dimana untuk mengetahui korelasi antara variabel (x) kompetensi Pegawai dengan variabel (y) kualitas pelayanan dalam rangka membuktikan kebenaran hipotesis.

3.2. Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi defenisi operasional adalah sebagai berikut:

3.2.1. Variabel Bebas (X) adalah kompetensi pegawai, yaitu perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang

bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan.

Indikator kompetensi pegawai:

- a. Tingkat pendidikan / pelatihan, merupakan persyaratan tingkat pendidikan yang dibutuhkan dalam memegang jabatan dan biasanya berkaitan dengan tingkatan intelektual, serta tingkat pengetahuan.
- b. Pengalaman kerja, adalah lama seseorang dalam menangani suatu peran atau jabatan tertentu dan melaksanakannya dengan hasil yang baik .
- c. Kemampuan menganalisis yaitu untuk memahami situasi dengan memecahkannya menjadi bagian-bagian yang lebih kecil, atau mengamati implikasi suatu keadaan tahap demi tahap berdasarkan pengalaman masa lalu.

3.3.2. Variabel terikat (Y) adalah kualitas pelayanan, yaitu kemampuan Perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Indikator kualitas pelayanan:

- a. Prosedur pelayanan yaitu Pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan prosedur atau tata cara pelayanan yang baik.
- b. Waktu pelayanan yaitu Pegawai atau dokter selalu mengutamakan kesehatan pasien dari pada kepentingan pribadi.

- c. Tingkah laku dan keramah-tamahan pelayanan yaitu Petugas rumah sakit menerima keseluruhan pelanggan dengan sigap dan tanggap.

3.3. populasi dan sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan bentuk benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari. Tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai PNS Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil yang berjumlah sebanyak 141 orang.

3.3.2.Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Arikunto (2002) penetapan penarikan sampel penelitian adalah dengan ketentuan yaitu apabila subyek kurang dari 100 orang. Maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subyeknya dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Sampel dalam penelitian ini adalah 25% dari jumlah populasi yaitu $25\% \times 141 = 35,25 \rightarrow 35,25$ maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 orang.

3.3.3. penetapan Responden

Tabel 3.1
Penetapan Responden

No	Golongan	Jumlah Pegawai	Responden	Orang
1.	IV	16	25%	4
2.	III	101	25%	25
3.	II	24	25%	6
Jumlah		141	100%	35

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan kegiatan penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

3.4.1. Data primer

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian atau objek yang diteliti atau data yang diperoleh ini disebut data primer. Dalam hal ini data diperoleh dengan cara pengamatan langsung ke objek penelitian untuk mengamati secara dekat masalah yang dihadapi dan questioner yaitu, pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket daftar pertanyaan dimana responden memilih satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan.

a. Pengamatan (Observasi)

Yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk mengamati secara dekat masalah yang dihadapi.

b. Questioner

Yaitu pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket daftar pertanyaan dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai angket yang ditentukan yaitu :

- 1) Untuk jawaban “A” diberi nilai 3
- 2) Untuk jawaban “B” diberi nilai 2
- 3) Untuk jawaban “C” diberi nilai 1

3.4.2. Data sekunder

Yaitu pengumpulan data-data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, yang diperoleh dari buku referensi, serta naskah lainnya. Data yang diperoleh merupakan data sekunder dan digunakan sebagai pendukung dalam analisa data.

3.5. Teknik Analisis Data

3.5.1. Uji Korelasi Product Moment

Menurut karl person dalam Sugiyono (2010:212) Untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (x) dan variabel terikat (y), sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y adalah bilangan yang menunjukkan besar

kecilnya hubungan variabel x dan y

x = Variabel bebas

y = Variabel terikat

n = Jumlah responden

Interpretasi angka korelasi product moment menurut Sugiyono adalah sebagai berikut:

0 - 0,199 : Korelasi sangat rendah

0,20 - 0,399 : Korelasi rendah

0,40 - 0,599 : Korelasi sedang

0,60 - 0,799 : Korelasi kuat

0,80 - 1,000 : Korelasi kuat sekali

3.5.2. Uji Signifikan

Menurut Sugiyono (2010:216) untuk menguji tingkat signifikan anatar variabel bebas dengan variabel terikat adalah dengan menggunakan rumus uji t yaitu :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = hubungan antar variabel

R = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

3.5.3. Uji Determinasi

Menurut sugiyono (2010:216) untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil peneliti menggunakan rumus determinasi.

Dengan rumus :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

D = determinasi

R_{xy} = koefisien korelasi antara variabel (x) dengan variabel (y).

3.5.4. Uji Regresi Linear

Menurut Sugiyono (2010:218) untuk memprediksikan seberapa jauh koefisien variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) maka digunakan uji regresi linier, dengan rumus :

$Y = a + b(x)$, dimana :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

3.6. Waktu dan Lokasi Penelitian

3.6.1. Waktu Penelitian

Adapun waktu penulis melakukan penelitian ini pada bulan Desember 2018 sampai maret 2019.

3.6.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil.

3.7. Deskripsi Ringkas Ojek Penelitian

3.7.1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit

sebagai mata rantai pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dimana diharapkan dapat berperan optimal dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan secara optimal. Perubahan-perubahan dalam kehidupan sosial kemasyarakatan maupun kebijakan-kebijakan Pemerintah tentang kesehatan akan mempengaruhi perencanaan secara umum dan diharapkan sesuai dengan rencana pembangunan jangka menengah dari Pemerintah Kabupaten.

Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil sejak tahun 2008 sudah mendapat Izin Penyelenggaraan Rumah Sakit Umum Daerah dengan nama Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil sesuai dengan SK Menkes RI Nomor : HK.07.06/III/575/08, dan Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil dengan Kelas C sesuai dengan SK Menkes RI Nomor : 369/Menkes/SK/IV/2008. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Aceh Singkil sebagai Instansi Teknis di bidang pelayanan kesehatan dan satu-satunya rumah sakit umum milik Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan melalui upaya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat khususnya di wilayah Aceh Singkil sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

Sebagai Institusi pemberi pelayanan kesehatan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya perlu menetapkan Rencana Strategis yang akan digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan Program dan Kegiatan selama periode tertentu dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang ada atau timbul sehingga dapat secara realistis mengantisipasi perkembangan kebutuhan kesehatan dimasa akan datang.

3.7.2. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil

a. Visi

Menjadi Rumah Sakit yang profesional dan berkualitas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang islami

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang islami, prima, aman, efektif dan informatif dengan tidak membedakan status sosial
- 2) Menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar rumah sakit
- 3) Meningkatkan mutu dan motivasi kerja serta kesejahteraan seluruh pegawai rumah sakit

3.7.3. Tugas Pokok Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil

a. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil

Ringkasan Tugas

Pemimpin rumah sakit umum daerah dalam pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan upaya pengobatan, penyembuhan atau pemulihan, upaya meningkatkan derajat kesehatan, pencegahan penyakit dan upaya rujukan melalui tindakan medik dan non medik serta pelayanan teknis dan administratif sesuai peraturan perundang-undangan untuk mendukung kelancaran tugas pokok Pemerintah Kabupaten Aceh Singkat.

Rincian Tugas

- 1) Membuat rencana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan tugas
- 2) Membagi tugas kepala bawahan sesuai dengan bidang masing-masing agar memahami tugasnya
- 3) Memberi petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar melaksanakannya dapat berjalan lancar
- 4) Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengecek hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi
- 5) Membina dan memotivasi bawahan secara berkala dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja yang pengemangan karir
- 6) Mengawasi pelaksanaan penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan agar melaksanakan kegiatan tercapai sasaran
- 7) Merumuskan penyusunan kebijakan teknis di bidang pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan non medis, pelayanan asuhan keperawatan, pelayanan rujukan, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, pelaksanaan penelitian dan pengembangan serta pengelolaan administrasi dan keuangan sesuai dengan ketentuan dalam rangka kelancaran pelaksanaan kegiatan Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil.
- 8) Mengawasi kegiatan pelayanan medis sesuai ketentuan dan kebutuhan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

- 9) Mengatur kegiatan pelayanan meliputi penunjang medis dan non medis untuk optimalisasi pelaksanaan tugas.
- 10) Mengendalikan kegiatan pelayanan meliputi asuhan keperawatan dan rujukan dalam rangka optimalisasi pengembangan bidang kesehatan.
- 11) Mengkoordinasikan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sesuai ketentuan dan kebutuhan dalam rangka peningkatan kemampuan sumber daya aparatur di bidang kesehatan.
- 12) Mengawasi pelaksanaan penelitian dan pengembangan berdasarkan ketentuan dan kebutuhan dalam rangka peningkatan pembangunan di bidang pelayanan kesehatan.
- 13) Mengendalikan kegiatan urusan ketatausahaan dan rumah tangga RSUD sesuai bidang tugas dan kewenangan dalam rangka kelancaran administrasi.
- 14) Mengatur kegiatan pelayanan dan pengelolaan yang berkaitan dengan administrasi umum dan keuangan dalam rangka mencapai sarana yang optimal.
- 15) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait baik pusat maupun daerah sesuai ketentuan dan kebutuhan dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan program dan kegiatan.
- 16) Mengatur kegiatan monitoring dan evaluasi baik langsung maupun melalui laporan untuk mengetahui hambatan yang terjadi dan mencari alternatif pemecahannya.

17) Melaksanakan kedinasan lainnya sesuai dengan instruksi atasan agar tugas terbagi habis.

18) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan untuk penyusunan program selanjutnya.

Tanggung Jawab

- 1) Keberhasilan pelaksanaan kerja bawahan
- 2) Ketepatan dan kelancaran pelaksanaan tugas
- 3) Penggunaan alat tulis kantor dan alat perlengkapan kantor secara efektif dan efisien
- 4) Terjaminnya kerahasiaan hasil kerja dan dokumen
- 5) Kebenaran isi dan ketetapan waktu laporan

Wewenang

- 1) Menegur bawahan yang dinilai tidak disiplin secara lisan maupun tilisandan menerapkan sanksi sesuai peraturan
- 2) Memberi informasi dan menolaknya
- 3) Membina dan menilai kinerja bawahan
- 4) Menjaga dan memelihara dokumen kedinasan
- 5) Memberi saran kepada atasan

b. Kepala Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil

Ringakasan Tugas

Memimpin bagian tata usaha dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan teknis dan administratif sesuai peraturan perundang-undangan untuk mendukung kelancaran tugas pokok Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil.

Rincian Tugas

- 1) Menyusun rencana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan tugas
- 2) Membagi tugas kepala bawahan sesuai seksi masing-masing agar pelaksanaannya dapat berjalan lancar.
- 3) Memberi petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya.
- 4) Mengawasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi.
- 5) Memotivasi bawahan dengan memberikan perhatian dan penghargaan untuk meningkatkan produktifitas kerja dan pengembangan karier.
- 6) Mengendalikan kegiatan pendistribusian surat masuk dan surat keluar sesuai dengan klasifikasinya agar penyampaian ketempat tujuan tepat waktu.
- 7) Mengkoordinir kegiatan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan sesuai ketentuan dan kebutuhan agar kegiatan Rumah Sakit Umum Daerah dapat berjalan dengan lancar.
- 8) Mengendalikan kegiatan pengadministrasian barang inventaris, aset, perlengkapan, peralatan, pemeliharaan dan perpustakaan sesuai ketentuan dan kebutuhan dalam rangka terwujudnya administrasi pengelolaan barang milik daerah/negara.

- 9) Mengatur pelaksanaan kegiatan pembinaan kepegawaian, organisasi, ketatalaksanaan, hukum dan perundang-undangan serta hubungan masyarakat sesuai ketentuan dan kebutuhan dalam rangka peningkatan kapasitas kelembagaan Dinas.
- 10) Mengawasi pelaksanaan kegiatan urusan kemotoran sesuai ketentuan dan kebutuhan agar kegiatan Rumah Sakit Umum Daerah dapat berjalan dengan lancar.
- 11) Mengendalikan kegiatan administrasi perjalanan dinas kepada seluruh unit kerja dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah untuk tertibnya administrasi.
- 12) Mengawasi pengelolaan keamanan dalam sesuai jadwal yang telah ditetapkan dalam rangka menjaga ketertiban di Rumah Sakit Umum Daerah.
- 13) Memaraf setiap naskah dinas keluar dalam kapasitas kebenaran bentuk dan formatnya untuk tertibnya administrasi.
- 14) Melakukan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan kegiatan.
- 15) Mengendalikan pelaksanaan tugas monitoring, evaluasi dan pelaporan secara periodik untuk mengetahui hambatan yang terjadi dan mencari alternatif pemecahannya.
- 16) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai intruksi atasan agar terbagi habis.

- 17) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan secara berkala sebagai bahan untuk penyusunan program selanjutnya.

Tanggung Jawab

- 1) Keberhasilan dalam pelaksanaan urusan kesekretariatan
- 2) Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis
- 3) Pemeliharaan dan efisiensi penggunaan fasilitas, barang dan alat tulis kantor
- 4) Akurasi dan validasi data yang dapat dipertanggungjawabkan
- 5) Tersusunnya laporan tepat waktu
- 6) Pembagian habis tugas bawahan
- 7) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian secara intern

Wewenang

- 1) Menegur bawahan yang dinilai tidak disiplin secara lisan
- 2) Memberikan arahan, perintah dan petunjuk kepada bawahan
- 3) Membina dan menilai kinerja bawahan
- 4) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait
- 5) Menjaga dan memelihara dokumen kedinasan

c. Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil

Ringkasan tugas

Kepimpinan bidang pelayanan medik dalam melaksanakan kegiatan pelayanan teknis dan administratif pada rawat jalan, rawat inap, rawat darurat, insentif dan bedah sentral sesuai peraturan perundang-undangan untuk

mendukung kelancaran tugas pokok Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil.

Rincian tugas

- 1) Menyusun rencana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk yang pedoman pelaksanaan tugas
- 2) Membagi tugas kepada bawahan sesuai seksi masing-masing agar pelaksanaannya dapat berjalan lancar
- 3) Memberikan petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya
- 4) Mengawasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi
- 5) Memotivasi bawahan dengan memberikan perhatian dan penghargaan untuk meningkatkan produktifitas kerja dan pengembangan karier
- 6) Mengawasi kegiatan pelayanan medis meliputi, spesialis, upaya rujukan dan pelayanan asuhan keperawatan, pelayanan pemeriksaan kesehatan dan tindakan medis lainnya dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat
- 7) Mengendalikan kegiatan pemantauan dan pengawasan secara berkala dalam rangka penilaian dan pengendalian penggunaan fasilitas dan kegiatan pelayanan medis, spesialis, rujukan dan tindakan lainnya

- 8) Mengkoordinasikan perencanaan kebutuhan alat-alat dan fasilitas pelayanan medis meliputi spesialisik, rujukan dan tindakan medis lainnya agar tepat sasaran
- 9) Mengatur pelaksanaan koordinasi pemanfaatan, pemeliharaan dan pengembangan fasilitas medis meliputi spesialisik, rujukan dan tindakan medis lainnya dala rangka pencapaian sasaran yang optimal
- 10) Melakukan koordinasi dengan instansi dan tau lembaga terkait lainnya sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan kegiatan
- 11) Mengendalikan pelaksanaan tugas monitoring dan evaluasi secara periodik untuk mengetahui hambatan yang terjadi dan mencapai atlternatif pemecahannya
- 12) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesai intruksi atasan agar tugas terbagi habis
- 13) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan secara berkala sebagai bahan untuk penyusunan program selanjutnya.

Tanggung jawab

- 1) Keberhasilan dalam pelaksanaan urusan bidang pelayanan medis.
- 2) Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis.
- 3) Pemeliharaan dan efisiensi penggunaan fasilitas, barang dan alat tulis kantor.
- 4) Akurasi dan varidasi data yang dapat dipertanggungjawabkan.

- 5) Tersusunnya laporan tepat waktu.
- 6) Pembagian habis tugas bawahan.
- 7) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian secara intern

Wewenang

- 1) Menegur bawahan yang dinilai tidak disiplin secara lisan.
 - 2) Memberikan arahan, perintah dan petunjuk kepada bawahan.
 - 3) Membina dan menilai kinerja bawahan.
 - 4) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait.
 - 5) Menjaga dan memelihara dokumen kedinasan.
- d. Kepala Bidang Penunjang Medis Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil

Ringkasan Tugas

Pemimpin bidang penunjang medis dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan teknis dan administratif sesuai peraturan perundang-undangan untuk mendukung kelancaran tugas pokok Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil.

Rincian Tugas

- 1) Menyusun rencana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan tugas.
- 2) Membagi tugas kepada bawahan sesuai seksi masing-masing agar pelaksanaannya dapat berjalan lancar.
- 3) Memberi petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya.

- 4) Mengawasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi.
- 5) Motivasi bawahan dengan memberikan perhatian dan penghargaan untuk meningkatkan produktifitas kerja dan pengembangan karier.
- 6) Mengendalikan kegiatan investasi meliputi sarana dan prasarana untuk mengetahui kebutuhan pelayanan penunjang medis dan non medis.
- 7) Mengawasi penyusunan analisa kebutuhan berdasarkan masukan unit kerja dalam rangka pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan penunjang medis dan on medis.
- 8) Mengkoordinasikan rencana meliputi pengadaan, pemeliharaan dan pengembangan dalam rangka peningkatan sarana serta prasarana pelayanan penunjang medis dan non medis.
- 9) Mengawasi dan mengendalikan penggunaan sarana dan prasarana pelayanan penunjang medis dan non medis agar tepat sasaran.
- 10) Mengkoordinasikan kegiatan penelitian dan pengembangan sarana penunjang medis meliputi teknologi kedokteran, keperawatan dan teknologi kesehatan lainnya dalam rangka peningkatan jumlah dan mutu sumber daya aparatur Rumah Sakit Umum Daerah
- 11) Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan informasi dan komunikasi melalui media cetak dan elektronik dalam rangka peningkatan bidang kehumasan.
- 12) Mengelola pelaksanaan kerjasama yang berkaitan dengan pemasaran untuk melancarkan pelaksanaan tugas.

- 13) Mengawasi pelaksanaan pemasaran produk unggulan melalui kerjasama dengan pihak ketiga untuk meningkatkan pelayanan publik.
- 14) Melakukan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan kegiatan.
- 15) Mengendalikan pelaksanaan tugas monitoring dan evaluasi secara periodik untuk mengetahui hambatan yang terjadi dan mencari alternatif pemecahannya.
- 16) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai intruksi atasan agar tugas terbagi habis.
- 17) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan secara berkala sebagai bahan untuk penyusunan program selanjutnya.

Tanggung Jawab

- 1) Keberhasilan pelaksanaan kerja bawahan.
- 2) Ketepatan dan kelancaran pelaksanaan tugas.
- 3) Menggunakan alat tulis kantor dan alat perlengkapan kantor secara efektif dan efisien.
- 4) Terjaminnya kerahasiaan hasil kerja dan dokumen.
- 5) Kebenaran isi dan ketepatan waktu laporan.

Wewenang

- 1) Mengatur bawahan yang dinilai tidak disiplin secara lisan.
- 2) Memberikan arahan, perintah dan kepada bawahan.
- 3) Membina dan menilai kinerja bawahan.

4) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait.

5) Menjaga dan memelihara dokumen kedinasan.

e. Kepala Bidang Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil

Ringkasan Tugas

Pemimpin Bidang Keperawatan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan teknis dan administratif untuk adyhan keperawatan, etika profesi dan logistik keperawatan sesuai peraturan perundang-undangan untuk mendukung kelancaran tugas pokok Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil.

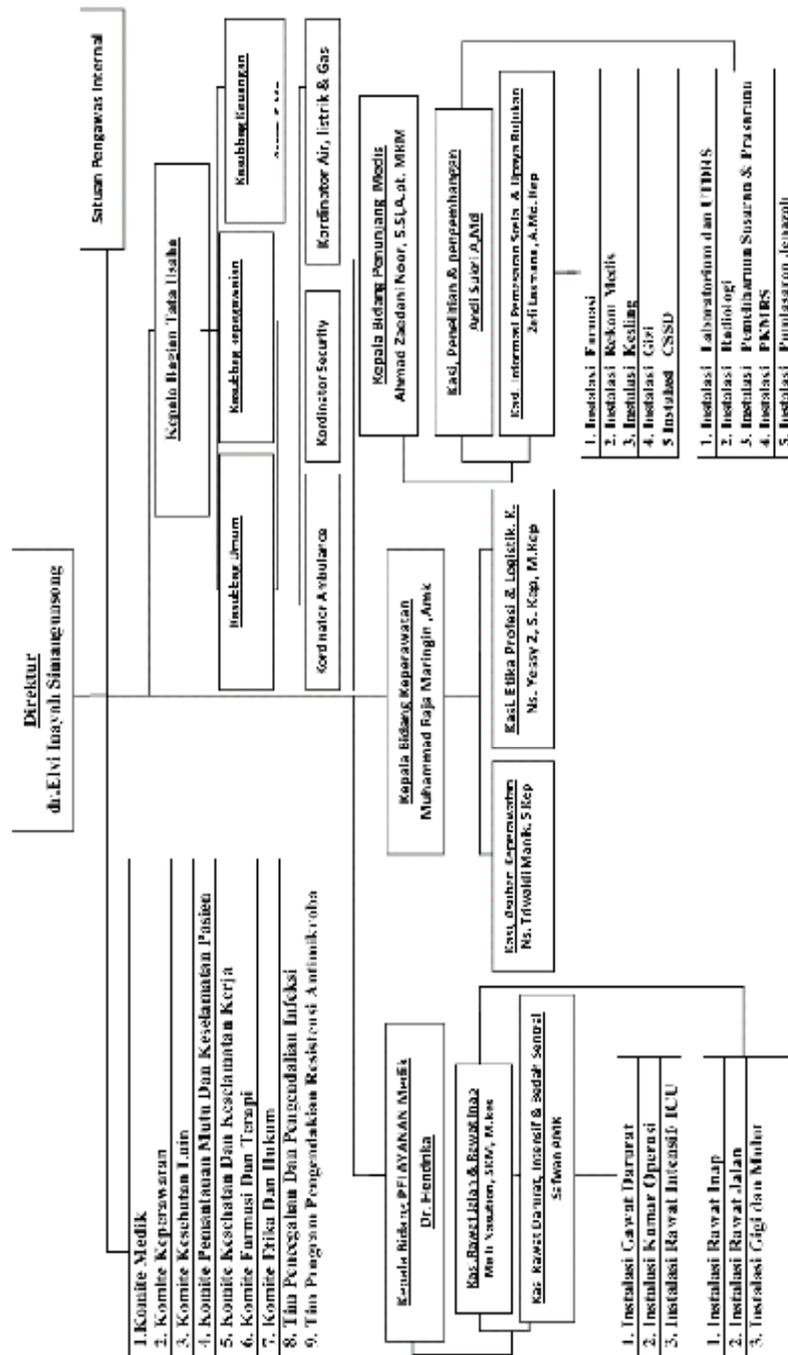
Rincian Tugas

- 1) Menyusun rencana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan tugas.
- 2) Membagi tugas kepada bawahan sesuai saksi masing-masing agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar.
- 3) Memberi petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya.
- 4) Mengawasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi.
- 5) Memotivasi bawahan dengan memberi perhatian dan penghargaan untuk peningkatan produktifitas kerja dan pengembangan karier.
- 6) Mengendalikan pelaksanaan bimbingan program berdasarkan ketentuan dan kebutuhan dalam rangka peningkatan pelayanan asuhan keperawatan.

- 7) Mengatur kegiatan penerapan etika profesi sesuai ketentuan dalam rangka pengendalian mutu keperawatan.
- 8) Mengawasi kegiatan pengembangan sumber daya keperawatan melalui diklat dalam dan luar daerah dalam rangka peningkatan mutu sumber daya apratur.
- 9) Mengendalikan kegiatan inventarisasi logistik keperawatan dalam rangka penyusunan rencana kebutuhan.
- 10) Mengawasi kegiatan penyusunan rencana yang berhubungan dengan distribusi logistik dalam rangka pemenuhan fasilitas pelayanan medis dan non medis.
- 11) Mengawasi dan mengendalikan penggunaan logistik berdasarkan ketentuan dan kebutuhan dalam rangka peningkatan pelayanan medis dan non medis.
- 12) Mengkoordinasikan pelaksanaan pengawasan mutu berdasarkan standar keperawatan dalam rangka peningkatan pelayanan bidang keperawatan.
- 13) Melakukan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan kegiatan.
- 14) Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan secara berkala sebagai bahan untuk penyusunan program selanjutnya.

3.7.4. struktur organisasi

47



Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Penyajian Data

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan data-data yang di peroleh selama masa penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil berdasarkan angket yang telah disebarakan kepada para pegawai PNS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil.

Pada penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel yang terdiri dari variabel bebas (X) dan variael terikat (Y). Hsil angket yang sebarakan akan di analisa satu persatu dengan cara mengelompokkan jawaban-jawaban responden secara keseluruhan untuk mendapatkan angka yang umum yang menyeluruh mengenai ke 2 (dua) variabel tersebut.

4.1.1. Identifikasi Responden

Tabel 4.1
Disribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	18	51,4
2	Perempuan	17	48,6
	Jumlah	35	100

Sumber : Hasil Data Angket 2019

Tabel di atas menjelaskan bahwa responden para pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah pegawai laki-laki yaitu sebanyak 18 orang atau sebesar 51,4%, sedangkan pegawai perempuan sebanyak 17 orang atau sebesar 48,6%

Tabel 4.2
Distribusi Responden Menurut Umur

NO	Umur	Frekuensi	Presentase
1	20-29 tahun	13	37,1
2	30-39 tahun	12	34,3
3	40-49 tahun	7	20
4	Di atas 50 tahun	3	8,6
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket 2019

Berdasarkan tabel diatas,dapat dipilih bahwa responden Pegawai PNS di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil yang berumur 20-29 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 37,1%, umur 30-39 tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 34,3%, umur 40-49 tahun sebanyak 7 orang atau sebesar 20%, dan umur Di atas 50 tahun sebanyak 3 orang atau sebesar 8,6%. Dengan demikian dapat dilihat bahwa pegawai PNS yang berumur 30-39, 40-47, sampai diatas 50 tahun keatas di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil. Dalam arti bahwa umur 20-29 mendominasi sekolah serta memiliki tingkat umur yang masih muda yang lebih banyak.

Tabel 4.3
Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

NO	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	DI – DIII	11	31,4
2	D4	5	14,3
3	S1	13	37,2
4	S2	6	17,1
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket 2019

Berdasarkan tabel dijelaskan bahwa dari 35 responden yang diteliti, tingkat responden yang pendidikan DI-DIII sebanyak 11 orang atau sebesar 31,4% , yang pendidikan D4 sebanyak 5 Orang atau sebesar 14,3% , sedangkan pendidikan S2 sebanyak 6 orang atau sebesar 17,1%, jadi dapat dilihat responden yang berpendidikan S1 memiliki tingkat yang lebih tinggi.

4.2. Pembahasan

Analisis Data Variabel X yaitu Kompetensi Pegawai

Tabel 4.4

Jawaban responden tentang, apakah tingkat pendidikan pegawai sudah sesuai dengan semestinya

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	13	37
2	Kadang-kadang	20	57
3	Tidak	2	6
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Bebas) 2019 – No.1

Sesuai dengan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang tingkat pendidikan pegawai sudah sesuai dengan semestinya. Yang jawaban Ya sebanyak 13 orang atau sebesar 37%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 20 orang atau sebesar 57% dan yang menjawab Tidak adalah 2 orang atau sebesar 6%. Dengan demikian hasil jawaban dari tingkat pendidikan pegawai sudah sesuai dengan semestinya lebih banyak yang menjawab Kadang-kadang.

Tabel 4.5

Jawaban responden tentang, apakah tingkat pendidikan pegawai masih banyak yang tidak mengetahui tentang medis

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	18	51,4
2	Kadang-kadang	5	14,3
3	Tidak	12	34,3
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Bebas) 2019 – No.2

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang tingkat pendidikan pegawai masih banyak yang tidak mengetahui tentang medis. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab Ya sebanyak 18 orang atau sebesar 51,4%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 5 orang atau sebesar 14,3%, dan yang menjawab Tidak adalah 12 orang atau sebanyak 34,3%. Dengan demikian hasil jawaban dari tingkat pendidikan pegawai masih banyak yang tidak mengetahui tentang medis lebih banyak yang menjawab Ya.

Tabel 4.6**Jawaban responden tentang, apakah tingkat pendidikan pegawai perawat sudah tidak diragukan lagi dalam obat-obatan**

No	Alternatif jawaban	frekuensi	Persentase
1	Ya	13	37,1
2	Kadang-kadang	17	48,6
3	Tidak	5	14,3
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Bebas) 2019 – No.3

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah tingkat pendidikan pegawai perawat lagi sudah tidak diragukan dalam obat-obatan. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab Ya sebanyak 13 orang atau sebesar 37,1%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 17 orang atau sebesar 48,6%, dan yang menjawab Tidak sebanyak 5 orang atau sebesar 14,3%. Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa tingkat pendidikan pegawai perawat sudah tidak diragukan lagi dalam obat-obatan hanya terdapat sedikit saja dengan menjawab Tidak.

Tabel 4.7**Jawaban responden tentang, apakah kompetensi pegawai di RSUD sudah memiliki pengalaman kerja yang baik**

No	Alternatif jawaban	frekuensi	Persentase
1	Ya	26	74,3
2	Kadang-kadang	7	20
3	Tidak	2	5,7
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Bebas) 2019 – No.4

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah kompetensi pegawai di RSUD sudah memiliki pengalaman kerja yang baik. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab Ya sebanyak 26 orang atau sebesar 74,3%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 7 orang atau sebesar 20%, dan yang menjawab Tidak sebanyak 2 orang atau sebesar 5,7%. Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa Kompetensi Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil sudah banyak memiliki pengalaman kerja yang baik.

Tabel 4.8

Jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu apakah kemampuan pegawai perawat kurang pengakaman kerja dibidang obat-obatan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	-	-
2	Kadang-kadang	8	22,9
3	Tidak	27	77,1
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Bebas) 2019 – No.5

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang apakah kemampuan pegawai perawat kurang pengalaman kerja dibidang obat-obatan. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab Ya adalah 0, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 8 orang atau sebesar 22,9%, dan yang menjawab Tidak sebanyak 27 orang atau sebesar 77,1%. Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa kemampuan pegawai perawat kurang pengalaman kerja dibidang obat-obatan, kemampuan pegawai perawat sudah banyak yang berpengalaman kerja tentang obat-obatan.

Tabel 4.9

Jawaban responden tentang, apakah menurut bapak/ibu pengalaman kerja perawat itu sangat penting bagi pegawai

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	35	100
2	Kadang-kadang	-	-
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Bebas) 2019 – No.6

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang pengalaman kerja perawat itu sangat penting bagi pegawai. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab Ya sebanyak 35 orang atau sebesar 100%, yang menjawab Kadang-kadang adalah 0, dan yang menjawab Tidak adalah 0. Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa pengalaman kerja perawat itu sangat penting bagi pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil.

Tabel 4.10

Jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu apakah setiap pegawai harus memiliki kemampuan menganalisis keadaan maupun situasi yang ada

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	13	37
2	Kadang-kadang	20	57
3	Tidak	2	6
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Bebas) 2019 – No.7

Sesuai dengan tabel diatas, diperoleh jawaban responden apakah setiap pegawai harus memiliki kemampuan menganalisis keadaan maupun situasi yang ada. Yang jawaban Ya sebanyak 13 orang atau sebesar 37%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 20 orang atau sebesar 57% dan yang menjawab Tidak adalah 2 orang atau sebesar 6%. Dengan demikian hasil jawaban dari apakah setiap pegawai harus memiliki kemampuan menganalisis keadaan maupun situasi yang ada lebih banyak yang menjawab Kadang-kadang.

Tabel 4.11
Jawaban responden tentang, apakah menurut bapak/ibu kemampuan pegawai untuk menguraikan suatu pekerjaan sudah berjalan dengan baik

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	22	62,9
2	Kadang-kadang	7	20
3	Tidak	6	17,1
	Jumlah	35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Bebas) 2019 – No.8

Sesuai dengan tabel diatas, diperoleh jawaban responden apakah setiap pegawai harus memiliki kemampuan menganalisis keadaan maupun situasi yang ada. Yang jawaban Ya sebanyak 22 orang atau sebesar 62,9%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 7 orang atau sebesar 20% dan yang menjawab Tidak adalah 6 orang atau sebesar 17,1%. Dengan demikian hasil jawaban dari kemampuan pegawai untuk menguraikan suatu pekerjaan sudah berjalan dengan baik lebih banyak yang menjawab Ya.

Tabel 4.12
Jawaban responden tentang, kemampuan megkaji itu apakah sangat penting bagi pegawai

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	25	71,4
2	Kadang-kadang	5	14,3
3	Tidak	5	14,3
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Bebas) 2019 – No.9

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden tentang kemampuan megkaji itu apakah sangat penting bagi pegawai. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab Ya sebanyak 25 orang atau sebesar 71,4%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 5 orang atau sebesar 14,3%, dan yang menjawab Tidak adalah 5 orang atau sebanyak 14,3%. Dengan demikian hasil jawaban dari kemampuan megkaji itu sangat penting bagi pegawai rumah sakit umum daerah aceh singkil lebih banyak yang menjawab Ya.

Analisis Data Variabel Y Yaitu Kualitas Pelayanan

Tabel 4.13
Jawaban responden tentang, pelayanan yang diberikan pegawai kepada pasien apakah telah sesuai dengan prosedur yang ada

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	16	45,7
2	Kadang-kadang	14	40
3	Tidak	5	14,3
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Terikat) 2019 – No.10

Sesuai dengan tabel diatas, diperoleh jawaban responden pelayanan yang diberikan pegawai kepada pasien apakah telah sesuai dengan prosedur yang ada, yang jawaban Ya sebanyak 16 orang atau sebesar 45,7%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 14 orang atau sebesar 40% dan yang menjawab Tidak adalah 5 orang atau sebesar 14,3%. Dengan demikian hasil jawaban dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada pasien telah sesuai dengan prosedur yang ada yang menjawab Ya lebih banyak.

Tabel 4.14
Jawaban responden tentang, apakah setiap pasien yang berobat ke RSUD Aceh Singkil sudah mengetahui tata cara pendaftaran rawat jalan pada loket pembayaran

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	4	11,5
2	Kadang-kadang	11	31,5
3	Tidak	20	57
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Terikat) 2019 – No.11

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden apakah setiap pasien yang berobat ke RSUD Aceh Singkil sudah mengetahui tata cara pendaftaran rawat jalan pada loket pembayaran, yang jawaban Ya sebanyak 4 orang atau sebesar 11,5%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 11 orang atau sebesar 31,5% dan yang menjawab Tidak adalah 20 orang atau sebesar 57%. Dengan demikian hasil jawaban dari setiap pasien yang ke RSUD Aceh Singkil masih banyak yang belum mengetahui tata cara pendaftaran rawat jalan pada loket pembayaran, yang menjawab tidak lebih banyak.

Tabel 4.15
Jawaban responden tentang, apakah menurut bapak /ibu informasi diberikan sesuai dengan prosedur yang berlaku diketahui masyarakat

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	14	40
2	Kadang-kadang	16	45,7
3	Tidak	5	14,3
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Terikat) 2019 – No.12

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden apakah menurut bapak /ibu informasi diberikan sesuai dengan prosedur yang berlaku diketahui masyarakat, yang jawaban Ya sebanyak 14 orang atau sebesar 40%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 16 orang atau sebesar 45,7% dan yang menjawab Tidak adalah 5 orang atau sebesar 14,3%. Dengan demikian hasil jawaban dari informasi diberikan bisa dikatakan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku diketahui oleh masyarakat.

Tabel 4.16
Jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu apakah setiap pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	13	37
2	Kadang-kadang	20	57
3	Tidak	2	6
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Terikat) 2019 – No.13

Sesuai dengan tabel diatas, diperoleh jawaban responden apakah setiap pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan, Yang jawaban Ya sebanyak 13 orang atau sebesar 37%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 20 orang atau sebesar 57% dan yang menjawab Tidak adalah 2 orang atau sebesar 6%. Dengan demikian hasil jawaban dari apakah setiap pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan lebih banyak menjawab Kadang-kadang.

Tabel 4.17
Jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu apakah datang bekerja dan pulang kerja sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	16	45,7
2	Kadang-kadang	14	40
3	Tidak	5	14,3
	Jumlah	35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Terikat) 2019 – No.14

Sesuai dengan tabel diatas, diperoleh jawaban responden apakah datang bekerja dan pulang kerja sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan, yang jawaban Ya sebanyak 16 orang atau sebesar 45,7%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 14 orang atau sebesar 40% dan yang menjawab Tidak adalah 5 orang atau sebesar 14,3%. Dengan demikian hasil jawaban dari datang bekerja dan pulang kerja sudah sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil lebih banyak menjawab Ya.

Tabel 4.18
Jawaban responden tentang, apakah bapak/ibu dapat memanfaatkan waktu yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan yang baik

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	22	62,9
2	Kadang-kadang	7	20
3	Tidak	6	17,1
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Terikat) 2019 – No.15

Sesuai dengan tabel diatas, diperoleh jawaban responden apakah bapak/ibu dapat memanfaatkan waktu yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan yang baik. Yang jawaban Ya sebanyak 22 orang atau sebesar 62,9%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 7 orang atau sebesar 20% dan yang menjawab Tidak adalah 6 orang atau sebesar 17,1%. Dengan demikian hasil jawaban dari memanfaatkan waktu yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan yang baik lebih banyak yang menjawab Ya.

Tabel 4.19
Jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu apakah para petugas RSUD Aceh Singkil dibekali dengan pengetahuan, keramah-tamahan serta kemampuan memadai dalam melayani pasien

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	19	54,3
2	Kadang-kadang	12	34,3
3	Tidak	4	11,5
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Terikat) 2019 – No.16

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden menurut bapak/ibu apakah para petugas RSUD Aceh Singkil dibekali dengan pengetahuan, keramah-tamahan serta kemampuan memadai dalam melayani pasien, yang jawaban Ya sebanyak 19 orang atau sebesar 54,3%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 12 orang atau sebesar 34,3% dan yang menjawab Tidak adalah 4 orang atau sebesar 11.5%. Dengan demikian hasil jawaban dari para petugas RSUD Aceh Singkil dibekali dengan pengetahuan, keramah-tamahan serta kemampuan memadai dalam melayani pasien lebih banyak menjawab Ya.

Tabel 4.20
Jawaban responden tentang, apakah pasien harus memiliki tingkah laku dan keramah tamahan kepada setiap pelayanan yang ada di RSUD Aceh Singkil

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	35	100
2	Kadang-kadang	-	-
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Terikat) 2019 – No.17

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh jawaban responden apakah pasien harus memiliki tingkah laku dan keramah tamahan kepada setiap pelayanan yang ada di RSUD Aceh Singkil. Hal ini dijelaskan bahwa yang menjawab Ya sebanyak 35 orang atau sebesar 100%, yang menjawab Kadang-kadang adalah 0, dan yang menjawab Tidak adalah 0. Dengan demikian hasil jawaban dari pertanyaan diatas menjelaskan bahwa pasien harus memiliki tingkah laku dan keramah tamahan kepada setiap pelayanan yang ada di RSUD Aceh Singkil.

Tabel 4.21
Jawaban responden tentang, menurut bapak/ibu apakah pegawai di RSUD Aceh Singkil tingkah laku dan keramah tamahannya baik

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	28	80
2	Kadang-kadang	7	20
3	Tidak	-	-
Jumlah		35	100

Sumber : Hasil Data Angket (Variabel Terikat) 2019 – No.18

Sesuai dengan tabel diatas, diperoleh jawaban responden menurut bapak/ibu apakah pegawai di RSUD Aceh Singkil tingkah laku dan keramah tamahannya baik. Yang jawaban Ya sebanyak 28 orang atau sebesar 80%, yang menjawab Kadang-kadang sebanyak 7 orang atau sebesar 20% dan yang menjawab Tidak adalah 0. Dengan demikian hasil jawaban dari pegawai di RSUD Aceh Singkil tingkah laku dan keramah tamahannya sudah baik lebih banyak menjawab Ya.

Tabel 4.22
Tabulasi Hasil Variabel Bebas X Yaitu Kompetensi Pegawai

No	Nilai Responden Menurut Nomor Pertanyaan									Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	1	3	1	3	2	3	3	22
2	2	1	2	3	1	3	2	3	1	18
3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	23
4	3	3	2	3	1	3	2	3	1	21
5	3	2	3	3	1	3	2	3	3	23
6	3	1	2	3	1	3	2	1	3	19
7	1	3	3	2	1	3	1	3	3	20
8	3	2	2	3	1	3	2	1	3	20
9	2	2	2	2	1	3	2	3	3	20
10	3	3	3	3	1	3	1	1	1	19
11	2	1	3	3	1	3	2	3	3	21
12	3	3	2	3	1	3	2	1	3	21
13	1	1	3	2	1	3	2	3	3	19
14	3	3	2	3	1	3	2	3	3	23
15	2	1	3	3	1	3	3	3	3	22
16	3	3	2	3	1	3	3	3	3	24
17	2	1	3	3	1	3	3	2	3	21
18	3	3	2	3	1	3	3	3	3	24
19	3	1	3	3	1	3	3	2	3	22
20	3	3	1	3	1	3	3	3	3	23
21	2	1	3	2	1	3	3	3	3	21
22	2	3	2	3	1	3	3	2	1	20
23	2	3	1	2	1	3	3	3	3	21
24	2	3	2	3	2	3	2	3	1	21

Bersambung

Tabel 4.22 (Sambungan)

25	2	3	1	2	2	3	2	3	3	21
26	2	3	1	3	1	3	2	2	2	19
27	2	3	2	2	2	3	3	2	3	22
28	2	1	3	3	1	3	2	3	2	20
29	2	3	2	1	2	3	2	1	3	19
30	2	1	3	3	1	3	2	3	2	20
31	2	3	2	1	2	3	3	1	3	20
32	2	1	3	3	2	3	2	2	2	20
33	2	2	2	3	1	3	3	3	2	21
34	2	1	2	3	2	3	3	2	3	21
35	2	3	2	3	2	3	2	3	3	23
ΣX									734	

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban tertinggi adalah 24 dan nilai jawaban terendah adalah 18. Nilai-nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasikan data dengan mencari jarak pengukuran (R) terlebih dahulu. Adapun untuk nilai R adalah sebagai berikut.

$$R = \text{Nilai tertinggi} - \text{nilai rendah}$$

$$R = 24 - 18$$

$$R = 6$$

Setelah jarak pengukuran R diketahui, maka dapat dicari lebar internal (i) dengan rumusan sebagai berikut.

$$i = \frac{R}{\text{Jarak internal}}$$

$$i = \frac{6}{3}$$

$$i = 2$$

Setelah lebar interval diketahui, maka jarak tersebut dapat dipergunakan untuk membatasi karegori yang diinginkan seperti tinggi, sedang dan rendah.

Tabel 4.23
Disrtibusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Bebas (X)
Kompetensi Pegawai

No	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentasi
1	Tinggi	≥ 22	11	31,4
2	Sedang	20-21	18	51,4
3	Renda	18-19	6	17,2
Jumlah			35	100

Sumber : Hasil Jawaban Responden Variabel Bebas

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan kompetensi pegawai dalam kategori tinggi adalah sebanyak 11 orang atau 31,4%, yang menyatakan dalam kategori sedang adalah 18 orang atau 51,4%, dan yang menyatakan dalam karegori rendah adalah sebanyak 6 orang atau 17,2%.

Dengan demikian dapat diketahui kompetensi pegawai dalam **kategori sedang** yaitu 51,4%, hal ini terbukti dengan data yang ada.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Tabel 4.24
Tabulasi Hasil Variabel Bebas Y Yaitu Kualitas Pelayanan

No	Nilai responden menurut nomor pertanyaan									Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	2	1	3	1	3	3	22
2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	21
3	1	1	3	2	2	3	2	3	3	20
4	2	1	2	3	2	3	2	3	3	21
5	3	1	2	2	1	3	1	3	3	19
6	2	1	2	1	3	3	2	3	3	20
7	1	1	3	3	1	2	3	3	3	20
8	3	1	3	2	2	3	2	3	3	22
9	2	2	2	1	3	2	1	3	3	19
10	2	3	2	2	1	3	1	3	3	20
11	3	2	2	2	1	3	2	3	3	21
12	2	1	3	2	2	3	2	3	3	21
13	3	2	2	3	2	1	3	3	3	22
14	1	2	3	2	3	3	2	3	3	22
15	2	1	3	2	3	3	2	3	3	22
16	3	3	2	3	3	1	3	3	3	24
17	2	2	3	3	3	1	3	3	3	23
18	3	1	2	2	3	3	2	3	2	21
19	2	2	1	3	2	3	3	3	3	22
20	3	2	2	2	3	1	3	3	3	22
21	3	2	1	3	3	3	3	3	3	24
22	2	1	3	2	3	3	2	3	2	21
23	3	1	2	3	2	3	3	3	3	23
24	3	1	2	2	3	2	3	3	3	22

Bersambung

Tabel 4.24 (Sambungan)

25	3	1	2	2	2	3	3	3	2	21
26	3	2	1	2	3	2	3	3	3	22
27	3	2	2	2	3	1	3	3	3	22
28	3	1	3	2	3	3	2	3	2	22
29	3	1	1	3	2	2	3	3	3	21
30	2	3	2	2	3	1	3	3	3	22
31	2	1	2	2	3	3	3	3	3	22
32	1	1	3	3	2	2	3	3	2	20
33	2	1	3	2	2	3	3	3	2	21
34	2	1	3	3	2	2	3	3	3	22
35	1	1	3	3	2	3	3	3	2	21
ΣY									750	

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban tertinggi adalah 24 dan nilai jawaban terendah adalah 18. Nilai-nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasikan data dengan mencari jarak pengukuran (R) terlebih dahulu. Adapun untuk nilai R adalah sebagai berikut.

$R = \text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}$

$$R = 24 - 19$$

$$R = 5$$

Setelah jarak pengukuran R diketahui maka dapat dicari lebar internal (i) dengan rumusan sebagai berikut:

$$i = \frac{R}{\text{Jarak internal}}$$

$$i = \frac{5}{3}$$

$$i = 2$$

Setelah lebar interval diketahui, maka jarak tersebut dapat dipergunakan untuk membatasi kategori yang diinginkan seperti tinggi, sedang dan rendah.

Tabel 4.25
Disrtibusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Terikat (Y)
Kualitas Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Presentasi
1	Tinggi	≥ 23	4	11,4
2	Sedang	21-22	24	68,6
3	Renda	19-20	7	20
Jumlah			35	100

Sumber : Hasil Jawaban Responden Variabel Terikat

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori tinggi adalah sebanyak 4 orang atau 11,4%, yang menyatakan dalam kategori sedang adalah 24 orang atau 68,6%, dan yang menyatakan dalam karegori rendah adalah sebanyak 7 orang atau 20%.

Dengan demikian dapat diketahui kualitas pelayanan dalam **kategori sedang** yaitu 68,6%, hal ini terbukti dengan data yang ada.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Tabel 4.26
Perhitungan Antara Variabel (X) Kompetensi Pegawai dengan Variabel (Y)
Kualitas Pelayanan untuk Analisis Korelasi Product Moment

	X	Y	X ²	Y ²	XY
No	1	2	3	4	5
1	22	22	484	484	484
2	18	21	324	441	378
3	23	20	529	400	460
4	21	21	441	441	441
5	23	18	529	324	414
6	19	20	361	400	380
7	20	20	400	400	400
8	20	22	400	484	440
9	20	20	400	400	400
10	19	20	361	400	380
11	21	21	441	441	441
12	21	21	441	441	441
13	19	22	361	484	418
14	23	22	529	484	506
15	22	22	484	484	484
16	24	24	576	576	576
17	21	23	441	529	483
18	24	21	576	441	504
19	22	22	484	484	484
20	23	22	529	484	506
21	21	24	441	576	504
22	20	21	400	441	420
23	21	23	441	529	483

Bersambung

Tabel 4.26 (Sambungan)

24	21	22	441	484	462	
25	21	21	441	441	441	
26	19	22	361	484	418	
27	22	22	484	484	484	
28	20	22	400	484	440	
29	19	21	361	441	399	
30	20	22	400	484	440	
31	20	22	400	484	440	
32	20	20	400	400	400	
33	21	21	441	441	441	
34	21	22	529	484	462	
35	23	21	484	441	483	
ΣX 734			ΣY 750	ΣX^2 15515	ΣY^2 16120	ΣXY 15737

Dari perolehan hasil pada tabel di atas, maka data-data yang ada masukkan kedalam rumus korelasi product moment.

a. Korelasi Product Moment

$$r_{xy} = \frac{n \Sigma xy - \Sigma x \Sigma y}{\sqrt{[n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

$$n = 35$$

$$\Sigma x = 734$$

$$\Sigma y = 750$$

$$\Sigma x^2 = 15515$$

$$\sum y^2 = 16120$$

$$\sum xy = 15737$$

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}$$

$$r_{xy} = \frac{35(15737) - (734)(750)}{\sqrt{35(15515) - (734)^2} [35(16120) - (750)^2]}$$

$$r_{xy} = \frac{550795 - 550500}{\sqrt{(543025 - 538756)(564200 - 562500)}}$$

$$r_{xy} = \frac{295}{\sqrt{(4269)(1700)}}$$

$$r_{xy} = \frac{295}{\sqrt{7257300}}$$

$$r_{xy} = \frac{295}{\sqrt{2693,94}}$$

$$r_{xy} = 0,109$$

Dari perhitungan diatas, diperoleh nilai r_{xy} untuk $n = 35$ adalah 0,109. Nilai r tabel dengan $n = 35$ pada taraf kepercayaan 95% atau kesalahan 5% adalah 0,334 (lihat dalam lampiran). Sehingga diperoleh hasil penelitian r_{xy} hitung $< r$ tabel = 0,109 $<$ 0,334 dalam tabel r product moment, ini menunjukkan tidak ada pengaruh hubungan antara variabel (X) Kompetensi Pegawai terhadap variabel (Y) Kualitas Pelayanan.

Tabel 4.27
Interpretasi Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi	Interpretasi
Antara 0,80 – 1,00	Sangat kuat
Antara 0,60 – 0,799	Kuat
Antara 0,40 – 0,599	Sedang
Antara 0,20 – 0,399	Rendah
Antara 0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Sugiono (2003:214)

Berdasarkan pedoman di atas, dapat dilihat tingkat korelasi antara variabel bebas (X) Kompetensi pegawai dengan variabel terikat (Y) kualitas pelayanan berada pada tingkat interpretasi **sangat rendah**, yaitu berada antara 0,00 – 0,199

Hasil perhitungan tersebut menghasilkan $r_{xy}=0,109$. Dengan melihat r tabel (dilampirkan) populasi 35 responden dengan taraf signifikan 5 % maka nilai r tabel (dilampirkan) tersebut adalah 0,334. Hal ini berarti nilai r temuan (r_{xy}) yang nilainya 0,109 lebih kecil dari pada nilai r tabel (dilampirkan) yakni 0,334 atau ($0,109 < 0,334$), maka dari itu hipotesis alternatif ditolak.

b. Uji Signifikan

Selanjutnya untuk menguji tingkat signifikan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil dengan menggunakan Uji t, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = 35$$

$$r = 0,109$$

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{(0,109)\sqrt{35-2}}{\sqrt{1-(0,109)^2}}$$

$$t = \frac{(0,109)(5,744)}{\sqrt{1-0,011}}$$

$$t = \frac{0,626}{\sqrt{0,994}}$$

$$t = \frac{0,626}{0,996}$$

$$t = 0,628$$

Pada taraf signifikan 5 % dan derajat kebebasan maka dapat diuji hipotesis penelitian dan signifikansi pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat dengan ketentuan :

Dalam tabel distribusi t (dilampirkan) pada taraf 5 % dengan dk 35 diketahui t tabel = 2,03 dengan demikian t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,628 < 2,03$), maka H_0 ditolak artinya “ kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil” dengan hasil signifikan 0,628.

c. Uji Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan digunakan dengan menguji koefisien determinasi dengan menggunakan rumus dan perhitungan sebagai berikut:

$$D = (r_{xy})^2 \times 100 \%$$

$$D = (0,109)^2 \times 100 \%$$

$$D = 0,011 \times 100 \%$$

$$D = 1,1 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa uji determinasinya adalah 1,1 %, sehingga besarnya pengaruh hasil kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah 1,1%, sedangkan sisanya 98,9 % disebabkan oleh faktor-faktor lainnya.

d. Uji Regresi Linier

Adapun kegunaan dari uji regresi linier untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas (X) kompetensi pegawai dengan variabel terikat (Y) kualitas pelayanan secara teoritis terdapat hubungan fungsional, berikut perhitungan regresi linier :

$$Y = a + b(x)$$

Selanjutnya untuk mencari besarnya nilai a, maka berdasarkan rumus tersebut dilakukan perhitungan sebagai berikut :

Diketahui :

$$n = 35$$

$$\sum x = 734$$

$$\sum y = 750$$

$$\sum x^2 = 15515$$

$$\sum y^2 = 16120$$

$$\sum xy = 15737$$

Ditanya = nilai a dan b?

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2} =$$

$$a = \frac{(750)(15515) - (734)(15737)}{35(15515) - (734)^2}$$

$$a = \frac{(11636250) - (11550958)}{(543025) - (538756)}$$

$$a = \frac{85292}{4269}$$

$$a = 19,98$$

selanjutnya untuk mencari nilai b, dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{35 (15737) - (734)(750)}{35 (15515) - (734)^2}$$

$$b = \frac{550795 - 550500}{543025 - 538756}$$

$$b = \frac{295}{4269}$$

$$b = 0,069$$

Setelah nilai a dan b diketahui yaitu a = 19,97 dan b = 0,069 berdasarkan ketentuan hasilnya diinterpretasikan jika nilai b positif artinya menaikkan dan jika nilai b negatif artinya menurun, maka persamaan matematis regresi linier variabel bebas (x) kompetensi pegawai terhadap variabel terikat (y) kualitas pelayanan dapat dirumuskan sebagai berikut :

Untuk variabel x tertinggi 24

$$Y = a + b (x)$$

$$Y = 19,97 + 0,069 (24)$$

$$Y = 19,97 + 1,656$$

$$Y = 21,626$$

Untuk variabel y terendah 1

$$Y = a + b(x)$$

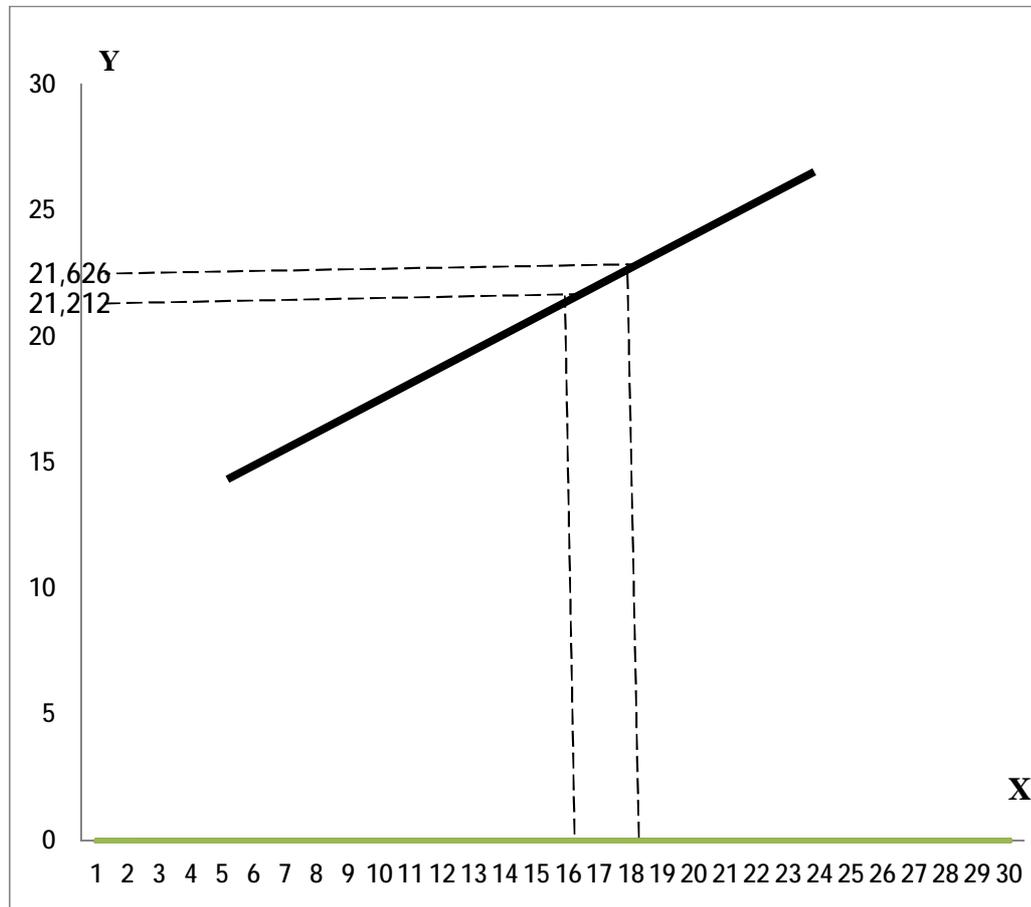
$$Y = 19,97 + 0,069 (18)$$

$$Y = 19,97 + 1,242$$

$$Y = 21,212$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh hasil regresi linier variabel bebas (X) kompetensi pegawai, tingkat maksimum (24) adalah 21,626 nilai variabel terikat (Y) kualitas pelayanan tingkat minimum (18) adalah 21,212. Hal ini berarti mengalami kenaikan 0,414.

Gambar 5.1
Grafik Garis Regresi Linier Sederhana



Dengan demikian dapat diketahui bahwa interpretasi antara Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil adalah 21,212 menjadi 21,626.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, serta dari hasil analisis data maka kesimpulan dari penelitian saya ini yang berjudul pengaruh kompetensi pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil.

5.1.1. Kompetensi pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil kurang berjalan dengan baik, bahwa di buktikan kompetensi pegawai tergolong dalam kategori sedang. Yang dimana responden yang menyatakan kategori tinggi adalah sebanyak 11 orang atau 31,4%, yang menyatakan kategori sedang adalah sebanyak 18 orang atau 51,4%, dan yang menyatakan kategori rendah adalah sebanyak 6 orang atau 7.2%, Dengan demikian dapat diketahui kompetensi pegawai dalam kategori sedang yaitu 51.4%, hal ini terbukti dengan data yang ada. Dari hasil penilaian tersebut maka dari itu Direktur Rumah Sakit harus memberikan arahan dan masukan kepada para pegawai agar nantinya para pegawai benar-benar bisa melayani pasien dengan sebaik-baik mungkin.

5.1.2. Tingkatan kualitas pelayanan pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil masih perlu ditingkatkan lagi. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi responden disimpulkan bahwa dari seluruh responden

yang menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori tinggi adalah sebanyak 4 Orang atau 11,4%, yang menyatakan kategori sedang adalah sebanyak 24 orang atau 68,6%, dan yang menyatakan dalam kategori rendah adalah sebanyak 7 orang atau 20%. Dengan demikian bahwa para pegawai harus bekerja lebih giat lagi dalam hal melayani pasien dengan baik sehingga nantinya para pasien tidak bosan untuk berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil.

5.1.3. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi product moment yang dilakukan dalam penelitian bahwa r_{xy} hitung $0,109 < 0,334$ r tabel hasil penelitian dalam tabel r product moment, hipotesis yang diajukan ditolak, dengan $n = 35$ orang pada taraf signifikan 5%, ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil. Apabila r_{xy} hasil hitung dibandingkan dengan interpretasi koefisien korelasi, dengan interpretasi korelasi sangat rendah antara, $0,00 - 0,199$. Diketahui bahwa r nilai hasil perhitungan $r_{xy} = 0,109 < 0,628$ nilai uji t. ada hubungan yang kecil antara variabel x kompetensi pegawai dan variabel y kualitas pelayanan sekalipun tidak signifikan. Sedangkan uji determinasinya adalah 1,1 %. Hal ini berarti bahwa kompetensi pegawai mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan sisanya 98,9% disebabkan oleh faktor-faktor lain.

5.2. Saran

Berdasarkan uraian dan kesimpulan penelitian ini penulis memberikan saran-saran berdasarkan apa yang telah penulis ketahui sebagai berikut:

5.2.1. Kompetensi pegawai para pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

Aceh Singkil hendaknya lebih ditingkatkan lagi, salah satu caranya adalah Direktur harus benar-benar memberikan petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar pelaksanaannya dapat berjalan lancar dan mengawasi pelaksanaan penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan agar melaksanakan kegiatan tercapai sasaran.

5.2.2. kompetensi pegawai, adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. Jadi, kompetensi pegawai yang baik harus dimiliki oleh para pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil demi meningkatkan kualitas Rumah Sakit kedepannya.

5.2.3. kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Jadi, kualitas pelayanan dari suatu pegawai merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi dalam melakukan pelayanan. Oleh karena itu, para pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Singkil hendaknya melaksanakan

tugas dengan penuh keikhlasan dan tanggung jawab sehingga tidak timbul rasa keterpaksaan pada saat melaksanakan pelayanan pasien tersebut.

DARTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Jakarta*:Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, S 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Atmadjhati,2018. *Layanan prima dalam praktik saat ini*, Yogyakarta:Deepublish
- Apriyani Dwi Aliyyah dan Sunarti, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo
- Busro, Muhammad. 2018. *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Calundu, Rasidin, 2018. *Manajemen Kesehatan*, Makassar: CV SAH Media
- Ceswirdani, dkk. 2017. *Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Kuranji*
- Darmadi. 2018. *Manajemen Dumber Daya Manusia Kekepala sekolahan* yogyakarta: cv budi utama
- Paembonan. 2007. *Teori administrasi publik*, Bndung: Alvabeta cv
- Panjaitan Januar Efendidan Yuliati Ai Lili, 2016 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandun*.
- RatnamiasihIna, dkk, 2012. *Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*: Volume 11, No. 1 : ISSN 1411-514X
- Rahadian, dkk, 2018. *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat*: Vol. 1, No. 1: E-ISSN 2622-0253
- Rodlial, R.T. 2018. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung*: Volume 24 Nomor 1 : 19
- Sudarso, Andriansan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, : Alfabeta

Sule, Erni Tisnawati., dan Priansa, Donnijuni. 2018. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi (Membangun Organisasi Unggul di Era Perubahan)*. Bandung: PT Refika Aditama:

Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta : PT Grasindo

Wibowo, 2007. *Manajemen kinerja*, jakarta: PT Rajagrafindo Persada .

<http://rsudacehsingkil.com/profil/> (diakses pada 23 desember 2018)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rija Br Bancin

Tempat/Tanggal Lahir : sirimomungkur, 18 Juli 1994

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama/Bangsa : Islam/Indonesia

Alamat : Desa Sirimomungkur Kec.Suro Kab.Aceh
Singkil

Anak Ke : 4 (empat) dari 5 (lima) bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Kole-kole Bancin

Ibu : Rainsyah Cibro

Alamat : Desa Sirimomungkur Kec.Suro Kab.Aceh
Singkil

Riwayat Pendidikan :

1. Tamat SD Negeri 2 Siompin Tahun 2009, bejazah;
2. Tamat SMP Negeri 1 Siompin Tahun 2012, berijazah;
3. Tamat SMA Negeri 1 Suro Tahun 2015, berijazah;
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2015 sampai sekarang.

Demikian daftar riwayat hidup ini diperbuat dengan sebenarnya.

Penulis

Rija Br Bancin