

# ANALISIS ASPEK KEAHLIAN, WATAK DAN KONSEP DIRI PARA DOKTER DAN PERAWAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UNIT RAWAT INAP RSUD PLOSO KABUPATEN JOMBANG

*Analysis Aspects Of Skill, Trait, And Self-Concept Of Doctors And Nurses Toward Service Quality In The Inpatient Unit At Ploso Hospital, District Jombang*

**Dheka Indira Ayu Pratiwi**

<sup>1</sup> *S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya*

*E-mail : [dheka.indira93@gmail.com](mailto:dheka.indira93@gmail.com)*

## ABSTRAK

**Pendahuluan :** Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi memiliki posisi yang sangat penting. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Begitu pula dalam bidang kesehatan, sebuah Rumah Sakit juga membutuhkan SDM yang berkompeten untuk menghasilkan sebuah pelayanan yang berkualitas yang diberikan kepada pasien. RSUD Ploso merupakan Rumah Sakit tipe D yang baru berubah statusnya dari Puskesmas Ploso pada tahun 2013. Berdasarkan data kunjungan rawat inap diambil dari tiga tahun terakhir masih dibawah standart. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan di unit rawat inap RSUD Ploso. **Metode :** Jenis penelitian ini adalah kuantitatif karena bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar variabel yang diteliti dengan menggunakan uji statistik. Sedangkan dari segi waktu, maka penelitian ini bersifat *Cross Sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Ploso dengan jumlah sampel sebesar 72 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling*. **Hasil :** Berdasarkan hasil penelitian dari penilaian pasien kompetensi SDM serta kualitas pelayanan di unit rawat inap RSUD Ploso mayoritas sudah baik. Menurut uji statistik, kompetensi SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikan  $p < 0,05$  ( $p = 0,000$ ). Sedangkan aspek kompetensi SDM yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan berdasarkan penelitian adalah *trait* dan *self-concept*. **Pembahasan :** Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Ploso, disarankan rutin melakukan pelatihan-pelatihan yang dapat mengembangkan kompetensi *soft skill* ataupun *hard skill* para SDM di RSUD Ploso.

**Kata Kunci:** Kompetensi, Konsep Diri, Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Watak.

## ABSTRACT

**Introduction :** Human Resources in an organization has a very important position. The success of an organization is determined by the quality of the people working in it. Similarly, in the field of health, a hospital also need competent human resources to produce a quality service provided to patients. Hospital Ploso a new type D changed its status from health Ploso in 2013. Based on data taken from the inpatient visits last three years is still below the standard. The purpose of this study was to determine the effect of HR competencies to service quality in inpatient hospital units Ploso. **Method:** This research is a quantitative as it aims to analyze the influence between variables were analyzed using statistical tests. Meanwhile, in terms of time, then this research is cross sectional. The sample in this study is Ploso hospital inpatients with a sample size of 72 people. The sampling technique used is the probability sampling. **Result:** Based on the results of the assessment of the patient as well as the competence of human resources in the service quality of inpatient hospital unit Ploso majority has been good. According to the statistical test, HR competence affect the quality of service by the significant value of  $p < 0.05$  ( $p = 0.000$ ). While aspects of HR competencies that most influence on the quality of service based on the research is the trait and self-concept. **Discussion :** In order to improve the quality of care hospitals Ploso, it is advisable to as well as the training routine that can develop soft skill competencies or hard skills of the human resources in hospitals Ploso.

**Keywords:** Competence, Human Resources, Quality of Service, Self-Concept, Trait

## PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya kesehatan sebagai dampak positif

dari keberhasilan pelaksanaan pembangunan, maka kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang memadai baik sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri terus mengalami kenaikan. Berbagai program telah dilakukan oleh pemerintah diantaranya adalah penambahan sarana dan prasarana kesehatan, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan kesehatan untuk masyarakat.

Beberapa profesional berpendapat bahwa walaupun persaingan semakin ketat, rumah sakit harus tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas layanan terbaik, karena kualitas layanan yang diberikan dapat mempengaruhi hasil produk yang sangat menentukan tingkat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai salah satu perusahaan sektor industri jasa, perhatian terhadap kualitas menjadi suatu keharusan untuk dilaksanakan. (Sudibyo, 2002)

Kabupaten Jombang telah merealisasikan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang diwujudkan dalam bentuk perubahan status rumah sakit yang semula berupa Puskesmas Ploso diubah statusnya menjadi rumah sakit tipe D yang ditetapkan dalam suatu peraturan daerah Kabupaten Jombang nomor 14 tahun 2011 tentang organisasi dan tata kerja rumah sakit daerah Ploso, dengan pertimbangan bahwa di sekitar wilayah kecamatan Ploso belum terdapat rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan, disisi lain kebutuhan dan jumlah penduduk yang begitu besar terhadap pelayanan kesehatan. (Profil RSUD Ploso Jombang, 2013)

RSUD Ploso merupakan rumah sakit umum milik pemerintah Kabupaten Jombang yang terletak di wilayah utara Kabupaten Jombang tepatnya Kecamatan Ploso. Secara geografis letak RSUD Ploso tersebut sangat strategis berada di tepi jalan raya dan mudah terjangkau sarana transportasi. Perubahan status pada rumah sakit yang masih dalam kurun waktu 3 tahun terakhir ini tentunya akan membawa konsekuensi tidak hanya pada perubahan prasyarat fisik saja, seperti perubahan cara pengelolaan keuangan, tetapi kualitas sumber daya manusia juga harus lebih ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kualitas pelayanan secara optimal.

Dalam persaingan bisnis yang terjadi pada era globalisasi saat ini, menuntut kualitas sumber daya manusia yang baik. Agar kualitas sumber daya manusia tersebut baik dan tujuan organisasi tercapai maka perlu adanya manajemen yang baik pula. Semakin besarnya tingkat persaingan usaha di dalam dunia kerja menuntut kualitas sumber daya manusia yang handal dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. (Yulianti, 2015)

Mengingat semakin tingginya tingkat persaingan usaha khususnya di bidang kesehatan dan semuanya menginginkan menjadi yang terbaik di mata masyarakat. Hal tersebut tidak terlepas dari peran dan fungsi sumber daya manusia. Sehingga dalam hal ini kebutuhan akan sumber daya manusia harus benar – benar diperhatikan, terutama dari segi kualitasnya. Berbagai usaha dapat dilakukan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang mampu membawa perusahaan mencapai sukses, diantaranya adalah melakukan perencanaan sumber daya manusia terlebih dahulu dan kemudian dilanjutkan dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik. (Aziizir, 2013)

Perubahan status Rumah Sakit Ploso, secara tidak langsung perubahan status rumah sakit tersebut juga menuntut untuk memberikan SDM yang mempunyai keahlian dan ketrampilan yang berkompeten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya rumah sakit Ploso sebagai salah satu dari industri jasa ingin memberikan suatu layanan jasa yang optimal dan berkualitas dalam melayani konsumen. Dengan menawarkan SDM yang berkompeten, maka diharapkan RSUD Ploso dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan optimal dengan terus meningkatkan kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana guna mencapai kepuasan pasien. Berikut adalah data perawat dan dokter yang memberikan pelayanan di unit rawat inap RSUD Ploso.

Berdasarkan data jumlah kunjungan rawat inap di RSUD Ploso dari mulai masih berstatus sebagai puskesmas pada tahun 2011 jumlah pasien rawat inap pada RSUD Ploso sebesar 3.967 dan BOR (*Bed Occupancy Rate*) sebesar 65,0%, tahun 2012 jumlah pasien RSUD Ploso sebesar 4.157 dan BOR (*Bed Occupancy Rate*) sebesar 62,6%, pada tahun 2013 dengan status sudah resmi menjadi RSUD , jumlah pasien rawat inap sebesar

3.682 dan BOR (Bed Occupancy Rate) sebesar 40,95%. Pada tahun 2014 jumlah pasien rawat inap sebesar 3.965 dengan BOR (Bed Occupancy Rate) sebesar 49,74%. Berdasar kondisi tersebut, maka perlu untuk segera mencari penyebabnya sehingga dapat diambil langkah-langkah solusi dan pemecahannya. Tujuan dari penelitian ini adalah Menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan teori David Garvin di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ploso. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan dan masukan pihak RSUD Ploso dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan kesehatan serta untuk menyusun perencanaan kebijakan organisasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif. Sedangkan dari segi waktu, maka penelitian ini bersifat *Cross Sectional*. Penelitian *cross sectional* artinya subyek penelitian hanya diobservasi sekali saja ada waktu atau saat tertentu.

Pada penelitian ini digunakan teknik *sampling* berupa *probability sampling*, yaitu *sampling* yang memberikan peluang yang

sama bagi semua anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Metode *probability sampling* yang diambil adalah *systematic simple random sampling*.

Penelitian ini dilakukan pada pasien di rawat inap RSUD Ploso dengan jumlah sampel sebanyak 72 responden yang didapat berdasarkan perhitungan rata-rata jumlah pasien unit rawat inap pada tahun 2013-2014.

Para responden akan menilai kompetensi para dokter dan perawat di unit rawat inap dengan menggunakan kuesioner yang telah disiapkan.

Untuk menentukan tingkat tanggapan responden, dilakukan perhitungan rata-rata (mean) untuk dapat dikelompokkan menjadi lima kategori berikut ini :

- 1,0 – 14,4 : Sangat kurang
- >14,4 – 28,8 : Kurang
- >28,8 – 43,2 : Sedang
- >43,2 – 57,6 : Baik
- >57,6 – 72,0 : Sangat Baik

Analisis data dilakukan secara analitik digunakan dalam pengolahan data untuk mengetahui pengaruh antara kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan di unit rawat inap RSUD Ploso. Hal ini dapat diuji dengan menggunakan analisis regresi linear, yaitu sebuah pendekatan untuk membuat model prediksi terhadap variabel-variabel yang berpengaruh.

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1. Berikut distribusi karakteristik responden unit rawat inap RSUD Ploso.

No	Data Umum	n	%
1	<b>Umur Responden</b>		
	Umur 12-25 tahun	9	12,5
	Umur 26-45 tahun	45	62,5
	Umur 46-65 tahun	17	23,6
	Umur >65 tahun	1	1,4
2	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-Laki	16	22,2
	Perempuan	56	77,8
3	<b>Tingkat Pendidikan</b>		
	Tidak sekolah	1	1,4
	SD	20	27,8
	SMP	18	25,0
	SMA	29	40,3
	Perguruan Tinggi	4	5,5
4	<b>Jenis Pekerjaan</b>		

PNS/TNI/Polri	1	1,4
Pegawai Swasta	19	26,4
Wirausaha	25	34,7
Petani	25	34,7
Pelajar/mahasiswa	2	2,8

Distribusi umur responden di Unit Rawat Inap RSUD Ploso paling banyak pada rentang umur 26-45 tahun atau masuk dalam kategori dewasa yaitu sebanyak 45 responden (62,5%) dan yang paling sedikit ada pada rentang umur >65 tahun atau kategori manula yaitu sebanyak 1 responden (1,4%). Jenis kelamin sebagian besar responden adalah perempuan yaitu sebanyak 56 orang atau sebesar 77,8%. Distribusi tingkat pendidikan responden mayoritas adalah pendidikan SMA yaitu sebanyak 29 responden (40,3%). Distribusi jenis pekerjaan responden paling banyak adalah bekerja sebagai petani dan wirausaha yaitu sebanyak 25 responden (34,7%).

### Kompetensi SDM

#### 1. Skill

*Skill* (Keahlian) merujuk pada kemampuan para dokter dan perawat untuk melakukan suatu kegiatan. Hal tersebut penting dimiliki oleh para tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Hasil penilaian responden terkait dengan *skill* SDM di RSUD Ploso adalah 58,0 dengan kategori sangat baik.

#### 2. Trait

*Trait* (Watak/sifat) merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi, seperti keluwesan, kesabaran dalam menangani pasien, keramahmatan dan mau mendengarkan setiap keluhan pasien. Hal tersebut penting dimiliki oleh para tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Hasil penilaian responden terkait dengan *trait* SDM di RSUD Ploso adalah 59,0 dengan kategori sangat baik.

#### 3. Self-Concept

*Self-Concept* (Konsep diri dan nilai-nilai), merujuk pada sikap, nilai-nilai, dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan diri seseorang, ketegasan, kedisiplinan, dan jiwa kepemimpinan. Hal tersebut harus dimiliki

oleh para tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

Hasil penilaian responden terkait dengan *self-concept* SDM di RSUD Ploso adalah 58,0 dengan kategori sangat baik.

### Kualitas Pelayanan

#### 1. Performance

*Performance* merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pasien ketika ingin memanfaatkan fasilitas kesehatan, seperti pelayanan yang tidak berbelit-belit dan cepat, serta prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami.

Hasil penilaian responden terkait dengan *performance* di RSUD Ploso adalah 59,7 dengan kategori sangat baik.

#### 2. Feature

*Feature* (Keistimewaan tambahan) merupakan aspek kedua dari performansi yang menambahkan fungsi dasar berkaitan dengan pengembangannya, seperti kelengkapan fasilitas, kenyamanan, kebersihan, dan ketenangan. Hal tersebut penting dipertimbangkan sebuah fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Hasil penilaian responden terkait dengan *feature* di RSUD Ploso adalah 54,7 dengan kategori baik.

#### 3. Reliability

*Reliability* (kehandalan) berkaitan dengan kehandalan para dokter dan perawat dalam melayani pasien, seperti tidak membedakan antar pasien, pelayanan yang tepat waktu, memberikan rasa aman dan perhatian pada pasien.

Hasil penilaian responden terkait dengan *reliability* di RSUD Ploso adalah 57,9 dengan kategori sangat baik.

#### 4. Conformance

*Conformance* (kesesuaian) berkaitan dengan tingkat kesesuaian terhadap informasi yang telah disampaikan sebelumnya dengan apa yang diperoleh oleh pasien. Serta pertanggungjawaban fasilitas kesehatan atas

penanganan kepada pasien. Hal tersebut penting bagi sebuah fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Hasil penilaian responden terkait dengan *conformance* di RSUD Ploso adalah 58,1 dengan kategori sangat baik.

#### 5. *Service Ability*

*Service ability* (kemampuan pelayanan) merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/ketanggapan, keramahan/kesopanan, serta kepatuhan para dokter dan perawat dalam melayani pasien.

Hasil penilaian responden terkait dengan *service ability* di RSUD Ploso adalah 59,2 dengan kategori sangat baik.

#### 6. *Perceived Ability*

*Perceived quality* (kualitas yang dirasakan) bersifat subyektif berkaitan dengan perasaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan, seperti pelayanan dan informasi dapat diakses dengan mudah. Hal tersebut perlu dipertimbangkan bagi pemberi fasilitas kesehatan, dikarenakan faktor tersebut dapat menjadi alasan pasien dalam memilih sebuah fasilitas kesehatan.

Hasil penilaian responden terkait dengan *perceived quality* di RSUD Ploso adalah 58,3 dengan kategori sangat baik.

Tabel 2. Tabulasi silang antara variabel kompetensi SDM dengan kualitas pelayanan di unit rawat inap RSUD Ploso.

Kompetensi SDM	Kriteria	Kualitas Pelayanan				Jumlah	
		Baik		Sangat Baik			
		N	%	N	%	N	%
Skill	Baik	32	84,2	6	15,8	38	100
	Sangat Baik	2	5,9	32	94,1	34	100
Trait	Tidak Baik	1	100	0	0	1	100
	Baik	31	93,9	2	6,1	33	100
	Sangat Baik	2	5,3	36	94,7	38	100
Self-Concept	Baik	34	89,5	4	10,5	38	100
	Sangat Baik	0	0	34	100	34	100

#### 1..Skill dengan Kualitas Pelayanan

*Skill* para SDM di RSUD Ploso dinilai sudah baik dan sangat baik oleh responden di unit rawat inap. Responden yang menilai aspek *skill* baik lebih cenderung juga menilai kualitas pelayanan di RSUD Ploso baik yaitu sebanyak 32 responden (84,2%). Begitu pula dengan responden yang menilai aspek *skill* dengan sangat baik, maka mereka juga cenderung menilai kualitas pelayanan di RSUD Ploso sangat baik yaitu sebanyak 32 responden (94,1%).

#### 2. *Trait* dengan Kualitas Pelayanan

Responden yang menilai aspek *trait* tidak baik menilai kualitas pelayanan yang dirasakan sudah baik yaitu sebanyak 1 responden (100%). Sedangkan responden yang menilai baik lebih cenderung juga menilai kualitas pelayanan di RSUD Ploso baik yaitu sebanyak 31 responden (93,9%). Begitu pula

dengan responden yang menilai aspek *trait* dengan sangat baik, maka mereka juga cenderung menilai kualitas pelayanan di RSUD Ploso sangat baik yaitu sebanyak 36 responden (94,7%).

#### 3. *Self-Concept* dengan Kualitas Pelayanan

*Self-Concept* para SDM di RSUD Ploso dinilai sudah baik dan sangat baik oleh responden di unit rawat inap. Responden yang menilai aspek *self-concept* baik lebih cenderung juga menilai kualitas pelayanan di RSUD Ploso baik yaitu sebanyak 34 responden (89,5%). Begitu pula dengan responden yang menilai aspek *self-concept* dengan sangat baik, maka mereka juga cenderung menilai kualitas pelayanan di RSUD Ploso sangat baik yaitu sebanyak 34 responden (100%).

### Uji Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Inap RSUD Ploso

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh para responden di unit rawat inap RSUD Ploso, maka dilakukan uji pengaruh regresi linear untuk dapat melihat apakah kompetensi SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

yang diberikan kepada pasien di unit rawat inap RSUD Ploso.

Tabel 3. Uji Pengaruh Aspek *Skill*, *Trait*, dan *Self-Concept* Terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Inap RSUD Ploso.

No	Aspek Kompetensi SDM	Signifikan	Keterangan
1	<i>Skill</i>	0,750	Tidak Berpengaruh
2	<i>Trait</i>	0,000	Berpengaruh
3	<i>Self-Concept</i>	0,000	Berpengaruh

Aspek kompetensi SDM yang paling berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan adalah aspek *trait* dan *self-concept*. Hal tersebut dapat dilihat dengan nilai signifikan pada setiap aspek dimana  $p < 0,05$  merupakan aspek yang berpengaruh. Sehingga aspek kompetensi yang paling berpengaruh adalah aspek *trait* dan *self-concept* terhadap variabel kualitas pelayanan.

mayoritas pekerjaan responden dalam penelitian ini adalah petani dan wirausaha yang dapat dikatakan mayoritas responden adalah dari kelas ekonomi menengah kebawah.

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Banyak perubahan peran gender telah terjadi karena berlanjutnya pengaruh rumah tangga yang berpenghasilan ganda sehingga wanita dan pria memiliki peran yang sama untuk mengambil keputusan pembelian. (Schiffman dan Kanuk, 2011)

Hasil penelitian didapatkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagian besar perempuan. Hal tersebut membuktikan bahwa dimana sekarang sudah terjadi kesetaraan gender perempuan sudah dapat mengambil suatu keputusan untuk memilih suatu fasilitas kesehatan. Sedangkan dari hasil penelitian didapatkan rentang usia responden adalah berada pada rentang 26-45 tahun, dimana pada rentang usia tersebut merupakan rentang usia dewasa yang sudah matang dalam proses pengambilan keputusan untuk memilih sebuah fasilitas kesehatan.

Menurut Schiffman dan Kanuk (2011) menyatakan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi keputusan dalam pemilihan produk. Pada hasil penelitian dari 72 responden didapatkan hasil mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan SMA. Menurut Kotler dan Armstrong (2008) menyatakan bahwa pekerjaan seseorang juga mempengaruhi pola konsumsinya. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa

### Kompetensi SDM

#### 1. *Skill*

Menurut Spencer (1993), *skill* merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. Dalam dunia kesehatan kemampuan para dokter dan perawat dalam melakukan suatu kegiatan, meliputi: ketangkasan/cekatan, terampil, dan kemampuan dalam melakukan penanganan sesuai prosedur kepada pasien.

Para tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat haruslah memiliki *skill* yang baik dalam menangani para pasien agar tercipta kepuasan pasien dan dapat sebagai kunci keberhasilan suatu pelayanan. Berdasarkan hasil dari penilaian responden tentang aspek *skill* SDM di unit rawat inap RSUD Ploso, para responden menilai *skill* yang dimiliki para SDM tersebut sudah baik.

#### 2. *Trait*

Menurut Spencer (1993), *trait* (Watak/sifat) merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi, seperti keluwesan, kesabaran dalam menangani pasien, keramahmatan dan mau mendengarkan setiap keluhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden dalam penelitian ini yaitu pasien di unit rawat inap yang sedang merasakan pelayanan di RSUD Ploso, mereka menilai watak/sifat SDM di unit rawat inap sudah baik. Hal tersebut dapat dikatakan para dokter dan perawat di unit rawat inap RSUD Ploso

sudah melayani para pasien dengan baik sehingga pasien merasa puas.

### 3. *Self-Concept*

Seorang tenaga kesehatan harus memiliki self-concept yang baik dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Hal tersebut juga dikemukakan oleh Pohan (2007), bahwa sikap petugas sangat penting karena dalam hubungan antara interaksi pembeli layanan kesehatan (provider) dengan pasien atau pelanggan yang baik akan menimbulkan kepercayaan pada penyedia jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, self-concept para SDM yaitu para dokter dan perawat di unit rawat inap RSUD Ploso dinilai para responden sudah baik dalam melayani pasien.

## **Kualitas Pelayanan**

### 1. *Performance*

Berdasarkan hasil penelitian, para responden Ploso menilai performance di unit rawat inap RSUD Ploso sudah baik. Dengan demikian, para pasien sudah merasa pelayanan di unit rawat inap tidak berbelit-belit, cepat dan prosedurnya mudah dipahami oleh pasien.

Hal tersebut juga dijelaskan pada Permenpan No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa sebuah pelayanan haruslah memiliki prinsip sederhana, yaitu mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

### 2. *Feature*

Menurut David Garvin (1988), *feature* (Keistimewaan tambahan) merupakan aspek kedua dari performansi yang menambahkan fungsi dasar berkaitan dengan pengembangannya, seperti kelengkapan fasilitas, kenyamanan, kebersihan, dan ketenangan. Dalam bidang kesehatan, hal tersebut penting dipertimbangkan oleh sebuah fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena dapat menjadi pilihan pasien dalam menentukan sebuah fasilitas kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden menilai feature di unit rawat inap RSUD Ploso ini sudah baik. Dimana dapat

dikatakan RSUD Ploso telah memberikan fasilitas yang baik dan memberikan kenyamanan dan ketenangan pada pasien pada saat pasien dirawat di unit rawat inap.

### 3. *Reliability*

Dalam bidang kesehatan, reliability (kehandalan) berkaitan dengan kehandalan para dokter dan perawat dalam melayani pasien, seperti tidak membedakan antar pasien, pelayanan yang tepat waktu, memberikan rasa aman dan perhatian pada pasien.

Menurut Muninjaya (2009), menyatakan bahwa pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter, dan perawat dalam hubungan yang sensitif menyangkut kepuasan pasien, mutu layanan, dan citra rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kehandala yang dimiliki para dokter dan perawat di unit rawat inap RSUD Ploso ini dinilai sudah baik oleh mayoritas responden. Dengan kehandalan yang baik, maka hal tersebut dapat menjadi kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien.

### 4. *Conformance*

Conformance merupakan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan (David Garvin, 1988). Dalam bidang kesehatan, conformance berkaitan dengan tingkat kesesuaian terhadap informasi yang telah disampaikan sebelumnya dengan apa yang diperoleh oleh pasien. Serta pertanggungjawaban fasilitas kesehatan atas penanganan kepada pasien. Hal tersebut penting bagi sebuah fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Dijelaskan pula dalam Permenpan No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa sebuah pelayanan harus memenuhi prinsip akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan. Sehingga sebuah pelayanan haruslah sesuai dengan informasi yang telah diberikan sebelumnya. Apabila terdapat ketidaksesuaian, maka pemberi layanan tersebut wajib bertanggungjawab.

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian, dimensi conformance di unit rawat inap RSUD Ploso ini dinilai oleh responden sudah baik, dimana para responden merasa pelayanan yang

diberikan kepada mereka telah sesuai dengan informasi yang didapat sebelumnya.

#### 5. *Service Ability*

Service ability (kemampuan pelayanan), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/ketanggapan, keramahan/kesopanan, serta kepatuhan para dokter dan perawat dalam melayani pasien di bidang kesehatan. Hal tersebut penting dilihat oleh sebuah fasilitas kesehatan untuk dapat dilakukan evaluasi dan inovasi-inovasi yang lebih berkembang yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Menurut Permenpan No.15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebuah pelayanan juga harus memenuhi prinsip berkelanjutan, yaitu dimana pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, service ability di unit rawat inap RSUD Ploso dinilai mayoritas responden sudah baik. Dengan demikian, responden telah merasakan pelayanan dengan baik yang diberikan. Dengan demikian, para pasien berharap pelayanan tersebut dapat dijaga dan ditingkatkan untuk lebih baik kembali.

#### 6. *Perceived Quality*

Menurut David Garvin (1988), perceived quality (Kualitas yang dirasakan) bersifat subyektif berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk. Dalam bidang kesehatan, perceived quality berkaitan dengan perasaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan, seperti pelayanan dan informasi dapat diakses dengan mudah. Hal tersebut terlihat tidak begitu penting, tetapi sebenarnya hal tersebut sangat penting diperhatikan bagi pemberi fasilitas kesehatan, dikarenakan faktor tersebut dapat menjadi alasan pasien dalam memilih sebuah fasilitas kesehatan.

Dijelaskan dalam Permenpan No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa sebuah pelayanan harus memenuhi prinsip pelayanan transparansi, yaitu pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, para responden di unit rawat inap RSUD Ploso sudah merasa akses untuk ke pelayanan RSUD dapat diakses dengan mudah dan informasi-

informasi tentang pelayanan di RSUD Ploso juga didapatkan dengan mudah. Dengan demikian, para responden menilai perceived quality di RSUD Ploso tersebut sudah baik.

### **Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Inap RSUD Ploso**

Kompetensi SDM yang terdiri dari aspek skill, trait, dan self-concept serta kualitas pelayanan yang terdiri dari 6 dimensi yaitu performance, feature, reliability, conformance, service ability, dan perceived quality. Semua dimensi tersebut dinilai oleh pasien di unit rawat inap RSUD Ploso berdasarkan persepsi yang dimiliki oleh masing-masing individu.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat pengaruh antara kompetensi SDM dengan kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan SDM memiliki posisi yang sangat vital. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Apabila SDM di suatu organisasi tersebut memiliki kompetensi yang baik dan dapat diandalkan, maka akan tercipta kesuksesan dan keberhasilan dalam mencapai tujuan bersama. Begitu pula dalam bidang kesehatan, apabila suatu RS memiliki SDM yang memiliki kompetensi baik, maka akan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat menghasilkan kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa aspek kompetensi yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah aspek trait dan self concept. Dimana kompetensi trait dan self concept sifatnya tersembunyi dalam diri dan arena itu lebih sulit untuk dikembangkan dan untuk mengubah trait dan self concept masih dapat dilakukan, namun prosesnya panjang.

Kondisi tersebut sama dengan hasil penelitian Woworuntu, (2009) yang menyatakan bahwa sikap petugas kesehatan mempunyai pengaruh yang baik. Sikap dokter dan perawat menunjukkan hubungan langsung antara masyarakat dengan minat beli. Sikap dokter dan perawat yang dimiliki rumah sakit yang positif yang lebih disukai dan memberikan pengaruh yang kuat terhadap pemilihan rumah sakit.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disusun kesimpulan bahwa Aspek *skill*, *trait*, dan *self-concept* para dokter dan perawat di unit rawat inap RSUD Ploso mayoritas dinilai sudah baik oleh responden. Untuk kualitas pelayanan yang terdapat enam dimensi yaitu *performance*, *feature*, *reliability*, *conformance*, *service ability*, dan *perceived quality*, dimensi kualitas pelayanan tersebut mayoritas dinilai sudah baik oleh responden. Sedangkan untuk uji pengaruh aspek yang paling berpengaruh yaitu *trait* dan *self-concept* terhadap kualitas pelayanan di RSUD Ploso Kabupaten Jombang.

## SARAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di unit rawat inap RSUD Ploso disarankan agar melakukan peningkatan aspek *trait* dan *self-concept* kepada para tenaga kesehatan khususnya dokter dan perawat berupa rutin melakukan pelatihan-pelatihan yang dapat mengembangkan kompetensi *soft skill* ataupun *hard skill* para SDM di RSUD Ploso.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aziizir, N. M., 2013. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. Publika, Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNTAN, 1(1).
- Garvin David A. 1988. *Managing Quality*. New York: The New York Press.
- Kotler, P dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi ke-12 (alih bahasa Bob sabran). Jakarta : Erlangga: 6-282.
- Muninjaya, A.A.Gde. 2009. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta:Penerbit Buku Kedokteran EGC:220-237
- Nanang Tasunar. 2006. Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62
- Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta : EGC
- Schiffman, Leon G. & Leslie Lazar Kanuk. 2011. *Consumer Behaviour*, 9th edition. Pearson Education Inc, Upper Saddle River: New Jersey.
- Spencer, M., Lyle, Jr and Signe M. Spencer. 1993. *Competency at work Models for Superior Performance*. New York : John Wiley & Sons Inc
- Sudibyo. 2002. *Perilaku Konsumen dan Kesenambungan Kebutuhan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Waworuntu, S. 2008. Perluasan Merek Pendekatan Strategi Merek'jurnal Perluasan Merek Pendekatan Strategi Merek.13(2) pp 456. <http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/13208453465.pdf> (sitasi tanggal 29 Mei 2016)
- Yulianti, D., 2015. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dokumen Impor Di Pt Sarana Publik Logistik Jakarta. *IJPA-The Indonesian Journal of Public Administration*, 1(1)