

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

(Studi Kasus di Rumah Sakit DKT Surabaya)

Anggi Reyna¹, Endang Indartuti², Yusuf Hariyoko³

^{1,2,3} Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

anggiireynaa@gmail.com¹, endangindartuti@untag-sby.ac.id², yusufhari@untag-sby.ac.id³

Abstract

Every organization both government and private is required to optimize its human resources, as well as how to manage human resources. human resources management cannot be separated from the employee factor who is expected to be able to have the maximum possible achievement in order to achieve an organizational goal. Employee performance affects the quality of public services. The better the employee's performances, the better quality of services. But on the other hand, there are still some problems related to this, such as the unfriendly play of the staff and the lack of professionalism of the staff to patients. This study aims to answer these problems, thus study aims to determine and analyze how the influence of work quality, communication, speed, ability and initiative on the quality of public services. The population in this study were employees and community patients who were at the DKT Hospital in Surabaya. This study uses statistical calculations. The data obtained were then analyzed using multiple linear regression analysis partially and simultaneously. The results showed that the quality of work, communication, and initiative had a positive and significant effect on the quality of public services, while speed and ability had no significant effect on the quality of public services.

Keywords: *Employee performance, influence, hospitalization, public services*

Abstrak

Setiap organisasi baik pemerintahan maupun swasta dituntut agar dapat mengoptimalkan sumber daya manusianya, serta bagaimana cara mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor pegawai yang diharapkan mampu memiliki prestasi semaksimal mungkin demi tercapainya suatu tujuan organisasi. Kinerja pegawai berpengaruh pada kualitas pelayanan public, semakin baik kinerja pegawai maka semakin baik pula kualitas pelayanannya. Namun disisi lain ternyata terdapat beberapa persoalan yang berkaitan dengan hal tersebut, seperti kurang ramahnya pelayanan staf dan kurang profesionalnya staf pada pasien. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas kerja, komunikasi, kecepatan, kemampuan, inisiatif terhadap kualitas pelayanan public. Populasi pada penelitian ini adalah para pegawai dan pasien/masyarakat yang berada di Rumah Sakit DKT Surabaya. Data yang diperoleh kemudian di analisis menggunakan analisis regresi linier berganda secara parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas kerja, komunikasi, dan inisiatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan public, sedangkan kecepatan dan kemampuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan public.

Kata kunci: Kinerja pegawai, pengaruh, pelayanan public, rumah sakit

Pendahuluan

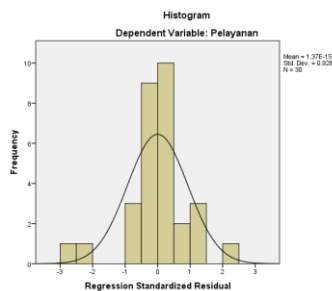
Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Kinerja berasal dari kata pengertian performance. Ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung (Wibowo, 2016). (Gibson, 1989) kinerja didefinisikan sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efisiensi, dan kriteria efektifitas lainnya. Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. (Mangkunegara, 2005). Kinerja merefleksikan seberapa baik dan seberapa tepat seorang individu memenuhi permintaan pekerjaan.

Kinerja karyawan merupakan hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas, dan tanggung jawab masing-masing dalam organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral atau etika (Moeheriono, 2012). Rumah sakit merupakan sarana tempat kesehatan. Pelayanan yang diberikan bentuk jasa dengan berbagai jumlah dan diberikan oleh pegawai seperti tenaga medis, perawat/bidan, farmasi, dan lain-lain. Seperti yang telah diamanatkan dalam UUD NRI Tahun 1945 bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak bagi setiap orang dan telah menjadi jaminan dan harus diwujudkan dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, maka berdasarkan pasal 4 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Hak tersebut tidak lain adalah untuk kesejahteraan masyarakat dan umum membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan public yang dilakukan penyelenggara pelayanan public. Meski demikian tidak jarang ditemukan terjadinya kesalahan dan kelalaian yang terdapat di dalam rumah sakit. Kesalahan yang dilakukan oleh tenaga medis dalam menjalankan tugasnya bisa berakibat fatal terhadap jiwa pasiennya. Secara umum wujud pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah : 1. Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan; 2. Mendapatkan pelayanan secara baik; 3. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama; 4. Pelayanan yang amanah dan terus terang; 5. Pelayanan yang bermutu (Yuniningsih, 2004).

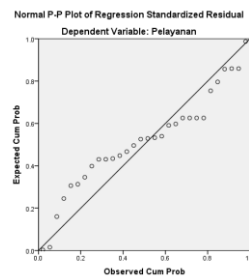
Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan diperoleh melalui responden dengan cara menyebar kuisioner. Adapun tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kuantitatif, penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok. Sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dan pasien/masyarakat di Rumah Sakit DKT Surabaya.

Hasil dan Pembahasan



Gambar 1 uji normalitas model histogram



Gambar 2 uji normalitas data

Pada gambar 1 dan 2 menunjukkan bahwa grafik histogram tersebut memberikan pola distribusi yang melenceng ke kiri yang artinya adalah data distribusi normal. Selanjutnya pada gambar P-Plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati grafik diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

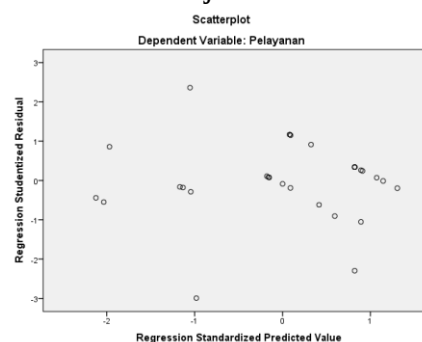
Table 1 hasil uji multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1.	(Constant)		
	Kualitas Kerja	,712	1,404
	Komunikasi	,963	1,038
	Kecepatan	,543	1,842
	Kemampuan	,525	1,905
	Inisiatif	,888	1,126

Berdasarkan table 1. diatas hasil uji multikolonieritas, nilai *Tolerance* Variabel Kinerja pegawai (X) indicator kualitas kerja = 0,712 Indikator komunikasi = 0,963 Indikator kecepatan = 0,543 Indikator kemampuan = 0,525 , dan Indikator inisiatif = 0,888 lebih besar dari 0,10 sedangkan nilai VIF indikator kualitas kerja = 1,404 indikator komunikasi = 1,038 indikator kecepatan = 1,842 indikator kemampuan = 1,905 ,dan indikator inisiatif = 1,126 lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolinieritas.

Gambar 3 hasil uji hesteroskdastisitas



Ciri-ciri tidak terjadi heteroskedastisitas:

1. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0.
2. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas dan di bawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk sebuah pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.

4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola. Berdasarkan gambar .. dan ciri-ciri yang sudah diketahui, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,461 ^a	,212	,170	1,63188	1,992

a. Predictors: (Constant), Inisiatif (x5), Kecepatann (x3), Komunikasi (x2), Kemampuan (x4), Kualitas Kerja (x1)

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan (y)

Tabel di atas menunjukkan nilai *Durbin Watson* (d) sebesar 1,992 nilai ini akan dibandingkan dengan nilai statistik *Durbin Watson* (tabel) menggunakan nilai signifikan 5%. Jumlah sampel 100 (n)

dan jumlah variabel independen 5 ($k=5$). Berdasarkan tabel *Durbin Watson* dengan signifikan 5% diperoleh nilai $du = 1,780$. Jadi dapat diketahui bahwa $du < d < 4-du$ dimana $1,780 < 1,992 < 2,220$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif atau dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

Table Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.839	4.778		1.013	.321
	Kualitas Kerja	-.233	.350	-.125	-.666	.511
	Komunikasi	.807	.155	.713	5.208	.000
	Kecepatan	-.007	.147	-.009	-.049	.962
	Kemampuan	.073	.164	.083	.448	.658
	Inisiatif	-.200	.266	-.107	-.752	.459

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari hasil perhitungan analisis regresi dengan *SPSS for Windows versi 22.0* diperoleh konstanta sebesar 4,839 sehingga dapat diketahui persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$

$$Y = 4,839 + 0,233x_1 + 0,807x_2 + 0,007x_3 + 0,073x_4 + 0,200x_5$$

Jadi persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi perubahan pada Kualitas Kerja, Komunikasi, Kecepatan, Kemampuan, Inisiatif akan berpengaruh terhadap Kualitas.

Coefficients^a

Model		T	Sig.
1	(Constant)	1.452	.158
	Kualitas Kerja	.959	.346
	Komunikasi	5.575	.000
	Kecepatan	.286	.777
	Kemampuan	.577	.569
	Inisiatif	.494	.626

Berdasarkan tabel di atas, untuk mencari nilai t tabel yaitu sebagai berikut:

$$df = n - k$$

keterangan:

n = Banyaknya sampel

k = Jumlah variabel yang diteliti (variabel bebas dan variabel terikat).

Sehingga dalam penelitian ini nilai $df = 100 - 6 = 94$, dengan nilai signifikansi (α) 5% diketahui nilai t sebesar 1,66123. Hipotesis diterima jika nilai t hitung $>$ tabel, dapat disimpulkan bahwa: semua hipotesa ditolak kecuali indikator komunikasi.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	19.452	2	9.726	15.998	.000 ^b

Residual	16.415	27	.608		
Total	35.867	29			

a. Dependent Variable: Bukti Fisik

b. Predictors: (Constant), Komunikasi, Kualitas Kerja

Berdasarkan tabel F pada (α) = 5% diketahui nilai F tabel dengan df pembilang = 5 dan df penyebut = 94 adalah sebesar 2,31. Hipotesis diterima jika nilai F hitung > F tabel, dapat disimpulkan bahwa: Nilai F hitung sebesar 15,998 > F tabel sebesar 2,31 dan signifikan sebesar 0,000. Jadi, pada penelitian ini hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh Kualitas Kerja, Komunikasi, kecepatan, kemampuan, Inisiatif secara bersama-sama (simultan) terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit dapat diterima.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.461 ^a	.212	.170	1.63188

Predictors: (Constant), Inisiatif, Kemampuan, Kecepatan, Komunikasi, Kualitas Kerja

Dependent variable : Kualitas pelayanan.

Berdasarkan pedoman interpretasi koefisien korelasi dapat diketahui bahwa hasil perhitungan angka korelasi (r) sebesar 0,461 yang berada pada interval koefisien 0,40 – 0,599 angka tersebut mengandung arti bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen berada ditingkat hubungan yang sedang.

Penutup

Kesimpulan

Kualitas Kerja, Kecepatan, dan Inisiatif secara serempak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Sedangkan yang dominan mempengaruhi Kinerja Pegawai adalah variabel Inisiatif.

Saran

Disarankan kepada atasan Rumah Sakit DKT Kota Surabaya agar memperhatikan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit dengan cara meningkatkan seluruh aspek yang terkait dalam hal tersebut diantaranya kedisiplinan, kerja sama dan kepuasan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Gibson. (1989). *Management :principles and function* (4th ed.). Irwin.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM* (1st ed.). Refika Aditama.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Rajawali Pers.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.
- Yuniningsih, T. (2004). *DASAR-DASAR PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH MENUJU PELAYANAN PRIMA : Suatu Telaah Teoritis*. 117–130.