

KOMPETENSI PEGAWAI NON MEDIS DAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Vina Valentina, Zaili Rusli, dan Harapan Tua R.F.S

Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas, Km. 12,5 Panam Pekanbaru

Abstract: Non-Medical Staff Competence and Public Satisfaction Level. This study aims to determine the influence of non-medical staff competence on the level of public satisfaction in hospitals Arifin Achmad Pekanbaru. The method used is descriptive and quantitative method. The sample is outpatient by 2016 at Arifin Achmad Hospital Pekanbaru as many as 100 people. Data collection techniques questionnaire, observation and interview. The types and sources of data used are primary and secondary data. The result of research has been done, then the conclusion that is t value is 6,400 while t -table is $(0.05,99) = 1.6603$ because t count $(6,400) >$ from t table (1.6603) hence H_0 significant. Thus variable employee competence (X) effect on the variable level of public satisfaction in hospitals Arifin Achmad Pekanbaru. From the calculation results obtained R^2 value of 0.956 it shows 95.6% changes to employee competence factors to the level of public satisfaction in hospitals Arifin Achmad Pekanbaru while the other 4.4% is determined by other factors not observed in this study.

Keywords: employee competence, community satisfaction level, knowledge, skills

Abstrak: Kompetensi Pegawai Non Medis dan Tingkat Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai non medis terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan kuantitatif. Sampel yaitu pasien rawat jalan akhir tahun 2016 di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data kuesioner, observasi dan wawancara. Jenis dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yaitu nilai t hitung adalah 6.400 sedangkan t -tabel yaitu $(0.05 ;99) = 1.6603$ karena t hitung $(6.400) >$ dari t tabel (1.6603) maka H_0 signifikan. Dengan demikian variabel kompetensi pegawai (X) berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai R^2 sebesar 0,956 hal ini menunjukkan 95,6% perubahan terhadap faktor kompetensi pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru sedangkan 4,4% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Kata kunci: kompetensi pegawai, tingkat kepuasan masyarakat, keterampilan, pengetahuan

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) sering merupakan salah satu sorotan yang paling tajam dalam pelaksanaan pemerintahan, menyangkut kesiapan, jumlah, pendidikan, dan profesionalisme. Pelaksanaan pemerintahan yang baik (good governance), terutama dalam pelaksanaan otonomi daerah, diperlukan dukungan kesiapan aparatur yang mantap. Isu yang muncul terkait dengan otonomi daerah adalah bagaimana kemampuan Pemerintah Daerah dilihat dari sumber daya manusia aparatnya mampu

mewadahi aktivitas pemerintahan, pelayanan publik, dan pembangunan. Banyak Daerah yang mengakui bahwa kemampuan sumber daya manusia aparturnya masih perlu ditingkatkan (Dwiyanto,2003). Pemerintah akhir-akhir ini memberikan perhatian yang besar pada upaya-upaya peningkatan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya, yakni memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada rakyat sesuai perannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Upaya-upaya tersebut dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan

baik yang bersifat struktural ataupun yang bersifat fungsional. Pendidikan dan pelatihan saja tidaklah cukup, diperlukan adanya pembinaan dan motivasi kerja aparatur untuk menumbuhkan meningkatkan kinerja aparatur yang kuat dalam rangka meningkatkan prestasinya. Keberhasilan pembangunan nasional sangat ditentukan oleh keberhasilan aparatur negara dalam melaksanakan tugasnya. Terutama dari segi kepegawaian. Oleh karena itu aparatur pemerintah memiliki peranan dan kedudukan yang sangat penting sebagai motor dan penggerak dalam semua aktivitas fungsi pemerintahan selaras tuntutan reformasi yang menuntut pemerintahan yang bersih dari perbuatan amoral (Tjokroamidjoyo dalam Suharto, 2002). Dalam perannya membantu pemerintahan sebagai pengatur dan pengendali jalannya pemerintahan, pegawai negeri mempunyai kedudukan yang sangat penting, yaitu sebagai; aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat, yang patuh pada kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, negara, pemerintah, dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu rumah sakit milik pemerintah yang ada di wilayah Riau yang melayani dan juga menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten disekitarnya adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad di Kota Pekanbaru. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit Tipe B yang berdiri tahun 1950, dibentuk BLUD berdasarkan peraturan Gubri No 305/II/2010 tanggal 25 Februari 2010. RSUD Arifin Achmad mempunyai tugas “Melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan menutamakan upaya penyembuhan pemulih-

han yang dilaksanakan secara serasi terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku”. RSUD Arifin Achmad senantiasa memberikan pelayanan sesuai dengan SOP, Keselamatan Pasien (Patient Safety), Kesehatan dan Keselamatan Kerja Rumah Sakit (K3RS), Penanggulangan Pencegahan Infeksi (PPI).

Berdasarkan hasil observasi melalui wawancara dengan salah satu pasien yang sedang mengurus administrasi keluarga yang sedang melakukan pengobatan yaitu Ibu Aminah, menyatakan bahwa mengenai pelayanan yang diberikan tidak cepat tanggap, dan tidak ada interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dengan pasien. Hal ini tentu saja menambah citra buruk rumah sakit umum daerah sebagai pusat pengobatan di Kota Pekanbaru. Memperhatikan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian yakni: Apakah kompetensi pegawai non medis berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru?

Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasar pada setiap individu yang dihubungkan dengan kriteria yang direferensikan terhadap kinerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan atau situasi. Menurut Spenser dan spencer dalam Wibowo (2007) menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu yang cukup lama. Terdapat lima tipe karakteristik kompetensi, yaitu: 1. Motif, 2. Sifat, 3. Konsep diri, 4. Pengetahuan, dan 5. Keterampilan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu kinerja dari kompetensi pegawai adalah memberikan kepuasan pelayanan pada masyarakat yang dilayani. Menurut Kotler

yang di kutip Tjiptono (1996) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat *kepuasan* adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas
- j. Kewajaran biaya pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan
- l. Kepastian jadwal pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan Pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai non

medis terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

METODE

Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kuantitatif (Uji Statistik). Adapun tempat penelitian adalah pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Populasi penelitian adalah Pasien Rawat Jalan 2016 sebanyak 6.035 orang, Peneliti mengambil 100 orang pasien sebagai sampel dengan menggunakan rumus slovin. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner yang diisi oleh responden pasien, selain itu peneliti juga melakukan kajian pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu. Metode analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 20.

HASIL

Hasil Perhitungan Regresi Analisa

Analisis persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 hasil perhitungan regresi analisa pengaruh kompetensi pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru

Tabel 1. Hasil Perhitungan Analisis Koefisien Determinasi Sederhana (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.978 ^a	.956	.956	.84544	1.168

a. Predictors: (Constant), kompetensi_pegawai

b. Dependent Variable: kepuasan_masyarakat

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 20.00

Data hasil tanggapan responden kemudian didistribusikan ke dalam program SPSS untuk mengetahui bagaimana pengaruh faktor tersebut dapat dilihat dengan menggunakan analisis regresi linier yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS sehingga dapat diperoleh persamaan seperti berikut ini :

$$Y = 6.448 + 1.037 X + \varepsilon$$

Dari persamaan tersebut diperoleh suatu gambaran bahwa koefisien regresi dari variabel kompetensi pegawai yaitu b bertanda positif. Hal ini berarti variabel X di tingkatkan akan berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa X mewakili variabel kompetensi pegawai memberikan angka koefisien regresi parsial yang positif sebesar 0.137 terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Nilai ini memberi indikasi bahwa jika terjadi peningkatan kompetensi pegawai sebesar 1% maka variabel tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru akan meningkat menjadi 13.7%.

Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien Determinasi (R Square) untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Analisis Koefisien Determinasi Sederhana (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.978 ^a	.956	.956	.84544	1.168

a. Predictors: (Constant), kompetensi_pegawai

b. Dependent Variable: kepuasan_masyarakat

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 20.00

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui variabel bebas yaitu variabel kompetensi pegawai mempunyai hubungan yang cukup kuat dengan variabel terikat yaitu tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan melalui koefisien korelasi (r) sebesar 0.978.

Pengukuran dilakukan dengan menghitung angka koefisien determinasi (R²) mendekati 1 maka makin tepat suatu garis linier dipergunakan sebagai pendekatan terhadap penelitian. Persamaan regresi selalu disertai dengan R² sebagai ukuran kecocokan. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai R² sebesar 0.956 hal ini menunjukkan 95.6% perubahan terhadap faktor kompe-

tensi pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru sedangkan 4.4% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan analisis data sebelumnya dapat dinyatakan bahwa kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Berdasarkan pandangan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari nilai t - hitung > t-tabel (6.400 > 1.6603). Persamaan regresi selalu disertai dengan R² sebagai ukuran keco-

cokan. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai R^2 sebesar 0,954 hal ini menunjukkan 95,6% perubahan terhadap faktor kompetensi pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru sedangkan 4,4,% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Arief (2006) mengemukakan kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya. Pengguna jasa (pasien) yang merasa puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila mereka merasa puas maka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pengguna jasa (pasien) tidak puas maka mereka tidak akan menggunakan jasa tersebut dan akan memberitahukannya kepada konsumen lain. Kepuasan masyarakat atau pasien menjadi tolak ukur untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan masyarakat atau pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai suatu reaksi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami. Selain itu, kepuasan juga mempertimbangkan tentang apa yang dirasakan oleh pasien. Masyarakat akan memberikan penilaian tentang layanan yang diberikan, dengan menyediakan sesuatu yang menyenangkan mulai dari level yang paling bawah hingga yang paling atas.

Untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan, diperlukan sumber daya manusia yang mendukung agar pelaksanaan pelayanan dapat tercapai sesuai harapan masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan. Kompetensi yang dimiliki petugas pemberi pelayanan akan sangat mempengaruhi produktivitas yang dihasilkan oleh rumah sakit. Loyalitas petugas atas perilaku melayani akan berperan bagi masa depan rumah sakit. Produk nyata jasa rumah sakit

tidak hanya menyangkut perawatannya saja, tetapi dimulai ketika pertama kali pasien atau konsumen berhadapan dengan pos terdepan, perlakuan selama proses sampai konsumen tersebut keluar dari rumah sakit.

SIMPULAN

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa X mewakili variabel kompetensi pegawai memberikan angka koefisien regresi parsial yang positif sebesar 0.137 terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Nilai ini memberi indikasi bahwa jika terjadi peningkatan kompetensi pegawai sebesar 1% maka variabel tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru akan meningkat menjadi 13.7%. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai R^2 sebesar 0.956 hal ini menunjukkan 95.6% perubahan terhadap faktor kompetensi pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru sedangkan 4.4% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Nilai t hitung adalah 6.400 sedangkan t-tabel yaitu $(0.05 ; 99) = 1.6603$ karena t hitung $(6.400) >$ dari t tabel (1.6603) maka H_0 signifikan. Dengan demikian variabel kompetensi pegawai (X) berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

DAFTAR RUJUKAN

- Arief, Muhtosim. 2006. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang : Bayu media Publishing.
- Dwiyanto, Agus 1995. "Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik". Yogyakarta : Fisipol UGM.
- Kotler, Philip dan Gey Armstrong. 2001. "Prinsip-Prinsip Pemasaran" Jakarta.
- Kotler Philip, 2005. "Marketing Management: Analysis, Planning, Implemen-

tation and Control". Prentice Hall Int, Inc., Millenium Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.

Wibowo. 2007. "*Manajemen Kinerja*". Jakarta :PT. Raja Grafindo Parsada.