

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan telah menjadi kunci keberhasilan bagi organisasi jasa pelayanan, misalnya penyedia layanan jasa seperti rumah sakit, hotel, asuransi. Sumber daya manusia berkualitas yang bisa memerankan peranan penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karenanya penyediaan layanan yang berkualitas untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan merupakan tujuan dari setiap organisasi dalam industri jasa. Sumber daya manusia/aparatur merupakan faktor yang sangat berperan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas (Baedhowi, 2007).

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada keahlian dan kemampuan karyawan untuk melaksanakan tugasnya secara efisien dan efektif, dan juga adanya komitmen karyawan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kebanyakan studi pelayanan publik jarang mengaitkan antara pelayanan publik dan kualitas daya manusia, misalnya penelitiannya Bambang Budijono (2004) dengan judul: "Pengaruh Pengawasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik." Penelitian ini difokuskan pada upaya mengungkapkan pengaruh pengawasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik (Studi Tentang Pelayanan Bidang IMB di Kecamatan Tanah Abang Kotamadya Jakarta Pusat). Secara operasional variabel pengawasan masyarakat dielaborasi dalam dua dimensi, yaitu komunikasi dan nilai masyarakat. Variabel kualitas pelayanan publik dielaborasi dalam dua dimensi yaitu publik keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan

berwujud. Berdasarkan hasil penelitian maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini secara empirik dapat diterima yaitu kualitas pelayanan publik rendah, karena lemahnya pengawasan masyarakat.

Penelitian Sri Winarni (2004), “Pengaruh Pengawasan Melekat Terhadap Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Tarakan Utara.” Penelitian ini mengkaji sejauh mana pengaruh pengawasan melekat (Pemantauan, Pemeriksaan, Evaluasi, Tindakan Korektif dan Tindak lanjut) terhadap pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk. Hasil analisis menunjukkan korelasi yang signifikan antara variabel pengawasan melekat dan efektifitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk.

Rozaman Gea (2004) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Motivasi Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” Penelitian ini bertolak dari fenomena yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik, khususnya pada pelayanan surat izin usaha di Dinas Pendapatan Kabupaten Nias masih rendah. Penelitian ini melihat aspek motivasi kerja menjadi salah satu determinan yang mempengaruhi kinerja seseorang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa “motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik”, motivasi kerja (intrinsik dan ekstrinsik) yang tinggi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan transparansi.

Dalam berbagai studi kualitas pelayanan dibahas sebagai suatu konstruksi multi dimensional dan dikaji lewat berbagai pendekatan. Menurut (Philip Worsfold, 1999) sejumlah studi menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara

pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan. Sebuah studi yang dilakukan oleh Koys (2003) juga menunjukkan bahwa hasil pengembangan sumber daya manusia mempunyai hubungan dengan performa restoran dan hotel Cornell. Studi yang mengkaitkan antara kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan atau kualitas sumber daya secara keseluruhan masih belum cukup dilakukan.

Studi ini merupakan upaya untuk mencoba memahami hubungan antara kualitas SDM dan kualitas pelayanan, dalam konteks pelayanan dan sumber daya manusia di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta. Pertanyaan penelitian yang diajukan dalam studi ini adalah Bagaimana hubungan kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?. Itulah pertanyaan pertama yang merangkai seluruh karya tulis ini.

Dengan mengajukan pertanyaan tersebut, yang ingin dicapai ialah untuk mengetahui dan memahami hubungan antara kualitas SDM dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

2. Pembatasan Masalah

Batasan penelitian dibuat untuk memfokuskan masalah yang akan diteliti. Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Penelitian ini dilaksanakan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

2. Tinjauan Pustaka

Pada pembahasan yang pertama mengenai kepuasan kerja pada petugas kesehatan dijelaskan oleh Ilma dkk (2012) bahwa sebenarnya sebuah organisasi harus menghadapi dua macam *customer* sekaligus, yakni secara internal adalah para karyawan dan secara eksternal adalah konsumen atau pelanggan. Jadi kalau organisasi ingin memberi layanan yang unggul terhadap *customer*, maka peningkatan kualitas layanan harus dilakukan pula secara internal (*internal service quality*) dan secara eksternal (*external service quality*). Peningkatan kualitas layanan secara internal akan berdampak pada kepuasan kerja (*job satisfaction*) para karyawan, selanjutnya kepuasan kerja ini akan mempengaruhi kualitas layanan eksternal kepada pelanggan, dan akhirnya para pelanggan akan memperoleh kepuasan atas layanan organisasi tersebut.

3. Kerangka Konseptual

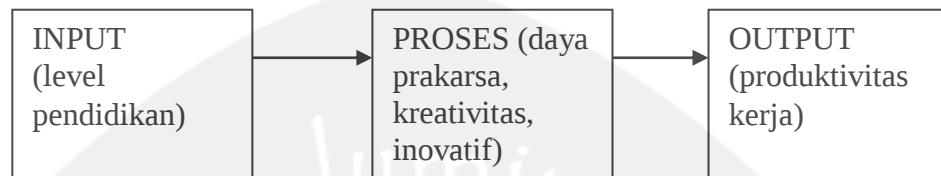
3.1. Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Juran (1995), dalam konteks produk, mutu diartikan sebagai ketepatan untuk dipakai dan tekanan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Sementara itu, Deming dalam Juran (1995) mengemukakan bahwa mutu dapat dikembangkan jika didukung oleh SDM yang bermutu. Adapun unsur yang dapat ditinjau dari mutu SDM adalah:

- a) Mutu ditinjau dari sisi proses sebagai upaya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam hal ini, termasuk mutu karyawan dalam melayani pelanggan.
- b) Mutu tidak saja mencakup aspek proses, produk, jasa, dan lingkungan, tetapi juga aspek mutu SDM.
- c) Mutu SDM meliputi mutu potensi diri, mutu kinerja: mutu potensi diri antara lain tingkat pengetahuan, etos kerja, keterampilan, kesehatan, kedisiplinan, loyalitas kerja, dan kejujuran; mutu proses antara lain dilihat dari komitmen, tingkat keamanan kerja pribadi, dan mutu kehidupan kerja karyawan; mutu kinerja dilihat dari output, antara lain berupa produktivitas kerja, produktivitas perusahaan, dan kesejahteraan karyawan.
- d) Seorang karyawan memiliki mutu tertentu apabila sesuai dengan standar mutu dan kompetensi yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dengan kata lain, mutu diartikan sebagai adanya kesesuaian dengan kebutuhan pasar kerja atau produsen.
- e) Mutu memiliki karakteristik kondisi yang dinamis sejalan dengan perubahan pasar kerja, teknologi, waktu, dan dinamika sosial masyarakat (persepsi), misalnya kebutuhan akan mutu SDM tentang motivasi, pendidikan, pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan kesehatan fisik.

Di dalam proses produksi, ciri-ciri mutu SDM dapat dilihat dengan berbagai perspektif, yakni *input*, proses, dan *output* dimana input mutu SDM yang tersedia sangat menentukan mutu SDM pada kegiatan proses, sedangkan input

dan proses sangat menentukan keberhasilan output produksi. Berikut adalah contoh rangkaian tentang mutu SDM



Input mencakup unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tingkat pendidikan dan pengetahuan (kecerdasan intelektual, emosional, spiritul, dan sosial) serta etika kerja.
- b. Sikap atas pekerjaan dan produktivitas sebagai sistem nilai, etos kerja, persepsi, motivasi, dan sikap akan tantangan.
- c. Tingkat keterampilan managerial dan operasional, kemampuan berkomunikasi, dan termasuk kepemimpinan.
- d. Daya inisiatif, kreativitas, dan inovatif.
- e. Kepemimpinan manajerial, teknis, mutu, dan kelompok.
- f. Tingkat pengalaman kerja.
- g. Tingkat kedisiplinan.
- h. Tingkat kejujuran.
- i. Tingkat kesehatan fisik dan mental kejiwaan.

Proses mencakup unsur-unsur berikut:

- a. Kerja sama secara harmonis sesama rekan kerja dan atasan
- b. Bekerja dalam sistem yang total
- c. Perubahan (peningkatan dan pengurangan) motivasi kerja.

- d. Kejadian konflik horizontal dan vertikal.
- e. Frekuensi daya prakarsa, kreativitas, dan inovatif.
- f. Frekuensi dan ketepatan waktu kehadiran kerja.
- g. Tingkat keselamatan dan keamanan kerja individu.
- h. Tingkat kesehatan kerja.
- i. Tingkat kerusakan mutu produksi.
- j. Tingkat efisiensi kerja.
- k. Tingkat komitmen kerja.

Output mencakup unsur-unsur berikut

- a. Pencapaian standar produktivitas kerja.
- b. Pencapaian standar kinerja organisasi (produksi, biaya, dan keuntungan).
- c. Pencapaian omset penjualan.
- d. Kesejahteraan karyawan

Dari beberapa pendapat mengenai kualitas SDM peneliti memilih beberapa indikator untuk dijadikan acuan dalam penelitian. Indikator yang peneliti pilih adalah sebagai berikut:

Menurut Hutapea dan Nuriana (2008:28) mengemukakan standar kompetensi dengan 3 indikator yakni:

- a. Pengetahuan (*knowledge*): mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing-masing menyangkut tugas dan tanggung jawab, mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur dan teknik

- b. Ketrampilan (*skills*): kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan dan jelas secara lisan.
- c. Sikap (*attitude*): memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas dalam bekerja, semangat kerja yang tinggi, dan memiliki kemampuan dalam perencanaan.

3.2. Kualitas Pelayanan

Menurut (Goetsch, dalam Hardiansyah 2011), kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakatnya. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Selanjutnya Zeithmail (1990:21-22) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu

- a. *Tangible* (terlihat), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Realiable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

- g. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- h. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat, dan
- j. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Customer care dan *patient safety* merupakan bagian yang terintegral dari sistem pelayanan di rumah sakit. Sistem pelayanan itu diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang cepat, tanggap, dan keramahan petugas karyawan-karyawati, perhatian terhadap kebutuhan pasien dan pengunjung, dan tindakan-tindakan yang konsisten.

Standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut:

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

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

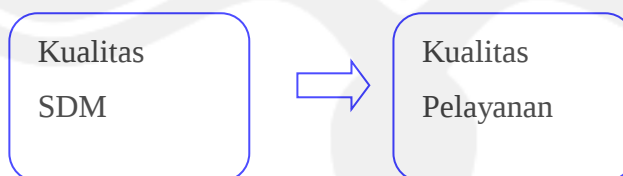
Aspek kompetensi petugas merupakan salah satu dari standar pelayanan publik, sehingga aspek kompetensi petugas dapat berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dari berbagai pendapat yang sudah dikemukakan oleh para ahli, maka penulis memilih beberapa indikator untuk dijadikan indikator dalam penelitian.

- a. *Reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- b. *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
- c. *Empathy* (empati), kemampuan dalam mendahulukan kepentingan pemohon.

4. Skematiasi Hubungan Antar Variabel

Berikut ini adalah gambar skema penelitian antar variabel



5. Metodologi Penelitian

5.1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian akan dianalisis dan dideskripsikan dalam bentuk angka dan prosentase hasil perhitungan, pengukuran, dan kategorisasi.

5.2. Lokasi dan Obyek Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di RS. Panti Rapih Yogyakarta, Jl.Cik Di tiro No 30, adapun obyek yang diteliti oleh penulis adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

5.3. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel, yaitu kualitas SDM dan kualitas pelayanan. Di dalam kualitas SDM (X) terdapat 3 (tiga) dimensi yakni Pengetahuan, Ketrampilan, Sikap. Berikut adalah 3 dimensi dan disertai pernyataan yang dipakai dalam kuesioner antara lain:

- a. Pengetahuan: perawat dapat memberikan informasi yang jelas tentang jenis perawatan yang diberikan (perlu dijalani oleh pasien), perawat dapat menjelaskan dengan baik prosedur perawatan yang perlu dilalui oleh pasien, perawat dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien, perawat dapat menjelaskan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien yang membutuhkan perawatan.
- b. Ketrampilan (*skills*): perawat melakukan pekerjaannya sesuai prosedur, perawat melakukan pekerjaannya dengan cekatan, perawat dapat berkomunikasi dengan baik, perawat dapat mengatasi masalah dengan baik.

- c. Sikap (*attitude*): perawat dapat menghargai pasien, perawat melakukan tugasnya dengan semangat, perawat memberikan pelayanannya tepat waktu, perawat memberikan informasi yang benar, perawat menunjukkan sikap bekerjasama (mau membantu)

Sedangkan pada variabel kualitas pelayanan (Y) tersebut terdapat 3 (tiga) dimensi yaitu *Reliable* (kehandalan), *Responsiveness* (tanggap), *Empathy* (empati). Berikut adalah 3 dimensi dan disertai pernyataan yang dipakai dalam kuesioner antara lain:

- a. *Reliable* (kehandalan), antara lain: Saya mendapatkan perawatan dengan tepat/baik, saya dapat mengandalkan kemampuan para perawat, saya memperoleh informasi perawatan yang benar, saya percaya prosedur perawatan dilakukan sudah sesuai .
- b. *Responsiveness* (tanggap) , antara lain: saya memperoleh pelayanan dengan cepat, saya memperoleh, tanggapan yang positif bila memberi kritik dan saran, saya mendapatkan pelayanan yang saya butuhkan, saya memperoleh informasi yang saya perlukan.
- c. *Empathy*, antara lain: Saya merasa diperhatikan dengan baik, saya merasa tidak didiskriminasi, saya merasa dihargai, saya mempunyai hubungan yang baik dengan perawat.

5.4. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2006:72). Populasi dalam penelitian

ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rapih. Dimana jumlah pasien rawat jalan pada tahun 2013 sebanyak 280.087 orang.

Di dalam menentukan sampel, menurut (Yamane, dalam Rahmat 1967) menentukan apabila populasi sebanyak lebih dari 100,000, dengan memakai tingkat ketepatan sebesar 0,10, dan mengambil tingkat kepercayaan 95 %, maka sampel yang dapat dipakai dalam penelitian ini adalah sebanyak 101 orang. (lampiran tabel 1)

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan jenis sampel secara acak sederhana (*simple random sampling*).

5.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, yang dibuat untuk menangkap hubungan antara kualitas SDM dan kualitas pelayanan. Dalam kuesioner ini terdapat 25 pertanyaan. Terdiri dari alternatif jawaban yakni Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak setuju (TS).

5.6. Teknik Analisa Data

Data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan distribusi frekuensi (*analisis prosentase*) .

Sedangkan teknik dalam menentukan kategori setiap jawaban diperoleh dengan menghitung nilai rata-rata dari tiap jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Guna mempermudah menganalisis data dari tiap jawaban dari masing-masing variabel dikategorisasi dalam tiga bagian yaitu kategori rendah, sedang, tinggi. Selanjutnya nilai rata-rata tadi dibandingkan dengan kriteria penentuan skor sebagai berikut, (Suliyanto, 2006:88):

a. Jumlah item pertanyaan: 13

Skor tertinggi item: 4

Dengan demikian skor tertinggi yang bisa dicapai : $13 \times 4 = 52$

Skor terendah per item: 1

Dengan demikian skor terendah yang bisa dicapai : 13×1

Untuk mencapai *interval* yaitu:

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}$$

Kategori

$$= \frac{52 - 13}{3}$$

3

$$= 13$$

Dengan demikian dapat diperoleh rincian sebagai berikut:

1) Apabila nilai yang diperoleh 13 - 26 , maka termasuk kategori rendah

2) Apabila nilai yang diperoleh 27 - 40 , maka termasuk kategori sedang

3) Apabila nilai yang diperoleh 41 - 52 , maka termasuk kategori tinggi

b). Jumlah item pertanyaan: 12

Skor tertinggi per item: 4

Dengan demikian skor tertinggi yang bisa dicapai: $12 \times 4 = 48$

Skor terendah per item 1

Dengan demikian skor terendah yang bisa dicapai: 12×1

Untuk mencari *Interval* yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Kategori}} \\ &= \frac{48 - 12}{3} \\ &= 12 \end{aligned}$$

Dengan demikian dapat diperoleh rincian sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai yang diperoleh 12 – 24 , maka termasuk kategori rendah
- 2) Apabila nilai yang diperoleh 25 – 36 , maka termasuk kategori sedang
- 3) Apabila nilai yang diperoleh 37 – 48 , maka termasuk kategori tinggi