

# PERAN DISIPLIN DAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT

*by Yuni Setyawati, Elly Lestari*

---

**Submission date:** 05-Oct-2024 11:46AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2475637542

**File name:** 15\_Disiplin.pdf (513K)

**Word count:** 3869

**Character count:** 25584

## PERAN DISIPLIN DAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT

Yuni Setyawati<sup>1</sup>, Elly Lestari<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Manajemen, Universitas Tribhuvana Tunggaladewi

E-mail : [setyaloka@yahoo.co.id](mailto:setyaloka@yahoo.co.id), [lestariellz@yahoo.co.id](mailto:lestariellz@yahoo.co.id)\*

### ABSTRACT

*This study examines the association of disciplinary factor and employee competence on service quality in hospitals by implementing the explanatory survey method. This method is important for explaining social phenomena that occur in the research area. Primary data were collected and then analyzed using the multiple linear regression at a significance level of 0.05. Partial regression analysis demonstrates that the disciplinary variable (X1) has a significant association with the quality of hospital services, with a significant effect reaching 90.5%. In addition, employee competence (X2) also has a significant association with the quality of hospital services, with a contribution of 50.5%. This finding is in line with the simultaneous regression test which also shows a significant association with a total effect of 93.8%. On the other hand, there is a percentage of 6.2% which represents the influence of other variables that are not investigated in this study. This becomes a recommendation for future studies to identify other factors that build the quality of medical services in hospitals.*

**Keywords:** Discipline, Employee Competence, Service Quality, Hospital.

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji asosiasi dari faktor disiplin dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit dengan menerapkan metode survei eskplanatori. Metode ini berguna untuk menjelaskan fenomena sosial yang terjadi dalam tempat penelitian. Data primer dikumpulkan dan kemudian dianalisis dengan metode Regresi linier berganda pada taraf signifikansi 0.05. Analisis regresi secara parsial memperlihatkan bahwa variabel disiplin (X1) memiliki asosiasi yang signifikan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, yakni dengan besar pengaruh mencapai 90,5%. Sementara itu, kompetensi pegawai (X2) juga memiliki asosiasi signifikan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, dengan kontribusi sebesar 50,5%. Temuan tersebut sejalan dengan analisis Regresi secara simultan yang juga memperlihatkan asosiasi signifikan dengan total pengaruh sebesar 93,8%. Sisi lain, terdapat persentase 6,2 % yang merepresentasikan besar pengaruh dari variabel lain yang terkait dengan kualitas pelayanan rumah sakit namun tidak dikaji dalam penelitian ini. Hal tersebut menjadi poin rekomendasi bagi penelitian selanjutnya untuk mengidentifikasi faktor lain yang membentuk kualitas pelayanan medis di rumah sakit.

**Kata Kunci:** Disiplin, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit.

### PENDAHULUAN

Salah satu aspek penting yang menjadi kunci keberhasilan bisnis adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan secara berkualitas dan penuh dedikasi akan menimbulkan kepuasan konsumen. Pada

akhirnya, hal ini akan membentuk kepercayaan publik terhadap bisnis dan tentunya akan mendukung keberhasilannya dalam jangka panjang. Prinsip dasar ini berlaku di semua bidang atau jenis usaha,

termasuk bidang medis, khususnya rumah sakit.

Departemen Kesehatan pada tahun 2009 memberikan gambaran jelas bahwa pelayanan kesehatan harus diselenggarakan untuk memelihara serta meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan secara perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat, baik diselenggarakan secara mandiri atau perorangan maupun bersama-sama melalui sebuah lembaga atau organisasi (Widianti et al., 2018). Mauludin (2010:67) berpendapat kualitas pelayanan menggambarkan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan serta harapan pelanggan atas langganannya yang mereka terima atau peroleh. Pada industri jasa kesehatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen (Andayani, 2021).

Adapun upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan diperlukan kedisiplinan di setiap aktivitas kerja. Siagian (1991) menjelaskan disiplin sebagai tindakan manajemen guna mendorong para anggota organisasi untuk memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut sedangkan Fathoni & Pratomo (2006) menyatakan Kedisiplinan merupakan kesadaran serta kesediaan seseorang mematuhi semua peraturan perusahaan serta norma-norma sosial yang berlaku (Andayani, 2021). Ketaatan dalam melaksanakan aturan-aturan yang ditentukan atau diharapkan oleh organisasi atau perusahaan dalam bekerja, dengan maksud agar tenaga kerja melaksanakan tugasnya dengan tertib dan lancar, termasuk penahanan diri untuk tidak melakukan perbuatan yang menyimpang dari peraturan. Seseorang yang mempunyai kedisiplinan cenderung akan bekerja sesuai dengan peraturan dan kewajiban yang dibebankan kepadanya

Faktor lain yang mempengaruhi pelayanan pada sebuah Rumah Sakit adalah kompetensi pegawai yaitu kompetensi tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter, perawat, dan tenaga administrasi. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Rumah Sakit terdiri dari pendidikan, keterampilan dan pengetahuan serta kondisi pegawai yang meliputi motif, sifat/ciri bawaan, konsep diri. Akan sedikit dijelaskan beberapa dimensi dari kompetensi. Motif merupakan daya dorong seorang pegawai yaitu kemauan pegawai untuk melakukan tindakan baik berasal dari dalam maupun luar pribadi. Sifat/ Ciri bawaan merupakan reaksi ciri bawaan yang bersifat konsisten terhadap suatu situasi.

Kompetensi SDM yang berupa pengetahuan dan keterampilan lebih mudah ditingkatkan karena lebih tampak dan terlihat. Pengetahuan dan keterampilan merupakan *Hard Competency* sedangkan sikap dan perilaku merupakan *Soft Competency*. Salah satu pelayanan dalam Rumah Sakit yang memerlukan kompetensi adalah pelayanan keperawatan. 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 memomorsatkan kepuasan konsumen/pasien

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara peneliti di lokasi ditemukan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai di Rumah Sakit masih belum optimal, terkait dengan tingkat kehadiran, jam kerja, terbatasnya tingkat kompetensi dan pengetahuan tentang standar pelayanan di Rumah sakit. Bertitik tolak dari uraian di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah.

yakni bagaimana yakni Bagaimana upaya peningkatan Kualitas pelayanan berdasarkan kedisiplinan Kerja dan kompetensi Pegawai pada Rumah sakit. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan Kualitas pelayanan berdasarkan kedisiplinan Kerja dan kompetensi Pegawai pada Rumah Sakit.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dijelaskan oleh Suwuh et al., (2021) sebagai sebuah tindakan pemenuhan kebutuhan yang diikuti dengan keinginan pelanggan serta ketepatan penyediaan jasa dari sisi penyelenggara dalam menciptakan persamaan antara harapan dan kenyataan bagi pelanggan. Dalam segi pelayanan kesehatan, dapat diartikan kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi baik atau buruknya pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri (Bambela & Temesvar, 2021).

Selain itu, Parasuraman, sebagaimana dikutip Pratiwi, R. et al., (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari berbagai dimensi yaitu: bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Tangible menunjukkan kemampuan sarana prasarana dan penampilan fisik karyawan dalam melayani pelanggan. Reliability adalah kemampuan penyedia jasa memberikan pelayanan yang akurat. Responsiveness menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam merespon permasalahan. Assurance adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam melakukan pelayanan. Sedangkan empathy merupakan kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

### Disiplin Kerja

Para ahli menjelaskan disiplin dalam berbagai narasi. Angkuninggara (2014) menjelaskannya sebagai pelaksanaan

manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Selanjutnya menurut Rivai (2016), disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sikap dan perilaku dalam disiplin kerja ditandai oleh berbagai inisiatif, kemauan dan kehendak untuk menaati peraturan. Artinya, seseorang yang dikatakan memiliki disiplin yang tinggi tidak semata-mata taat dan patuh pada peraturan secara kaku dan mati, namun juga mempunyai kehendak (niat) untuk menyesuaikan diri dengan peraturan organisasi (Andayani, 2021). Menurut Hasibuan, (2014), pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, diantaranya: Tujuan dan kemampuan, Teladan pemimpin Balas jasa, Keadilan Waskat Sanksi hukum, Ketegasan, Hubungan kemanusiaan.

### Kompetensi

Handoko (2001) menggambarkan kompetensi sebagai karakteristik-karakteristik yang mendasari individu untuk mencapai kinerja superior. Kompetensi juga merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang berhubungan dengan pekerjaan, serta kemampuan yang dibutuhkan untuk pekerjaan non rutin (Ratna, 2020).

Salah satu teori yang menjelaskan terkait kompetensi adalah tulisan Spencer dan Spencer, sebagaimana dikutip oleh Sutrisno (2009: 206). Lima aspek dalam kompetensi meliputi lima hal, yakni *motives, traits, self-concept, knowledge, dan skills*. *Motives*, adalah sesuatu dimana seseorang

secara konsisten berpikir sehingga ia melakukan tindakan. *Traits*, adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespons sesuatu dengan cara tertentu. *Self Concept*, adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. *Knowledge*, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. *Skills*, adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

### 13 METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan instrumen pengambilan data berupa kuesioner yang terdiri atas pernyataan yang akan dijawab oleh responden dengan menggunakan skala Likert 1-5. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pramedis terdiri dari dokter, perawat, serta pegawai non paramedis lainnya seperti tenaga administrasi, dan para pasien untuk mengetahui kualitas pelayanan Rumah sakit. Pegawai yang ada di Rumah Sakit dr Esnawan adalah sejumlah 898 Pegawai. Sampel Penelitian ditentukan dengan Rumus Slovin dengan Error margin 10% sehingga diperoleh sampel sebanyak 225 Responden. Analisis data menggunakan uji statistik yakni Regresi Linear berganda. Dalam penelitian ini Disiplin merupakan variabel bebas (X1) sedangkan Kompetensi merupakan variabel bebas kedua (X2) berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan (Y) di Rumah Sakit dr. Esnawan Antariksa Jakarta.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas uji coba angket penelitian yang terdiri dari 38 butir soal kepada 225 responden, menunjukkan bahwa bahwa seluruh item pernyataan kuisisioner untuk variabel Disiplin pegawai (X1), kompetensi standar perawatan, maupun fasilitas pelayanan merupakan aspek-aspek yang

pegawai (X2) dan Kualitas Pelayanan (Y) valid. seluruh item kuesioner variabel penelitian disiplin (X1), Kompetensi pegawai (X2) dan Kualitas Pelayanan (Y) dinyatakan reliabel.

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan kuisisioner yang disebarkan, yakni untuk melihat variabel disiplin pegawai (X1), kompetensi pegawai (X2) serta Kualitas pelayanan (Y). Jawaban responden terhadap seluruh item pernyataan kuisisioner untuk variabel Disiplin pegawai (X1) menyatakan cukup dan setuju untuk mengutamakan kehadiran, persentase kehadiran serta keharusan mengisi daftar hadir/kartu. Jawaban serupa juga terhadap ketepatan waktu, dimana responden cukup setuju terhadap datang tepat waktu, menggunakan jam kerja secara efektif dan efisien serta tidak terlambat masuk kerja. Sedangkan mengenai pakaian kerja, jawaban responden cenderung setuju terhadap keharusan memakai seragam kerja, tanda pengenal dan berpakaian sopan dan rapi di tempat kerja. Pada variabel Kompetensi pegawai (X2), secara keseluruhan pegawai merasa cukup terkait motif yang berorientasi pada prestasi, serta memikirkan dampak dan pengaruhnya pada saat melakukan pekerjaan baik pegawai paramedis khususnya dokter dan perawat serta pegawai bagian administrasi. Adanya dorongan pegawai untuk bekerja sebagian besar pada kebutuhan untuk merasa aman, dan berkahlah sayang. Rasa aman disini dapat berupa adanya jaminan hari tua, karena sebagian besar pegawai pemerintah. Kualitas pelayanan pada rumah sakit ini secara umum sudah baik. rumah sakit berusaha meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Aspek manajemen rumah sakit, SDM (dokter, perawat, hingga *cleaning service*),

menjadi perhatian rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut hasil analisis Regresi Berganda

Tabel 1. Uji t Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant) | ,424                        | 1,092      |                           | ,388   | ,698 |
|       | disiplin   | ,905                        | ,062       | ,655                      | 14,481 | ,000 |
|       | kompetensi | ,505                        | ,069       | ,329                      | 7,275  | ,000 |

a. Dependent Variable: pelayanan

Tabel 2. Uji F

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |     |             |          |                   |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|----------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F        | Sig.              |
| 1                  | Regression | 4504,064       | 2   | 2252,032    | 1666,957 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 299,918        | 222 | 1,351       |          |                   |
|                    | Total      | 4803,982       | 224 |             |          |                   |

a. Dependent Variable: pelayanan

b. Predictors: (Constant), kompetensi, disiplin

Analisis regresi secara parsial dilakukan melalui uji t membuktikan bahwa variabel Disiplin pegawai (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y) dikarenakan nilai t hitung 14,481 > t tabel 1,653 dengan signifikansi senilai 0,000 (< 0,05). Koefisien beta pada variabel disiplin pegawai (X1) dapat diartikan bahwa variabel disiplin pegawai (X1) memiliki kontribusi terhadap Kualitas pelayanan sebesar 0,905. Koefisien beta yang bernilai positif menyatakan bahwa semakin meningkatnya disiplin pegawai maka akan meningkatkan kualitas pelayanan, sebaliknya jika disiplin pegawai menurun maka kualitas pelayanan akan mengalami penurunan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa **Hipotesis ke 1 (H<sub>1</sub>) yang menyatakan Disiplin pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dapat diterima.**

Kompetensi pegawai (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y) dikarenakan nilai t hitung 7,275 > t tabel 1,653 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Koefisien beta pada variabel kompetensi pegawai (X2) dapat diartikan bahwa variabel kompetensi pegawai (X2) memiliki kontribusi terhadap Kualitas pelayanan sebesar 0,505 atau 50,5%. Kompetensi pegawai yang terdiri dari aspek motif, watak, konsep diri, pengetahuan dan ketrampilan sangat berdampak kuat terhadap kualitas pelayanan publik yang terdiri dari aspek daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati serta kehandalan. Koefisien beta yang bernilai positif menyatakan bahwa semakin meningkat kompetensi pegawai maka akan meningkatkan kualitas pelayanan, sebaliknya jika kompetensi pegawai menurun, maka kualitas pelayanan akan mengalami penurunan. **Hipotesis ke 2 (H<sub>2</sub>) yang menyatakan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dapat diterima.**

Tabel 2 menampilkan nilai F hitung 1666,957 > F tabel 3,04 dengan probabilitas 0,000, menunjukkan bahwa Disiplin pegawai (X1) dan Kompetensi pegawai (X2) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan (Y). Hal ini berarti bila Disiplin pegawai dan Kompetensi pegawai semakin tinggi maka akan berdampak pada peningkatan Kualitas Pelayanan, sebaliknya Disiplin pegawai dan Kompetensi pegawai berarti bila Disiplin pegawai dan Kompetensi pegawai semakin tinggi maka akan berdampak pada Kualitas pelayanan (Y) dikarenakan nilai t hitung 7,275 > t tabel 1,653 dengan signifikansi 0,000 < 0,05.

36

Adapun model persamaan regresi linier berganda yang diperoleh sebagai berikut :

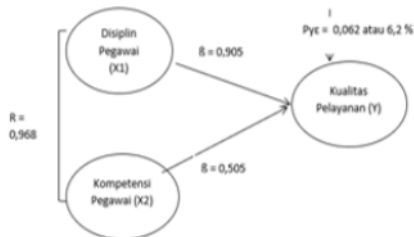
$$Y = 0,424 + 0,905 X_1 + 0,505 X_2 + e_y$$

Dimana :

- Y = Kualitas pelayanan
- X1 = Disiplin pegawai
- X2 = Kompetensi pegawai

Adapun variabel penelitian yang paling dominan dalam kontribusinya terhadap Kualitas Pelayanan adalah variabel Disiplin pegawai (X1) dengan *Unstandardized Coefficient Beta* sebesar 0,905 atau 90,5%. Berikut ini adalah gambar besarnya pengaruh variabel Disiplin pegawai (X1), Kompetensi pegawai (X2) terhadap Kualitas pelayanan (Y).

Gambar 1. Hubungan Struktural antar Variabel Penelitian



### Pengaruh Disiplin pegawai terhadap Kualitas Pelayanan.

Temuan selanjutnya dari penelitian ini adalah bahwa Disiplin pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas pelayanan, dapat diartikan semakin tinggi tingkat disiplin pegawai maka akan meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap pegawai mengutamakan kehadiran selalu tepat pada waktunya dan pegawai selalu meminta izin bila mau meninggalkan rumah sakit sebelum habis jam kerja. Kedisiplinan amat dibutuhkan oleh seorang pegawai yang berguna sebagai

upaya untuk dapat melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Kedisiplinan akan memberikan batasan-batasan untuk melakukan tindakan sehingga perilaku yang timbul dalam melaksanakan tugas akan dapat sesuai dengan aturan. Perilaku yang tertib dengan didasarkan pada kedisiplinan akan membawa kesan yang baik dimata pasien khususnya dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan pada umumnya.

Disiplin kerja dapat juga diartikan sebagai sikap menghargai, patuh, taat terhadap peraturan dan tata tertib yang berlaku di tempat kerja yang dilakukan secara sukarela dengan penuh tanggung jawab dan siap menerima sanksi jika melanggar tugas dan wewenang. Tuntutan untuk berdisiplin harus cukup arif sehingga memberi peluang dan kreatifitas tanpa pengembangan kemampuan pribadi justru akan menghilangkan dinamika masyarakat yang sedang membangun. Untuk itu perlu adanya keseimbangan antara tuntutan untuk berdisiplin dan pengembangan kreativitas.

Dengan tertanamnya sikap disiplin dalam diri pegawai akan menciptakan perilaku yang baik, dan dengan baiknya perilaku pegawai tentu tugas-tugas yang berhubungan langsung dengan pasien akan tercipta hubungan yang harmonis antara pasien yang dilayani dengan petugas yang melayani baik itu dokter, perawat maupun pegawai administrasi pada khususnya dan pegawai secara keseluruhan. Dengan demikian akan tercipta suatu pelayanan yang memuaskan pasien dengan kata lain akan tercipta suatu kualitas layanan yang baik sesuai dengan keinginan pasien.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang kesehatan sangatlah di perlukan disiplin kerja, dimana peranan disiplin kerja sebagai upaya meningkatkan kualitas kinerja pelayanan kesehatan, seperti halnya waktu pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan, dengan

menetapkan disiplin kerja yang tinggi maka akan menghasilkan kerja yang berkualitas, dan pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Sahdin, 2018), terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Disiplin Kerja dengan variabel Kualitas Pelayanan pegawai.

### **Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa Kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas pelayanan, dapat diartikan semakin tinggi tingkat kompetensi pegawai maka akan meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Saki. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini dokter, perawat, pegawai administrasi serta pegawai lainnya di Rumah sakit tersebut cukup baik dalam melakukan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Bagi seorang dokter atau perawat, keahlian yang dibutuhkan bukan hanya sekedar keahlian di bidang kedokteran atau keperawatan saja, namun keahlian berkomunikasi merupakan keahlian yang juga sangat penting. Pasien sering kali merasa puas karena dokter dan perawat banyak berkomunikasi dengan pasien sebagai bentuk perhatiannya.

Fenomena yang terlihat di RSAU dr Ernawan Antariksa, keahlian SDM cukup memadai. Semua SDM memiliki jalur pendidikan yang sesuai dengan jabatannya. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui pula tingkat pendidikan dokter dan perawat. Pimpinan pada setiap bagian medis adalah dokter atau pegawai senior yang sudah berpengalaman atau pendidikan tinggi. Resep pengobatan yang diberikan oleh dokter merupakan salah satu indikasi tingkat pengalaman dan pengetahuan dokter. Adapun kompetensi perawat dan pegawai

administrasi juga terus ditingkatkan melalui pelatihan-pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Kompetensi SDM dalam melayani pasien bukan hanya dilihat dari keahlian dan pengetahuannya, namun juga melalui kondisi emosionalnya. (Ratnamiasih et al., 2012) menyatakan kompetensi SDM merupakan karakteristik seorang karyawan seperti motivasi, sifat, keahlian, persepsi diri, peran sosial, atau bahasa tubuh, yang menghasilkan kinerja efektif atau superior.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tidak hanya satu faktor, namun terdapat seperangkat faktor kompetensi SDM yang membedakan antara kinerja superior dengan kinerja rata-rata. Hal ini merupakan karakteristik personal, pengalaman, motivasi, dan atribut lainnya. Kompetensi adalah perilaku, sehingga dapat dikembangkan. Oleh karena itu penting untuk mengidentifikasi seperangkat kompetensi individual yang diperlukan untuk mencapai tujuan strategis. Kompetensi yang unggul dari masing-masing pegawai akan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan dan sebagai hasil akhir akan menimbulkan persepsi kepuasan penerima layanan yang maksimal. Keunikan karakteristik pelayanan publik dengan pengguna jasa masyarakat, memerlukan fokus yang lebih pada kompetensi pegawai, sebagai dimensi kualitas pelayanan untuk membentuk persepsi rasa puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penjelasan tersebut berarti kompetensi pegawai sebagai dimensi kualitas pelayanan melalui proses pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi baik atau buruk kualitas pelayanan dan proses akhir akan menentukan penilaian kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Pada skenario sebaliknya, tenaga Kesehatan yang tidak mengerjakan yang seharusnya mereka kerjakan, serta bukan isapan jempol juga adanya tenaga kesehatan yang mengerjakan sesuatu yang seharusnya



bukan wewangnya/ kompetensinya. Makin banyaknya pengaduan para pengguna pelayanan kesehatan, baik masyarakat umum/ berpendidikan/ kalangan tenaga kesehatan sendiri, terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian Ratniamasih et al., (2012) bahwa Semakin tinggi keahlian dan motivasi perawat, maka kualitas pelayanan mereka lebih baik. Di samping itu, konsekuensi dari kompetensi yang dimiliki dokter dan perawat menyebabkan kepuasan kerja yang mereka rasakan lebih tinggi karena mempercepat kesembuhan pasien, pujian yang didapatkan baik dari pasien maupun pimpinan, dan imbalan atau kompensasi yang lebih tinggi. Semakin tinggi kepuasan kerja, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh perawat berasal dari banyak faktor, namun keahlian dan pelayanan yang baik yang diberikan kepada pasien, dan kesembuhan pasien, merupakan sumber kepuasan yang utama. Hal ini terjadi pula pada kelompok dokter, dan akibat dari rasa puas yang dirasakannya, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi lebih baik.

#### **Pengaruh Disiplin dan Kompetensi pegawai secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan**

Penelitian ini menggambarkan bahwa disiplin pegawai dan Kompetensi pegawai berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas pelayanan, dapat diartikan semakin tinggi tingkat disiplin serta tingkat kompetensi pegawai maka akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi, yang meliputi tingkat kehadiran, ketepatan jam kerja, kepatuhan penggunaan seragam dan peraturan yang berlaku di Rumah sakit tersebut disertai dengan tingginya

kompetensi pegawai dalam hal ini tingkat kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaan masing2 pegawai baik paramedis maupun non paramedis akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan dilakukan sebagai upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pelayanan harus ditunjang oleh disiplin kerja yang tinggi, kompetensi pegawai yang baik dan fasilitas kantor yang memadai. Bisa dikatakan juga bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pemberi layanan harus bersikap disiplin dan kompetensi pegawai harus ditetapkan dengan tepat.

Pelayanan Kesehatan yang profesional yang tanggap atas kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang baik dan benar, terlepas dari besar kecilnya organisasi/ institusi yang ada, sangat membutuhkan SDM Kesehatan yang mempunyai sikap dan perilaku sebagai berikut: kedisiplinan yang baik, Memperlakukan user/pelanggan sebagai mitra seumur hidup, Mampu menciptakan strategi pelayanan yang baik dan benar sesuai dengan profesi dan kompetensinya, Hargai keluhan pelanggan dengan kebaikan, simpati dan pemecahan masalah, Perlakukan setiap pelanggan sebagai sesuatu yang unik dan khusus, secara ikhlas, Laksanakan tindakan Rekam Medik secara lege artis, sesuai dengan ketentuan yang ada, dapat mengetahui kepuasan pelanggan melalui sisi mata pelanggan memandang kepuasan yang didapat, Paham, mengerti, dan mampu melaksanakan seni pelayanan pelanggan yang berkualitas sesuai dengan Etika dan Hukum yang berlaku, Tetapkan sasaran-sasaran kualitas pelayanan dan penghargaan yang akan diberikan, Mau terjun langsung ke lapangan dan melihat apa yang terjadi,

Bersikap sabar dan tidak mudah puas dengan hasil yang didapat, Mau mendengar dan mensikapi terhadap gagasan yang timbul terhadap pelayanan yang berkualitas.

#### KESIMPULAN

Bukti empiris yang kuat telah diperoleh, di mana kedisiplin pegawai secara positif dan signifikan menentukan kualitas pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit. Semakin tinggi tingkat disiplin pegawai, semakin meningkat kualitas pelayanan, sebaliknya semakin menurun tingkat disiplin pegawai akan menurunkan kualitas pelayanan Kompetensi Pegawai memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan Rumah Sakit, semakin tinggi tingkat kompetensi yang dimiliki pegawai akan semakin tinggi kualitas pelayanan sebaliknya semakin turun kompetensi yang dimiliki pegawai, semakin menurun tingkat kualitas pelayanan. Disiplin dan kompetensi pegawai secara simultan memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti disiplin pegawai dan kompetensi pegawai yang tinggi dapat menentukan tercapainya optimalisasi kualitas pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1).
- Bambela, I. D. N., & Temesvar, N. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Journal of Hospital Management*, 4(02). [https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-23258-11\\_2278.pdf](https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-23258-11_2278.pdf)
- Fathoni, A., & Mat. (2006). rganisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Asdi Mahasatya.
- Handoko T, H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Edisi Kedu). BPFPE.
- Hasibuan, M. S. . (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Cetakan Ed). PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, P. A. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosda Karya.
- Pratiwi, R., ., I., Arifin, A., . D., & S. (2020). Influence of Medical Officer's Response to Patients Satisfaction in Inpatient Installation General Hospital Massenrempulu Enrekang District. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(8), 339–342. <https://doi.org/10.38124/ijisrt20aug299>
- Ratna, D. N. (2020). Pengaruh Kompetensi, Self Efficacy Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Bpjs Kesehatan Cabang Medan. *Tijarah*, 2(20).
- Ratnamiasih, I., Govindaraju, R., Prihartono, B., & Sudirman, I. (2012). Kepemimpinan, Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Budhi*, 11(1).
- Rivai, V. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*. Raja Grafindo Persada.
- Sahdin, M. (2018). Pengaruh Antara Disiplin kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Di Rumah Sakit Umum Sangatta Kabupaten Kutai Timur. *ADMINISTRASI PUBLIK*. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/AP/article/view/4294>
- Siagian, S. P. (1991). *anajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R., E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. (2021). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kemas*, 7(3).
- Widianti, R. F., Noor, H. M., Kala, R., & &

Linggi, M. S. (2018). erja Pegawai  
Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Di  
Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten

Kutai Timur. *EJournal Ilmu Pemerintahan*,  
6(1), 185–198.

# PERAN DISIPLIN DAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT

## ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="http://www.powershow.com">www.powershow.com</a><br>Internet Source                         | 2% |
| 2 | <a href="http://e-jurnalmitramanajemen.com">e-jurnalmitramanajemen.com</a><br>Internet Source       | 1% |
| 3 | <a href="http://repository.stie-aub.ac.id">repository.stie-aub.ac.id</a><br>Internet Source         | 1% |
| 4 | <a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a><br>Internet Source             | 1% |
| 5 | <a href="http://repository.unisbablitar.ac.id">repository.unisbablitar.ac.id</a><br>Internet Source | 1% |
| 6 | <a href="http://www.jurnal.lppm.unsoed.ac.id">www.jurnal.lppm.unsoed.ac.id</a><br>Internet Source   | 1% |
| 7 | <a href="http://adengpelu.wordpress.com">adengpelu.wordpress.com</a><br>Internet Source             | 1% |
| 8 | <a href="http://apkexcellent.blogspot.com">apkexcellent.blogspot.com</a><br>Internet Source         | 1% |
| 9 | <a href="http://digilib.unimus.ac.id">digilib.unimus.ac.id</a><br>Internet Source                   | 1% |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 10 | <a href="http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id">jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id</a><br>Internet Source         | 1 %  |
| 11 | <a href="http://ejurnal.untag-smd.ac.id">ejurnal.untag-smd.ac.id</a><br>Internet Source                     | 1 %  |
| 12 | <a href="http://pt.slideshare.net">pt.slideshare.net</a><br>Internet Source                                 | 1 %  |
| 13 | <a href="http://www.bencana-kesehatan.net">www.bencana-kesehatan.net</a><br>Internet Source                 | 1 %  |
| 14 | <a href="http://eprints.unm.ac.id">eprints.unm.ac.id</a><br>Internet Source                                 | <1 % |
| 15 | <a href="http://repositori.stiamak.ac.id">repositori.stiamak.ac.id</a><br>Internet Source                   | <1 % |
| 16 | <a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a><br>Internet Source         | <1 % |
| 17 | Submitted to POLIS University<br>Student Paper  | <1 % |
| 18 | <a href="http://download.garuda.ristekdikti.go.id">download.garuda.ristekdikti.go.id</a><br>Internet Source | <1 % |
| 19 | <a href="http://repository.unwira.ac.id">repository.unwira.ac.id</a><br>Internet Source                     | <1 % |
| 20 | <a href="http://library.poltekkesdepkes-sby.ac.id">library.poltekkesdepkes-sby.ac.id</a><br>Internet Source | <1 % |
| 21 | <a href="http://repository.unwim.ac.id">repository.unwim.ac.id</a><br>Internet Source                       | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 22 | <a href="http://garuda.ristekbrin.go.id">garuda.ristekbrin.go.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 23 | <a href="http://repository.untag-sby.ac.id">repository.untag-sby.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 24 | <a href="http://ejournal2.litbang.kemkes.go.id">ejournal2.litbang.kemkes.go.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 25 | <a href="http://jess.ppj.unp.ac.id">jess.ppj.unp.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 26 | <a href="http://journal.uii.ac.id">journal.uii.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 27 | <a href="http://rama.binahusada.ac.id:81">rama.binahusada.ac.id:81</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 28 | <a href="http://repository.unitomo.ac.id">repository.unitomo.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 29 | <a href="http://repository.unmuhjember.ac.id">repository.unmuhjember.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 30 | <a href="http://wulan-ghisya.blogspot.com">wulan-ghisya.blogspot.com</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 31 | <a href="http://www.ejournal-s1.undip.ac.id">www.ejournal-s1.undip.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 32 | (11-25-14) <a href="http://202.70.136.12/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=186:sosialisasi-penerapan-pengembangan-manajemen-kinerja-klinik-pmkk-perawat-di-rumah-sakit">http://202.70.136.12/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=186:sosialisasi-penerapan-pengembangan-manajemen-kinerja-klinik-pmkk-perawat-di-rumah-sakit</a><br>Internet Source | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 33 | <a href="http://a-research.upi.edu">a-research.upi.edu</a><br>Internet Source                         | <1 % |
| 34 | <a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a><br>Internet Source                 | <1 % |
| 35 | <a href="http://ejournal.unmus.ac.id">ejournal.unmus.ac.id</a><br>Internet Source                     | <1 % |
| 36 | <a href="http://ejournal.upbatam.ac.id">ejournal.upbatam.ac.id</a><br>Internet Source                 | <1 % |
| 37 | <a href="http://jhc.mazums.ac.ir">jhc.mazums.ac.ir</a><br>Internet Source                             | <1 % |
| 38 | <a href="http://jurnal.man.feb.uncen.ac.id">jurnal.man.feb.uncen.ac.id</a><br>Internet Source         | <1 % |
| 39 | <a href="http://kabar-terhangat.blogspot.co.nz">kabar-terhangat.blogspot.co.nz</a><br>Internet Source | <1 % |

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On