

---

**PENGARUH KOMPETENSI TENAGA MEDIS/PARA MEDIS  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) POHUWATO**

**Nolfi S. Tueno**  
**STIA Bina Taruna Gorontalo**  
[nolfitueno@gmail.com](mailto:nolfitueno@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis dan Paramedis Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato, sehingga peneliti merumuskan hipotesis "terdapat pengaruh Kompetensi Tenaga Medis dan Paramedis Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato". Yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh tenaga medis dan paramedis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato berjumlah 170 orang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 34 orang, 24 orang dari tenaga medis dan paramedis, dan 10 orang sampel dari masyarakat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik uji deskriptif korelasional dengan alat bantu pengumpul data untuk kedua variabel adalah observasi, angket, dan Dokumentasi. Data hasil penelitian dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan rumus persamaan regresi linear dan korelasi.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil-hasil di antaranya, bentuk persamaan regresi linearnya  $\hat{Y} = 18,11 + 0,32x$  dan koefisien korelasi ( $r$ ) didapat 0,719 dengan koefisien determinasi  $r^2 = 0,516$  atau 51,6 % variabel Y dipengaruhi oleh variabel X, sedangkan sisanya 48,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Hasil pengujian keberartian koefisien korelasi di dapat bahwa  $t_{hitung}^2 > t_{daftar}^2$  yakni  $5,66 > 2,00$  yang membuktikan bahwa koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y adalah signifikan (berarti). Dan dari analisis yang dilakukan maka hipotesis penelitian yaitu "terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi tenaga medis dan paramedis terhadap kualitas pelayanan diterima pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$ .

Disarankan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Pohuwato hendaknya selalu mengikutsertakan tenaga medis dalam setiap kegiatan pengembangan profesi, agar tenaga medis dan paramedis dapat meningkatkan kompetensinya secara terus menerus, hal ini akan berdampak pada pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

**Kata Kunci: Kompetensi, Kualitas, Pelayanan**

---

<b>PENDAHULUAN</b>	Undang-Undang Nomor 32 tahun
Kewenangan Pemerintah	2004, merupakan momentum untuk
Daerah dalam mengurus rumah	meningkatkan sumber daya manusia.
tangganya sendiri berdasarkan	Menciptakan sumber daya manusia

yang berkualitas hanya bisa dicapai jika inisiatif dan kreatifitas diberikan secara leluasa kepada daerah. Wujud dari inisiatif dan kreativitas dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia tersebut antara lain adalah dengan menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai bagi masyarakat. Dalam menyiapkan pelayanan yang demikian itu, harus dibarengi dengan penyiapan sarana kesehatan di daerah yang memadai dan memungkinkan bagi pelayanan secara memuaskan bagi masyarakat secara luas tanpa memandang status, agama, dan suku.

Untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatan tersebut, umumnya di setiap daerah oleh Pemerintah telah disediakan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan bagi pemenuhan kesehatan masyarakat secara umum mulai tingkat desa yang disebut dengan Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (Pustu), di tingkat kecamatan yang disebut dengan Puskesmas sedang di tingkat Kabupaten disebut "Rumah Sakit Umum". Seiring dengan terbentuknya Kabupaten Pohuwato, sebagai daerah otonomi yang diberi wewenang mengurus rumah tangganya sendiri, telah dibangun sarana dan prasarana kesehatan setingkat kabupaten yang disebut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato. Fungsi dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) tersebut tidak lain adalah menyediakan pelayanan kesehatan secara memadai

kepada masyarakat, khususnya di daerah Kabupaten Pohuwato, agar masyarakat tidak mengalami kesulitan apabila penyakit yang dideritanya harus dilayani oleh sarana kesehatan yang memenuhi syarat bagi penyembuhan penyakitnya. Dengan demikian aktivitas pelayanan kesehatan harus ditunjang oleh ketersediaan peralatan yang memadai sesuai dengan standar Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Hal tersebut dimaksudkan agar Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai rujukan, dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Namun keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang memuaskan sudah tentu tidak serta merta dapat terpenuhi. Hal tersebut bisa terjadi apabila sarana kesehatan seperti peralatan belum tersedia secara memadai, dan kesiapan petugas kesehatan. Masalah inilah yang menyebabkan sehingga sering ada keluhan masyarakat atas ketidak puasanya dalam memperoleh pelayanan di bidang kesehatan. Di samping itu tidak menutup kemungkinan kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam kaitan ini pemerintah telah mengeluarkan berbagai peraturan, baik berupa instruksi, edaran, dan keputusan guna meningkatkan fungsi pelayanan antara lain, Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995, tentang perbaikan dan

peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Di samping itu juga telah dikeluarkan Surat Keputusan Menteri Penertiban Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 90 Tahun 1989, tentang delapan program strategis pemicu pendayagunaan administrasi negara, diantaranya adalah tentang penyederhanaan pelayanan umum, dan Surat Keputusan Nomor 1 Tahun 1993, tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum. Dan yang terakhir Surat Keputusan Menteri Penertiban Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pada dasarnya surat keputusan tersebut di atas, antara lain dinyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan yang dicirikan oleh pelayanan yang mudah dan cepat tanpa adanya hambatan, tidak adanya diskriminasi, jujur dan transparan.

Dalam keputusan tersebut di atas, ditegaskan pula bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan ini akan banyak memberikan manfaat baik kepada pihak instansi sendiri maupun kepada pihak masyarakat, dan akan berakibat kepada:

- 1) Cenderung mengarahkan atau membuat masyarakat menghargai para karyawan di

lingkungan instansi;

- 2) Masyarakat lebih sadar dan termotivasi untuk mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara;
- 3) Kebanggaan masyarakat karena memiliki pegawai negeri yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat; rasa bangga ini membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin, dan
- 4) Pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan inisiatif masyarakat dalam berusaha/berwiraswasta sehingga secara makro akan meningkatkan pula usaha pengembangan sosial ekonomi dan budaya masyarakat ke arah tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Oleh karena itu, bagi setiap aparat pemerintah yang bertugas di bidang pelayanan jasa, apapun bentuknya diwajibkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat.

Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato, menurut pengamatan peneliti selama ini masih terdapat keluhan dari masyarakat atas

pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Sebagai salah satu unit kerja yang membantu Pemerintah Daerah dalam mewujudkan kesehatan masyarakat yang berkualitas, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato keberadaannya belum dapat memenuhi pelayanan yang sesuai kebutuhan dasar masyarakat, karena ketidak siapan petugas dalam hal sumber daya tenaga medis dan paramedis atau kompetensi petugas rendah, minimnya penyediaan sarana dan prasarana, dan biaya operasional. Hal inilah berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Artinya apabila petugas memiliki kompetensi yang dipersyaratkan dan petugas juga memiliki kesiapan dalam bekerja maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh petugas semakin berkualitas pula pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Permasalahan yang diuraikan di atas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian ilmiah guna mengetahui dan memperoleh gambaran obyektif tentang pengaruh kompetensi tenaga medis dan paramedis terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato.

## **PERMASALAHAN**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka

rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah terdapat pengaruh kompetensi tenaga medis dan paramedis terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato?

## **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kompetensi tenaga medis dan paramedis terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat teoritis dan praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai:

Secara teoritis manfaat hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang berminat melakukan kajian yang sama, guna mengembangkan ilmu pengetahuan sosial khususnya ilmu administrasi publik dalam bidang pelayanan.

Secara praktis dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi para pengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang ditujukan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran tentang pengaruh

kompetensi tenaga medis dan paramedis terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato yaitu, menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif, yaitu menganalisis secara deskriptif pengaruh antar variabel. Menurut Soetrisno dan Hanafie (2007:165), "penelitian deskriptif bertujuan membuat pencenderaan/lukisan/deskripsi mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat suatu populasi atau daerah tertentu secara sistematis, faktual dan teliti. Variabel-variabel yang diteliti terbatas atau tertentu saja, tetapi dilakukan secara meluas pada suatu populasi atau daerah itu (obyek yang diteliti). Penelitian ini dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama, fakta atau informasi yang pokok dan akurat.

### **Variabel Penelitian**

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel (x) kompetensi tenaga medis dan paramedis dengan indikator: kecakapan, keterampilan, pengalaman, kesungguhan, kesegaran jasmani, dan mutu atau kualitas pekerjaan, dan variabel (y) kualitas pelayanan dengan indikator: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, dan keadilan.

### **Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi masing-masing variabel yang digunakan

dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

Variabel kompetensi tenaga medis dan paramedis (Variabel X) indikatornya terdiri dari: kecakapan, keterampilan, pengalaman, kesungguhan, kesegaran jasmani, dan mutu atau kualitas pekerjaan.

- 1) Kecakapan yakni, penguasaan terhadap tugas dan fungsi sebagai tenaga medis.
- 2) Keterampilan yakni, keahlian dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai tenaga medis.
- 3) Pengalaman yakni, masa kerja sebagai tenaga medis.
- 4) Kesungguhan yakni, tidak mengenal waktu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai tenaga medis.

Variabel kualitas pelayanan (Variabel Y) indikatornya terdiri dari: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, dan keadilan

- 1) Kesederhanaan yakni, prosedur dan tata cara pelayanan tidak berbelit-belit, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian yakni, pelayanan yang diberikan mudah dipahami dengan baik sehingga memberikan kepastian pelayanan
- 3) Keterbukaan yakni, penyampaian informasi pelayanan diberikan secara terbuka.
- 4) Keadilan yakni, pelayanan diberikan secara adil dan merata tanpa diskriminasi.

## Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2006:130), populasi sering disebut sebagai unit analisis pada hakikatnya adalah “satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek dan obyek penelitian”. Berdasarkan pendapat tersebut, populasi dalam penelitian adalah seluruh tenaga medis dan paramedis serta masyarakat yang dilayani di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato, sebanyak kurang lebih 170 (seratus tujuh puluh) orang, terdiri dari tenaga medis dan paramedis 120 (seratus dua puluh) orang dan masyarakat yang dilayani sebanyak 50 (lima puluh) orang.

Dari populasi tersebut akan dilakukan pengambilan sampel, dengan tehnik acak (random). Pengambilan sampel dengan tehnik acak untuk memberikan kesempatan kepada semua populasi untuk dapat dipilih. Menurut Arikunto (2006:134), jika populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika populasi lebih dari seratus, maka sampel yang diambil secara acak sebanyak minimal 20 persen dari jumlah populasi. Berdasarkan pendapat tersebut peneliti mengambil sampel dalam penelitian sebanyak 20 persen dirinci sebagai berikut:

1) Sampel tenaga medis dan paramedis,  $20 \text{ persen} \times 120 = 24$  (dua puluh empat) orang;

2) Sampel Masyarakat,  $20 \text{ persen} \times 50 = 10$  (sepuluh) orang.

Berdasarkan perhitungan tersebut, berarti sampel responden keseluruhan sebanyak 34 (tiga puluh empat) orang.

## Teknik Pengumpulan data

Dalam penelitian ini berdasarkan sumber data, data dibedakan atas dua yaitu, data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian survei ini dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan kuisisioner.

## Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif yang dilakukan untuk mencari pengaruh antara dua variabel melalui analisis uji regresi. Sugiyono (2006:112) mengatakan bahwa “statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. Analisisnya menggunakan uji regresi yaitu analisis persamaan garis yang diperoleh berdasarkan perhitungan statistik, umumnya disebut model untuk mengetahui bagaimana perbedaan sebuah variabel mempengaruhi variabel lain.

Analisis kuantitatif uji data melalui persyaratan yang terdiri dari :

1) Mencari Persamaan Regresi Linear

Persamaan umum yang digunakan dalam perhitungan untuk mencari persamaan regresi linear menurut Sugiyono (2006:315) adalah:

Koefisien regresi linear a dan b dengan persamaan:

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

dengan  $\sum X$  = jumlah nilai X

$\sum Y$  = jumlah nilai Y

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dari nilai X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dari nilai Y

$\sum XY$  = Hasil kali antara nilai X dan nilai Y

2) Mencari Koefisien Korelasi

Selanjutnya, hipotesis diuji dengan menggunakan korelasi product moment antara variabel X dan Y, yaitu dengan rumus

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

3) Uji Keberartian Korelasi

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan statistik uji t melalui rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

dengan r adalah koefisien korelasi, dan  $r^2$  adalah koefisien determinasi serta n adalah jumlah sampel.

Kriteria pengujian yaitu untuk taraf nyata  $\alpha = 0,05$  dengan derajat kebebasan ( $dk = n - 2$ ), maka :

Terima  $H_0$ ,  
 jika  $t_{hitung} < t_{(1-1/2\alpha), (n-2)}$   
 Terima  $H_A$ ,  
 jika  $t_{hitung} > t_{(1-1/2\alpha), (n-2)}$

Pasangan hipotesis yang diuji adalah :

1. Hipotesis O ( $H_0$ ) berbunyi: Tidak terdapat pengaruh kompetensi tenaga medis dan paramedis terhadap kualitas pelayanan di RSUD Pohuwato
2. Hipotesis kerja ( $H_A$ ) berbunyi: Terdapat pengaruh kompetensi tenaga medis dan paramedis terhadap kualitas pelayanan di RSUD Pohuwato.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisa Regresi Linear Sederhana

Untuk analisis regresi digunakan rumus  $\hat{Y} = a + bx$  (Sudjana, 1984 : 297) dimana a dan b adalah parameter-parameter regresi yang dapat dicari melalui rumus :

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Adapun harga-harga yang diperlukan adalah :

$$\begin{array}{ll} n = 34 & \sum X = 1596 \\ \sum Y = 1138 & \sum X^2 = 77572 \\ \sum Y^2 = 38638 & \sum XY = 54287 \end{array}$$

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$a = \frac{(1138)(77572) - (1596)(54287)}{34 \cdot (77572) - (1596)^2}$$

$$a = \frac{88276936 - 86642052}{2637448 - 2547216}$$

$$a = \frac{1634884}{90232}$$

$$a = 18,11$$

dan

$$b = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{(34)(54287) - (1596)(1138)}{34 \cdot (77572) - (1596)^2}$$

$$b = \frac{1845758 - 1816248}{2637448 - 2547216}$$

$$b = \frac{29510}{90232}$$

$$b = 0,32$$

Dengan demikian, persamaan regresi linear dalam penelitian ini adalah  $\hat{Y} = 18,11 + 0,32x$

Dari hasil perhitungan dengan memasukkan data yang diperlukan ke dalam rumus maka didapatkan a = 18,11 dan b = 0,32. Dengan demikian persamaan regresi dalam penelitian ini adalah  $\hat{Y} = 18,11 + 0,32x$ . Dari hasil analisis regresi di atas, maka dapatlah diprediksikan bahwa persamaan tersebut berbentuk linear dalam artian bahwa, jika kompetensi tenaga medis tetap tidak ditingkatkan maka kualitas pelayanan tetap pada taraf 18,11. adapun b = 0,32 berarti bila kompetensi tenaga medis lebih dinaikkan 100 kali, maka kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pohuwato akan naik sebesar 30 unit.

### Korelasi Sederhana

Skor yang dibutuhkan untuk keperluan analisa korelasi dengan menggunakan rumus product moment adalah :

$$\begin{aligned}
 n &= 34 & \Sigma X &= 1519 \\
 \Sigma Y &= 1133 \\
 \Sigma X^2 &= 77572 & \Sigma Y^2 &= 38638 \\
 \Sigma XY &= 54287
 \end{aligned}$$

dengan harga hubungan antara 0,500 sampai dengan 0,700.

### Uji Keberartian Korelasi

Selanjutnya, dengan koefisien korelasi (r) sebesar 0,719 maka didapat koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,516. Setelah didapatkan nilai  $r^2$ , langkah selanjutnya adalah menentukan keberartian korelasi menggunakan uji statistik yaitu uji t. Hasil perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 r &= \frac{N \Sigma XY - \Sigma X \Sigma Y}{\sqrt{\{N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}} \\
 r &= \frac{(34)(54287) - (1596)(1138)}{\sqrt{\{34 \cdot (77572) - (1596)^2\} \{34 \cdot 38638 - (1138)^2\}}} \\
 r &= \frac{1845758 - 1816248}{\sqrt{\{2637448 - 2547216\} \{1313692 - 12950\}}} \\
 r &= \frac{29510}{\sqrt{\{90232\} \{18648\}}} \\
 r &= \frac{29510}{\sqrt{1682646336}} \\
 r &= \frac{29510}{41020,07} \\
 r &= 0,719 \\
 r^2 &= 0,516
 \end{aligned}$$

Dengan memasukkan data-data pada rumus proclack moment tersebut maka didapatkan bahwa  $r = 0,719$  dan  $r^2 = 0,516$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi tenaga medis terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pohuwato sebesar 0,516 atau 51,6%. Besaran hubungan tersebut jika dimasukan dalam norma pengukuran maka termasuk pada hubungan korelasi sedang

Pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$  dengan derajat kebebasan  $dk = 32$  diperoleh  $t_{(0,975),(32)} = 2,00$ . Olehnya dapat dikatakan bahwa  $t_{hitung} = 5,66$  lebih besar  $t_{daftar} = 2,00$  maka dengan demikian hipotesis  $H_0$  dalam penelitian ini ditolak dan menerima hipotesis alternatif ( $H_A$ ) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang berarti antara kompetensi tenaga medis terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pohuwato.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien-koefisien regresi linear sederhana dari data kompetensi tenaga medis dan kualitas pelayanan yaitu diperoleh sebesar  $a = 18,11$  dan  $b = 0,32$ . Dengan demikian, maka bentuk persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh adalah  $\hat{Y} = 18,11 + 0,32x$ . Dari hasil analisis variansi menunjukkan bahwa persamaan ini berarti linear. Dengan kata lain, model persamaan regresi linear diterima dan dapat digunakan untuk memprediksikan bahwa jika kompetensi tenaga medis bertambah sebesar satu unit maka kualitas pelayanan akan bertambah sebesar 0,32 satuan pada konstanta 18,11.

Kemudian dari hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh  $r = 0,719$  dengan koefisien determinasi sebesar  $r^2 = 0,516$ . Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi kompetensi tenaga medis terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 51,6%. Sedangkan sisa sebesar 48,4% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya antara lain: (a) faktor motivasi, dan (b) faktor Disiplin

Berdasarkan hasil perhitungan untuk uji t (uji student) diperoleh  $t_{hitung} > t_{daftar}$  maka hipotesis yang berbunyi "Terdapat pengaruh kompetensi tenaga medis terhadap kualitas pelayanan" diterima pada nyata  $\alpha = 0,05$ . Informasi ini

mengartikan bahwa kompetensi tenaga medis yang dilaksanakan secara berkesinambungan dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pohuwato

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa pengaruh kompetensi tenaga medis dan paramedis terhadap kualitas pelayanan yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, dimana kompetensi tenaga medis dan paramedis memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa indikator kompetensi tenaga medis dan paramedis yang semakin baik akan mempercepat kualitas pelayanan, hal ini bersamaan dengan tanggapan pegawai dimana suatu kompetensi tenaga medis dan paramedis dianggap penting pada suatu pelayanan dan organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Pohuwato.

Adapun terhadap pengujian hipotesis penelitian yang lain ditemukan bahwa bentuk persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh adalah  $\hat{Y} = 18,11 + 0,32x$  dan koefisien korelasi sebesar 0,719 dan koefisien determinasi sebesar 0,516. Ini berarti bahwa kompetensi tenaga medis dan paramedis memberikan

kontribusi sebesar 51,6% terhadap kualitas pelayanan dan masih terdapat 48,4% ditentukan oleh faktor-faktor lain diantaranya 1). faktor Motivasi, dan 2) faktor disiplin.

### SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Pohuwato hendaknya selalu mengikutsertakan tenaga medis dalam setiap kegiatan pengembangan profesi, agar tenaga medis dapat meningkatkan kompetensinya secara terus menerus, hal ini akan berdampak pada pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
2. Bagi mahasiswa yang ingin meneliti ulang tentang kualitas pelayanan, hendaknya harus meneliti faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2006. *Media Permainan Edukatif Kreatif*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, Dirjen PMPTK, Direktorat Pendidik dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Non Formal
- Boserup, Ester. 2004. *Peranan Wanita Dalam Perkembangan Ekonomi*. Terjemahan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Bennos and Mische, C. V. 2005. *Empowerment in Social Work Practice with Older Woman. Social Work*. Terjemahan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Blaug, Mark. 2004. *Pendidikan dan Lapangan Kerja, Beberapa Asumsi Umum, Analisa*. Jakarta: Majalah CSIS
- Chaniago, Amfran YS. 2002. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Cet. Kelima. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Creswell, John W. 2010. *Research Design, Pendekatan Kualitatif Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi Ketiga. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Echols, John M. dan Shadily, Hassan. 2010. *Kamus Inggris Indonesia An English-Indonesian Dictionary*. Jakarta: PT. Gramedia
- Hasibuan, Melayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Martoyo. 2004. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Penerbit Haji Masagung
- Moeljarto, Vidhyandika dan Prabowo Sonia. 2002. *Bidang Pendidikan dan Kesehatan dalam Pembangunan Sosia*. Jakarta: Majalah CSIS

- Muhadjir, Noeng. 2008. *Pendidikan dan Pembangunan*. Bandung: Alumni
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- \_\_\_\_\_. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Cetakan Keduabelas. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Partanto, Pius A. Dan Barry, M. Dahlan Al. 2008. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: Arkola
- Pfeffer, Jefrie, dkk. 2002. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia
- Prijono dan Pranarka, 2.003. *Pengembangan Organisasi dan Manajemen*. Yogyakarta: Rajawali Press
- Riduwan. 2005. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Pengantar Kata Buchari Alma. Cet. Ketiga. Bandung: Alfabeta
- Siagian, S.P. 2005. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Simanjuntak. J. 2003. *Pengembangan Teori Dibidang Sumber Daya Manusia*. Jakarta: FE-UI
- Simamora. 2003. *Manajemen Personalia*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soeprihanto, John. 2000. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE
- Stewart, Aileen Mitchell. 2001. *Empowering People (Pemberdayaan Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Kanisius
- Subyantoro, Arief., & Suwanto, FX. 2009. *Metode & Teknik Penelitian Sosial*. Cetakan Kesepuluh. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Edisi 1. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Tholkhan, Imam dan Ahmad Barizi. 2003. *Membuka Jendela Pendidikan*. Jakarta: RajaGrafindo
- Tulus, Agus. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Ilmu.