

THE INFLUENCE FAKTORS OF QUALITY SERVICE IN LUBUK SIKAPING HOSPITAL AT PASAMAN REGENCY

by :

Fazril¹⁾

¹⁾ Dosen Tetap PNSD dpk. Jurusan Manajemen STIE Haji Agus Salim Bukittinggi

Abstraction

The function of this research is knowing the factors which influence service quality in the lubuk sikaping hospital at Pasaman regency. The hipotesis from this research are : 1). Has the significant influence of leadership for service quality. 2). Has the sinificant competition for service quality. 3). Has the significant moyivation for service quality.

The sample of research is 132 people with total sampling. the linear of regresion is analysis technic. Summrize from this research concluded has the significant influence of leadership, competition and motivation for service quality. Researcher give advice to the leader to involve the employe to work hard and also competition and motivation.

PENDAHULUAN.

Latar Belakang

Pelayanan Rumah Sakit menghadapi suatu masalah global akan membawa kompetensi pelayanan kesehatan yang terdesak oleh investasi asing atau pelayanan kesehatan pemerintah akan terdesak oleh pelayanan kesehatan swasta, termasuk pelayanan kesehatan preventif dan promotif.

Sejalan dengan itu, pelayanan prima di Rumah Sakit menjadi tuntutan masyarakat. Pemerintah mengarahkan pembangunan kesehatan bertujuan agar kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk untuk dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan melalui pendekatan-pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Paradigma baru dari Rumah Sakit tidak hanya berorientasi pada upaya kuratif saja tetapi berorientasi juga pada nilai positif kesehatan dengan meningkatkan kualitas hidup seoptimal mungkin serta

meningkatkan kemampuan individu untuk mandiri dengan pengembangan pelayanan yang memperhatikan keempat aspek upaya kesehatan tersebut. Rumah Sakit harus mampu untuk mengubah bentuk dan sistim pelayanannya agar sesuai dengan tuntutan pelanggannya dan bukan orang yang Sakit saja tetapi orang sehat atau yang ingin tetap sehat. Dengan demikian Rumah Sakit harus berubah menjadi tempat pemeliharaan kesehatan yang memuaskan bagi orang yang Sakit dan yang sehat.

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang berkaitan dengan mutu dan berorientasi kepada kepuasan pasien, dikenal dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan kepada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada Rumah Sakit (Sujudi, 2000). Disamping pengembangan pelayanan yang efisien dan efektif, pelayanan prima

merupakan tuntutan dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh Rumah Sakit agar kinerja yang diharapkan terwujud.

Salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan yaitu Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping berupaya menjadi Rumah Sakit Pemerintah Daerah terbaik dalam pelayanan, citra dan hasil dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Keberadaan Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping dalam tatanan penyelenggaraan otonomi daerah sebagai perangkat yang sangat strategis. Peranan penting Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping sangatlah penting sekali terutama dalam hal pemberian layanan kesehatan terhadap masyarakat.

Djamarah (1991) kompetensi diperlukan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagai bawahan. Selanjutnya Mulyasa (2005) mengatakan bahwa kompetensi adalah perpaduan dari pengetahuan, ketrampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak.

Hal yang demikian terjadi diduga disebabkan masih rendahnya kompetensi para perawat serta lemahnya kepemimpinan yang ada di Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping juga rendahnya motivasi kerja para perawat.

Tinggi rendahnya kemampuan dan motivasi kinerja perawat Rumah Sakit dalam pelayanan kesehatan dapat diukur dari sejauh mana efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang nyata, sehingga mewujudkan masyarakat yang sehat.

Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan Rumah Sakit Umum mempunyai

arti bagaimana memberikan kebutuhan dan kepuasan kepada masyarakat yang akan berobat. Karena mengingat pentingnya fungsi, peran dan tugas Rumah Sakit Umum dalam pelayanan kesehatan yang baik, maka sudah selayaknya perlu memperhatikan faktor kepemimpinan, kompetensi dan motivasi yang nantinya akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pemantauan sementara dari penulis, masih ada kesan masih ada pengunjung atau pasien Rumah Sakit bahwa pelayanan masih kurang memuaskan, kurang efektif, waktu tunggu yang lama, perawat kurang cekatan dalam melayani pasien karena rendahnya motivasi kerja dan kurangnya kemampuan dalam menjalankan tugas sebagai mana yang mereka kerjakan sesuai tugas pokoknya. Sebaliknya dari para perawat dikeluhkan mengenai kurangnya perhatian dari atasan, baik dalam pelaksanaan tugas sehari-hari maupun kurangnya kesejahteraan perawat, kurangnya sarana maupun prasarana bagi terlaksananya mekanisme pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan para pemakai jasa Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping.

Berdasarkan kondisi yang demikian Penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang diberi judul : *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.*

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah-masalah penelitian dapat dirumuskan : Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada

Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji :

1. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.
2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.
3. Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

Manfaat Penelitian.

Penelitian ini berguna baik secara teoritis maupun praktis, yaitu :

1. Kegunaan teoritis.
Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola manajemen sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian ilmu manajemen yang menyangkut pelayanan kesehatan. Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu manajemen.
2. Kegunaan Praktis.
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi direktur Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui peningkatan kemampuan perawat dan motivasi

kerja. Dengan demikian pimpinan dapat merencanakan dan menentukan prioritas kerja di berbagai sektor. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan prima pada Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping dan perubahan sikap kerja pegawai sebagai pendamping dokter yang senantiasa dan siaga serta cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal pada masyarakat sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tolok ukur kinerja pegawai pada Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Kota Lubuk Sikaping khususnya Kabupaten Pasaman umumnya.

LANDASAN TEORI

Kepemimpinan.

Menurut Hasibuan (2002) kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Rivai (2006) kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau dengan kata lain model-model kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi sebagai hasil kombinasi dari falsafah, ketrampilan, sifat, dan sikap yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika ia mencoba mempengaruhi kinerja bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi.

Kompetensi

Kompetensi berasal dari bahasa Inggris, yakni "*competence*", yang berarti kecakapan, kemampuan. Menurut kamus Umum Bahasa Indonesia yang dikemukakan Poerwadarminta (2003) kompetensi adalah kewenangan untuk memutuskan sesuatu. Kemudian, Mohammad (2003) mengatakan kompetensi merupakan gambaran hakikat kualitatif dari perilaku yang tampak sangat berarti atau dengan kata lain kompetensi merupakan perilaku pegawai yang dipersyaratkan sesuai dengan kondisi yang diharapkan.

Menurut Djamarah (1991) kompetensi arti kemampuan mutlak diperlukan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagai bawahan. Selanjutnya Mulyasa (2005) mengatakan bahwa kompetensi adalah perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai, sikap, dan minat dalam mengelola kegiatan. Jika dikaitkan dengan kompetensi pegawai, maka dapat dikatakan bahwa kompetensi pegawai adalah kemampuan/keterampilan, pengetahuan, pemahaman, nilai, sikap dan minat pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.

Menurut Mulyasa (2005) indikator kompetensi seseorang dapat dilihat dari :

1. Pengetahuan (*knowledge*) , yaitu kesadaran dalam bidang pengetahuan, misalnya seorang pegawai mengetahui cara melakukan identifikasi kebutuhan kerja, dan bagaimana melakukan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan.
2. Pemahaman (*understanding*) , yaitu kedalaman pengetahuan, dan efektif yang dimiliki oleh individu, misalnya seorang pegawai yang akan melaksanakan pekerjaan harus memiliki

pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi pekerjaan, agar dapat melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien.

3. Kemampuan (*skill*) , adalah suatu yang dimiliki individu untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya, misalnya kemampuan pegawai dalam memilih, dan membuat alat bantu kerja untuk memberikan kemudahan pekerjaan.
4. Nilai (*value*) , adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang, misalnya standar perilaku pegawai dalam pekerjaan (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lainnya).
5. Sikap (*attitude*) , yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar, misalnya reaksi pegawai terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji/upah, dan lainnya.
6. Minat (*interest*) , adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan sesuatu perbuatan. Misalnya minat pegawai untuk mempelajari atau melakukan sesuatu.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai adalah gambaran kualitas dari perilaku pegawai yang tampak, seperti pengetahuan, pemahaman dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas untuk menunjang keberhasilan yang ingin dicapai.

Motivasi Kerja.

Chung & Megginson dalam Gomes (2003) menyatakan bahwa "*motivation is defined as goal-directed behaviour. It concerns the level of effort one exerts in pursuing a goal... it is closely related to employee satisfaction and job performance*". (motivasi dirumuskan sebagai perilaku yang di tuju pada sasaran. Motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar suatu tujuan. Motivasi berkaitan erat dengan kepuasan pekerja dan performansi pekerjaan).

Sementara itu Koontz dkk. editor Huta-huruk (1996) mengemukakan sebagai berikut : Berelson dan Steiner mendefinisikan istilah motif sebagai suatu keadaan di dalam diri seseorang (*inner state*) yang mendorong, mengaktifkan, atau menggerakkan (karenaanya "motivasi"), dan yang mengarahkan atau menyalurkan perilaku ke arah tujuan. Dengan perkataan lain "motivasi" adalah istilah umum yang mencakup keseluruhan golongan dorongan, keinginan, kebutuhan, dan gaya yang sejenis.

Inti dari pemotivasian adalah bahwa motif-motif penggerak yang dipergunakan pemimpin terhadap para bawahannya adalah motif yang senada dengan motif para bawahan itu, untuk menggabungkan dirinya dengan organisasi yang bersangkutan. Dengan demikian diharapkan melalui pemotivasian ini, seorang pemimpin dapat memilih cara terbaik untuk mengusahakan agar bawahannya selalu berprestasi secara maksimal untuk kepentingan organisasi.

Kualitas Pelayanan.

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 adalah : "Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah, dan dilindungi Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan umum adalah :

- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- Mendorong upaya pengefektifkan sistim dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- Mendorong tumbuhnya aktivitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Keputusan menpan Nomor 81 tahun 1983 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

- Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan

- c. masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- d. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- e. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan,
- g. Keterampilan personel "diserahkan" atau diberikan secara langsung kepada pelanggan,
- h. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal
- i. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan
- j. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya,
- k. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
- l. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif,
- m. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses,
- n. Option penetapan harga lebih rumit.

Albrecht dalam Handoko (2000) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut: *"a total organization approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the bussiness."* Artinya suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Disamping itu Gaspers dalam Handoko (2000) mengutarakan tentang sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa sekali guna membedakannya dari barang, yaitu :

- a. Pelayanan merupakan output tak terbentuk (*intangibile output*),
- b. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar,
- c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat diasumsikan dalam produksi.
- d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.

Kerangka pemikiran dan Hipotesis.

1. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan.

Pemimpin adalah seseorang sangat menentukan kemana arah jalan organisasi akan dibawa, kualitas pelayanan rumah Sakit sebagai bentuk kinerja dari pegawai sangat ditentukan oleh peran serta seorang pemimpin, bagaimana gaya seorang pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya akan sangat berpengaruh kepada kinerja pegawai dalam hal ini adalah para perawat di rumah Sakit umum Lubuk Sikaping. Semakin baik kepemimpinan diduga akan semakin baik juga kinerja pegawai. Dengan demikian dapat diduga terdapat pengaruh dari kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah Sakit umum Lubuk Sikaping.

Sulastrri (2002) penelitian tentang pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja adalah sebesar 68,54% dan pengaruh tersebut positif artinya semakin baik penerapan kepemimpinan dan motivasi kerja, maka akan semakin baik pula prestasi kerja. Besarnya pengaruh langsung variabel kepemimpinan terhadap prestasi kerja adalah 57,6%. Informasi ini memberikan keterangan bahwa variabel kepemimpinan memberikan pengaruh yang cukup berarti terhadap prestasi kerja, sedangkan besarnya pengaruh kerja langsung variabel motivasi kerja terhadap prestasi kerja adalah 11%, hal ini memberikan gambaran bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja. Besarnya koefisien diterminan kepemimpinan terhadap motivasi kerja sebesar 33,45% yang memberikan gambaran bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap prestasi kerja.

Dari kerangka pemikiran dan temuan penelitian terdahulu yang relevan di atas dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut : H1 = Perilaku Kepemimpinan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Sebagaimana yang telah dikemukakan dari berbagai teori di atas bahwa kinerja seseorang dalam

bekerja sangat ditentukan oleh kemampuan yang dimilikinya semakin baik kemampuan yang dimiliki maka akan semakin baik kinerja pegawai itu. Demikian juga dengan perawat yang ada di rumah Sakit umum Lubuk Sikaping, semakin bagus tingkat kemampuan yang dimiliki tenaga perawat maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian dapat diduga kemampuan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Udin (2002) penelitian bertujuan untuk mengetahui unsur-unsur strategis yang membentuk kompetensi profesional lulusan program pendidikan keperawatan dilihat dari potensi akademik, motivasi dan sosiodemografi. Hasil penelitiannya diantaranya menunjukkan bahwa prestasi dalam hasil belajar ditumbuhkan oleh motivasi vokasional, motivasi akademik, dan motivasi kebutuhan dosen. Oleh karena itu disarankan agar dalam komitmen terhadap profesinya perlu adanya proses pendidikan agar ada motivasi vokasional, motivasi akademik, dan perlu diperhatikan motivasi kebutuhan dosen.

Dari kerangka pemikiran dan temuan penelitian terdahulu yang relevan di atas dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut : H2 = Terdapat Pengaruh Yang Signifikan dari Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

3. Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Motivasi adalah dorongan seseorang untuk melakukan aktivitas sesuai dengan keinginannya dan organisasi tempat dia bekerja. Seseorang bekerja perlu memiliki dorongan untuk bekerja atau perlu semangat kerja. Semakin baik motivasi seseorang dalam bekerja maka akan sebaik produktivitas kerjanya.

Mursudarinah (1996) melakukan penelitian tentang hubungan antara Motivasi belajar dan bakat dengan prestasi belajar. Hasilnya adalah bahwa nilai motivasi belajar ekstrinsik, motivasi belajar intrinsik dan bakat siswa berhubungan positif dan bermakna dengan prestasi belajar, dengan nilai $r = 0,866, 0,93, 0,331$ sehingga diketahui r hitung $>$ dari r tabel.

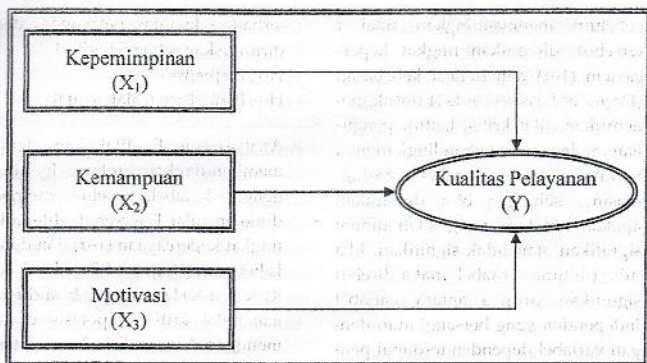
Juniar (2004) meneliti tentang pengaruh hubungan manajemen, lingkungan kerja, motivasi dan internalisasi terhadap pelaksanaan tugas pokok keperawatan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peran serta manajemen, lingkungan kerja maupun motivasi yang diberikan sangatlah berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas pokok keperawatannya dengan nilai signifikan 0,000, 0,000, dan 0,002 sedangkan untuk internalisasi masih belum memberikan

pengaruh yang kuat. Hasil penelitian ini mendukung bahwa kunci keberhasilan suatu organisasi tergantung dari dukungan manajemen dan bawahannya terutama dalam hubungan interpersonal yang melibatkan, mengarahkan, menghubungkan dan menjadi tokoh figur bagi organisasinya, begitu juga faktor lingkungan yang menempatkan tuntunan-tuntunan organisasi dan para karyawannya terhadap produktivitas karena lingkungan menjadi kian kompetitif. Lingkungan kerja yang sehat adalah lingkungan kerja yang mampu mempengaruhi, mendorong dan memberikan motivasi bagi seseorang untuk bekerja secara optimal sesuai dengan profesinya sehingga tercapai kepuasan dalam berkarya dan bekerja.

Dari kerangka pemikiran dan temuan penelitian terdahulu yang relevan di atas dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut : $H_3 =$ Terdapat Pengaruh Yang Signifikan dari Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

Model Teoritis Penelitian.

Dari Tinjauan Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis di atas dapat dibuatkan Model Teoritis Penelitian sebagai berikut :



METODOLOGI PENELITIAN

Disain Penelitian.

Penelitian ini didisain untuk meneliti tentang kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman serta untuk melihat gambaran mengenai pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi dan, motivasi terhadap kualitas pelayanan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk pengujian hipotesis yang diusulkan. Pengujian hipotesis dengan menggunakan model regresi.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping yang mempunyai masa kerja di atas 3 tahun sebanyak 132 orang pegawai. Dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *total sampling* dengan demikian seluruh Populasi dijadikan Sampel yang semuanya berjumlah sebanyak 132 orang.

Teknik Analisis Data

1. Persamaan Regresi Linear Berganda

Menentukan persamaan regresi linear berganda dengan :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dengan penjelasan :

Y = Kualitas Pelayanan

X₁ = Kepemimpinan

X₂ = Kompetensi

X₃ = Motivasi

a = Konstanta

e = Variabel pengganggu

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi

2. Uji Hipotesis

Uji t

Untuk mengetahui variabel mana yang signifikan hubungannya dengan variabel dependen, perlu diadakan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan uji t. yaitu untuk menguji variabel independen secara individual, dapat dirumuskan sebagai berikut :

a. $H_0 : \beta_1 = 0$

$H_a : \beta_1 \neq 0$

b. $H_0 : \beta_2 = 0$

$H_a : \beta_2 \neq 0$

c. $H_0 : \beta_3 = 0$

$H_a : \beta_3 \neq 0$

Sebelum membandingkan nilai t tersebut, ditemukan tingkat kepercayaan $(1-\alpha)$ dan derajat kebebasan (*Degree of Freedom* : $n-k-1$) untuk menentukan nilai kritis. Untuk pengujian ini dengan membandingkan nilai t hitung dengan tabel masing-masing, sehingga bisa ditentukan apakah hipotesis yang telah dibuat signifikan atau tidak signifikan. Jika nilai t hitung $>$ t tabel, maka disebut signifikan, artinya antara variabel independen yang bersangkutan dengan variabel dependen terdapat pengaruh, sehingga analisis bisa dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Uji F

Untuk menguji kebenaran hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen yang terdapat dalam model regresi bisa digunakan analisis uji F. Dalam menguji variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh

terhadap kualitas pelayanan, dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$$

$$H_a : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 \neq 0 \text{ (salah satu } \beta)$$

Analisis uji F dilakukan dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel. Sebelum membandingkan nilai F tersebut, ditemukan tingkat kepercayaan $(1-\alpha)$ dan derajat kebebasan (*Degree of Freedom* : $K_1 = K$, $K_2 = n-K+1$) sehingga bisa ditetapkan nilai kritis. Hipotesis di atas menggunakan analisis 2 sisi (2 tails). Jika F hitung $>$ F tabel disebut signifikan karena H_0 diterima H_a ditolak, artinya variabel-variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y).

HASIL PENELITIAN

Estimasi Model Regresi Linear Berganda

Berdasarkan olahan data dapat disajikan nilai penduga koefisien regresi linear berganda ke dalam Tabel 4.1 :

Tabel 4.1

Nilai Pendugaan Koefisien Regresi Linear Berganda $Y = f(X_1, X_2, X_3)$

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Kesalahan Standar	Prob. (Sig)	Partial R^2
Konstanta	-3,127	6,219		
Kepemimpinan (X_1)	0,190	0,069	0,006	0,0566
Kompetensi (X_2)	0,325	0,132	0,015	0,0449
Motivasi (X_3)	0,298	0,043	0,000	0,2704

Signifikan pada $\alpha = 0,05$

Sumber : Lampiran (Olahan Data Primer, 2007).

Dari olahan data primer yang disajikan dalam Tabel 4.1 diperoleh persamaan regresi linear berganda berikut :

$$Y = -3,127 + 0,190X_1 + 0,325X_2 + 0,298X_3$$

Koefisien regresi kepemimpinan atasan terhadap kualitas pelayanan pegawai di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman adalah positif. Maksudnya semakin baik kepemimpinan atasan menurut pegawai, maka cenderung akan semakin tinggi pula kualitas

pelayanan pegawai di RSUD Lubuk Sikaping atau sebaliknya. Jika skor kepemimpinan atasan ditingkatkan satu satuan, maka akan meningkatkan skor kualitas pelayanan pegawai sebanyak 0,190 satuan. Tingkat pengaruh kepemimpinan atasan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,190. Sumbangan secara parsial kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai sebesar 5,66% dengan asumsi variabel kompetensi dan motivasi kerja pegawai tetap.

Koefisien regresi kompetensi terhadap kualitas pelayanan pegawai di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman adalah positif. Maksudnya semakin tinggi kompetensi pegawai, maka cenderung akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan pegawai di RSUD Lubuk Sikaping atau sebaliknya. Jika skor kompetensi ditingkatkan satu satuan, maka akan meningkatkan skor kualitas pelayanan pegawai sebanyak 0,325 satuan. Tingkat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,325. Sumbangan secara parsial kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai sebesar 4,49% dengan asumsi variabel kepemimpinan atasan dan motivasi kerja pegawai tetap.

Koefisien regresi motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman adalah positif. Maksudnya semakin tinggi motivasi kerja pegawai, maka cenderung akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan pegawai di RSUD Lubuk Sikaping atau sebaliknya. Jika skor motivasi kerja ditingkatkan satu satuan, maka akan meningkatkan skor kualitas pelayanan pegawai sebanyak 0,298 satuan. Tingkat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan sebe-

sar 0,298. Sumbangan secara parsial motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai sebesar 27,04% dengan asumsi variabel kepemimpinan atasan dan kompetensi pegawai tetap.

Konstanta dari persamaan regresi di atas adalah sebesar -3,127, hal ini berarti tanpa adanya kepemimpinan atasan, kompetensi dan motivasi kerja, maka kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman sebesar 3,127.

Di antara tiga variabel bebas : kepemimpinan atasan (X_1), kompetensi (X_2) dan motivasi kerja (X_3) yang paling tinggi sumbangannya secara parsial terhadap variasi kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman adalah variabel X_3 (motivasi kerja pegawai).

Secara bersama-sama, sumbangan kepemimpinan atasan (X_1), kompetensi (X_2) dan motivasi kerja (X_3) terhadap variasi kualitas pelayanan pegawai di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman sebesar 45,1%. Hal ini berarti sebanyak 55,90% kualitas pelayanan ditentukan oleh variabel bebas lainnya, yang tidak diteliti. Sumbangan yang disesuaikan (*adjusted*) antara: kepemimpinan atasan (X_1), kompetensi (X_2) dan motivasi kerja (X_3) terhadap variasi kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping adalah sebesar 75,9%. Sedangkan tingkat hubungan tiga variabel bebas tersebut (X_1 , X_2 dan X_3) terhadap kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping sebesar 67,2%, tingkat hubungan ini masuk kategori tinggi.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis pertama penelitian ini adalah secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan atasan (X_1) terhadap variasi kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

Dari Tabel 4.16 diperoleh koefisien regresi kepemimpinan atasan atas kualitas pelayanan pegawai sebesar 0,190 dan kesalahan standar atas koefisien regresi sebesar 0,069. Berdasarkan kedua angka tersebut diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,767, jika dibandingkan dengan t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 1,96, maka akibatnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan H_0 ditolak ($\beta_1 \neq 0$). Sehingga hipotesis alternatif yang diajukan dalam penelitian ini terbukti diterima, jadi terbukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan atasan (X_1) terhadap variasi kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

Hipotesis kedua penelitian ini adalah secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai (X_2) terhadap kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

Dari Tabel 4.16 diperoleh koefisien regresi kompetensi atas kualitas pelayanan pegawai sebesar 0,325 dan kesalahan standar atas koefisien regresi sebesar 0,132. Berdasarkan kedua angka tersebut diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,456, jika

dibandingkan dengan t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 1,96, maka akibatnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan H_0 ditolak ($\beta_1 \neq 0$). Sehingga hipotesis alternatif yang diajukan dalam penelitian ini terbukti diterima, jadi terbukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi (X_2) terhadap variasi kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

Hipotesis ketiga penelitian ini adalah secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja pegawai (X_3) terhadap variasi kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

Dari Tabel 4.16 diperoleh koefisien regresi motivasi kerja pegawai atas kualitas pelayanan pegawai sebesar 0,298 dan kesalahan standar atas koefisien regresi sebesar 0,043. Berdasarkan kedua angka tersebut diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,887, jika dibandingkan dengan t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 1,96, maka akibatnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan H_0 ditolak ($\beta_1 \neq 0$). Sehingga hipotesis alternatif yang diajukan dalam penelitian ini terbukti diterima, jadi terbukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja pegawai (X_3) terhadap variasi kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

Untuk menguji hipotesis 4, penulis menyajikan hasil analisis data ke dalam Tabel 4.2, sebagai berikut :

Tabel 4.2
Analisis Varians

Sumber Variasi	Jumlah Kuadrat	A. D F	Rata-rata Kuadrat	F ratio	Prob. (Sig.)
Regresi	4.967,456	3	1.655,819	35,071	0,000
Residual	6.043,355	128	47,214		
Total	11.010,811	131			

*) Signifikan pada $\alpha = 0,05$

Sumber : Lampiran (Olahan Data Primer, 2007)

Hipotesis keempat penelitian ini adalah secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan atasan (X_1), kompetensi pegawai (X_2) dan motivasi kerja (X_3) terhadap variasi kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

Dari Analisis data seperti yang disajikan dalam Tabel 4.17 diperoleh $F_{hitung} = 35,071$ sedangkan F_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 2,60, jadi F_{hitung} besar F_{tabel} , akibatnya H_0 ditolak (salah satu $\beta \neq 0$). Dengan demikian terbukti bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan atasan (X_1), kompetensi pegawai (X_2) dan motivasi kerja (X_3) terhadap variasi kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan.

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan di atas dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman. Artinya semakin baik kepemimpinan akan semakin baik juga kualitas pelayanan pegawai. Sumbangan secara parsial
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman. Artinya semakin baik kompetensi akan semakin baik juga kualitas pelayanan pegawai. Sumbangan secara parsial kompetensi terhadap kualitas pelayanan pegawai sebesar 4,49%
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman. Artinya semakin baik motivasi kerja pegawai akan semakin baik juga kualitas pelayanan pegawai. Sumbangan secara parsial kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai sebesar 27,4%.
4. Secara bersama-sama, sumbangan kepemimpinan atasan (X_1), kompetensi (X_2) dan motivasi kerja (X_3) terhadap variasi kualitas pelayanan pegawai di RSUD Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman sebesar 45,1%. Hal ini berarti sebanyak 55,90% kualitas pelayanan ditentukan oleh variabel bebas

kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai sebesar 5,66%

5. lainnya, yang tidak diteliti. Sumbangan yang disesuaikan (*adjusted*) antara : kepemimpinan atasan (X_1), kompetensi (X_2) dan motivasi kerja (X_3) terhadap variasi kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping adalah sebesar 75,9%.
6. Sedangkan tingkat hubungan tiga variabel bebas tersebut (X_1 , X_2 dan X_3) terhadap kualitas pelayanan di RSUD Lubuk Sikaping sebesar 67,2%, tingkat hubungan ini masuk kategori tinggi.
7. Batasan Penelitian ini hanya meneliti tentang pengaruh kepemimpinan, kompetensi dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman.

Saran.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan distribusi frekuensi rata-rata tingkat capaian skor kepemimpinan cukup baik namun perlu lebih ditingkatkan lagi untuk masa mendatang terutama kemampuan menggerakkan bawahan.
2. Untuk variabel kompetensi indikator kemampuan memperoleh hasil skor cukup baik jadi kemampuan pegawai perlu lebih ditingkatkan lagi.
3. Berdasarkan hasil perhitungan regresi variabel motivasi memberikan sumbangan yang paling tinggi terhadap kualitas pelayanan, Dengan demikian manajemen

Rumah Sakit Umum Lubuk Sikaping diharapkan lebih menekankan pemberian motivasi kepada pegawai sehingga akan dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan pegawai.

4. Disarankan kepada peneliti lain untuk dapat melanjutkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain terhadap kualitas pelayanan pegawai selain dari variabel kepemimpinan, kompetensi dan motivasi.

DAFTAR PUSTAKA.

Abraham Spierling. 1967. *Psychology Made Simple*. London, The Publishers, W.H. Allen & Co, Ltd London.

Agarwal, R.D. 1982. *Organizing and Management*, Mc Graw-Hill Publishing Company, New Delhi.

Bennis, Warren and Michael, Mische. 1996. *Organisasi Abad 21 Reinventing Melalui Reengineering*, Penerjemah Rachmayanti, Irma Andriani, LPPM, Jakarta.

Bob Davis et. al. 1994. *Physical Education and The Study of Sport*, Second Edition, Mosby Time Mirror International Publisher Limited.

Gomes. 2003. *Human Resources Management*, Mc Graw-Hill Book Company.

Hendrajat, Hermien. 2002. *Rumah Sakit sebagai Produsen Jasa Pelayanan*, PTCitra Aditya Bakti, Jakarta.

Joesoef Tommy. 2001. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah*

Sakit Dustira Cimahi, UNPAD
Bandung.

Maslow, A.H. 1970. *Motivation and Personality* Harper and Row, New York.

Michael M. Harris, 1994. *Rater Motivation in the Performance Appraisal Context A Theoretical Framework*, *Jurnal Of Management, University Of Missouri* Vol.20 No.4.737.756.

Thomas E. Becker, Robert S. Billings, Daniel M. Eveleth, Nicole L. Gilbert. 1996. *Foci And Bases Of Employee Commitment Implications For Job Performance*, *Jurnal*

Academy Of Management, University Of Delaware, Ohio State University, Vol.39 No.2.464-482.

Watterberg, A, S, Sumarto, L. Pritchett. 1999. *A National Snapshot of Organizational the Social Impact Of Indonesian*, *Buletin Of Indonesian Economic Studies* Vol.35 No.3;145-152.

W. Warner Burke. 1992. *A Causal Model Of Performance and Change*, *Jurnal Of Managemen Teacher College, Columbia University*, Vol.18, No.3;523-545.