

# KEMAMPUAN KERJA, INSENTIF, DAN KUALITAS PELAYANAN

Masheriza dan Seno Andri

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

**Abstract: Work Ability, Incentives, and Quality of Inpatient.** This study aims to analyze and examine the extent to which influence work ability and incentives simultaneously and partially on the quality of inpatient care in the class III Riau Arifin Achmad Hospital. The method used in this research is descriptive and inferential, the collection of primary data through questionnaires to 51 people, supported by analysis of primary and secondary data through questionnaires, interviews and data agencies relating to the problems examined. The results showed that (1) there is a significant relationship between work ability and incentives together with quality of services on nursing staff by F count > F table (34,558 > 3.20) with the contribution of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) 59, 0% with the remaining 41.0%, a significant difference between the ability to work on the quality of service on the PNS Nurse t count > t table (5.882 > 2.00) and a significant difference between the incentive to service quality in PNS Nurse with t count > t table (2.327 > 2.00).

**Abstrak: Kemampuan Kerja, Insentif, dan Kualitas Pelayanan.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan meneliti sejauh mana pengaruh kemampuan kerja dan insentif secara simultan dan parsial terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan inferensial, pengumpulan data primer melalui kuesioner terhadap 51 orang, analisa didukung data primer dan sekunder melalui kuesioner, wawancara dan data instansi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa (1) terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja dan insentif secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada perawat PNS dengan nilai F hitung > F tabel (34,558 > 3,20) dengan sumbangan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) 59,0% dengan sisa 41,0%, terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Perawat PNS dengan t hitung > t tabel (5,882 > 2,00) dan terdapat pengaruh yang signifikan antara insentif terhadap kualitas pelayanan pada Perawat PNS dengan t hitung > t tabel (2,327 > 2,00).

**Kata Kunci:** kemampuan kerja, insentif, kualitas pelayanan

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/XI/1992). Rumah sakit tidak hanya sekedar menampung orang sakit saja melainkan harus lebih memperhatikan aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya, dalam hal ini pasien.

Penilaian terhadap kegiatan rumah sakit adalah hal yang sangat diperlukan dan sangat diutamakan. Kegiatan penilaian kinerja organisasi atau instansi seperti rumah sakit, mempunyai banyak manfaat terutama bagi pihak-pihak yang

memiliki kepentingan terhadap rumah sakit tersebut. Bagi pemilik rumah sakit, hasil penilaian kegiatan rumah sakit ini dapat memberikan informasi tentang kinerja manajemen atau pengelola yang telah diberikan kepercayaan untuk mengelola sumber daya rumah sakit. Bagi masyarakat, semua hasil penilaian kinerja rumah sakit dapat dijadikan sebagai acuan atau bahan pertimbangan kepada siapa (rumah sakit) mereka akan mempercayakan perawatan kesehatannya.

RSUD Arifin Achmad ditetapkan menjadi Rumah Sakit Tipe B Pendidikan yang merupakan rumah sakit rujukan di Propinsi Riau berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 240/Menkes-Kesos/SK/III/2001 tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Pekanbaru milik Propinsi Riau. Visi RSUD Arifin Achmad adalah “Menjadi Rumah Sakit Pendidikan Mandiri Dengan Pelayanan Paripurna Yang Memenuhi Standar Internasional”. Dalam upaya mencapai visi tersebut, RSUD Arifin Achmad membutuhkan peningkatan mutu pelayanan

kesehatan yang menjadi dambaan semua lapisan masyarakat. RSUD Arifin Achmad ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berdasarkan Peraturan Gubernur Riau No. 305/II/2010 tanggal 25 Februari 2010 dengan pola pengelolaan keuangan BLUD yang efektif diberlakukan sejak awal tahun 2011.

Dalam upaya mencapai pelayanan yang optimal dan profesional ini, maka secara konsisten dan berkesinambungan manajemen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru menjalankan program-program peningkatan mutu dan pengawasan pada semua bidang pelayanan untuk menunjang upaya peningkatan mutu pelayanan dibentuk Departemen Pengembangan Rumah Sakit dan Departemen Pendidikan dan Pelatihan. Departemen tersebut melakukan beberapa perbaikan secara berkesinambungan dengan memperhatikan kemampuan kerja dan beban kerja yang dijalani, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawainya.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan beberapa fenomena yang tampak ruang inap kelas III yakni sebagai berikut: *Pertama*, Kurang maksimalnya pelayanan perawat terhadap pasien-pasien yang ada di ruang inap kelas III, ada beberapa pasien yang mengeluh akan ketidakepatan pelayanan perawat dan tidak ada interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dengan pasien. Pada salah satu situs Riau info terdapat beberapa keluhan pasien akan minimnya fasilitas yang disediakan oleh ruang inap ini. Dikutip dari koran ini fasilitas air bersih di RSUD masih kurang, pernah terjadi air kering beberapa hari diruang inap, udara panas ruangan ini terkadang juga menjadi salah satu keluhan pasien dan keluarga pasien yang menunggu disana. Kurangnya fasilitas ruang inap ini tidak sesuai dengan Keputusan Menteri PAN NOMOR 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada poin 13 mengenai kenyamanan lingkungan, yaitu berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

*Kedua*, pelayanan dokter dengan pasien telah dilakukan dengan semaksimal mungkin, namun ada sebagian dokter hanya sekedar datang dan tidak intens dalam melakukan

pendekatan kepada pasien mengenai penyakit yang mereka derita. Dan *Ketiga*, Pelayanan dokter dengan pasien telah dilakukan dengan semaksimal mungkin, namun ada sebagian dokter hanya sekedar datang dan tidak intens dalam melakukan pendekatan kepada pasien mengenai penyakit yang mereka derita.

Berdasarkan hasil pemantauan sementara, masih ada kesan dari pasien maupun pengunjung bahwa pelayanan kurang memuaskan. Sebaliknya dari para perawat mengeluhkan mengenai kurangnya dukungan mengikuti pelatihan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Padahal jika kinerja baik akan berpengaruh terhadap insentif yang diterima.

Menurut Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2005) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*). Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto dan Atik (2005) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Robbins (2002) mengatakan bahwa kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dan kemampuan itu hakekatnya terdiri dari kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan kerja menurut Sariyathi (2003) dilihat pada; (1) Tingkat pendidikan formal yang dimilikinya; (2) Pelatihan teknis yang pernah diikutinya; (3) Kemampuan menguasai pekerjaan; (4) Petunjuk teknis pekerjaan; (5) Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Pangabea (2002), insentif adalah kompensasi yang mengaitkan gaji dengan produktivitas. Insentif merupakan penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan. Menurut Mangkunegara (2002), insentif adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kinerja yang tinggi dan juga merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap kinerja karyawan

dan kontribusi terhadap organisasi (perusahaan).

Bagi rumah sakit pemerintah volume insentif dialokasikan dari jasa medik atau jasa pelayanan dengan konsep distribusi berdasarkan kinerja sesuai dengan teori dari sistem pengupahan yang dikaitkan dengan kinerja karyawan, sedangkan distribusi bagi tenaga non medis di rumah sakit menggunakan indexing yang berdasar pada besarnya gaji pokok, posisi atau jabatan, pendidikan yang ada kaitannya dengan pelayanan, emergensi, resiko dan kinerja (Subanegara, 2006).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan meneliti sejauh mana pengaruh kemampuan kerja dan insentif secara simultan dan parsial terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

## METODE

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer meliputi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan didapatkan dari kuisioner. Sedangkan data sekunder adalah jumlah perawat, cakupan pelayanan asuhan keperawatan, dan lain-lain yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Populasi penelitian adalah seluruh perawat PNS di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau berjumlah 102 orang. Penelitian ini dilakukan dengan penarikan sampel dari populasi sasaran seluruh perawat PNS di ruang rawat inap kelas III berjumlah 102 orang, dengan ukuran besaran sampel menggunakan metode Slovin dengan tingkat keyakinan 90% dan tingkat kesalahan 10%.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Hasil Penelitian

#### a. Kemampuan Kerja

Dari nilai rata-rata keseluruhan (rata-rata variabel) sebesar 3,86 yang berada pada kategori tinggi (nilai rata-rata antara 3,41-4,20) mengindikasikan bahwa sebagian besar responden mempersepsikan tinggi pada variabel Kemampuan Kerja (X1).

#### b. Insentif

Dari nilai rata-rata keseluruhan (rata-rata

variabel) sebesar 2,99 yang berada pada kategori kurang tinggi (nilai rata-rata antara 2,61 – 3,40) mengindikasikan bahwa sebagian besar responden mempersepsikan kurang tinggi pada variabel insentif (X2).

#### c. Kualitas Pelayanan

Dari nilai rata-rata keseluruhan (rata-rata variabel) sebesar 3,94 yang berada pada kategori tinggi (nilai rata-rata antara 3,41 – 4,20) mengindikasikan bahwa sebagian besar responden mempersepsikan tinggi pada variabel kualitas pelayanan (Y).

## Asumsi Regresi

### Asumsi Normalitas

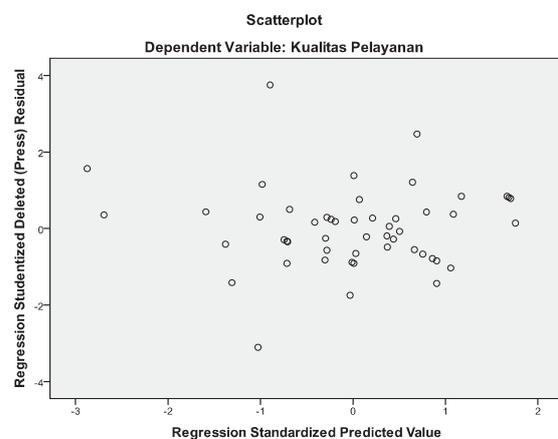
Terdapat nilai Asymp.sig pada masing-masing variabel diatas yaitu (0,112, 0,785, 0,405) lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , yang artinya seluruh variabel telah mengikuti distribusi Normal.

### Asumsi Klasik

#### Uji Autokorelasi

Dari perhitungan *SPSS for windows*, nilai Durbin Watson (DW) sebesar 2,156 Nilai DW terletak antara 1,55 sampai dengan 2,46 dengan kesimpulan tidak ada autokorelasi antar masing-masing variabel bebas, sehingga model regresi yang terbentuk dari nilai variabel terikat hanya dijelaskan oleh variabel bebas.

#### Uji Heterokedastisitas



Dari grafik tersebut dapat dilihat data terpencar di sekitar angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis

tertentu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas pada model analisis penelitian ini, yang artinya tidak terjadi ketidak-samaan varian dari satu variabel bebas kevariabel bebas lain.

*Uji Multikolinearitas*

Diketahui bahwa nilai VIF dari variabel Kemampuan Kerja sebesar 1,300 dan Insentif sebesar 1,300. Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat dilihat bahwa nilai VIF semua variabel bebas lebih kecil dari 5, sehingga tidak terjadi gejala korelasi antar variabel.

**Regresi Linier Berganda**

| Model           |            | Coefficients <sup>a</sup>   |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-----------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                 |            | Unstandardized Coefficients | Std. Error |                           |       |      |
| B               | Std. Error | Beta                        |            |                           |       |      |
| 1 (Constant)    | 32,000     | 3,313                       |            |                           | 9,658 | ,000 |
| Kemampuan Kerja | ,464       | ,079                        | ,620       |                           | 5,882 | ,000 |
| Insentif        | ,190       | ,082                        | ,245       |                           | 2,327 | ,024 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

- a. Konstanta (a) sebesar 32,00 mempunyai arti apabila kemampuan kerja dan insentif sama dengan nol maka kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 32,0
- b. Koefisien regresi kemampuan kerja sebesar 0,464 mempunyai arti setiap kenaikan rasio kemampuan kerja sebesar 1 satuan akan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,464 satuan.
- c. Koefisien regresi insentif sebesar 0,190 mempunyai arti setiap kenaikan rasio insentif sebesar 1 satuan akan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,190 satuan

**Pengaruh Kemampuan Kerja dan Insentif terhadap Kualitas Pelayanan**  
*Pengaruh Secara Parsial*

- a. pengaruh variabel Kemampuan Kerja terhadap kualitas pelayanan pada Perawat PNS di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau memiliki t hitung sebesar 5,882 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00 atau nilai sign = 0,005 < = 5% (0,000 < 0,05) menyatakan H<sub>0</sub> ditolak. Kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh yang sig-

nifikan antara Kemampuan Kerja terhadap Kualitas pelayanan pada Perawat PNS di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

- b. pengaruh variabel Insentif terhadap kualitas pelayanan pada Perawat PNS di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau memiliki t hitung sebesar 2,327 lebih besar dari t tabel sebesar 2,00 atau nilai sign = 0,024 < = 5% (0,024 < 0,05) menyatakan H<sub>0</sub> ditolak. Kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Insentif terhadap Kualitas Pelayanan pada Perawat PNS di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

**Pengaruh Secara Simultan**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 877,402        | 2  | 438,701     | 34,558 | ,000 <sup>a</sup> |
|                    | Residual   | 609,343        | 48 | 12,695      |        |                   |
|                    | Total      | 1486,745       | 50 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Insentif, Kemampuan Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

F hitung yang diperoleh sebesar 34,558 dalam pengujian yang digunakan dengan tingkat signifikan 0,05 (5%) dimana hasil perhitungan menunjukkan F hitung > F tabel (34,558 > 3,20) dengan probabilitas sebesar 0,000 yang artinya nilai sig (0,000) < 0,05, sehingga hipotesis terjawab bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemampuan kerja dan insentif terhadap kualitas pelayanan pada perawat PNS di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

**Determinasi**

| Model Summary <sup>a</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | ,768 <sup>a</sup> | ,590     | ,573              | 3,56295                    |

a. Predictors: (Constant), Insentif, Kemampuan Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dengan diketahui nilai R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,590 atau 59,0 %. R Square ini digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel Independent (Kemampuan Kerja dan Insentif) terhadap perubahan variabel dependent (Kua-

litas Pelayanan). Kesimpulan yang bisa diambil adalah besarnya pengaruh variabel independent (Kemampuan Kerja dan Insentif) terhadap variabel dependent (Kualitas Pelayanan) adalah 59,0%, sedangkan sisanya 41,0% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### SIMPULAN

Kondisi kualitas pelayanan di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah tinggi. Kemampuan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Perawat PNS di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Berdasarkan analisis statistik yang menyatakan hubungannya adalah kuat, sehingga disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan para Perawat PNS di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Insentif berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Perawat PNS di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Berdasarkan analisis statistik yang menyatakan hubungannya adalah cukup kuat, sehingga disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Insentif terhadap Kualitas Pelayanan para Perawat PNS di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Kemampuan Kerja dan Insentif secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Perawat PNS di ruang rawat inap kelas III RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Dan besarnya pengaruh variabel independen (Kemampuan Kerja dan Insentif) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan Perawat) adalah 59,0%, sedangkan sisanya 41,0% dipengaruhi oleh variabel lain.

Secara berurutan faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kemampuan kerja dan insentif. Sehingga perawat diharapkan lebih meningkatkan kemampuan dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan mengenai keahlian dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan yang tersedia dan kepada pimpinan perlu adanya memperhatikan kemampuan kerja perawat dengan kesempatan kepada pimpinan untuk dapat menerima sumbangan pemikiran untuk kemajuan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan Kua-

litas Pelayanan perawat. Secara deskriptif berdasarkan indikator, variabel Kualitas Pelayanan perawat dianggap kurang tinggi. Karena itu, diharapkan pada perawat agar memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Aditama, T.Y. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI-PRESS
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono, 2004. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Gitosudarmo dan Sudita. 2008. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Erlangga
- Gibson, L. James, John M. Ivancevich, and James H. Donnelly, Jr., 2007. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mathis, Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Majid. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Mangkunegara, Anwar P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moenir, 2003. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung
- Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Robbins, S.P., 2004. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prinhalingo
- Sariyathi. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama
- Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sondang P. Siagian. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Subanegara, HP. 2006. *Modul Remuneration System*. Solo: Hospital Management Training & Consulting

Tjutju dan Suwatno. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.