

PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR. ABDOER RAHEM KABUPATEN SITUBONDO

Ayu Retno Kumala Dewi, Dra. Inti Wasiati, M.M, Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si
Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: DPU@unej.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah ada pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap yang dimana dalam suatu organisasi pemerintahan tentu perlu adanya peningkatan profesionalisme dari setiap lini pegawainya untuk mendapatkan hasil pelayanan yang berkualitas khususnya dalam pelayanan kepada pasien rawat inap yang selama ini sangat dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Profesionalisme dapat diukur melalui dua indikator yaitu kemampuan pegawai, dan etika profesi pegawai. Sedangkan kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator kualitas pelayanan yaitu *Team Work* (Kerja Tim), *Kesesuaian Skill Dengan Pekerjaan*, *Perasaan Tertekan Dalam Bekerja*, *Konflik Batin*, dan *Keraguan Dalam Tugas*. Penelitian ini menggunakan jenis korelasi lebih tepatnya asosiatif simetris atau penelitian yang menghubungkan antara dua variabel atau lebih, dari jenis data yang telah dikumpulkan penelitian ini memiliki jenis data kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan propotional sampling dijadikan sampel penelitian yang berjumlah 219 pegawai. Dalam hal ini setelah data terkumpul maka analisis dengan metode statistik non parametrik, penulis menggunakan analisis Chi Square. Selanjutnya dari analisis data adalah pengukuran taraf signifikan dari hasil penelitian, menentukan taraf signifikan adalah 95% dengan taraf kesalahan 5%. Sedangkan hasil tingkat signifikansi menunjukkan bahwa (H_0) ditolak dan (H_a) diterima yaitu ada pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo, hal ini berarti tingkat pengaruh yang diperoleh antara dua variabel memiliki tingkat keeratan tinggi. Kesimpulan dari penelitian mengatakan bahwa teori yang telah di uji dalam penelitian ini membuktikan adanya pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap di Kabupaten Situbondo, pernyataan tersebut didukung dari hasil kajian di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo.

Kata Kunci: Profesionalisme Pegawai dan Kualitas Pelayanan.

Abstrak

This study aims to determine whether there was an effect on the quality of professional personnel services to inpatients in an organization in which the government would need to increase the professionalism of every line employees to get the services of high quality in services to patients during hospitalization is needed by the whole society. Professionalism can be measured by two indicators: employee skills, and employee professional ethics. While the quality of service can be measured by five indicators of quality of care that is Team Work (Team Work), Skill Compliance With Work, Feeling Depressed in Work, Inner Conflict, and doubt in the task. This research uses associative rather symmetrical correlation or studies linking between two or more variables, the type of data collected, this study has the kind of quantitative data. Sampling using proportional sampling study sampled totaled 219 pegawai. Dalam this after the analysis of data collected by non-parametric statistical methods, the authors used chi square analysis. Further data analysis is the measurement of a significant level of research results, determine significance level is 95% with a standard error of 5%. Whereas, the results showed that the level of significance (H_0) is rejected and (H_a) was accepted that there was an effect on the quality of professional personnel services to inpatients in hospitals dr. Abdoer Rahem Situbondo, this means that the degree of influence between two variables obtained have a level of closeness high. The conclusion of the study say that the theory has been tested in this study proved the influence of the professionalism of employees to quality care for patients hospitalized in Situbondo supported the statement of the results of studies in hospitals dr. Abdoer Rahem Situbondo.

Keywords: Employee professionalism and quality of service

Pendahuluan

Kebutuhan manusia (*human needs*) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya (Barata, 2004:4). Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia (*human wants*) untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya.

Pada kenyataannya, manusia untuk memperoleh berbagai alat pemuas kebutuhan tersebut ada yang dapat diperoleh dengan upayanya sendiri, diupayakan sendiri dengan bantuan pihak lain atau memang harus diperoleh dari pihak lain karena berbagai keterbatasan kemampuan untuk menyediakan sendiri. Jadi, untuk memenuhi kebutuhan sebagaimana dimaksud memerlukan keterlibatan pihak lain dengan melalui suatu proses dan prosedur tertentu sampai kebutuhan dimaksud dapat dimanfaatkan (dikonsumsi) oleh yang membutuhkannya. Menurut Barata (2004:5), pihak lain yang mengambil kesempatan untuk menyediakan alat pemuas kebutuhan khususnya dalam bidang jasa atau layanan adalah penyedia (*provider*) sedangkan pihak yang meminta dan menggunakannya disebut sebagai pengguna (*user*) atau konsumen (*consumer*).

Menurut Kotler (dalam Nasution, 1996:6) “Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang akan ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”.

Jadi dalam kegiatan suatu jasa, pelayanan mempunyai peran penting. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan apabila dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha mendapatkan langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan yaitu mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang untuk menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan. Persaingan ini makin seru dengan pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat dan memuaskan.

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan merupakan hal penting yang mempengaruhi kinerja kompetitif organisasi dan kualitas maupun produktifitas yang tinggi. Pelayanan berawal dari desain produk dan termasuk didalamnya interaksi dengan pelanggan, dengan tujuan memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jika harapan pelanggan terpenuhi, pelanggan mungkin lebih puas, membuat komentar yang menyenangkan orang lain atau menjadi pelanggan yang berulang. Sebagai akibatnya, untuk meningkatkan daya saing organisasi maka pegawai atau sumber daya manusia dalam organisasi harus bekerja lebih keras untuk meningkatkan pelayanan kepada pihak pengguna atau konsumen.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan disamping

menonjolkan kualitas produk (barang dan jasa) sebagai wujud layanan, para penyedia layanan (*provider*) menonjolkan juga pola layanan lainnya sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada pelanggannya yang kemudian dikenal sebagai kepedulian terhadap pelanggan (*customer care*).

Barata (2004:22) mengatakan bahwa, satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi atau perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara sebagai berikut:

- a. Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik;
- b. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudian mengantisipasinya; dan
- c. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya.

Hal ini berarti kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dalam proses pelayanan publik, dapat dilihat bagaimana masyarakat berinteraksi dengan pemerintahannya. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris Pelayanan Publik yang terjadi selama ini aparat pemerintah dalam melayani masyarakat belum mengacu pada pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka (pelayanan yang cepat, tepat, akurat, mudah dan ramah).

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, perlu adanya Standar Pelayanan Rumah Sakit. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dimaksudkan penyelenggaraan pelayanan manajemen rumah sakit, antara lain; pelayanan medik, pelayanan keperawatan baik rawat inap, rawat jalan yang minimal harus diselenggarakan oleh rumah sakit. Sesuai dengan standar yang diterapkan didalam surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 228/MENKES/SK/III/2002 tentang pelayanan minimal yang harus diterapkan Rumah Sakit (RS) adalah:

1. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan jumlah rumah sakit, dengan pemberian 1 TT (Tetanus Toksoid) atau serum anti tetanus untuk 1500 penduduk kelas C jumlah pasien miskin 100% terlayani standar disusun oleh propinsi sesuai kesepakatan dengan Kabupaten/Kota;
2. Manajemen rumah sakit dengan jumlah dokter spesialis mencakup 6 dasar dalam pembagiannya, yaitu:
 - a. SDM; membuat rencana ketenagakerjaan di rumah sakit meliputi: medis, nonmedis Diklat, 5% dari jumlah anggaran rumah sakit;
 - b. Keuangan: penerimaan rumah sakit untuk pembiayaan operasional rumah sakit analisa keuangan, perencanaan, dan evaluasi;
 - c. Sarana prasarana/alat untuk mendukung pelayanan sesuai dengan standar pelayanan medis,

sesuai dengan spesialisasi yang dimiliki. Sanitasi lingkungan rumah sakit dikalibrasi secara berkala kandungan limbah cair:

- pH 6-9
- BOD 30 Mg/l
- COD 80 Mg/l
- TSS 30 Mg/l

d. Perencanaan administrasi rencana strategi, masterplan, master program;

e. Mutu rumah sakit terakreditasi untuk pelayanan dasar;

f. Manajemen sistem informasi rumah sakit:

1. Rekam Medik
2. Informasi Keuangan rumah sakit
3. Data-data umum dan informasi seluruh kegiatan dan pelayanan di rumah sakit
4. Data-data pelayanan rumah sakit
5. Data-data kepegawaian rumah sakit
6. Data-data alat

3. Pelayanan Medik

Pelayanan oleh tenaga medis, meliputi promotif:

- a. Rawat jalan preventif, kuratif, rehabilitatif, untuk rujukan, kegawatdaruratan, kesehatan ibu dan anak, kurang gizi dan protein anak, pemberantasan penyakit menular;
- b. Rawat inap tersedianya pelayanan rawat inap bagi pasien miskin, rawat inap kelas III;
- c. Pelayanan penunjang radiologi: Hemodialisa dan bank darah, rehabilitasi medik: fisioterapi farmasi; formularium gizi rawat inap.

Dengan adanya SPM yang diselenggarakan oleh MENKES Nomor 228/MENKES/SK/III/2002 tentang pelayanan minimal, pihak rumah sakit memiliki staf/pegawai kesehatan yang terdidik untuk menerapkan standar kinerja yang sudah disepakati dan ditetapkan oleh instansi termasuk peran mereka untuk menerapkan standar kinerja tersebut.

RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah kabupaten Situbondo yang secara resmi menjadi rumah sakit type C berdasarkan perda Nomor 5 tahun 1985 tanggal 23 Pebruari 1985 dan SK Menkes RI Nomor 303/Menkes/SK/IV/1987 tanggal 30 April 1987. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 08 tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah sakit umum daerah Kabupaten Situbondo. Tugas pokok RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam menyelenggarakan Pemerintahan Daerah di bidang Pelayanan Kesehatan perorangan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut diatas, RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo mempunyai fungsi :

- a) *Pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pelayanan kesehatan yang mengutamakan pengobatan*

dan pemulihan tanpa mengabaikan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit;

b) *Penyelenggaraan dan pengawasan standart pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan di bidang pelayanan kesehatan;*

c) *Penyelenggaraan kegiatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah dengan memperhatikan kaidah ekonomi tanpa melupakan fungsi sosial kepada masyarakat sebagai kewajiban dari Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah;*

d) *Pembinaan dan pelaksanaan kerjasama dengan masyarakat, lembaga pemerintah dan lembaga-lembaga lainnya;*

e) *Pengelolaan urusan ketatausahaan;*

f) *Pelaporan hasil pelaksanaan tugas, dan*

g) *Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Bupati.*

Berikut ini Standart Operasional Pelayanan yang diselenggarakan di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo sebagai berikut;

1. Dalam rangka peningkatan pelayanan Rumah Sakit perlu terpenuhinya tenaga kesehatan yang bermutu dan berkualitas;

2. Untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas diharapkan ada tenaga kesehatan yang profesional, terampil, dan berwawasan sesuai dengan disiplin ilmu yang dikuasai sesuai dengan pola ketenagaan di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo;

3. Untuk pelaksanaan seperti yang dimaksud menimbang perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur.

Dengan diselenggarakan SOP di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo dapat mengukur tingkat kinerja pegawai rumah sakit guna menghasilkan suatu pekerjaan yang berkompeten dan terampil. Dengan demikian akan memudahkan pegawai dalam melaksanakan profesi di bidang pekerjaannya dengan penuh rasa tanggung jawab.

Berikut ini prosedur/alur pelayanan kesehatan rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo :

Keterangan :

1. Pasien datang ke RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo bersama keluarga penanggung jawab pasien menuju ruang loket pendaftaran;

2. Keluarga penanggung jawab pasien mendaftarkan pasien dengan menuliskan data pasien sesuai dengan identitas pasien;

3. Pasien keruang IGD diperiksa (dilakukan pengukuran tanda-tanda vital seperti; tekanan darah, nadi, suhu dan frekuensi pernafasan) oleh petugas untuk mengetahui kondisi kesehatan pasien. Apabila kondisi pasien tergolong lemah/parah, maka pasien harus menjalani layanan rawat inap. Setelah dinyatakan menjalani layanan rawat inap, maka pasien harus mengisi formulir persetujuan tindakan medis (kartu rawat inap) kemudian pasien akan diberikan pilihan ruang tempat tidur selama dirawat. Setelah itu petugas mempersiapkan ruang dan tempat tidur yang akan digunakan oleh pasien;

4. Selama pasien menempati ruang pelayanan rawat inap, pasien mendapatkan perawatan medis dari dokter dan perawat, perawatan berupa:

a. Pemeriksaan Berkala

Pemeriksaan kesehatan yang dilakukan guna mengetahui sejauh mana perkembangan dari kondisi pasien. Pemeriksaan ini dilakukan oleh petugas kesehatan RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo;

b. Pemeriksaan Penunjang/Laboratorium

Pasien yang membutuhkan pelayanan ini, seperti pemeriksaan darah, pemeriksaan urin, serta pemeriksaan laboratorium lainnya sudah dapat dilakukan disini.

c. Pemberian Resep Obat

Dalam layanan ini pasien yang diberi resep obat (obat dapat ditebus pada loket, apabila yang dibutuhkan tidak ada maka obat tersebut bisa ditebus di apotik-apotik umum) oleh petugas kesehatan;

d. Konsultasi Medis

Pelayanan ini bermanfaat untuk mengetahui kondisi pasien sehingga nantinya dapat diambil tindakan yang dibutuhkan secepatnya, guna mengobati penyakit pasien.

e. Tindakan Gawat Darurat

Layanan ini merupakan layanan yang bersifat tanggap darurat yang artinya apabila pasien mengalami kondisi yang kritis, dapat langsung ditangani oleh petugas medis (dokter) dengan memberikan layanan yang cepat dan tepat sesuai dengan tingkat kondisi kesehatan pasien.

f. Rujuk

Apabila kondisi pasien memburuk sedangkan peralatan dan kemampuan petugas sudah tidak mampu manganinya, maka petugas segera membuat surat rujukan ke Rumah Sakit lain yang mempunyai peralatan yang lebih lengkap dan canggih serta tenaga kesehatan yang lebih ahli. Dalam hal ini, petugas berkewajiban untuk mengantar pasien ke tempat rujukan guna memberikan informasi-informasi mengenai pasien kepada rumah sakit yang dituju.

5. Pemulangan Pasien

Apabila kondisi pasien sudah mulai membaik, maka petugas memperbolehkan pasien untuk pulang dan menganjurkan agar pasien tetap meminum obat yang tersisa sampai habis serta menasehati pasien untuk tetap beristirahat dan tidak boleh menjalani aktifitas-aktifitas yang terlalu berat.

6. Pembayaran Administrasi

Proses yang terakhir yaitu penyelesaian administrasi selama pasien menjalani layanan rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.

Dari adanya prosedur/alur pelayanan rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo, terkadang masih ada permasalahan yang dihadapi oleh pegawai pada saat melayani pasien yang akan menjalani perawatan. Tantangan yang sangat mendasar yakni saat pegawai harus profesional guna menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas berbasis pelanggan di Rumah Sakit dengan karakteristik pelanggan (pasien/masyarakat) yang sangat beraneka ragam

(memiliki karakteristik yang berbeda-beda), misalnya: 1) ada pelanggan yang gemar berdebat. 2) ada pelanggan yang pendiam. 3) ada pelanggan yang hobi berbicara terus, dan 4) ada pelanggan yang sabar. Pelanggan-pelanggan dengan karakteristik yang seperti itu memerlukan penanganan secara khusus dengan menggunakan pendekatan tertentu dengan system pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka.

Dari uraian diatas untuk meningkatkan kualitas pelayanan berpengaruh dari profesionalisme kerja pegawai. Seperti yang dikemukakan oleh Kartasmita (1997:161) bahwa " Profesionalisme dapat diartikan sebagai perilaku, cara, kualitas, yang menjadi ciri suatu profesi atau orang yang profesional". Lanjut menurut Kartasmita (1995:10) "dalam upaya peningkatan pelayanan, baik pemerataan maupun meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat adalah dengan profesionalisme". Maka dari itu profesionalisme pegawai merupakan salah satu unsur utama dalam membangun suatu pelayanan yang berkualitas.

Melihat dari uraian latar belakang diatas, penulis menarik kesimpulan/menduga bahwa ada pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang sesuai dengan uraian diatas tentang "Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo".

Untuk menjawab masalah yang telah didefinisikan melainkan harus menggunakan logika berfikir yang rasional maupun empiris. Sehingga membahas masalah diperlukan suatu konsep atau teori yang jelas. Menurut F.N. Kerlinger dikutip Singarimbun dan Effendi (1989:37) menyatakan bahwa "Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstruk, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep".

Dalam upaya peningkatan pelayanan agar terpenuhi secara maksimal maka diperlukan perhatian khusus dari aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, dimana pelayanan kepada masyarakat dipandang sebagai suatu kebutuhan. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Kartasmita (1997:160) bahwa: "Terutama dengan peranan masyarakat yang makin besar dalam pembangunan dan peningkatan kesejahteraan, kualitas administrasi negara dituntut agar lebih baik lagi. Salah satu jawabannya adalah membangun administrasi negara melalui sumber daya manusia administrasi yang profesional dan memiliki kompetensi yang tinggi. Profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesi yang ditekuninya, kesungguhan hati untuk mendalami, menguasai, menerapkan, dan menjunjung tinggi etika profesi".

Dengan terciptanya profesionalisme kerja pegawai diharapkan terciptanya pula hasil pelayanan yang berkualitas dimana kesejahteraan masyarakat menjadi prioritas utama penyelenggara pelayanan publik. Sesuai yang dikemukakan oleh Tjokrowinoto (1996:191) bahwa,

"Profesionalisme berkaitan dengan kemampuan aparat yang bekerja dengan memiliki inovasi, dan mempunyai etos kerja tinggi. Tentu akan

memberikan kontribusi yang nyata terhadap kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa”.

Adapun Wilbern (Nicholas Henry, 1995:16) mengemukakan bahwa “Seseorang dikatakan profesional jika profesionalisme tersebut membawa peningkatan kompetensi atau kemampuan serta memberlakukan standart etika”. Maksud dari kompetensi merujuk pada suatu keadaan dimana seseorang dapat dipercaya berdasarkan kemampuannya. Dengan demikian, kompetensi merupakan konsep keandalan suatu organisasi atau seorang individu yang diperoleh melalui profesi yang digelutinya. Untuk menjalankan profesi diperlukan adanya etika profesi merupakan semangat atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan secara profesional dan tetap berada pada peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas maka dalam penelitian ini profesionalisme pegawai dapat diukur melalui dua indikator sebagai berikut :

- a. Kemampuan pegawai
- b. Etika profesi pegawai

Indikator Kemampuan Pegawai

Menurut Mifta Thoha (1996:187) juga mengemukakan bahwa;

“Kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berhubungan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan dan pelatihan, pengalaman kerja”.

kemampuan pegawai maka penulis menggunakan item-item sebagai berikut :Pendidikan dan Pelatihan; Ketrampilan; danPengalaman Kerja.

Indikator Etika Profesi Pegawai

Menurut Moekijat (1995:93) mengatakan bahwa “ Etika profesi adalah norma-norma atau kaidah yang ditetapkan oleh disiplin ilmu pengetahuan dan suatu organisasi yang harus dipatuhi oleh pejabat fungsional didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya”.

Kualitas Pelayanan;

Menurut Elhaitammy (dalam Tjiptono, 1997:58) bahwa “Kualitas pelayanan adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan”. Untuk mencapai tingkat *excellence*, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, misalnya dengan berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Menurut A. Parasuraman, Zeithmail dan Berry, penyampaian jasa bisa terancam gagal kalau berbagai kesenjangan dibiarkan berkembang tanpa ada intervensi untuk mencegahnya, atau tidak ada upaya khusus untuk

mengurangi dampak buruknya.Kelimakesenjangan (gap) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa antara lain:

- a. Kesenjangan (gap) 1:Harapan Konsumen dan Persepsi Manajemen

Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya harus didesain, dan jasa-jasa pendukung/sekunder apa saja yang diinginkan konsumen.

- b. Kesenjangan (gap) 2: Persepsi Manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa

Yaitu kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumberdaya, atau karena adanya kelebihan permintaan.

- c. Kesenjangan (gap) 3: Spesifikasi Kualitas Jasa dan Penyampaian Jasa

Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standart kinerja yang ditetapkan. Selain itu mungkin pula karyawan dihadapkan pada standar-standar yang kadangkala saling bertentangan satu sama lain.

- d. Kesenjangan (gap) 4: Penyampaian Jasa dan Komunikasi Pemasaran

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan serta janji yang dibuat oleh pihak perusahaan.Resiko yang dihadapi dalam perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat terpenuhi.

- e. Kesenjangan (gap) 5: Jasa yang Dirasakan dan Jasa yang Diharapkan

Kesenjangan ini terjadi karena tidak terpenuhinya keinginan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang telah mereka terima. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa pelayanan yang diharapkan.

Dari kelima gap tersebut maka dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pada gap 3 (tiga) yaitu kesenjangan penyampaian pelayanan. Kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia dalam organisasi atau perusahaan itu untuk memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan.Selain itu pada kesenjangan (gap) 3 lebih disebabkan karena menitikberatkan pada sisi internal kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang melampaui batas, dan kadangkala karyawan dihadapkan pada standart-standart yang bertentangan satu sama lain sehingga menyebabkan karyawan kurang profesional dalam melayani pelanggan. Kesenjangan yang dialami oleh pegawai itu merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang kurang baik yang dirasakan sebagai pelanggan internal.

Sejalan dengan hal ini kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2000:70) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini kelima dimensi tersebut akan dijadikan sebagai indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Team Work*;
2. Kesesuaian *Skill* Dengan Pekerjaan;
3. Perasaan Tertekan Dalam Bekerja;
4. Konflik Batin;
5. Keraguan Dalam Tugas.

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif penelitian ini termasuk pada hubungan kausal atau sebab akibat, yakni pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Proportional Sampling*. Hal ini dimaksudkan agar sampel yang diambil terjadi pembagian yang seimbang diantara masing-masing sub populasi, seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2005:92) bahwa "*Proportional Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel".

Karena tidak ada ketetapan yang pasti dalam pengambilan jumlah sampel peneliti mengambil jumlah sampel sebanyak 100 orang (sampel) secara acak (random) dari 11 ruang instalasi rawat inap dengan jumlah populasi pegawai, dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Gulo (2005) sebagai berikut:

$$\frac{n}{N} \times N_n$$

Keterangan:

n : Besar Sampel

N : Besar Populasi

N_n : Jumlah Anggota tiap Kelompok

Operasional Variabel Profesionalisme Pegawai/Variabel Independen (X)

Profesionalisme erat kaitannya dengan kompetensi yaitu seseorang dapat dipercaya berdasarkan kemampuannya yang diperoleh melalui profesi yang ditekuninya. Dan didalam profesionalisme harus terkandung etika profesi yang dapat menyemangati seseorang untuk bekerja secara profesional. Sehingga indikator dari profesionalisme pegawai sebagai berikut:

a. Indikator Kemampuan pegawai (X₁)

Menurut Mifta Thoha (1996:187) menyatakan bahwa "Kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berhubungan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan dan pelatihan, pengalaman kerja". Diukur dengan item-item sebagai berikut;

- Mampu mengembangkan dan meningkatkan ilmu pengetahuan serta teknologi di bidang promosi kesehatan dengan cara menguasai dan memahami pendekatan;

- Mampu mengidentifikasi dan merumuskan pemecahan masalah pengembangan SDM kesehatan melalui kegiatan diklat;

- Mampu meningkatkan kinerja profesionalnya, seorang pegawai akan meningkatkan kemampuan pegawai dan kecakapan yang diproses dalam pelaksanaan tugas.

b. Indikator Etika Profesi Pegawai (X₂)

Dibentuknya etika profesi dapat menyemangati seseorang untuk bekerja secara profesional. Pada setiap etika profesi yang harus dijalankan memiliki kode etik yang telah ditetapkan dan wajib dipatuhi. Item-itemnya antara lain:

- Pola pikir, perilaku para pegawai dalam menyelenggarakan fungsi dan tugas yang dipercayakan kepadanya;

- Bersikap adil dan jujur kepada semua pasien dalam memberikan pelayanan;

- Bersikap dan berperilaku sebaik-baiknya kepada pasien;

- Bertanggung jawab atas kesalahan dalam memberikan pelayanan pasien.

Operasional Variabel Kualitas Pelayanan/Variabel Dependen (Y)

Kualitas pelayanan adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Sejalan dengan hal ini kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2000:70) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan.

Maka variabel dependen dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Team Work*;

dapat diukur dengan item-item sebagai berikut:

1. Kerja sama sesama rekan kerja;

2. Peran serta atasan; dan

3. Partisipasi terhadap perusahaan/instansi.

b. Kesesuaian *Skill* Dengan Pekerjaan

dapat diukur dengan item-item sebagai berikut:

1. Segera/ tepat waktu;

2. Akurat; dan

3. Memuaskan.

c. Perasaan Tertekan Dalam Bekerja

dapat diukur dengan item-item sebagai berikut:

1. Adanya pengawasan dari atasan;

2. Sanksi yang diterima pegawai saat melakukan kesalahan; dan

3. *Reward*/ penghargaan atas prestasi pegawai.

d. Konflik Batin.

dapat diukur dengan item-item sebagai berikut:

1. Ketidakpastian tentang pekerjaan yang diharapkan;

2. Berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan; dan

3. Individu diharapkan untuk lebih dari kemampuan.

e. Keraguan Dalam Tugas

dapat diukur dengan item sebagai berikut:

Perasaan ragu yang selalu membayangi setiap individu dalam melaksanakan tugasnya.

Teknik pengambilan data dilapangan menggunakan teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik kuisioner. Selanjutnya bentuk analisis kuantitatif yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bentuk analisis Chi Square, karena analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui ada/tidaknya pengaruh variabel yang satu dengan yang lain, yang dalam hal ini adalah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, mengingat sampel yang diambil sebanyak 219 pegawai rawat inap, maka menggunakan analisis Chi Square yaitu X^2 -Rumusan dasar Chi Kuadrat (X^2) adalah sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan:

χ^2 = Chi Kuadrat

f_o = Frekuensi yang diobservasi

f_h = Frekuensi yang diharapkan

HASIL PENELITIAN

Data total skor jawaban responden terhadap variabel lingkungan kerja (X). Variabel Profesionalisme Pegawai mempunyai dua indikator yang terdiri dari 6 item, sehingga skor jawaban tertinggi adalah 54 dan skor terendah adalah 43. Data frekuensi kategori jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan, secara keseluruhan dari semua indikator kualitas pegawai yakni prosentase kategori tinggi 51,43% sedangkan kategori rendah yakni 48,57% dengan demikian jawaban responden terhadap variabel lingkungan kerja tersebut, kategori tinggi memiliki prosentase atau frekuensinya jauh lebih besar jika dibandingkan dengan kategori rendah.

Dari hasil yang diperoleh χ^2 hitung adalah 33,71 dan dk adalah 2 dengan taraf signifikansi 0,05 maka bila dilihat dalam χ^2 tabel (harga-harga kritis Chi Kuadrat) akan diperoleh sama dengan 5,991. Berarti harga χ^2 hitung lebih besar dari χ^2 harga tabel ($33,71 > 5,991$), dalam hal ini berarti H_0 ditolak. Dengan demikian dalam penelitian ini H_a diterima, yaitu: **“Bahwa ada pengaruh positif dan signifikan profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan (service excellence)”**. Dengan demikian berarti teori Tjokrowinoto yang menyatakan “Profesionalisme berkaitan dengan kemampuan aparat yang bekerja dengan memiliki inovasi, dan mempunyai etos kerja tinggi. Tentu akan memberikan kontribusi yang nyata terhadap kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa”. dapat diterima dan diterapkan di lingkungan RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo.

Kesimpulan dan Saran

Bahwa ada pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai maka cenderung semakin tinggi kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap, sebaliknya semakin rendah tingkat profesionalisme pegawai maka cenderung semakin rendah kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan rawat inap di pengaruhi oleh tingkat profesionalisme pegawai.

Berdasarkan analisis, pembahasan dan kesimpulan yang sudah ditarik maka penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan saran ini akan menjadi sedikit masukan yang positif menuju ke arah perbaikan pada kemampuan atau kompetensi pegawai guna meningkatkan kualitas pelayanan yang tentunya lebih baik di masa yang akan datang untuk RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo. Saran tersebut antara lain sebagai berikut :

- 1) Diupayakan pada saat pasien menjalani perawatan di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo pegawai bagian administrasi cekatan untuk mencatat segala kebutuhan yang digunakan oleh pasien pada saat dirawat guna memiliki data lengkap pasien;
- 2) Profesionalisme pegawai perlu diterapkan sesuai dengan kemampuan pegawai yang didapat pada saat pelatihan dan pendidikan yang sesuai dengan bidang profesi masing-masing sehingga menghasilkan kerja yang efektif dan efisien;
- 3) Peningkatan pemahaman dan ketaatan pegawai terhadap etika kerja melalui pelatihan mengenai etika layanan sehingga pegawai lebih jujur dan lebih bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- 4) Diupayakan penampilan pegawai mendapat perhatian karena penampilan pegawai yang pertama kali dilihat oleh pelanggan/pasien.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu tidak ada kata yang layak untuk menghargai selain ucapan terima kasih sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dra. Inti Wasiati, M.M selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

4. Drs. Inti Wasiati, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, pikiran, waktu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Suji S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya dengan sabar guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.

6. Dr. Agus Suharsono M.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama menjadi mahasiswa yang aktif.

7. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini.

8. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

9. Dokter Tony Wahyudi, M.Kes selaku Direktur RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo dan Ibu Arik Hosniatun S.Sos selaku Kepala Bagian Kepegawaian beserta kepala ruang rawat inap yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan pegawai-pegawai yang senantiasa membantu dalam proses penelitian di lapangan dan turut mendukung dalam kelancaran penelitian ini.

10. Kedua orang tua, Mas-mas ku, emak, ponakan-ponakanku. Bapak Suprayitno (Alm), Ibu Sunarsih (Alm), Mas Nanang, Mas Rudi dan Mas Bobby Irawan S.H, Mbak Ria Restu A, Amd.Farmsi, Emak Ngatipah dan Ponakan-ponakan ku atas doa, motivasi, dan dukungannya selama ini.

11. Teman-temanku tercinta khususnya Lele kecil (Vinka), babi k'cute (Vegi Taurista), Sesuatu (Ayu), Mbut (Rina Budiarti), yang senantiasa membuatku tersenyum, bahagia, semangat dan termotivasi.

12. Teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara (AN) angkatan 2007 yang tidak dapat disebutkan satu persatu sehingga dapat membangun mental dan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan kemanfaatan bagi semua pihak. Amiin Ya Allah.

Penulisan Daftar Pustaka/Rujukan

Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI*. Cetakan Ke-13. Jakarta : PT. RINEKA CIPTA.

-----, 2000. *Manajemen Penelitian*:Cetakan ke V. Jakarta : PT. RINEKA CIPTA.

Barata. A.A 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

Hadi, Sutrisno. *Metode Reseach*. Yogyakarta: Andy Offset

Hasibuan, Malayu SP. 1999. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

-----, 2011. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*. Cetakan ke-9. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik, Ed. 1*. Cetakan : II. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.

Kartasasmita, Ginandjar. 1997. *Administrasi Pembangunan : Perkembangan Pemikiran dan Praktiknya di Indonesia*. Cetakan Pertama. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES Indonesia (Anggota IKAPI).

Kumorotomo, Wahyudi. 2009. *Etika Administrasi Negara, Ed 1-9*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Musanef, MBA. 1996. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia, jilid I*. Jakarta: PT. TOKO GUNUNG AGUNG.

Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Ed I*. Cetakan Pertama. Jakarta : Bumi Aksara.

Nazir, 1995. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Siagian, Sondang P. 2003. *Administrasi Pembangunan, Ed. Kedua*. Cetakan ketiga. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Siegel, Siedney. 1997. *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta; Gramedia Pustaka Utama.

Singarimbun, Masri. Effendi, Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi, Edisi XII*. Bandung : CV. Alfabeta.

-----, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. ALFABETA

Thoha, Miftah. 2000. *Perilaku Organisasi : Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Tjokrowinoto, Moeljarto. 1996. *Pembangunan Dilema dan Tantangan*. Cetakan I. Yogyakarta : Pustaka Pelajar (Anggota IKAPI).

Perundang-undangan

Surat Keputusan MENKES Nomor 228/MENKES/SK/III/2002 tentang pelayanan minimal.

Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 08 tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah sakit umum daerah Kabupaten Situbondo.

Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 1985 dan Menkes RI Nomor 303/Menkes/SK/IV/1987 tentang Peresmian RSUD dr. Abdoer Rahem type C.