INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 2867-2879
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
Website: https://j-innovative.org/index.php/Innovative

Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Pirngadi Kota Medan

Yosua Jhonatan Tampubolon[1✉], Simson Ginting[2]
Universitas Sumatera Utara
Email: yosuajtampubolon@gmail.com[1✉]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui terdapat pengaruh atau tidak antara profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan dan; Mengetahui seberapa besarpengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan. Jenis penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Instrumen pengumpulan data menggunakan menggunakan observasi dan kuesioner yang disebar kepada responden. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang masih di rawat pada ruangan instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan. Metode penentuan sampel menggunakan accidental sampling, dan jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 50 pasien rawat inap sebagai responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana dan uji hipotesis (Uji t). Hasil analisis penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan rawat inap sebesar 65,2%, dan sisanya sebesar 34,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini, dapat diketahui bahwa semakin tinggi profesionalisme yang dimiliki oleh pegawai instalasi rawat inap, maka akan semakin meningkat juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pasien.

Kata Kunci: *Profesionalisme Pegawai, Kualitas Pelayanan, Rawat Inap*

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting

Abstract

This research aims to determine whether or not there is an influence between employee professionalism and the quality of inpatient services at the Dr. Regional General Hospital. Pirngadi Medan City and; Find out how much influence employee professionalism has on the quality of inpatient services at the Dr. Regional General Hospital. Pirngadi, Medan City. This type of research is causal associative with a quantitative approach. Data collection instruments used observation and questionnaires distributed to respondents. The population used in this study were all patients who were still being treated in the inpatient unit at Dr. Regional General Hospital. Pirngadi, Medan City. The sampling method used accidental sampling, and the number of samples obtained was 50 inpatients as respondents. Test the validity of the data using Pearson Product Moment Correlation and test reliability using Cronbach Alpha. From the results of SPSS statistical calculations, all statements are said to be valid and reliable. The data analysis technique in this research uses simple linear regression and hypothesis testing (t test). The results of the research analysis show that there is a positive and significant influence on employee professionalism on the quality of inpatient services by 65,2%, and the remaining 34,8% is influenced by other variables outside this research, it can be seen that the higher the professionalism possessed by installation employees inpatient care, the quality of service provided to patients will also increase.
Keywords: *Employee Professionalism, Service Quality, Inpatient Care*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan secara adil dan menyeluruh oleh masing-masing negara kepada setiap warga negaranya. Menurut Mahmudi (2015: 223) pelayanan publik adalah bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi kegiatan yang seringkali dibutuhkan dalam kehidupan setiap masyarakat. Adapun kegiatan pelayanan ini terdiri dari berbagai macam sektor, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, dan lain sebagainya.

Pelayanan publik yang berjalan dengan efektif dan efisien dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2008: 198).

Rumah Sakit merupakan salah satu institusi pemerintah maupun swasta yang melaksanakan kegiatan pelayanan di bidang kesehatan. Berdasarkan tugas dan fungsinya rumah sakit menjadi institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting

pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sejak mewabahnya pandemi covid-19, bidang kesehatan menjadi salah satu sektor yang mendapat banyak perhatian dari pemerintah, pengelolaan dan penataan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit sudah menjadi langkah yang tepat bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada setiap daerah yang ada di Indonesia (Kemenkes.go.id, 2021).

Penyediaan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah dalam rangka mendukung pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat di daerah sesuai dengan Pasal 6 ayat (1a) Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009. Keberadaan RSUD ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan yang lebih memadai mulai dari tenaga medis maupun fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kegiatan pelayanan. Oleh sebab itu, sebagian besar masyarakat berharap agar setiap Rumah Sakit Umum Daerah mampu menyediakan kualitas pelayanan yang baik.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Pirngadi menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang berada langsung di bawah naungan Pemerintah Kota Medan. Sebagai fasilitas kesehatan daerah RSUD Dr Pirngadi menyediakan beberapa jenis layanan kesehatan yang dapat diakses oleh seluruh pihak, diantaranya; pelayanan gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, dan lain sebagainya. Sesuai dengan visi dan misi nya, RSUD Dr Pirngadi senantiasa berupaya menjadi rumah sakit rujukan dan unggul dalam pelayanan yang ditandai dengan terlaksananya pelayanan yang profesional, bermutu, dan terjangkau kepada seluruh lapisan masyarakat dengan berorientasi pada keselamatan pasien. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, RSUD Dr Pirngadi didukung oleh sumber daya manusia yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dan Pegawai Kontrak.

Pegawai merupakan seseorang yang bekerja kepada pemberi kerja sebagai pegawai tetap atau tidak tetap berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu (Mardiasmo, 2011: 3). Profesionalisme merupakan tindakan yang berlandaskan keahlian tertentu yang diperoleh melalui pendidikan khusus dan dilaksanakan dengan memenuhi kode etik profesi (Agustina, 2010: 2). Dalam institusi pelayanan publik, profesionalisme dapat menjadi alat yang paling efektif untuk mewujudkan birokrasi efektif bagi pemerintah terutama dalam melaksanakan setiap kegiatan pelayanan kepada seluruh masyarakat

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting

(Sedarmayanti, 2020: 342). Oleh sebab itu, pegawai yang profesional menjadi salah satu faktor penentu dalam menciptakan kualitas layanan yang bermutu tinggi sesuai dengan harapan masyarakat.

Namun setiap institusi penyedia layanan publik harus dihadapkan pada permasalahan serius yang dibuktikan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat yang menilai pegawai pelayanan publik tidak profesional dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya perilaku malas dalam mengambil inisiatif di luar peraturan, masih kuatnya kecenderungan untuk menunggu petunjuk atasan, sikap acuh terhadap keluhan masyarakat, lamban dalam memberikan pelayanan, melakukan kesalahan dalam bekerja, dan lain sebagainya (*Center of Population and Policy Studies Universitas* Gadjah Mada, 2001 dalam Saputra, 2013). Hal inilah yang kerap kali dialami oleh pihak RSUD Dr Pirngadi, pasalnya beberapa pasien mengungkapkan bahwa tenaga kesehatan tidak ramah, tidak sopan, dan tidak tanggap dalam melakukan perawatan kepada mereka, selain itu, pelayanan nya masih lambat dan bertele-tele, sehingga pasien kurang puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan (Novita & Fitriani, 2022). Apabila kejadian serupa masih terus terjadi, hal ini dapat menjadi salah satu penyebab penurunan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dikarenakan profesionalisme pegawai tenaga kesehatan tidak seperti yang diharapkan.

Pelayanan rawat inap merupakan salah satu produk jasa kesehatan yang disediakan oleh RSUD Dr. Pirngadi kepada masyarakat, dan sering menjadi fasilitas rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang lebih kecil seperti puskesmas dan klinik. Pelayanan rawat inap merupakan pemeliharaan kesehatan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit, dimana penderita tinggal/mondok sedikitnya satu hari berdasarkan rujukan dari pelaksana pelayanan kesehatan atau rumah sakit (Sari, 2022: 2). Biasanya ruangan pasien rawat inap berupa bangsal yang dihuni oleh beberapa pasien sesuai dengan tipe dan kelas ruangannya, dilakukan pemeriksaan kesehatan rutin sesuai dengan keluhan pasien, dan apabila kondisi pasien dianggap telah pulih oleh tim medis, maka pasien dapat

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di instalasi rawat inap per 14 November 2023, jumlah pasien rawat inap di RSUD Dr Pirngadi ada sekitar 77 orang dan jumlah ini hanya 20% dari total jumlah tempat tidur 392 yang disediakan untuk pelayanan rawat inap. Dari hasil data kunjungan pasien rawat inap tersebut, didapati bahwa kondisi pelayanan rawat inap saat ini terbilang sepi dan sangat sedikit dari total jumlah yang disediakan (Hasil Observasi Peneliti, November 2023).

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting

Penelitian ini menggunakan beberapa terdahulu sebagai bahan referensi ilmiah terkait dengan objek dan permasalahan penelitian yang akan dilakukan, serta peneliti dapat menemukan sesuatu hal yang berbeda, sehingga hasil penelitian akan melengkapi dan memiliki kegunaan yang lebih baik dari penelitian sebelumnya. Penelitian pertama dilakukan oleh Dewi Ark (2013), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo. Dapat dikatakan semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, maka cenderung semakin tinggi kualitas pelayanan kepada pasien, begitu pun sebaliknya semakin rendah tingkat profesionalisme pegawai, maka semakin rendah juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Supriyadi (2012) mengungkapkan juga bawa profesionalisme merupakan salah satu hal yang harus diwujudkan untuk mencapai kepuasan pasien, membangun pelayanan yang prima harus dimulai dengan meningkatkan profesionalisme pegawai, karena profesionalisme pegawai merupakan faktor penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Kesimpulannya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara profesionalisme pegawai terhadap pelayanan prima.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas memiliki ciri dan karakteristiknya masing-masing, kemudian yang menjadi kebaruan dan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dapat dilihat dari segi teori yang digunakan, kemudian dari segi variabel terikat (Y) yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan rawat inap karena fenomena yang dijelaskan diatas membuat peneliti tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (profesionalisme pegawai) terhadap variabel terikatnya (kualitas pelayanan rawat inap), perbedaan berikutnya ditinjau dari segi lokasi yang tentunya memiliki karakteristik dan permasalahan yang pasti berbeda dengan penelitian sebelumnya, permasalahan yang ditemui diantaranya, sikap kurang ramah, penanganan keluhan pasien memakan waktu relatif lama, fasilitas sarana dan prasarana yang sudah usang, serta pemeliharaan kebersihan masih kurang maksimal dilakukan.

Pemaparan permasalahan diatas telah membuktikan adanya keurgensian dalam penelitian ini untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan rawat inap yang diberikan kepada pasien di RSUD. Dr. Pirngadi Kota Medan. Hal tersebutlah yang menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Pirngadi Kota Medan".

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif kausal (sebab akibat) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019: 66) hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat, jadi dalam penelitian kausal ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Pirngadi Kota Medan. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, karena dapat berubah-ubah setiap waktu. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, yaitu rumus yang digunakan apabila jumlah populasi tidak diketahui secara pasti (Lemeshow, Hosmer, Klar & Lwangga, 1997). Dengan perhitungan rumus Lemeshow, maka nilai sampel (n) yang didapatkan adalah 49 orang, sehingga pada penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya 49 orang responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidental sampling dengan memberikan kuesioner atau angket kepada pasien rawat inap di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, kuesioner, dan data-data yang bersumber dari buku, maupun artikel ilmiah. Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Kemudian uji hipotesis yang digunakan adalah uji t, dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

hasil pengujian menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 25 untuk melihat apakah Profesionalisme Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap (Y) memiliki hubungan yang positif atau negatif adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,459	8,692		2,239	,030
	Profesionalisme Pegawai	,907	,096	,807	9,478	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti, 2023

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting

Berdasarkan Tabel 1 diatas, maka dapat dimasukkan ke dalam bentuk persamaan, sehingga terbentuk model regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 19{,}449 + 0{,}907$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut;

1. Nilai konstanta (a) adalah 19,449, ini menunjukkan bahwa jika variabel Profesionalisme Pegawai (X) dianggap sama dengan 0, maka variabel Kualitas Pelayanan Rawat Inap (Y) sebesar 19,449.
2. Nilai Koefisien regresi (b) variabel Profesionalisme Pegawai (X) adalah 0,907 menunjukkan nilai yang positif, dan menyatakan bahwa ketika setiap penambahan 1 poin nilai Profesionalisme Pegawai (X), maka nilai Kualitas Pelayanan (Y) bertambah sebesar 0,907. Koefisien tersebut mengandung nilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah hubungan variabel X terhadap variabel Y adalah positif

Pengujian Hipotesis

1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji hipotesis yang menyatakan apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Profesionalisme Pegawai (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Rawat Inap (Y) di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi <0,05, dengan t-hitung > t-tabel.

Tabel 2. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,459	8,692		2,239	,030
	Profesionalisme Pegawai	,907	,096	,807	9,478	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Sumber : Data Primer Diolah Oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan pada Tabel 2 dapat diketahui nilai t-hitung dari variabel Profesionalisme Pegawai (X) adalah 9,478 dimana lebih besar dari t-tabel (9,478>2,01174) dan nilai signifikansinya <0,05 (0,000<0,05). Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) dapat diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Profesionalisme Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,807[a]	,652	,645	3,001
a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Pegawai				
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Rawat Inap				

Sumber: Data Primer Diolah Oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat nilai koefisien determinasi R2 = 0,652 yang berarti bahwa variabel Profesionalisme Pegawai (X) memiliki pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan Rawat Inap (Y) sebesar 65,2% dan 34,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini

Pembahasan

Pada penelitian ini menjelaskan dan membuktikan melalui pengujian dan analisis data secara statistik bahwa terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan, dimana pegawai yang profesional akan memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Zeithaml, dkk (1985) kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari beberapa ukuran atau indikator, yaitu wujud fisik (tangibles) dinilai dari penampilan pegawai yang telah baik dalam melakukan pelayanan didukung oleh fasilitas yang memadai dan kemudahan dalam mengakses pelayanan (98%). Kemudian dari segi kehandalan (reliability) pelaksana pelayanan yang cermat, teliti, dan memiliki keahlian dalam melaksanakan tugasnya (90%). Selanjutnya ketanggapan (responsiveness) pelaksana pelayanan yang cepat dalam merespon laporan, memberikan pertolongan terbaik, sesuai kebutuhan penerima layanan dan berhati-hati dalam melaksanakan tugasnya (94%). Selanjutnya Jaminan (assurance) yakni memberikan jaminan waktu, sesuai standar, kepatuhan peraturan, bebas dari penyimpangan dan memastikan penerima layanan mendapat pelayanan terbaik (94%). Terakhir, pelayanan yang berkualitas menunjukkan empati (empathy) para pemberi layanan yang baik ditandai dengan mendahulukan kepentingan pelanggan, inisiatif, terbuka dengan kritik dan saran, ramah, sopan dan menghargai seluruh pelanggan (96%).

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi responden mengenai pengukuran variabel Profesionalisme Pegawai di Instalasi/Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan, didapat hasil sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan distribusi frekuensi, sebanyak 45 orang atau 90% menilai tingkat profesionalisme pegawai di ruang rawat inap berada pada kategori tinggi. Kemudian sebanyak 5 orang atau 10% menilai profesionalisme pegawai di ruang rawat inap tergolong dalam kategori sedang, dan tidak ada yang menjawab profesionalisme pegawai rendah. Jadi dapat diinterpretasikan bahwa tingkat profesionalisme pegawai di ruang rawat inap RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan yang telah diukur dengan indikator kompetensi, efektifitas, efisiensi, dan tanggung jawab tergolong dalam kategori tinggi.
2. Dari hasil perhitungan distribusi frekuensi, sebanyak 50 orang atau 100% menilai kualitas pelayanan rawat inap berada pada kategori baik. Tidak ada yang menilai profesionalisme pegawai di ruang rawat inap tergolong dalam kategori sedang, dan juga tidak ada yang menjawab profesionalisme pegawai rendah. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan menurut yang telah diukur dengan indikator tangibles (wujud fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) tergolong pada kategori baik.

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana yang telah diolah dan dapat diketahui persamaan regresi nya yaitu: Y= 19,449 + 0,907. Persamaan regresi tersebut menunjukkan koefisien regresi (b) bertanda positif yaitu 0,907 dan koefisien konstanta (α) variabel Y = 19,449. Harga koefisien regresi (b = 0,907) menunjukkan bahwa hubungan antara profesionalisme pegawai (X) dengan kualitas pelayanan rawat inap (Y) bersifat positif, dengan rasio 1 : 0.907 yang berarti apabila profesionalisme pegawai ditambahkan 1 poin, maka angka kualitas pelayanan rawat inap akan meningkat sebesar 0,907.

Dari hasil uji hipotesis signifikansi parsial (uji-t) jika nilai signifikansi <0,05 dan t-hitung > t-tabel, maka hipotesis alternatif (Ha) diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Profesionalisme Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap, dan jika nilai signifikansinya >0,05 dan t- hitung<t-tabel, maka hipotesis 0 (H0) diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Profesionalisme Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap. Untuk nilai t-tabel dengan df (α/2; n-k-1) , maka (0,05/2;(50-2-1) = 0,025;47 = 2,01174. Kemudian diperoleh nilai t-hitung dari variabel Profesionalisme Pegawai sebesar 9,478 dimana nilai nya lebih besar dari t-tabel (9,478 > 2,01174) dengan nilai signifikansi nya kurang dari 0,05 yaitu 0,000 < 0,05. Jadi dapat

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting

disimpulkan variabel Profesionalisme Pegawai (X) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Rawat Inap (Y).

Kemudian pada perhitungan koefisien determinasi R2 menunjukkan seberapa besar pengaruh antara variabel independen (X) secara simultan mempengaruhi variabel dependen (Y). Apabila nilai R2 mendekati atau sama dengan 1, maka menunjukkan korelasi antara variabel yang diuji sangat kuat. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi R2 = 0,652 yang menunjukkan bahwa variabel Profesionalisme Pegawai (X) memberikan kontribusi positif sebesar 65,2% terhadap perkembangan variabel Kualitas Pelayanan Rawat Inap (Y) di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan variabel Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan 65,2% dipengaruhi oleh Profesionalisme Pegawai, sedangkan 34,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Tuegeh, dkk (2017) yang memberikan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara profesionalisme bidan terhadap kualitas pelayanan ibu dan anak di Puskesmas Tatelu. Dari hasil uji t diperoleh nilai t-hitung = 6,958 pada taraf signifikansi 99% atau α = 0,01 dan df=n-2 (36-2) = 34, dimana nilai t-tabel dengan df= 34 adalah 2,441. Dapat dilihat nilai t-hitung>t-tabel = 6,958>2,441 yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara profesionalisme bidan terhadap kualitas pelayanan ibu dan anak di Puskesmas Tatelu, sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Kemudian berdasarkan hasil koefisien determinasi (R2) = 0,587 yang menunjukkan variabel profesionalisme bidan memberikan kontribusi sebesar 58,&% terhadap peningkatan variabel kualitas pelayanan ibu dan anak, sedangkan 41,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Kota Medan adalah sebagai berikut:

1) Profesionalisme Pegawai (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap (Y) di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Hal ini dibuktikan dari uji signifikan parsial (uji t), dimana nilai t-hitung > t-tabel = 9,478 > 2,01174 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 = 0,000 < 0,05 dan bernilai

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting

positif dengan nilai koefisien regresi (b) bertanda positif yaitu 0,907.

2) Perhitungan koefisien determinasi (R2) menunjukkan bahwa nilai R Square menunjukkan angka sebesar 0,652. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel Profesionalisme Pegawai (X) memberikan kontribusi positif pada peningkatan variabel Kualitas Pelayanan Rawat Inap (Y) di RSUD Dr. Pirngadi sebesar 65,2% dan sisanya sebesar 34,8% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kelengkapan fasilitas, etika kerja, pengalaman pegawai, dan lain-lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bertalanffy, L. von. (1968). General System Theory: Foundations, Development, Applications. George Braziller.

Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handayani, Ririn. (2020). Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.

Harefa, Andrias. (2004).Membangkitkan Etos Profesionalisme. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Hartini, Sri, et al, (2008). Hukum Kepegawaian Di Indonesia. Jakarta: Sinar Grafika.

Hasibuan, Abdurrozzaq. (2017). Etika Profesi: Profesionalisme Kerja. Medan: UISU Press.

Hasibuan, Malayu. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Husein Umar. (2013). Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali.

Idrus, Muhammad. (2009). Metode Penelitian Ilmu Sosial. Yogyakarta: PT. Gelora Asmara Pratama.

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

Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Kurniawan, Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.

Lemeshow, S., Hosmer Jr, D.W., Klar, J., Lwanga, S.K. (1997). Besar Sampel Dalam

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting

Penelitian Kesehatan. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Jossey-Bass.

Mahmudi, R. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua. In Yogyakarta: UPP STIM YKPN. UPP STIM YKPN.

Mardiasmo. (2011). Perpajakan (Edisi Revisi Tahun 2011). Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.

Maister, H. David. (1998). True Professionalism. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Moeljono, Djokosantoso. (2003). Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Notoatmodjo, Soekidjo. (2009). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.

Purwandari. (2008). Konsep Kebidanan Sejarah dan Profesionalisme. Jakarta: EGC.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saifuddin, Abdul Bari. (2006). Buku Ilmu Kebidanan Sarwono Prawirohardjo. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.

Sedarmayanti. (2010). Pengembangan Kepribadian Pegawai. Bandung: CV. Mandar Maju.

Sedarmayanti. (2020). Manajemen Sumber daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Refika Aditama.

Siagian, Sondang P. (2000). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Siagian P. Sondang. (2000). Peran Staf Dalam Manajemen, Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. (2008). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dana Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sinambela. Lijan Poltak. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Graha Ilmu.

Sudjana, Nana & Ibrahim. (2012). Penelitian dan Penilaian Pendidikan. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.

Syafri, Wirman. dan Alwi. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik. Sumedang : IPDN PRESS.

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting

Tjiptono, Fandy. (1996). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi. Tjokrowinoto, Moeljarto. (1996). Pembangunan Dilema dan Tantangan. Cetakan I. Yogyakarta : Pustaka Pelajar (Anggota IKAPI).

Wasistiono, Sadu. (2001). Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung: Alqa Print. Jurnal/Skripsi:

Agustina, E. T. (2010). Profesionalisme Kerja Ditinjau Dari Kecerdasan Emosional Pada Anggota Samapta Polri (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Anuraga, G., Indrasetianingsih, A., & Athoillah, M. (2021). Pelatihan pengujian hipotesis statistika dasar dengan software r. BUDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 3(2), 327-334.

Dewi, A. R. K. (2013). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap Di RSUD DR. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo.

HR, A. F. (2021). Analisis Profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Negara Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Siak (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Novita, O., & Fitriani, A. D. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan. Journal of Health and Medical Science, 150-161.

Revida, E. (2007). Penataan Ulang Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah.

Saputra, E. (2013). Membudayakan Nilai-Nilai Reformasi. Jurnal Transformasi Administrasi, 3(2), iii-v.

Sari, R. K., Pramana, Y., & Fauzan, S. (2022). Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Stres Pasien Di Ruang Rawat Inap: Literature Review. Proners, 7(1).

Subarma, D., Ginting, D., Sirait, A., Dachi, R. A., & Tarigan, F. L. (2022). Analisis Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Dr. Pirngadi Kota Medan Tahun 2021. Journal of Healthcare Technology and Medicine, 7(2), 1364-1372.

Sukatin, S., Nuraini, N., Azzahra, A. C., Yunita, F. R., & Fransiska, S. (2022). Manajemen pelayanan publik di pendidikan tinggi. Histeria Jurnal: Ilmiah Soshum dan Humaniora, 1(2), 70-78.

Supriyadi. (2012). Pengaruh Profesionalisme Terhadap Pelayanan Prima (Studi Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi). Repository Universitas Jember

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting

The Health Board Executive, (2003).„Admissions and Discharge Guidelines‟. Health Strategy Implementation Project. https://www.lenus.ie/handle/10147/43554.

Tuegeh, L. J., Rumapea, P., & Kolondam, H. (2017). Pengaruh Profesionalisme Bidan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Tatelu. Jurnal Administrasi Publik, 4(49).

Veranita, M., & Darmawan, E. D. (2021). The Public Services of PT KAI in the New-Normal Era. 9.

Copyright @ Yosua Jhonatan Tampubolon, Simson Ginting