

EKSPLORASI DAMPAK KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN: SEBUAH STUDI KUALITATIF DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ROKAN HULU

Andi Lesmana¹, Putri Maurisni²

^{1,2} Universitas Pasir Pangaraian

E-mail: andilesmana@upp.ac.id

Doi: [10.30606/s6k1zx75](https://doi.org/10.30606/s6k1zx75)

ABSTRACT. This study aims to analyze the factors that affect the quality of service at Rokan Hulu Hospital, focusing on employee knowledge, interpersonal skills, and employee attitudes. Although there has been a lot of previous research on the quality of health care, there is still a gap in understanding how these three factors specifically contribute to the patient experience. The method used in this study is interviews and questionnaires involving 10 informants, consisting of employees and patients, to obtain comprehensive data on their views. The results of the study showed that knowledge of service procedures, good interpersonal skills, and friendly attitudes of employees influenced improving service quality. Good knowledge allows employees to provide accurate information to patients, while interpersonal skills and a positive attitude create a better experience for patients. The implications of this study emphasize the importance of human resource development in improving the quality of service and the reputation of hospitals in the community. Recommendations for the hospital include regular training for employees and the development of interpersonal skills to improve employee competence and patient satisfaction.

Keywords: competence, knowledge, skills, attitude, service quality

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di RSUD Rokan Hulu, dengan fokus pada pengetahuan pegawai, keterampilan interpersonal, dan sikap pegawai. Meskipun terdapat banyak penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan, masih terdapat gap dalam pemahaman tentang bagaimana ketiga faktor ini secara spesifik berkontribusi terhadap pengalaman pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner yang melibatkan 10 informan, terdiri dari pegawai dan pasien, untuk mendapatkan data yang komprehensif mengenai pandangan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan tentang prosedur pelayanan, keterampilan interpersonal yang baik, dan sikap ramah pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pengetahuan yang baik memungkinkan pegawai untuk memberikan informasi yang akurat kepada pasien, sementara keterampilan interpersonal dan sikap positif menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien. Implikasi dari penelitian ini menekankan pentingnya pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan reputasi rumah sakit di masyarakat. Rekomendasi terhadap RSUD yaitu mencakup pelatihan rutin bagi pegawai dan pengembangan keterampilan interpersonal untuk meningkatkan kompetensi pegawai dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kompetensi, Pengetahuan, Keterampilan, Sikap, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam setiap organisasi, terutama dalam sektor kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencerminkan profesionalisme dan kompetensi pegawai, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan pasien, efisiensi operasional, dan reputasi institusi (Herdina et al., 2024). Di rumah sakit, kualitas pelayanan mencakup berbagai dimensi. Dimensi tersebut meliputi kecepatan, ketepatan, dan empati dalam memberikan layanan kepada pasien (Sukmara et al., 2024). Tingginya kepuasan pasien berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien yang merasa puas cenderung akan kembali dan merekomendasikan layanan kepada orang lain (Molla Melkamu, 2023).

Di RSUD Rokan Hulu, kualitas pelayanan menjadi sangat diperlukan mengingat perannya sebagai penyedia layanan kesehatan utama di daerah tersebut. Dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan kesehatan yang berkualitas, RSUD Rokan Hulu dituntut untuk menanggapi kebutuhan masyarakat secara efektif dan meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik juga berkontribusi pada efisiensi operasional, mengurangi kesalahan medis, dan meningkatkan reputasi institusi.

Tabel berikut ini menunjukkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Rokan Hulu pada Semester I (Januari-Juni) tahun 2023. Tabel ini menampilkan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dengan menggunakan 5 indikator, yaitu:, IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.

Tabel 1.Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu (Periode Januari- Juni 2023)

Unsur Pelayanan	IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Persyaratan	8,78	B	Baik
Prosedur	8,58	B	Baik
Waktu pelayanan	8,31	C	Kurang Baik
Biaya/tarif	9,14	B	Baik
Produk layanan	8,73	B	Baik
Kompetensi Pelaksana	8,95	B	Baik
Perilaku pelaksana	8,99	B	Baik
Sarana & Prasarana	8,33	C	Kurang Baik

Unsur Pelayanan	IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Penanganan Pengaduan	9,76	B	Baik
Nilai IKM	79,57	B	Baik

Sumber: <https://rsud.rokanhulukab.go.id> (2024)

Berdasarkan Tabel 1. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan semester I (Januari-Juni) tahun 2023, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan. Pertama, dari segi tangible (bukti fisik), kualitas pelayanan kurang baik pada unsur Sarana & Prasarana dengan nilai IKM 8,33 dan mutu pelayanan C. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan belum memadai atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Unsur lain seperti persyaratan, prosedur, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan menunjukkan kualitas tangible yang baik. Kedua, dari segi reliability (keandalan), kualitas pelayanan kurang baik pada unsur Waktu pelayanan dengan nilai IKM 8,31 dan mutu pelayanan C. Ini menandakan bahwa pelayanan tidak selalu tepat waktu dan tidak konsisten dalam memenuhi janji. Unsur lainnya menunjukkan keandalan pelayanan yang baik. Ketiga, hasil survei yang baik pada Penanganan Pengaduan dapat diinterpretasikan bahwa responsivitas dan empati pelayanan cukup baik. Oleh karena itu, hasil survei ini menekankan pentingnya pengembangan kompetensi pegawai sebagai langkah strategis untuk memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang masih kurang, seperti tangible dan reliability, serta untuk mempertahankan responsivitas yang baik dalam penanganan pengaduan.

Untuk mencapai standar pelayanan yang optimal, perlu memahami berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan tersebut. Salah satu faktor kunci yang tidak dapat diabaikan adalah kompetensi pegawai(Anggraeni & Muhsin, 2020). Dari hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan semester I tahun 2023 juga menunjukkan adanya hubungan yang erat antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dari segi pengetahuan, pegawai perlu memahami dengan baik tentang sarana dan prasarana yang tersedia, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien secara efektif (Puspitawaty Sari, 2020). Selain itu, pegawai juga harus mengetahui standar operasional yang ketat untuk memastikan waktu pelayanan yang tepat dan konsisten. Keterampilan pegawai juga menjadi faktor penting, terutama dalam hal kompetensi pelaksana, di mana pegawai harus memiliki kemampuan untuk menangani pengaduan dengan baik serta memberikan respons yang cepat dan memuaskan(Namirah et al., 2021). Sikap pegawai dalam

melayani pasien pun tidak kalah penting; pegawai perlu menunjukkan sikap yang responsif dan empati, terutama saat menangani pengaduan, serta memiliki perilaku yang positif dan ramah. Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Riyanti & Diwanti, 2023). Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai harus menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Kompetensi adalah kemampuan yang mencakup tiga aspek utama: pengetahuan, keterampilan, dan sikap (Encarnacion & Razak, 2023; Rachmad Chartady et al., 2023; Shevchuk, 2023). Pengetahuan mencerminkan pemahaman teoritis yang mendalam, keterampilan adalah kemampuan praktis untuk menerapkan pengetahuan dalam situasi nyata, dan sikap mencakup disposisi mental dan emosional yang memengaruhi interaksi dan penyelesaian tugas (Alman, 2022). Pengetahuan yang mendalam mengenai kemampuan komunikasi, berkontribusi pada pengalaman positif pasien. Selain itu, sikap empati dan profesionalisme sangat penting dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang mendukung, sehingga pasien merasa dihargai (Herdina et al., 2024). Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi tenaga kesehatan berhubungan langsung dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi karyawan di RSUD, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap, tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini disebabkan oleh adanya berbagai faktor eksternal yang lebih mendominasi. Misalnya, kebijakan manajemen dan infrastruktur rumah sakit sering kali memiliki dampak yang lebih besar dibandingkan dengan kompetensi karyawan dalam menentukan kualitas layanan (Sukmara et al., 2024). Meskipun karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, pengaruh dari faktor eksternal tetap lebih kuat. Selain itu, meskipun sikap positif karyawan penting, hal itu tidak cukup untuk mengimbangi kurangnya fasilitas yang memadai (Shevchuk, 2023).

Walaupun ada hubungan antara kompetensi karyawan dan kualitas layanan, faktor-faktor seperti kepuasan pasien dan sistem manajemen ternyata memiliki pengaruh yang lebih besar (Herdina et al., 2024). Komunikasi yang efektif dan dukungan manajerial juga sangat penting untuk memastikan layanan yang optimal, terlepas dari tingkat kompetensi karyawan (Febriyantina & Junaidi, 2023). Di sisi lain, penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kualitas layanan, yang membuka peluang bagi organisasi

untuk memperbaiki kekurangan dalam layanan yang diberikan (Riyanti & Diwanti, 2023). Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh(Asral Kelvin Sahrain, 2022, 2022; Fitriana et al., 2022; Noviana & Gordha, 2018; Ratnamiasih et al., 2012; Rusvitawati et al., 2019; Setyawati & Lestari, 2022) mengungkapkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit.

Penelitian ini penting dilakukan karena kualitas pelayanan di rumah sakit merupakan aspek penting yang langsung memengaruhi kepuasan pasien dan reputasi institusi. Dalam hal meningkatnya kebutuhan akan layanan kesehatan yang berkualitas, penelitian ini bertujuan untuk membantu RSUD Rokan Hulu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Penelitian ini menggunakan teori kompetensi pegawai sebagai kerangka konseptual untuk menjelaskan hubungan antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan, serta mengidentifikasi faktor-faktor lain yang berkontribusi, seperti sarana dan prasarana, waktu pelayanan, dan komunikasi yang efektif. Pertanyaan penelitian ini mencakup hubungan antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan, faktor-faktor lain yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan, serta cara-cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Rokan Hulu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan, mengetahui hubungan antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan, serta memberikan rekomendasi bagi RSUD Rokan Hulu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan pada pengembangan teori dan praktik dalam bidang pelayanan kesehatan, serta membantu RSUD Rokan Hulu dalam memenuhi kebutuhan pasien secara efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendalami kualitas pelayanan di RSUD Rokan Hulu. Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu pasien yang telah menerima layanan di RSUD Rokan Hulu dalam periode waktu tertentu dan pegawai rumah sakit yang terlibat langsung dalam proses pelayanan kepada pasien. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 10 informan. Informan yang terlibat dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu pegawai yang memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun di RSUD Rokan Hulu dan pasien yang telah menerima layanan di rumah sakit tersebut. Kriteria ini memastikan bahwa informan yang dipilih memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan, sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan informatif. Selanjutnya penelitian ini

dilakukan dalam kerangka waktu dan sumber daya yang terbatas. Teknik pemilihan informan yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu memilih informan berdasarkan kriteria tertentu seperti pasien yang berpengalaman dalam menggunakan layanan di RSUD Rokan Hulu dan pegawai yang memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun di rumah sakit tersebut (Sugiyono, 2022).

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga metode: wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara mendalam bertujuan untuk menggali informasi mengenai pengalaman informan terkait pelayanan yang diterima. Observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati proses pelayanan dan interaksi antara pegawai dan pasien (Sugiyono, 2022). Wawancara mendalam dilakukan dengan dua kelompok informan utama, yaitu pasien yang telah menerima layanan dan pegawai rumah sakit yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Pertanyaan yang diajukan dalam wawancara dirancang untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengalaman informan. Untuk pegawai, pertanyaan mencakup pemahaman mereka tentang prosedur pelayanan, penilaian terhadap keterampilan interpersonal, serta tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, untuk pasien, pertanyaan berfokus pada pengalaman mereka saat menerima pelayanan, penilaian terhadap sikap pegawai, dan saran perbaikan yang diperlukan.

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi partisipatif, dan dokumentasi kemudian dianalisis (Sugiyono, 2022). Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk menguji keabsahan data. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik analisa data pada penelitian ini adalah teknik analisa data deskriptif. Analis data deskriptif digunakan untuk mengolah semua data yang diperoleh di lapangan baik melalui wawancara maupun dari pengamatan lapangan, lalu selanjutnya dipelajari dan disusun menjadi satu kesatuan yang utuh dan dianalisis sesuai dengan kemampuan interaktif penulis. Adapun analisis dalam penelitian ini dilakukan sejak awal penelitian sampai selesai pengumpulan data. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Miles dan Huberman (Ahmadi, 2014: 231). Langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan analisis data penelitian kualitatif pada metode ini

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini melibatkan wawancara mendalam dengan informan yang terdiri dari pasien dan pegawai rumah sakit, dilakukan pada tanggal 10-15 September 2024.

Wawancara tahap Pertama, dalam upaya mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan, wawancara menunjukkan bahwa pengetahuan pegawai tentang prosedur pelayanan sangatlah penting. A menyatakan, "*Kompetensi pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan pengetahuan yang mendalam tentang prosedur medis, saya bisa memberikan informasi yang tepat kepada pasien.*" Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman yang baik mengenai prosedur dan kebijakan rumah sakit dapat membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, keterampilan interpersonal juga diungkapkan sebagai faktor penting. Suster B menekankan, "*Keterampilan interpersonal saya, terutama dalam berkomunikasi dan mendengarkan keluhan pasien, sangat penting.*" Keterampilan ini memungkinkan pegawai untuk berinteraksi dengan pasien secara lebih baik, sehingga pasien merasa dihargai dan didengar, yang tentunya berkontribusi pada pengalaman positif mereka.

Wawancara tahap Kedua, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan. Dari hasil wawancara, terdapat konsensus bahwa kompetensi pegawai memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. A menegaskan, "*Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik cenderung memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.*" Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pegawai, baik dalam hal pengetahuan medis maupun keterampilan interpersonal, dapat secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Pasien C juga menambahkan, "*Ketika saya disambut dengan ramah dan dilayani dengan penuh perhatian, saya merasa lebih nyaman dan puas.*" Ini menunjukkan bahwa sikap pegawai yang baik, yang merupakan bagian dari kompetensi, sangat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

Wawancara tahap Ketiga, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi RSUD Rokan Hulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa rekomendasi yang diusulkan mencakup peningkatan pengetahuan

pegawai tentang prosedur pelayanan melalui pelatihan rutin dan workshop. Hal ini penting agar pegawai selalu mendapatkan informasi terbaru dan memahami prosedur yang berlaku. Selain itu, pengembangan keterampilan interpersonal juga sangat dianjurkan. Program pelatihan tentang komunikasi efektif dan cara mendengarkan keluhan pasien dapat membantu pegawai dalam berinteraksi dengan pasien secara lebih baik. A dan B sepakat bahwa sikap pegawai yang ramah dan profesional perlu ditingkatkan, dan pelatihan dalam hal ini dapat memberikan dampak positif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (A), Informan 2 (B), dan Informan 3 (C), dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berhasil mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan di RSUD Rokan Hulu, serta menjelaskan hubungan antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan. Pengetahuan pegawai tentang prosedur pelayanan, keterampilan interpersonal, dan sikap pegawai yang ramah dan profesional merupakan elemen kunci yang mempengaruhi pengalaman pasien. A menekankan pentingnya kompetensi pegawai dalam memberikan informasi yang tepat, sementara B menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi yang baik sangat berpengaruh terhadap persepsi pasien. C menambahkan bahwa sikap pegawai yang baik membuatnya merasa lebih nyaman dan puas. Rekomendasi untuk RSUD Rokan Hulu mencakup peningkatan pelatihan bagi pegawai dalam hal pengetahuan dan keterampilan interpersonal, yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan. Dengan demikian, hasil wawancara ini memberikan panduan yang jelas untuk perbaikan kualitas pelayanan di RSUD Rokan Hulu.

Pembahasan

Faktor-Faktor yang Berkontribusi terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pegawai, keterampilan interpersonal, dan sikap pegawai merupakan faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan di RSUD Rokan Hulu. Pengetahuan pegawai tentang prosedur pelayanan sangat penting untuk memberikan informasi yang tepat kepada pasien. Penelitian ini menemukan bahwa kompetensi pegawai berperan krusial dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan di RSUD Rokan Hulu. Terdapat tiga aspek utama dari kompetensi pegawai yang berkontribusi secara signifikan: pengetahuan, keterampilan interpersonal, dan sikap. Pertama, pengetahuan pegawai tentang prosedur medis dan kebijakan rumah sakit memungkinkan mereka untuk memberikan informasi yang akurat dan relevan kepada pasien. Misalnya, pegawai yang memahami dengan baik prosedur

penanganan pasien dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Pengetahuan ini tidak hanya membantu pegawai dalam menjalankan tugas mereka, tetapi juga memberikan rasa aman kepada pasien, yang merasa bahwa mereka berada di tangan yang kompeten. Kedua, keterampilan interpersonal menjadi faktor penentu dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, mendengarkan keluhan pasien, dan menunjukkan empati dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien. Hal ini sangat penting, karena pasien yang merasa diperhatikan dan dihargai cenderung memiliki persepsi yang lebih baik terhadap pelayanan yang mereka terima. Dalam konteks ini, keterampilan interpersonal berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan pengetahuan pegawai dengan pengalaman pasien. Ketiga, sikap pegawai juga berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan. Sikap ramah dan profesional dari pegawai dapat menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi pasien. Ketika pegawai menunjukkan sikap positif, pasien merasa lebih dihargai dan cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diterima. Dengan demikian, kompetensi pegawai, melalui ketiga aspek ini, secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan pasien.

Berdasarkan teori kompetensi profesional yang dikemukakan oleh Boyatzis (1982), yang menekankan bahwa pengetahuan dan keterampilan teknis merupakan dasar dari kompetensi yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang baik. Penelitian oleh (Safitri, 2020) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan melalui pendidikan dan pelatihan berhubungan positif dengan kualitas pelayanan kesehatan. Keterampilan interpersonal, seperti yang diungkapkan oleh B, menjadi elemen penting dalam interaksi dengan pasien.

Teori komunikasi dalam konteks pelayanan kesehatan, seperti yang dijelaskan oleh Stewart et al. (2000), menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian oleh Fatima et al. (2018) juga mengonfirmasi bahwa komunikasi yang baik antara dokter dan pasien berkontribusi pada kepuasan pasien yang lebih tinggi. Sikap pegawai yang ramah dan profesional, diungkapkan oleh C, berperan dalam menciptakan suasana yang nyaman. Model SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa dimensi seperti *responsivitas* dan *empati* sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan (Meesala & Paul, 2018). Penelitian Fatima et al. (2018) menunjukkan bahwa sikap pegawai kesehatan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien secara signifikan.

Hubungan antara Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan

Penelitian ini menggarisbawahi bahwa kompetensi pegawai memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan. A menekankan bahwa pegawai dengan pengetahuan dan keterampilan medis yang baik dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Hasil ini sesuai dengan teori kompetensi yang menekankan pentingnya penguasaan pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai hasil yang optimal.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Kalepo et al., 2022; Safitri, 2020) menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan yang tepat dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Keterampilan interpersonal, yang diungkapkan oleh B dan C, juga menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi dengan baik dan sikap profesional merupakan bagian dari kompetensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Ini sejalan dengan teori komunikasi yang menyatakan bahwa interaksi yang baik antara pegawai dan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien dan hasil kesehatan.

Penelitian oleh Hikmah et al., (2024) juga menunjukkan bahwa komunikasi yang baik berhubungan langsung dengan kepuasan pasien, yang memperkuat hasil penelitian ini. Selanjutnya penelitian yang dilakukan terhadap kompetensi pegawai, memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien di Rumah Sakit (Asral Kelvin Sahrain, 2022, 2022; Fitriana et al., 2022; Noviana & Gorda, 2018; Ratnamiasih et al., 2012; Rusvitawati et al., 2019; Setyawati & Lestari, 2022).

Upaya untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa rekomendasi untuk RSUD Rokan Hulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah pelatihan rutin bagi pegawai dan pengembangan keterampilan interpersonal. Pelatihan ini penting agar pegawai selalu mendapatkan informasi terbaru dan memahami prosedur yang berlaku.

Berdasarkan teori pengembangan sumber daya manusia yang menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan berkelanjutan adalah strategi penting untuk meningkatkan kompetensi pegawai (Ardiansyah, 2022). Penelitian oleh (Namirah et al., 2021) mendukung ide bahwa pelatihan yang efektif dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Program pelatihan yang berfokus pada komunikasi efektif dan cara mendengarkan keluhan pasien akan membantu pegawai dalam berinteraksi dengan pasien dan meningkatkan pengalaman pasien selama berkunjung. Peningkatan

sikap pegawai melalui pelatihan yang berfokus pada pengembangan sikap ramah dan profesional diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan teori kompetensi pegawai di sektor kesehatan dengan menyoroti tiga aspek utama yaitu pengetahuan, keterampilan interpersonal, dan sikap pegawai. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga elemen tersebut tidak hanya berfungsi sebagai faktor pendukung, tetapi juga sebagai indikator kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Dengan mengintegrasikan teori kompetensi pegawai yang telah ada, penelitian ini menambah pemahaman tentang bagaimana kompetensi pegawai dapat diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan kesehatan yang lebih baik. Temuan menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki pengetahuan mendalam tentang prosedur medis dan keterampilan komunikasi yang baik cenderung memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Ini memperkuat argumen dalam literatur bahwa kompetensi pegawai adalah fondasi penting dalam mencapai hasil pelayanan yang optimal.

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk merumuskan kebijakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di rumah sakit. Dengan menekankan pentingnya pelatihan yang berfokus pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan interpersonal, manajemen rumah sakit dapat merancang program yang lebih efektif untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, serta reputasi institusi kesehatan.

Temuan penelitian ini tidak hanya relevan untuk RSUD Rokan Hulu, tetapi juga dapat diaplikasikan di berbagai rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya di Indonesia. Dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan kesehatan yang berkualitas, prinsip-prinsip yang diidentifikasi dalam penelitian ini dapat diadaptasi dan diterapkan di konteks yang lebih luas, termasuk puskesmas, klinik, dan rumah sakit di daerah lain. Penelitian ini juga membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut yang dapat menguji hubungan antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan di berbagai setting kesehatan. Peneliti di masa depan dapat menggunakan temuan ini sebagai dasar untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin berkontribusi terhadap kualitas pelayanan, serta untuk membandingkan hasil di berbagai lokasi dan konteks.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan di RSUD Rokan Hulu dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut meliputi pengetahuan pegawai, keterampilan interpersonal, dan sikap pegawai. Pengetahuan yang mendalam tentang prosedur pelayanan memungkinkan pegawai memberikan informasi yang akurat kepada pasien.

RSUD Rokan Hulu disarankan untuk mengadakan pelatihan yang mencakup pemahaman prosedur pelayanan, keterampilan komunikasi, dan sikap profesional. Evaluasi efektivitas pelatihan dapat dilakukan melalui survei kepuasan pasien untuk mengukur perubahan yang terjadi. Pengembangan indikator kinerja utama (KPI) juga dapat digunakan untuk menilai dampak pelatihan terhadap kualitas pelayanan secara menyeluruh dan memastikan bahwa tujuan peningkatan kompetensi pegawai tercapai.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen RSUD Rokan Hulu perlu fokus pada pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan. Peningkatan kompetensi pegawai tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga dapat memperkuat reputasi rumah sakit di mata masyarakat. Dengan memperhatikan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan, diharapkan rumah sakit dapat memenuhi harapan pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicatat yaitu sampel dalam penelitian ini berjumlah 10 informan. Namun Informan yang terlibat dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu pegawai yang memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun di RSUD Rokan Hulu dan pasien yang telah menerima layanan di rumah sakit tersebut. Kriteria ini memastikan bahwa informan yang dipilih memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan, sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan informatif. Selanjutnya penelitian ini dilakukan dalam kerangka waktu dan sumber daya yang terbatas.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas ukuran sampel dengan melibatkan lebih banyak pegawai dan pasien. Hal ini akan memberikan data yang lebih representatif dan memungkinkan analisis yang lebih komprehensif tentang kualitas pelayanan di RSUD Rokan Hulu. Selain itu, penggunaan metode campuran yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan akurat mengenai hubungan antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alman, B. A. (2022). Competency Versus Proficiency in Pediatric Orthopaedic Training. *Journal of the Pediatric Orthopaedic Society of North America*, 4(August), 483.
- Anggraeni, M. H., & Muhsin. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el. *Analysis Journal*, 9(2), 634–649.
- Ardiansyah, I. A. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung). *KarismaPro*, 12(2), 9–16.
- Asral Kelvin Sahrain. (2022). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Aloe Saboe Kota Gorontalo. *Islamic Economics and Finance Journal*, 1(1), 73–92.
- Encarnacion, P. C., & Razak, H. B. (2023). Competence and Employees Attitude in Private Hospitals in Colorado State, USA. *Journal of Human Resource &Leadership*, 7(3), 1–11.
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195–1214.
- Febriyantina, R., & Junaidi, J. (2023). the Influence of Work Discipline and Educational Competency on Employee Performance in Personnel Agencyand Human Resources Development North Lampung District. *Saburai International Journal of Social Sciences and Development*, 7(2), 90–100.
- Fitriana, I., Aril Ahri, R., & Muchlis, N. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas PelayananKesehatan terhadap Minat Kembali Pasien di RSUD LabuangBaji Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* , 3(3), 29–37.
- Herdina, F., Wanta, W., & Romli, A. D. (2024). Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(2), 3986–3993.
- Hikmah, N., Susanti, A., & Salingkat, S. P. (2024). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di kantor sistem administrasi manunggal satu atap kota palu. 97–106.
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 8–17.

- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(November 2016), 261–269.
- Molla Melkamu, K. (2023). The Effect of Managerial Skills on Internal Service Quality: A Study of City Administrations in Amhara Regional State, Ethiopia, Based on Katz's Managerial Skills Model and Yaoli's Internal Service Quality Measures. *International Journal of Business and Management*, 18(5), 187.
- Namirah, N., Nuringwahyu, R. S., & Hardati, R. N. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat. 10(2), 101–108.
- Noviana, L., & Gorda, E. S. (2018). Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15(3), 38–50.
- Puspitawaty Sari. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148–159.
- Rachmad Chartady, Sri Kurnia, Charly Marlinda, Salihi, S., & Andres Putranta Sitepu. (2023). the Effect of Competence and Confidence on the Performance of Activities Technical Implementing Officers (Pptk) With Motivation As Intervening Variables in Government Bintan Regency. *International Journal of Social Science*, 3(1), 29–36.
- Ratnamiasih, I., Govindaraju, R., Prihartono, B., & Sudirman, I. (2012). Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Trikonomika*, 11(1), 49–57.
- Riyanti, I., & Diwanti, D. P. (2023). Analisis Kualitatif Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 229–234.
- Rusvitawati, D., Sugiatni, T., & Dewi, M. S. (2019). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), 1.
- Safitri, Y. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Studi kasus Kelurahan Bukit Betung). *Jurnal Studia Administrasi*, 2(1), 22–32.
- Setyawati, Y., & Lestari, E. (2022). Peran Disiplin Dan Kompetensi Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal OPTIMA*, 6(2), 72–81.
- Shevchuk, O. (2023). Formation of Professional Competence of a Lecturer in an Institution of Higher Education Under Inclusive Conditions. *Інклузивна Економіка*, 2, 48–51.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Alfabeta. metode penelitian kuantitatif, kualitatif,dan R&D*, Alfabeta, cv. ____ (2016).
- Sukmara, S., Sumiati, N., & Barokah, R. B. A. (2024). The Influence of

Employee Performance on Service Quality. Almana: *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 39–45.