
PENGARUH ATTITUDE KARYAWAN DAN BEBAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RSUD BALARAJA KABUPATEN TANGERANG

Dian Esha¹, Fauzan Hakim², Popy Sri Utami Rizkia³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Tangerang

INFORMASI ARTIKEL:

Riwayat Artikel:

Tanggal di Publikasi: Juni 2021

Kata kunci:

Attitude Karyawan,
Beban Kerja Karyawan,
Kualitas Pelayanan

A B S T R A K

Dalam Jasa pelayanan, *attitude* memegang peranan penting, begitu juga dengan beban kerja terutama segi kualitas pelayanan, penelitian ini berupaya mengukur pengaruh *attitude* dan beban kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini bersipat deskriptif kuantitatif, sampel sebanyak 35 orang, Instrumen penelitian berupa angket, data dianalisis menggunakan bantuan program komputer excel dan spss versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan peubah *attitude* dan beban kerja terbukti memengaruhi kualitas pelayanan dengan tingkat korelasi yang sedang. *Attitude* dan Beban Kerja mampu memproyeksikan Kualitas Pelayanan, dengan pengaruh yang positif dari *attitude* sedangkan beban kerja justru sebaliknya. Hal tersebut terlihat dari persamaan $Y=33,89+0.254X1-0.238X2$, kondisi ini menunjukkan semakin baik penerapan *attitude* kualitas layanan pun meningkat.

Namun sebaliknya semakin berat beban kerja yang dibebankan maka kualitas pun menurun. *Attitude* dan Beban Kerja karyawan secara simultan memberikan pengaruh sebesar 26,70% dan 73.30% dipengaruhi faktor lainnya. Hasil ini membuktikan bahwa *attitude* dan beban kerja karyawan terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang baik secara simultan maupun parsial.

PENDAHULUAN

Diawal keberadaannya institusi rumah sakit merupakan lembaga yang berfungsi sosial, namun seiring dengan dinamika waktu yang terjadi saat ini, institusi ini sudah berubah menjadi bagian dari mesin bisnis yang pendekatannya tidak lagi sosial namun padat kapital didalamnya. Saat ini rumah sakit sudah berubah menjadi sebuah industri pelayanan kesehatan dengan pengelolaan yang lebih modern dengan berdasar kepada management badan usaha. Karena dinamika itulah perkembangan yang terjadi adalah terjadinya kompetisi antar rumah sakit baik itu yang dikelola swasta maupun pemerintah, saat ini semua sepertinya sedang berlomba menarik konsumen dalam hal ini pasien untuk datang menggunakan jasanya.

Dengan kondisi dinamika tersebut diatas maka rumah sakit tak terkecuali RSUD Balaraja yang notabene sebagai rumah sakit milik pemerintah daerah sudah pasti saat ini dituntut untuk terus memperbaiki kualitas layanannya, karena dihadapkan dengan kapitalisasi swasta yang saat ini merambah juga pada layanan kesehatan dengan banyak berdirinya rumah sakit swasta yang jauh lebih modern kondisi ini memaksa juga rumah sakit pemerintah untuk memperbaiki sisi layanannya lebih baik dan humanis. Saat ini yang terjadi adalah kelangsungan hidup lembaga sangat dipengaruhi sekali oleh kualitas yang dimilikinya.

Dengan kata lain suatu lembaga layanan jasa khususnya layanan kesehatan harus selalu menjaga kualitas dan mutu layanannya lebih baik, berkembangnya management mutu terpadu menjadikan saat ini menjadi sesuatu yang tidak boleh diabaikan institusi jika memang lembaga tersebut berniat menjaga kelangsungan hidupnya dan terus berkembang. Tingkat kompetisi antar lembaga sejenis yang terjadi sangat tinggi saat ini menjadikan suatu institusi dalam hal ini rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan kesehatan harus mampu

memanjakan pelanggan agar mendapatkan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan. Semakin banyaknya lembaga pelayanan sejenis bergerak dalam jasa layanan kesehatan menjadikan hal tersebut menjelma menjadi sebuah masalah utama baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah.

Penilaian kepuasan atas layanan yang terjadi di rumah sakit salah satu yang sering dikeluhkan sebagian pasien adalah masalah sikap atau *attitude* dari tenaga medis atau para medis terhadap pasien dimana para medis dianggap tidak ada kemauan dan orientasi pelayanan yang baik pada pasien, seperti yang kita pahami bahwa attitude atau sikap merupakan cerminan perilaku, sehingga tidak mengherankan sikap paramedis yang dinilai pasien berimbas pada penilaian masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya oleh RSUD Balaraja.

Namun kondisi tersebut misal perawat dengan sikap yang kurang ramah tentunya berkaitan dengan kondisi beban kerja yang diembannya, peningkatan jumlah pasien dari empat menjadi enam dan seterusnya jam kerja yang panjang, sistem shift kerja yang digunakan termasuk kelengkapan sarana yang menunjang kelancaran pekerjaan, menurut sebuah penelitian yang telah dilakukan terbukti bahwa terjadinya peningkatan beban kerja dikalangan para medis/karyawan mampu meningkatkan angka kematian pasien sebesar 14% dari pasien yang dirawat dalam kurun 30 hari pertama sejak pasien tersebut dirawat di rumah sakit.

Berdasarkan uraian-uraian diatas itulah dapat dilihat keterkaitan hubungan, faktor sikap (*attitude*), dan beban kerja terhadap kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk diteliti dalam kajian ini, atas dasar itulah penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih jauh keterkaitan atau besaran pengaruh antara attitude dan beban kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan, karena itu pula penulis tertarik melakukan kajian dan penelitian yang

mengambil judul : “Pengaruh *Attitude* Karyawan, dan Beban Kerja dengan Kualitas Pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, populasi yang banyak dan susah diprediksi kemudian waktu yang terbatas maka pengambilan sampel diambil dengan metode *accidental sampling*. Untuk kegiatan penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 35 orang. Kegiatan penelitian dilakukan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang. Pelaksanaan penelitian dari mulai survei, penyusunan proposal dan pelaksanaan penelitian dilakukan selama kurun waktu 4 bulan, dimulai bulan Maret 2021 sampai dengan bulan Agustus 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan statistic memperlihatkan bahwa variabel dominan dari peningkatan kualitas layanan adalah variable *attitude* karyawan kemudian disusul oleh Beban kerja karyawan, untuk lebih jelasnya dapat dianalisa kembali pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
 Variable *Attitude* karyawan dan beban kerja terhadap kualitas Pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang Propinsi Banten

| Variabel Penelitian | Hasil Perhitungan | | Nilai hasil perhitungan corellasi Beta | Nilai t hitung | Nilai Sig. |
|--------------------------|-------------------|------------|--|----------------|------------|
| | B | Std. Error | | | |
| (Constant) | 33.89 | 5.859 | | 5.784 | 0.000 |
| <i>Attitude</i> Karyawan | 0.254 | 0.123 | 0.318 | 2.066 | 0.047 |
| Beban Kerja | 0.238 | 0.098 | 0.373 | 2.423 | 0.021 |

a. Dependent Variable: Variabel Y Kualitas Pelayanan
 Dibersihkan Untuk penelitian ini

Nilai konstanta Kualitas pelayanan adalah sebesar 33.89, *attitude* karyawan berkontribusi sebesar 0,254 atau sebesar 25,4% jadi apabila *attitude* karyawan naik di mata masyarakat/pasien naik satu satuan maka akan menambah nilai kualitas pelayanan dari karyawan sebesar 0,254 atau sebesar 25,4%, Beban kerja sebesar 0.238 atau 23.8%,

memengaruhi kualitas, ini berarti jika beban kerja naik satu satuan maka kualitas layanan turun satu satuan atau sebaliknya. Berdasarkan hasil tabel diatas juga diperoleh nilai t hitung *Attitude* karyawan sebesar 2,066 lebih besar dari pada t tabel 2,037 , dan nilai signifikansi 0,047 dibawah 0,05, pada tingkat kepercayaan 95% nilai ini menunjukkan bahwa terbukti ada terdapat pengaruh signifikan antara *Attitude* karyawan terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang.

Berdasarkan hasil table diatas juga diperoleh nilai t hitung Beban Kerja sebesar 2,423 lebih besar dari pada t tabel 2,037 , dan nilai signifikansi 0,021 lebih kecil dari 0,05 pada tarap kepercayaan 95%, hasil ini menunjukkan ada terbukti Terdapat pengaruh signifikan antara Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang. Jika kita bandingkan ternyata *attitude* karyawan paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Balaraja Tangerang. Hasil uji ini juga membuktikan bahwa secara parsial baik *attitude* maupun beban kerja sama sama memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan layanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang.

Untuk mengetahui apakah *attitude* dan beban kerja secara simultan memengaruhi peningkatan pelayanan maka hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} diperoleh sebesar 7,201 hasil ini kita bandingkan dengan tabel F dan hasilnya ternyata nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} . nilai F_{tabel} sebesar 3,29 (f tabel terlampir), jika dilihat nilai probabilitas (sig.F change) = 0,003 < 0,05. Berdasarkan hasil table diatas diperoleh F_{hitung} sebesar 7,201 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,29 atau dengan membandingkan nilai probabilitas (sig.F change) = 0,003 < 0,05, ini menunjukkan bahwa *attitude* dan beban kerja memang memengaruhi tingkat pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang.

Dengan demikian terbukti terdapat pengaruh *Attitude* dan Beban Kerja secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang, hasil penelitian

ini sejalan dengan Herlina, (2018) yang menyatakan bahwa sikap dan beban kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan kusunya pada kelengkapan pendokumentasian di rumah sakit umum. Hasil akhir yang tidak sesuai dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan yang selama ini sudah cukup baik,

KESIMPULAN

Setelah dilakukan perhitungan dapat disimpulkan bahwa secara positif dan signifikan terdapat pengaruh antara Attitude dan Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Kabupaten Tangerang baik secara parsial maupun secara simultan. Setelah dilakukan penelitian ini diharapkan dapat dilakukan kegiatan penelitian lanjutan untuk mengetahui lebih jauh pada beberapa variabel yang memengaruhi kualitas pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

Danendra, A. N. B., & Rahyuda, A. G. (2019). *The Effect Of Work Loads On Employee Performance With Job Satisfaction As A Mediation Variable. Journal of Business Management and Economic Research*, 3(8), 40-49.

Herlina, H., Mattalatta, M., & Kadir, I. (2018). Pengaruh pengetahuan, sikap, dan beban kerja terhadap kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan di rumah sakit umum (rsud) kelas b kabupaten bone. *Yume: Journal of Management*, 1(3).

Indriani, I. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pelaksanaan Asuhan Keperawatan pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr Slamet Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 17(2), 093-100.

Mastini, P., Suryadhi, N. T., & Suryani, A. (2015). Hubungan tingkat pengetahuan, Sikap, Beban kerja perawat dengan kelengkapan Dokumentasi Asuhan keperawatan di IRNA IGD RSUP

Sanglah Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 3, 49-53.

Pujotomo, I., Sasmoko, A., & Setiadi, N. J. (2020). *The Effect of Work Loads on Work Satisfaction with Work Structure as a Variable of Mediation. EXECUTIVE EDITOR*, 11(01), 1844.

Rochmah, T. N., & Tunggareni, H. S. (2013). *Job Satisfaction and Performance of Nurse Based on Workload in Bhayangkara Hospital Lumajang. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(3), 3826.

Sultan, S., & Thane, S. (2018). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Beban Kerja Perawat Pelaksana Terhadap Kinerja Perawat Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Jayapura. *The Journal of Business and Management Research*, 1(2), 93-100.

Sarwono, Jhonatan. 2018. Statistik untuk Riset Skripsi.

Tjiptono, F. 2016. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta (ID): Andi Offset.

Talo, S. L., Timuneno, T., & Nursiani, N. P. (2020). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada pt. Pos indonesia (persero) cabang kupang. *GLORY: Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 1(2), 73-91