

Kemampuan Empathy Dalam Memoderasi Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas

Komang Budi Triani¹, Ni Luh De Erik Trisnawati²

S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma¹

S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma²

ABSTRAK

Kata kunci:
Empathy,
Kompetensi Dan
Kualitas Pelayanan
Tenaga Medis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas, dengan kompetensi yang dimiliki tenaga medis, sudah baik, ini dibuktikan dengan kebiasaan tenaga medis dalam memberikan pelayanan dibarengi oleh kompetensi yang dimilikinya untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kompetensi memiliki pengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan dengan empathy sebagai variabel moderasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas, dengan rasa empathy yang dimiliki tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada para pasien yang dirawat pada RSUD Giri Emas baik dibantu dengan kompetensi yang dimilikinya dalam membantu pasien yang dirawat jalan ataupun rawat inap.

ABSTRACT

Keywords:
Empathy, Competence
and Quality of Service
for Medical Personnel

The results of this study indicate that competence has a direct influence on the quality of service at the Giri Emas Regional General Hospital, with the competence of medical personnel, it is good, this is evidenced by the habits of medical personnel in providing services accompanied by their competence to always provide good services. maximally in completing their work. Competence has a direct influence on service quality with empathy as a moderating variable at the Giri Emas Regional General Hospital, with a sense of empathy that medical staff have in providing services to patients treated at Giri Emas Hospital either assisted by their competence in helping patients who outpatient or hospitalized.

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara yang saat ini cukup efektif melakukan perbaikan di berbagai bidang kehidupan, baik fisik maupun non fisik, salah satu perbaikan yang saat ini mendapat perhatian luar biasa dari negara adalah perbaikan di bidang kesehatan. Hasil di bidang kesehatan sangat bergantung pada bantuan pemerintah yang diberikan negara kepada masyarakatnya dan juga dapat dilihat dari tingkat kesehatan yang dimiliki setiap penduduknya. Pemerintah sebagai suatu lembaga negara berkewajiban untuk membina kesehatan umum dengan mempertingkatkan mutu pelayanan kesehatan di setiap rumah sakit di wilayah agar dapat dirasakan kepuasannya oleh pasien dan masyarakat umum mengenai pelayanan di rumah sakit setempat.

Rumah sakit merupakan sarana utama pemberian layanan kesehatan yang berperan besar dalam layanan kesehatan secara umum. Sebagai fokus pelayanan kesehatan, rumah sakit diharapkan untuk senantiasa memberikan dukungan terbaik kepada individu yang menggunakan dan menggunakan sarana kesehatan ini. Salah satu komponen yang harus menjadi fokus rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang baik adalah tenaga medis. Kualitas pelayanan rumah sakit adalah tindakan pelayanan kesehatan yang salah satunya bergantung pada azas kepercayaan, sehingga persoalan mutu pelayanan dan pemenuhan pasien merupakan komponen yang sangat menentukan dalam pelayanan rumah sakit

bagi tenaga medis. Salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah SDM, artinya pekerjaan orang-orang dalam situasi ini, khususnya dokter spesialis dan tenaga medis yang melayani pasien, menjadi variabel utama untuk mewujudkan hal tersebut, karena dokter spesialis dan tenaga medis dengan didukung sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang dalam proses pelayanan.

Menurut RI, (2018) rumah sakit merupakan suatu lembaga penyelenggara kesehatan masyarakat setempat yang memiliki ciri khas tersendiri dan dipengaruhi oleh kemajuan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi, dan perekonomian daerah setempat yang harus tetap dapat mempunyai pilihan untuk mengembangkan lebih lanjut tentang pelayanan yang lebih unggul dan layak bagi daerah untuk mencapai tingkat kesehatan yang lebih tinggi. Kualitas pelayanan yang baik memegang peranan penting dalam membentuk kepuasan pasien, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis rumah sakit maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh para tenaga medis yang bekerja di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki tenaga medis tersebut, karena peran kompetensi yang dimiliki tenaga medis tersebut dapat membantunya dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan atau dibebankan kepadanya.

Mengingat hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratama, (2020), dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh setiap tenaga medis pada dasarnya mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Namun penilaian serupa ditunjukkan oleh Arifiani dan Wahyono, (2018) dalam penelitiannya yang menemukan bahwa kemampuan tenaga medis berdampak positif namun tidak terlalu mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Rahmadhani, (2018) kompetensi menandakan keunggulan dalam suatu bidang keterampilan atau pengetahuan yang ditandai dengan profesionalisme dalam bidang tersebut. Kompetensi merupakan perpaduan antara informasi, kemampuan dan sudut pandang yang diharapkan oleh orang tenaga medis agar mempunyai pilihan untuk menyelesaikan tugas tertentu dengan baik, dengan mengkomunikasikannya dalam suatu kegiatan. Kompetensi adalah kemampuan khusus yang mencakup informasi dan kemampuan yang dibutuhkan oleh seorang tenaga medis untuk memenuhi kebutuhan kerja, baik sekarang maupun di masa depan dalam upaya mencapai tujuan yang diinginkan (Pianda, 2018). Hal ini menandakan bahwa kompetensi yang dimiliki tenaga medis dalam bekerja mampu memberikan pengaruh secara langsung ataupun tidak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan ketika bekerja.

Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas merupakan rumah sakit Tipe D yang berlokasi di provinsi Bali yang beralamat di Jalan Raya Sangsit, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng. RSUD Giri Emas merupakan salah satu Rumah Sakit di Provinsi Bali yang menjadi pusat pelayanan kesehatan khususnya di bidang pelayanan kesehatan, sehingga menjadi harapan utama masyarakat untuk mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi tantangan bagi RSUD Giri Emas sesuai dengan visi Rumah Sakit yaitu menjadi pilihan utama masyarakat di bidang pelayanan kesehatan, sehingga dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan secara maksimal dengan selalu berorientasi kepada kepuasan pasien. Untuk itu sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 3 tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal pada Rumah Sakit Provinsi Bali dimana indikator kepuasan pasien menjadi salah satu standar pelayanan yang harus dapat dicapai.

Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas dalam hal memberikan kualitas pelayanan terhadap para pasien masih belum maksimal ini dapat dibuktikan dengan adanya beberapa masalah yang terjadi di RSUD Giri Emas, peneliti menemukan sejumlah keluhan masyarakat atau pasien mengenai kualitas pelayanan di RSUD Giri Emas ini seperti masih adanya pemberian pelayanan yang kurang ramah dari tenaga medis kepada pasien yang datang, seperti cara berkomunikasi atau kurang baiknya tata bicara penyampaian informasi kepada keluarga pasien. Alat-alat medis yang belum lengkap mengakibatkan perawatan yang memakan waktu penyembuhan cukup lama bagi pasien yang melakukan pengobatan. Dengan masih adanya kekurangan alat yang ada, diharapkan peralatan yang ada dan dibantu oleh kompetensi tenaga medis dapat membantu pasien dengan maksimal.

Kompetensi tenaga medis di RSUD Giri Emas masih adanya tenaga medis yang kurang memahami tentang pengetahuan teknis pengobatan yang ada di Rumah Sakit dikarenakan masih awal bekerja, tenaga medis tersebut masih minim pengalaman kerja sehingga kurang memiliki kemampuan atau masih kurangnya empathy yang dimiliki para tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada para pasien dan disamping itu, tenaga medis masih belum terlalu menguasai bidangnya dalam bekerja sehingga masih perlu pembelajaran dari para senior yang sudah lama bekerja. Empathy adalah seperangkat perasaan yang berkaitan dengan bagaimana seseorang merasakan respon, perasaan dan

pengalaman orang lain, merasa simpati dan mencoba menyelesaikan masalah, serta mengambil perspektif orang lain. Oleh sebab itu, permasalahan kualitas pelayanan tenaga medis yang dilihat dari kinerja tenaga medis yang kurang baik dalam memberikan pelayanan pada pasien akan berdampak buruk dan rumah sakit akan mengalami krisis kepercayaan dari masyarakat luas atas pemberian pelayanan yang kurang maksimal kepada para pasien seperti halnya dalam penelitian ini yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas. Berikut ini data jumlah pasien dan komplain pasien terhadap kualitas pelayanan tenaga medis pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas selama tahun 2022 yaitu :

Tabel 1. Jumlah Pasien dan Komplain Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas Tahun 2022

Bulan	Jumlah Pelayanan	Jumlah Komplain	%
Januari	176	20	11,4
Februari	102	24	23,5
Maret	140	22	15,7
April	153	17	11,1
Mei	170	25	14,7
Juni	214	20	9,3
Juli	198	10	5,1
Agustus	261	19	7,3
September	313	15	4,8
Oktober	371	25	6,7
Nopember	329	22	6,7
Desember	219	25	11,4
Total	2.646	244	

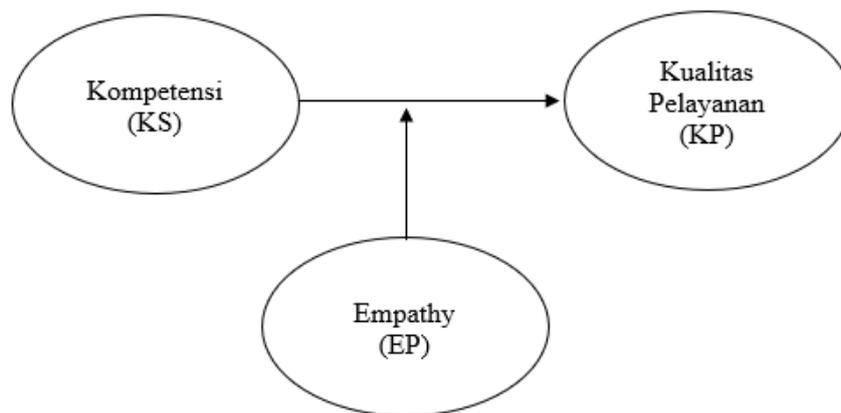
(Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas Tahun 2023)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah pasien yang dirawat oleh tenaga medis RSUD Giri Emas tahun 2023 adalah sebanyak 2.646 orang pasien yang terdiri dari pasien dengan jenis layanan umum dan melalui jenis layanan menggunakan kartu KIS. Sedangkan jika dilihat dari segi komplain dari para pasien pengguna jenis layanan umum dan melalui pelayanan menggunakan kartu KIS sebanyak 244 orang, namun dilihat dari jumlah pelayanan paling tinggi baik menggunakan jalur Umum dan melalui kartu KIS yaitu pada bulan Oktober sebanyak 371 orang, dan jumlah komplain paling tinggi terjadi pada bulan Mei, Oktober dan Desember sebanyak 25 orang pada bulan tersebut. Sedangkan jika dilihat dari jumlah persentase komplain paling tinggi terjadi pada bulan Februari yaitu 23,5% dan jumlah complain paling rendah terjadi pada bulan September yaitu 4,8%. Keluhan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas termasuk cukup tinggi dikarenakan pada 1 tahun terakhir dominan terjadi komplain yang melebihi 5%. Berdasarkan hal tersebut dapat dijelaskan bahwa sering kali keluhan pasien terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh beberapa tenaga medis karena masih belum cekatan dalam menghadapi keluhan pasien dan dimana tenaga medis masih menunggu satu sama lain dalam menangani pasien, ini menandakan bahwa kompetensi yang dimiliki tenaga medis masih belum maksimal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Haryanto et al., (2018) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa empathy yang dimiliki tenaga medis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Halid et al., (2022) dalam penelitiannya menemukan empathy yang dimiliki tenaga medis berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pasien. Oleh sebab itu pentingnya tenaga medis yang memiliki empathy terhadap para pasien yang dilayaninya untuk menunjang kualitas pelayanan yang diberikan, dengan adanya empathy dalam memberikan pelayanan tentu akan membuat para pasien merasa diperhatikan ketika diberikan pelayanan yang didukung oleh kemampuan atau kompetensi yang dimiliki para tenaga medis, dimana kompetensi yang dimiliki tenaga medis dan tumbuhnya rasa empathy dalam merawat pasien maka secara tidak langsung akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak tenaga medis kepada para pasien yang telah dirawatnya.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kuantitatif yang menggambarkan pengaruh dari antar variabel bebas, terikat dan moderasi. Penelitian ini mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dan variabel moderasi, dengan menggunakan 1 variabel bebas, 1 variabel terikat dan 1 variabel moderasi, yaitu kemampuan empathy dalam memoderasi pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan tenaga medis. Dalam meningkatkan pelayanan agar berjalan dengan baik dan berkualitas, tenaga medis berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi rumah sakit. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis rumah sakit maka kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan semakin tinggi. Semakin baik kualitas pelayanan tenaga medis sangat diimbangi oleh kompetensi ataupun kemampuan yang dimilikinya selama bekerja. Berikut adalah gambar kerangka pemikirannya :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Lokasi penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas yang beralamat Jalan Raya Sangsit, Kec. Sawan, Kabupaten Buleleng, alasan peneliti memilih RSUD Giri Emas sebagai lokasi penelitian adalah karena RSUD Giri Emas sebagai rumah sakit yang dulunya menjadi tempat pertama untuk mengisolasi penderita covid-19, dimana upaya untuk menjaga kesehatan para pasien atau masyarakat yang datang untuk berobat harus menjadi perhatian utama dari para tenaga medis baik itu dokter ataupun para tenaga medis, dimana jumlah pasien yang menerima pelayanan pada RSUD Giri Emas pada tahun 2022 diatas didominasi oleh pasien yang mengalami proses rawat jalan, dimana hanya sedikit pasien yang mengalami proses pelayanan rawat inap, dalam hal proses pelayanan sangat penting rasa empathy yang dimiliki para tenaga medis yang ditunjang oleh kemampuan yang dimiliki selama bekerja. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pentingnya kompetensi atau kemampuan empathy yang dimiliki para tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi para pasien.

Populasi adalah seluruh pasien yang dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas dan sampel dengan memilih teknik sampling incidental adalah sebanyak 70 orang. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 70 orang pasien yang dirawat Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas. Teknik pengumpulan yang dipergunakan yaitu kuesioner memakai skala interval atau 1-10, dimana kuesioner diberikan kepada para pasien yang bersedia mengisi kuesioner ketika bertemu dengan peneliti, karena pasien memiliki situasi dan kondisi tertentu sehingga peneliti memilih pasien yang kebetulan bertemu pada saat penelitian. Setelah itu menggunakan Teknik analisis seperti halnya menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)* menggunakan *software SmartPLS versi 3*. Model Pengukuran atau *Outer Model* dengan mengetahui Uji Validitas yang terdiri dari *Content Validity*, *Convergent Validity*, *Average Variance Extrated (AVE)*, *Discriminant Validity* dan Reliabilitas, Model Struktural atau *Inner Model*, Pengujian Hipotesis dengan melihat nilai t statistik dan v values.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

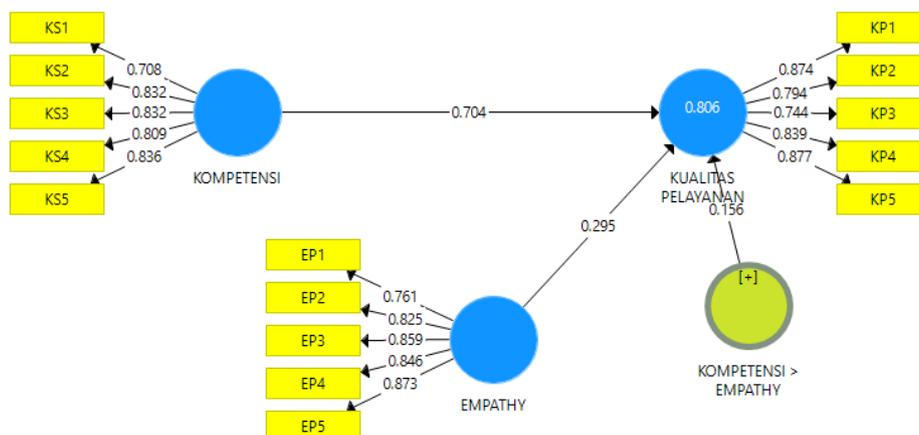
Hasil

Dalam penelitian ini variabel bebas yaitu variabel kompetensi, sedangkan variabel terikat kualitas pelayanan dan empathy variabel moderasi. Dengan menyebarkan sebanyak 70 kuesioner, dan kuesioner yang layak dipergunakan setelah hasil penyebaran kuesioner adalah 70 orang pasien yang bertemu pada saat penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas.

Instrumen Penelitian dan Pengujian

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 70 orang pasien yang ditemui pada saat penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator dari variabel penelitian sudah memenuhi standar atau syarat dinyatakan valid, dimana nilai dari indikator variabel yang dinyatakan baik atau valid dilihat dari nilai loading factor $> 0,70$ dari hasil Sem-PLS.

Hasil uji *validitas convergent* berdasarkan hasil loading faktor penelitian yang diperoleh dari PLS algorithm dapat dijelaskan bahwa Kompetensi (KS) memiliki 5 indikator yaitu KS1 dengan nilai 0,708, KS2 dengan nilai 0,832, KS3 dengan nilai 0,832, KS4 dengan nilai 0,809, KS5 dengan nilai 0,836. Empathy (EP) memiliki 5 indikator yaitu EP1 dengan nilai 0,761, EP2 dengan nilai 0,825, EP3 dengan nilai 0,859, EP4 dengan nilai 0,846, EP5 dengan nilai 0,873. Kualitas Pelayanan (KP) memiliki 5 indikator yaitu KP1 dengan nilai 0,874, KP2 dengan nilai 0,794, KP3 dengan nilai 0,744, KP4 dengan nilai 0,839, KP5 dengan nilai 0,877. Kompetensi $>$ Empathy dengan nilai loading faktor 1,029. Dapat ditunjukkan indikator kualitas pelayanan memiliki nilai kolerasi antar indikator (outer loading) paling besar yaitu (KP5) karena memiliki nilai korelasi antar indikator (outer loading) paling besar yaitu 0,877, dengan indikator mengurangi kecemasan pasien yang artinya dalam bekerja tenaga medis (pegawai) harus memperhatikan pasien dan mendahulukan tugas yang dibebankan kepadanya dari pada kepentingan pribadinya, dimana ini menandakan bahwa setiap tenaga medis harus mampu mengurangi kecemasan yang dirasakan para pasien dengan cara memberikan arahan atau informasi yang dapat meningkatkan semangat yang dimiliki pasien, karena dengan mampu ngurangi kecemasan pasien menandakan tenaga medis sudah melakukan pelayanan yang seharusnya dilakukan dan dibantu dengan kompetensi maupun rasa empathy yang dimiliki tenaga medis dalam melayani pasien, sedangkan indikator paling kecil yaitu Kompetensi (KS1) dengan indikator sikap, dimana ini menandakan bahwa sikap tenaga medis dalam melayani pasien masih kurang maksimal dan proses pelayanannya masih kurang dikarenakan masih adanya tenaga medis yang kurang tanggap dalam melayani dan merespon apa keluhan dari pasien yang sedang dirawat. Berdasarkan hasil nilai loading faktor yang diperoleh melalui PLS Agoritment melalui aplikasi Sem-PLS diketahui kuesioner disebarakan sebanyak 70 orang pasien yang ditemui pada saat penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator dari variabel penelitian sudah memenuhi standar atau syarat dinyatakan valid yaitu 0,700, dimana nilai dari indikator variabel yang dinyatakan baik atau valid dilihat dari loading faktor hasil Sem-PLS. Berikut ini adalah gambar nilai loading faktor :



Gambar 2. Nilai Loading Faktor

Berdasarkan nilai discriminant validity diketahui variabel penelitian yang dipergunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga medis seperti dalam penelitian ini yaitu kompetensi dan empathy. Kompetensi dengan nilai 0,805, kompetensi terhadap kualitas pelayanan dengan nilai 0,870.

Nilai loading faktor empathy yaitu 0,834, empathy terhadap kualitas pelayanan dengan nilai 0,822, kualitas pelayanan dengan nilai 0,827, dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan dengan empathy sebagai variabel moderasi dengan nilai loading faktor 1,000. Seluruh variabel diatas sudah memenuhi syarat valid yaitu memiliki nilai diatas 0,70.

Tabel 2. Nilai Average Variance Extraced (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kompetensi	0,648
Empathy	0,696
Kualitas Pelayanan	0,684
Kompetensi > Empathy	1,000

Sumber : Data Diolah Tahun 2023

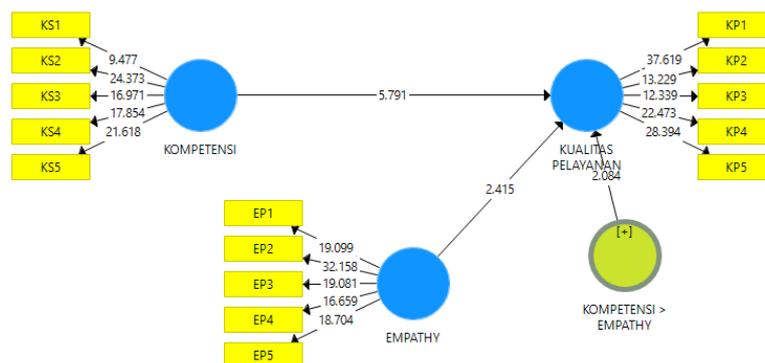
Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa variabel penelitian memiliki nilai AVE diatas 0,50, ini dilihat dari nilai kompetensi dengan nilai AVE 0,648, empathy dengan nilai AVE 0,696, kualitas pelayanan dengan nilai AVE 0,684, kompetensi dimediasi empathy dengan nilai AVE 1,000 dari pemaparan tersebut diatas dapat dinyatakan bahwa variabel penelitian dinyatakan memiliki nilai valid. Dilihat dari nilai *composite reliability* yaitu nilai masing-masing variabel yang ditunjukkan dengan nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Nilai dari *composite reliability* diatas 0,70 dan *cronbach alpha* diatas 0,60. Berikut ini adalah tabel nilai *composite reliability*.

Tabel 3. Nilai Composite Reliability Dan Cronbach Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kompetensi	0,863	0,902
Empathy	0,895	0,919
Kualitas Pelayanan	0,883	0,915
Kompetensi > Empathy	1,000	1,000

Sumber : Data Diolah Tahun 2023

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat dijelaskan nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* variabel penelitian sudah dinyatakan baik dikarenakan memiliki nilai diatas 0,70 untuk *composite reliability* dan diatas 0,60 untuk *cronbach alpha*. Nilai kompetensi yaitu 0,863 *cronbach's alpha* dan 0,902 *composite reliability*, nilai empathy yaitu 0,895 *cronbach's alpha* 0,919 *composite reliability*, nilai kualitas pelayanan yaitu *cronbach's alpha* 0,883 dan 0,915 *composite reliability*, nilai kompetensi > empathy yaitu 1,000 *cronbach's alpha* dan 1,000 *composite reliability*. Dari nilai tersebut diatas dapat dinyatakan keempat variabel penelitian memenuhi syarat reliabel. Dari hasil pemaparan tersebut diatas maka dapat diketahui nilai inner model dari penelitian ini yang diperoleh dari hasil *bootstrapping* yaitu :



Gambar 3. Inner Model

Dilihat dari nilai R-Square untuk variabel Kualitas Pelayanan (KP) diperoleh sebesar 0,806. Nilai R-Square variabel kualitas pelayanan 80,6%, sedangkan 19,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini seperti budaya kerja atau pemberian insentif. Berdasarkan hasil bootstrapping diketahui bahwa nilai dari pengaruh antar variabel penelitian dalam hasil uji *path coefficient* dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Path Coefficients

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kompetensi > Kualitas Pelayanan	0,704	5,791	0,016
Empathy > Kualitas Pelayanan	0,295	2,415	0,000
Kompetensi > Empathy > Kualitas Pelayanan	0,156	2,084	0,038

Sumber : Data Diolah Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tenaga medis dengan nilai original sampel dalam penelitian yaitu (0,704), nilai T Statistics sebesar 5,791, dan nilai dari p values sebesar 0,016, ini menandakan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing tenaga medis mampu memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pasien yang sedang dirawat, kompetensi yang baik akan mempermudah tenaga medis dalam melakukan pelayanan secara maksimal. Empathy berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tenaga medis dengan nilai original sampel dalam penelitian yaitu (0,295) nilai T Statistics sebesar 2,415, dan nilai dari p values sebesar 0,000, ini menandakan bahwa empathy yang dimiliki tenaga medis dalam bekerja mampu memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pasien, dengan empathy dari para tenaga medis dalam memberi pelayanan kepada seluruh pasien yang dirawat akan memberikan rasa puas bagi pasien karena diperlakukan dengan sangat baik. Kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tenaga medis dengan empathy sebagai moderasi dengan nilai original sampel dalam penelitian yaitu (0,156) nilai T Statistics sebesar 2,084, dan nilai dari p values sebesar 0,038, ini menandakan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing tenaga medis yang dibantu dengan rasa empathy yang tinggi kepada para pasien dari para tenaga medis mampu memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan, dengan peningkatan kompetensi dari para tenaga medis yang bekerja akan memberikan dampak yang baik pada pelayanan yang diberikan, oleh sebab itu pentingnya kompetensi tenaga medis dan dibantu rasa empathy yang tinggi dalam memberikan pelayanan akan membuat pelayanan yang diberikan berjalan dengan maksimal. Ketiga variabel tersebut memiliki nilai t hitung > t tabel (1,96). Jadi dapat dikatakan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilihat dari nilai path coefficients diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah variabel kompetensi yang dimoderasi oleh variabel empathy dengan nilai signifikan 0,038 yang lebih besar dari pada pengaruh langsungnya yaitu dengan nilai p values 0,016 untuk pengaruh kompetensi terhadap kinerja, dan pengaruh empathy terhadap kualitas pelayanan dengan nilai p values sebesar 0,000. Ini menandakan bahwa jika seorang tenaga medis mempunyai kompetensi yang tinggi dan diimbangi oleh rasa empathy yang tinggi terhadap para pasiennya dapat memberikan dampak secara tidak langsung terhadap cara pelayanannya kepada para pasien, dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki tenaga medis dan dibarengi oleh empathy mampu meningkatkan kualitas pelayanannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel memiliki hubungan valid.

Pembahasan

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas, yang memiliki pengaruh positif dan hasil pengujian hipotesis dengan uji t-test memberikan pengaruh yang signifikan, ini menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki tenaga medis memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanannya, yang menunjukkan hipotesis pertama yang mengatakan kompetensi berpengaruh terhadap kualitas

elayanan tenaga medis pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas diterima. Ini menandakan bahwa kompetensi yang dimiliki tenaga medis, sudah baik yang dibuktikan dengan hasil penelitian tersebut diatas, ini dibuktikan dengan kebiasaan tenaga medis dalam memberikan pelayanan dibarengi oleh kompetensi yang dimilikinya untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Rahmadhani, (2018) kompetensi menandakan keunggulan dalam suatu bidang keterampilan atau pengetahuan yang ditandai dengan profesionalisme dalam bidang tersebut. Kompetensi merupakan perpaduan antara informasi, kemampuan dan sudut pandang yang diharapkan oleh orang tenaga medis agar mempunyai pilihan untuk menyelesaikan tugas tertentu dengan baik, dengan mengkomunikasikannya dalam suatu kegiatan. Kompetensi adalah kemampuan khusus yang mencakup informasi dan kemampuan yang dibutuhkan oleh seorang tenaga medis untuk memenuhi kebutuhan kerja, baik sekarang maupun di masa depan dalam upaya mencapai tujuan yang diinginkan (Pianda, 2018). Siringo-Ringo dan Tinambunan, (2022) kompetensi adalah kemampuan atau kesanggupan seseorang untuk melakukan berbagai macam tugas dalam suatu pekerjaan, dimana hal ini tidak ditentukan oleh dua variabel, yaitu kemampuan akademik dan kemampuan fisik. Menurut Prayogi dkk, (2019) kompetensi adalah kesanggupan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh tuntutan yang diperlukan oleh pekerjaan itu. Menurut Arianto dan Muhammad (2018), kualitas layanan berfokus pada pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan secara tepat waktu. Istilah "layanan" mengacu pada setiap pelayanan dari perusahaan kepada masyarakat saat mereka berada di sana. Hal ini sejalan dengan penelitian Navis et al., (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kartika, (2018) dalam penelitiannya menemukan bahwa kompetensi tenaga medis berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pasien. Hadi et al., (2019) kompetensi tenaga medis memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan pasien.

Pengaruh Empathy Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel path coefficient diketahui bahwa empathy memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tenaga medis kepada para pasien yang dirawat, dengan demikian dapat dikatakan rasa empathy tenaga medis kepada orang-orang yang dilayaninya mampu membantunya dalam memberikan yang semaksimal mungkin sesuai dengan aturan yang harus diikuti tenaga medis dalam bekerja, ini sesuai dengan hipotesis kedua yang mengatakan empathy berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas diterima. Ini menandakan bahwa empathy yang dimiliki tenaga medis dalam bekerja mampu memberikan pengaruh terhadap pelayanan yang diberikan, ini dibuktikan dengan semakin besarnya rasa empathy yang dimiliki untuk menolong pasien yang dirawat akan mempengaruhi bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan tenaga medis tersebut.

Hal ini sejalan dengan pendapat Rofiah dan Pribadiyono, (2023) empathy merupakan bagian dari pemahaman sosial yang berperan penting ketika seseorang menjawab perasaan orang lain untuk menjaga perasaan dengan orang lain. Empathy atau kecerdasan emosional adalah membangun kepercayaan dengan orang lain dan juga menjaga perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengelola emosi secara efektif baik secara internal maupun eksternal (Sohiron et al., 2019). Empathy merupakan kemampuan individu untuk merasakan terhadap orang lain, mencari jawaban atas kekhawatirannya, dan memikirkan sudut pandang orang lain (Rusdi dan Psi, 2020). Empathy menjadi model dan inspirasi yang memotivasi individu untuk membantu mereka yang kurang merasa diperhatikan. Empathy merupakan kapasitas individu untuk memahami perasaan orang lain, yang berupaya untuk mengurus kekhawatirannya, dan melihat segala sesuatu berdasarkan sudut pandangnya (Amalia, 2019). Empathy adalah bagian penting dari keadaan sosial di mana individu menjawab perasaan orang lain untuk membangun kerjasama dengan mereka (Suprayitno dan Wahyudi, 2020). Kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi untuk menawarkan bantuan

dengan kualitas terbaik dibandingkan dengan pesaingnya (Abubakar, 2018). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keagungan yang normal dan penguasaan atas tingkat kemampuan untuk memuaskan keinginan pasien (Tjiptono, 2019). Hal ini sejalan dengan penelitian Rusdi & Psi, (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa empathy adalah kapasitas seseorang untuk berempati dengan orang lain, mencari solusi untuk masalah mereka, dan mempertimbangkan perspektif orang lain Haryanto et al., (2018) dalam penelitiannya menemukan bahwa empathy yang dimiliki tenaga medis menumbuhkan kepedulian yang tinggi kepada para pasien yang sedang dirawatnya sehingga mampu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Halid et al., (2022) dalam penelitiannya menyatakan empathy memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan tenaga medis dalam bekerja, dengan rasa empathy yang ditinggi dari tenaga medis mampu membantunya memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pasien.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Empathy Sebagai Variabel Moderasi

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dijelaskan pada tabel path coefficient dapat diketahui jelaskan bahwa pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan dengan empathy sebagai variabel moderasi adalah positif dan signifikan dimana semakin baik kompetensi yang dimiliki tenaga medis dalam bekerja dan dibantu oleh rasa empathy yang tinggi kepada para pasien yang sedang dirawat mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikannya, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis ketiga yang mengatakan kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dimoderasi empathy tenaga medis pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas. Ini menandakan kompetensi yang dimiliki antar sesama tenaga medis pada RSUD Giri Emas sudah baik, ini dibuktikan dengan rasa empathy yang dimiliki tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada para pasien yang dirawat pada RSUD Giri Emas baik yang dirawat jalan ataupun rawat inap. Kompetensi yang dimiliki tenaga medis berdampak pada kualitas pelayanan didukung oleh rasa empathy yang dimiliki tenaga medis.

Hal ini sejalan dengan pendapat oleh Pianda, (2018) kompetensi adalah kemampuan khusus yang mencakup informasi dan kemampuan yang dibutuhkan oleh seorang tenaga medis untuk memenuhi kebutuhan kerja, baik sekarang maupun di masa depan dalam upaya mencapai tujuan yang diinginkan. Kompetensi merupakan perpaduan antara informasi, kemampuan dan sudut pandang yang diharapkan oleh orang tenaga medis agar mempunyai pilihan untuk menyelesaikan tugas tertentu dengan baik, dengan mengkomunikasikannya dalam suatu kegiatan. Rofiah dan Pribadiyono, (2023) empathy merupakan bagian dari pemahaman sosial yang berperan penting ketika seseorang menjawab perasaan orang lain untuk menjaga perasaan dengan orang lain. Empathy merupakan kapasitas individu untuk memahami perasaan orang lain, yang berupaya untuk mengurus kekhawatirannya, dan melihat segala sesuatu berdasarkan sudut pandangnya (Amalia, 2019). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Navis et al., (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kartika, (2018) dalam penelitiannya menemukan bahwa kompetensi tenaga medis berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pasien. Haryanto et al., (2018) dalam penelitiannya menemukan bahwa empathy yang dimiliki tenaga medis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

1. Kompetensi memiliki pengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas, dengan kompetensi yang dimiliki tenaga medis, sudah baik, ini dibuktikan dengan kebiasaan tenaga medis dalam memberikan pelayanan dibarengi oleh kompetensi yang dimilikinya untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2. Empathy memiliki pengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas, dengan rasa empathy yang dimiliki tenaga medis dalam bekerja mampu

memberikan pengaruh terhadap pelayanan yang diberikan, ini dibuktikan dengan semakin besarnya rasa empathy yang dimiliki untuk menolong pasien yang dirawat akan mempengaruhi bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan tenaga medis tersebut.

3. Kompetensi memiliki pengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan dengan empathy sebagai variabel moderasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas, dengan rasa empathy yang dimiliki tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada para pasien yang dirawat pada RSUD Giri Emas baik dibantu dengan kompetensi yang dimilikinya dalam membantu pasien yang dirawat jalan ataupun rawat inap.

SARAN

1. Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas memperhatikan kompetensi yang dimiliki para tenaga medis karena memberikan dampak secara langsung terhadap kualitas pelayanan, begitupula dengan rasa empathy yang dimilikinya dalam menolong pasien, dengan demikian akan membantu tenaga medis tersebut untuk selalu memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada para pasien yang sedang dirawat.
2. Memperhatikan faktor mempengaruhi kualitas pelayanan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan ketika Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas didirikan.
3. Penelitian ini dapat membedah Kemampuan Empathy Dalam Memoderasi Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Giri Emas. Selanjutnya, penulis selanjutnya merekomendasikan untuk merinci berbagai faktor dengan berbagai populasi.

DAFTAR RUJUKAN

Abubakar, R. (2018). Manajemen Pemasaran.

Amalia, R. (2019). Empati Sebagai Dasar Kepribadian Konselor. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (Jpdk)*, 1(1), 56-58.

Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, 1(1), 108-115.

Arifiani, D., & Wahyono, W. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. *Economic Education Analysis Journal*, 7(1), 286-300.

Calundu, R. (2018). Manajemen Kesehatan (Vol. 1). Sah Media.

Fitriana, I. F., Ahri, R. A., & Muchlis, N. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kembali Pasien Di Rsud Labuang Baji Makassar. *Journal Of Muslim Community Health*, 3(3), 29-37.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25 Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23 (2), 1470, 1494.

Hadi, A. H., Pongtuluran, Y., & Gani, I. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (Jimm)*, 4(1).

Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem)*. Sage Publications.

- Halid, M., Hasanah, U., & Putra, R. P. A. (2022). Gambaran Kompetensi Petugas Rekam Medis Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Khusus X Tahun 2021. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Kesehatan Politeknik Medica Farma Husada Mataram*, 8(2), 144-150.
- Haryanto, F. K., Anindita, R., & S2, P. S. A. R. S. (2018). Peranan Kompetensi Sdm Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Klinik Hemodialisis Nu Cipta Husada. *Hospitalia*, 1(1), 29-42.
- Kartika, I. R. (2018). Kompetensi Perawat Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Rawat Jalan. *Ners Jurnal Keperawatan*, 14(1), 46-54.
- Navis, D., Sulaeman, S., Ahmad, G., & Rustiana, S. H. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Leuwisadeng. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(1).
- Oktarina, O. (2021). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Perawat Yang Bertugas Di Ruang Rawat Inap Rsu Ganesha. *Infokes*, 11(1), 306-311.
- Pianda, D. (2018). *Kinerja Guru: Kompetensi Guru, Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Cv Jejak (Jejak Publisher).
- Pratama, R. F. (2020). Pengaruh Kompetensi Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Mulya Sehat Antapani Bandung. *Infokes (Informasi Kesehatan)*, 4(1), 72-78.
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Prosiding Frima (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 2, 666-670.
- Rahmadhani, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *Jess (Journal Of Education On Social Science)*, 1(2), 98-109.
- Ri, K. (2018). *Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Ri, K. (2018). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Ri, 170-173.
- Rofiah, C., & Pribadiyono, K. (2023). *Pemasaran Empati Strategi Keberlanjutan Social Enterprise*. Cv Literasi Nusantara Abadi.
- Rusdi, A., & Psi, S. (2020). Hubungan Antara Empati Dan Pemaafan Pada Pelajar Smp Yang Menjadi Korban Bullying Di Kabupaten Klaten.
- Siringo-Ringo, E., & Tinambunan, A. P. (2022). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pt. Tor Ganda Pmks Tahunan Ganda Aek Korsik. *Kukima: Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*, 68-78.
- Sohiron, S., Syukri, A., & Us, K. A. (2019). Sifat Empati Pemimpin Terhadap Bawahan Sebagai Kunci Keberhasilan Kepemimpinan Dalam Sistem Manajemen Pendidikan Islam. *Indonesian Journal Of Islamic Educational Management*, 2(1), 43-52.
- Sugiyono, D. (2019). *Statistika Untuk Penelitian (Cetakan Ke-30)*. Bandung: Cv Alfabeta.

Sule, E. T., & Priansa, D. J. (2018). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi. Membangun Organisasi Unggul Di Era Perubahan.*

Suprayitno, A., & Wahyudi, W. (2020). *Pendidikan Karakter Di Era Milenial.* Deepublish.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa.*

Tjiptono, F., & Sumarwan, U. (2019). Strategi pemasaran dalam perspektif perilaku konsumen. In *Strategi pemasaran dalam perspektif perilaku konsumen* (p. 103). PT Penerbit IPB Press.

Trisnayanti, T., Hakim, L., & Tahir, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), 455-468.