



PENGARUH KOMPETENSI PERAWAT DAN PERILAKU PERAWAT TERHADAP KINERJA PERAWAT DAN LOYALITAS PASIEN RUMAH SAKIT UMUM CITRA MEDIKA SIDOARJO

I Made Susianta

Program Studi Magister Manajemen STIE YAPAN Surabaya

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi, perilaku dan kinerja perawat Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Citra Medika Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo, sampel yang diambil sebesar 96 orang. Untuk menguji hipotesis digunakan uji *Partial Least Square* (PLS)

Hasil penelitian yaitu : (1) Kompetensi erat hubungannya dengan kinerja perawat dan dapat meningkatkan loyalitas pasien. Kompetensi perawat yang tinggi dapat mempengaruhi kinerjanya sehingga pasien merasa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien tersebut. (2) Perilaku perawat kurang mendapat andil untuk meningkatkan loyalitas pasien, hal ini disebabkan karna pasien menilai berdasarkan pengetahuan dan pengalaman perawat.

Kata kunci : **Kompetensi , Perilaku, Kinerja Karyawan, Loyalitas.**

PENDAHULUAN

Rumah sakit bertujuan untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang. Indikator keberhasilan rumah sakit ditandai adanya mutu pelayanan prima. Mutu pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh sumber daya manusia. (Rahman, 2015). Saat ini konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi yang tidak terpisahkan dari standar, karena itu dibutuhkan kinerja sumber daya manusia yang tinggi. Salah satunya adalah kinerja perawat yang diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu keperawatan, yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan tempatnya bekerja. Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang mempunyai kinerja tinggi. Perilaku kerja yang dihasilkan perawat tidak lepas dari faktor yang mempengaruhinya (Efendi dan Makhfudli, 2009 : 131).

Indikator kinerja salah satunya adalah kuantitas dan kualitas. Kualitas pelayanan perawat Rumah Sakit Umum Citra Medika Sidoarjo harus sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Depkes yaitu 90%. Berikut adalah indikator kinerja Rumah Sakit Umum Citra Medika Sidoarjo tahun 2020.

**Tabel 1.1 Indikator Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Citra Medika Th 2020**

No	Indikator Kinerja	Nilai
1	IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	72
2	Persentase indikator SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang mencapai target	80%
3	Persentase tercapainya nilai standar (80%) pada setiap standar akreditasi	80%
4	Persentase tercapainya indikator sasaran keselamatan pasien	72%

Sumber : Rumah Sakit Umum Citra Medika Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawat Rumah Sakit Umum Citra Medika Sidoarjo belum mampu untuk mencapai standar pelayanan minimum (SPM) yang telah ditetapkan masih di bawah 90%. Ini menunjukkan belum optimalnya kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Citra Medika Sidoarjo. Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan adalah bentuk pelayanan minimal yang dilakukan oleh tenaga yang bekerja di rumah sakit terutama perawat.

Salah satu faktor kinerja adalah faktor internal, dimana faktor internal menyangkut pada faktor-faktor, misalnya sifat pribadi, perilaku, kompetensi, keterampilan, pengalaman kerja. Diperlukan uji kompetensi yang berkesinambungan sebagai upaya untuk menjaga tingkat kemampuan yang tinggi. Kemampuan dasar yang harus dimiliki dan terus diasah oleh perawat adalah memiliki keterampilan yang tinggi, cakap, dan tanggap dalam melayani pasien. Hasil ini sependapat dengan penelitian Wijaya (2014 : 81) yang menyatakan bahwa perilaku perawat yang menanggapi pasien dengan rasa hormat merupakan sub variabel yang paling berhubungan terhadap loyalitas. Selain itu perawat juga harus dapat mengembangkan kepekaan diri terhadap situasi yang dihadapi pasie, berperilaku ramah dan cakap dalam hubungan interpersonal, dan mampu berdiskusi sehingga dapat menimbulkan loyalitas.

Mengingat pentingnya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja guna mencapai loyalitas pasien maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul : “Analisis Kinerja Perawat Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Citra Medika Sidoarjo”

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja

Karyawan yang kompeten biasanya memiliki karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan kerja yang relatif stabil ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, dan kapasitas pengetahuan kontekstualnya sehingga ia dengan cepat dapat mengatasi permasalahan kerja yang dihadapi, melakukan pekerjaan dengan tenang dan penuh dengan rasa percaya diri, memandang pekerjaan sebagai suatu kewajiban yang harus dilakukan secara ikhlas, dan secara terbuka meningkatkan kualitas diri melalui proses pembelajaran. (Marliana, 2013)

Hal ini akan memberikan dorongan yang kuat kepada karyawan untuk mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan efisien dan efektif serta secara psikologis akan memberikan pengalaman kerja yang bermakna dan rasa tanggung jawab pribadi mengenai hasil-hasil pekerjaan yang dilakukannya. Pada



akhirnya, semua hal ini akan meningkatkan kinerja karyawan baik yang berhubungan dengan faktor pekerjaan maupun karakteristik personal.

Pengaruh Perilaku Terhadap Kinerja

Perilaku kerja karyawan akan tercermin pada kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah serta kemampuan karyawan untuk berkomunikasi baik dengan sesama karyawan maupun dengan atasan, jadi jika karyawan mampu menangani permasalahan yang timbul dalam penyelesaian pekerjaan, berarti setiap hambatan yang timbul dapat segera diatasi, sehingga tidak sampai mempengaruhi hasil kerja.

Perilaku kerja akan menentukan hasil, karyawan dapat menghasilkan prestasi jangka panjang yang positif dan pertumbuhan diri. Perilaku yang berhubungan dengan kinerja langsung diasosikan dengan tugas-tugas kerja yang perlu diselesaikan untuk mencapai tujuan kerja, artinya perilaku karyawan dapat diarahkan dengan cara memberi kesempatan kepada karyawan untuk dapat memecahkan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan, serta memberi memberikan kesadaran kepada karyawan untuk saling membantu di antara rekan kerja agar dicapai hasil kerja yang baik.

Pengaruh Perilaku Terhadap Loyalitas

Perilaku perawat merupakan landasan utama dalam pelayanan keperawatan yang dapat membangun hubungan antara perawat dan pasien yang lebih responsif. Perilaku perawat tercermin ketika pemberi pelayanan berinteraksi dengan pengguna jasa dan juga dengan sesama pemberi pelayanan yang diharapkan akan menciptakan loyalitas pasien

Keuntungan yang didapat perusahaan sebagai penyedia jasa dari adanya loyalitas pelanggan bersifat jangka panjang dan kumulatif, artinya semakin lama perusahaan mempertahankan loyalitas suatu pelanggan maka semakin besar laba yang diperoleh perusahaan dari pelanggan tersebut (Blais et al., 2006).

Loyalitas pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit merupakan kesetiaan pasien dalam menggunakan pelayanan pada suatu rumah sakit apabila pasien membutuhkan. Upaya mempertahankan pelanggan dengan cara meningkatkan loyalitas pelanggan dapat mengurangi biaya pemasaran bagi penyedia jasa karena pelanggan yang loyal dapat menjadi sumber pemasaran jasa pada masyarakat luas, sehingga loyalitas dapat memberikan keuntungan bagi penyedia jasa

Pengaruh Kompetensi Terhadap Loyalitas

Pelanggan yang merasa puas melakukan transaksi dengan suatu perusahaan yang mempunyai tenaga penjualan dengan kompetensi tinggi akan cenderung untuk tetap menjaga loyalitasnya terhadap perusahaan tersebut. Hal ini mendapatkan penjelasan dengan sangat baik oleh Foster & Cadogan (2000 dalam Kristina, 2005) yang menyatakan pelanggan yang mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkannya akan menggunakan pengalaman-pengalaman tersebut untuk tetap meneruskan hubungan bisnis dan mendorongnya untuk meningkatkan interaksi bisnis dengan perusahaan yang mempunyai tenaga penjualan berkompentensi tinggi tersebut. Dengan kata lain bahwa pelanggan akan loyal terhadap perusahaan perusahaan dengan tenaga penjualan yang mempunyai kompetensi tinggi.



METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Agar suatu variabel yang akan digunakan dapat diukur serta menghilangkan dan menghindari adanya kesalahan dalam penaksiran makna, perlu adanya definisi sebagai berikut :

1. Kompetensi (X1)
Adalah sebagai suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil. Kompetensi SDM dalam penelitian ini memfokuskan pada dua hal pokok yaitu (Rinawati, 2010) :
 - a) Pengetahuan
 - b) Pengalaman
2. Perilaku (X2)
Adalah perawat memberi perhatian lebih kepada pasien, dengan indikator (Rinawati, 2010) :
 - a. Menanggapi dengan rasa hormat
 - b. Keterampilan profesional
 - c. Menciptakan hubungan positif
 - d. Perhatian terhadap yang dialami orang lain
3. Kinerja (Y) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikator kinerja adalah
 - a) Kualitas kerja perawat
 - b) Ketepatan waktu pelayanan
 - c) Pelayanan sesuai prosedur dan standar yang ditetapkan
4. Loyalitas (Z)
Adalah Pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan jasa, misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli (Gremler dan Brown dalam Hasan, 2008). Beberapa indikator dalam mengukur loyalitas adalah
 - a) Penggunaan ulang terhadap pelayanan
 - b) Merekomendasikan pelayanan kepada orang Lain
 - c) Pelanggan tidak mudah beralih pada pelayanan Pesaing

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang dapat digunakan untuk membuat suatu kesimpulan. Kumpulan tersebut pada hakekatnya merupakan subjek dimana pengamatan dilakukan oleh peneliti (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini populasinya adalah pasien di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo mulai Bulan Mei sampai Juni 2020 yang berjumlah 1569 orang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri dan karakteristik yang sama dengan populasi tersebut. Karenaitu sample harus representative dari sebuah populasi (Sumarsono, 2002 : 45). Metode pengambilan sampel dari pasien di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo dengan metode non probability sampling dengan teknik



Purposive Sampling yaitu sampel dipilih berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti. Dengan criteria antara lain : merupakan pasien di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo dan sudah dewasa

Teknik penentuan sampel yang dipergunakan adalah berdasarkan pedoman pengukuran sampel menurut (Ghozali, 2011), antara lain : Sepuluh kali skala terbesar dari indikator (kausal) formatif (catatan skala untuk konstruk yang didesain dengan reflektif indikator dapat diabaikan), data yang digunakan untuk menggunakan software PLS adalah sebanyak 30 – 100 data. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo sebesar 96 responden (yang berasal dari jumlah indikator formatif yang berjumlah 12, kemudian dikali 8 = 96).

Teknik Analisis

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode SEM berbasis komponen dengan menggunakan PLS dipilih sebagai alat analisis pada penelitian ini. Teknik *Partial Least Square* (PLS) dipilih karena perangkat ini banyak dipakai untuk analisis kausal – prediktif yang rumit dan merupakan teknik yang sesuai untuk digunakan dalam aplikasi prediksi dan pengembangan teori seperti pada penelitian ini.

PLS merupakan pendekatan yang lebih tepat untuk tujuan prediksi, hal ini terutama pada kondisi dimana indikator bersifat formatif. Dengan variabel laten berupa kombinasi linier dari indikatornya, maka prediksi nilai dari variabel laten dapat dengan mudah diperoleh, sehingga prediksi nilai terhadap variabel laten yang dipengaruhi juga dapat dengan mudah diperoleh, sehingga prediksi terhadap variabel laten yang dipengaruhi juga dapat dengan mudah dilakukan.

SEM berbasis kovarian membutuhkan banyak asumsi parametrik, misalnya variabel yang diobservasi harus memiliki *multivariate normal distribution* yang dapat terpenuhi jika ukuran sampel yang digunakan besar (antara 200-800). Dengan ukuran sampel yang kecil akan memberikan hasil parameter dan model statistik yang tidak baik (Ghozali, 2008)

PLS tidak membutuhkan banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi normal multivariate dan jumlah sampel tidak harus besar (Ghozali merekomendasikan antara 30 – 100). Karena jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini kecil (<100) maka digunakan PLS sebagai alat analisisnya. Untuk melakukan pengujian dengan SEM berbasis komponen atau PLS, digunakan dengan bantuan SmartPLS. PLS mengenal dua macam komponen dalam model kausal yaitu model pengukuran (*measurement models*) dan model struktural (*structural model*).

Melalui pendekatan ini, diasumsikan bahwa semua varian yang dihitung merupakan varian yang berguna untuk penjelasan. Pendekatan pendugaan variabel laten dalam PLS adalah sebagai exact kombinasi linear dari indikator, sehingga mampu menghindari masalah indeterminacy dan menghasilkan skor komponen yang tepat. Dengan menggunakan algoritma iteratif yang terdiri dari beberapa analisis dengan metode kuadrat kecil biasa (ordinary least square) maka persoalan identifikasi tidak menjadi masalah, karena model bersifat rekursif.

Pendekatan PLS didasarkan pada pergeseran analisis dari pengukuran estimasi parameter model menjadi pengukuran prediksi yang relevan. Sehingga fokus analisis bergeser dari hanya estimasi dan penafsiran signifikan parameter menjadi validitas dan akurasi prediksi.



Didalam PLS variabel laten bisa berupa hasil pencerminan indikatornya, diistilahkan dengan indikator refleksif (reflective indicator). Disamping itu, juga bisa konstruk dibentuk (formatif) oleh indikatornya, diistilahkan dengan indikator formatif (formative indicator).

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Partial Least Square Model Pengukuran

Convergent Validity dari model pengukuran dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika korelasi lebih dari 0,70 dengan kontruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup (Ghozali, 2006)

Discriminant validity dari model pengukuran dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan kontruk. Jika nilai akar kwadrat AVE setiap kontruk lebih besar dari pada nilai korelasi antara kontruk dengan kontruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

a. Validitas indikator

Merupakan nilai *factor loading* lebih besar 0,5 dan atau nilai $t_statistic \geq 1.645$ (nilai $Z \alpha = 0,05$). *Faktor loading* merupakan korelasi antara indikator dengan variabel latennya. Jika *loading factor* lebih besar dari 0,5 maka indikator tersebut *valid*. Nilai $t_statistic$ merupakan hasil uji statistic yang menunjukkan kontribusi hubungan antara indikator dengan variabel atau antar variabel, jika ≥ 1.645 maka hubungannya disebut signifikan. Dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini :

Tabel : 2 Tabel Outer Loading (Model Pengukuran Variabel Formatif)

	Kompete	Perilak	KineKar	Loyal	Type (a)	SE	P value
X1.1	0.821	0.022	0.053	-0.037	Reflect	0.079	<0.001
X1.2	0.793	-0.022	-0.053	0.037	Reflect	0.079	<0.001
X2.1	-0.002	0.986	-0.016	-0.124	Reflect	0.078	<0.001
X2.2	-0.002	0.988	-0.016	-0.124	Reflect	0.078	<0.001
X2.3	0.074	0.188	-0.049	0.858	Reflect	0.097	0.029
X2.4	-0.044	0.226	0.182	0.364	Reflect	0.096	0.011
Y1	0.03	0.012	0.846	-0.05	Reflect	0.081	<0.001
Y2	-0.101	0.103	0.915	-0.041	Reflect	0.079	<0.001
Y3	0.09	-0.14	0.747	0.107	Reflect	0.083	<0.001
Z1	0.02	-0.1	-0.155	0.847	Reflect	0.081	<0.001
Z2	0.106	-0.13	0.115	0.839	Reflect	0.081	<0.001
Z3	-0.122	0.223	0.039	0.867	Reflect	0.081	<0.001

Berdasarkan tabel outer loading di atas, terdapat beberapa indicator memiliki nilai loading factor lebih kecil dari 0,5 yaitu X2.3, dan X2.4, maka kedua indikator tersebut dieliminasi dan tidak disertakan dalam proses pengolahan selanjutnya.



b. Validitas Variabel (Konstruk)

Pengujian terhadap model pengukuran berikutnya adalah melihat nilai AVE (*Average Variance Extracted*), yaitu nilai yang menunjukkan besarnya varian indikator yang mampu dikandung oleh variabel latennya. Nilai AVE lebih besar 0,5 juga menunjukkan kecukupan validitas konvergen yang baik bagi variabel laten. Nilai AVE dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 3. Average Variance Extracted (AVE) (tabel av)

	Average Variances Extracted (AVE)
Kompete	0.867
Perilak	0.764
KineKar	0.704
Loyal	0.724

Sumber : Hasil Olah data

Model Pengukuran berikutnya adalah nilai *Avarage Variance Extracted (AVE)* , yaitu nilai menunjukkan besarnya varian indikator yang dikandung oleh variabel latennya. Konvergen Nilai AVE lebih besar 0,5 juga menunjukkan kecukupan validitas yang baik bagi variabel laten. Pada variabel indikator reflektif dapat dilihat dari nilai *Avarage variance extracted (AVE)* untuk setiap konstruk(variabel). Dipersyaratkan model yang baik apabila nilai AVE masing-masing konstruk lebih besar dari 0,5. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai AVE untuk konstruk (variable) **Kompetensi, Perilaku, Kinerja Karyawan dan Loyalitas** memiliki nilai lebih besar dari 0,5, sehingga valid

c. Reliabilitas

Reliabilitas konstruk yang diukur dengan nilai *composite reliability*, konstruk reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,70 maka indikator disebut konsisten dalam mengukur variabel latennya.

Tabel 4. Composite Reliability (cr)

	Composite Reliability Coefficients	Cronbach's Alpha Coefficients
Kompete	0.929	0.846
Perilak	0.883	0.741
KineKar	0.876	0.786
Loyal	0.887	0.809

Sumber : Hasil Olah data

Reliabilitas konstruk yang diukur dengan nilai *composite reliability*, konstruk reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,70 maka indikator disebut konsisten dalam mengukur variabel latennya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa konstruk (variabel) **Kompetensi, Perilaku, Kinerja Karyawan dan Loyalitas** memiliki nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7. Sehingga reliabel...



Model Struktural

a. Goodness – Fit Model

Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang merupakan uji *goodness-fit model*. Pengujian inner model dapat dilihat dari nilai R-square pada persamaan antar variabel latent.

Tabel. 5 R-square (im)

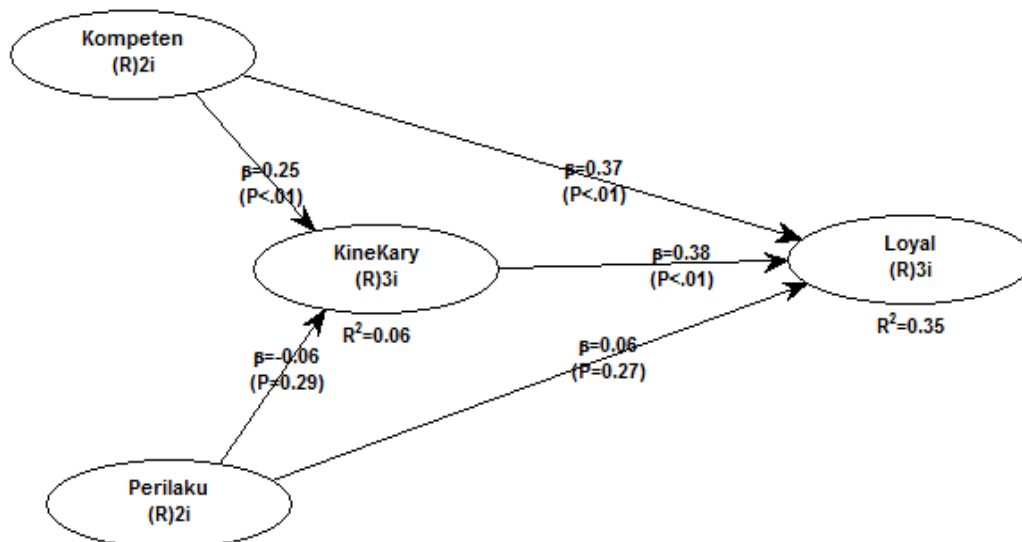
	R Square
Kompete	
Perilak	
KineKar	0.059
Loyal	0.347

Sumber : Hasil Olah data

Nilai R^2 secara keseluruhan = $1 - (1 - 0,059) (1 - 0,347) = 0,3855$. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa model mampu menjelaskan fenomena/masalah Loyalitas sebesar 38,55 %. Sedangkan sisanya (61,45%) dijelaskan oleh variabel lain (selain Kompetensi, Perilaku, Kinerja Karyawan) yang belum masuk ke dalam model dan error. Artinya Loyalitas dipengaruhi oleh Kompetensi, Perilaku, Kinerja Karyawan sebesar 38,55% sedang sebesar 61,45% dipengaruhi oleh variabel Kompetensi, Perilaku, Kinerja Karyawan.

Uji Kausalitas (Inner Model)

Pada Partial Least Square Least Square (PLS) koefisien parameter jalur diperoleh melalui bobot inner model dengan terlebih dahulu dicari nilai *t-statistic* melalui prosedur *bootstrap standart error*, dengan hasil perhitungan *software smart PLS* sebagai berikut



Gambar. 1. Uji Kausalitas (Inner Model)



Tabel :6. Hasil Uji Kausalitas

	Path Coefficients	Standard Error for Path Coefficients	P-Values
Kompete -> KineKar	0.249	0.096	0.005
Perilak -> KineKar	-0.055	0.101	0.292
Kompete -> Loyal	0.374	0.092	<0.001
Perilak -> Loyal	0.063	0.101	0.267
KineKar -> Loyal	0.384	0.092	<0.001

Sumber: hasil olah data

1. Kompetensi berpengaruh Positif Signifikan terhadap KinerjaKaryawan dengan koefisien path sebesar 0,249, dimana nilai p-values lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$.
2. Perilaku berpengaruh non Signifikan terhadap KinerjaKaryawan dengan koefisien path sebesar -0,055, dimana nilai p-values lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$.
3. Kompetensi berpengaruh Positif Signifikan terhadap Loyal dengan koefisien path sebesar 0,374, dimana nilai p-values lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,001$.
4. Perilaku berpengaruh Non Signifikan terhadap Loyal dengan koefisien path sebesar 0,063, dimana nilai p-values lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$.
5. KinerjaKaryawan berpengaruh Positif Signifikan terhadap Loyal dengan koefisien path sebesar 0,384, dimana nilai p-values lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,10$.

4.5. Pembentukan Variabel Laten

Berdasarkan estimasi rata-rata (mean) dan nilai factor loading, maka dapat dijelaskan bahwa angka frekuensi menunjukkan persepsi responden pada saat penelitian, sedangkan nilai faktor loading menunjukkan apa yang seharusnya menjadi perhatian bagi perusahaan untuk perbaikan kedepan. Tabel berikut ini menampilkan indikator, estimasi rata-rata (*mean*) dan *factor loading* pada setiap variabel.

Tabel 7. Frekuensi dan Factor Loading Kompetensi (X1)

No	Indikator	Notasi	Mean	Factor Loading
1	Pengetahuan	X1.1	4.16	0.821
2	Pengalaman	X1.2	4.23	0.793

Sumber : Hasil Olah Data

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa indikator dari variabel Kompetensi yang memiliki skor rata-rata terbesar yaitu pada indikator X1.2 adalah pengalaman perawat sebesar 4.23. Sedangkan hasil pengolahan data, nilai loading factor tertinggi terdapat pada indikator X1.1 adalah pengetahuan yang dimiliki oleh perawat sebesar 0.821. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kompetensi saat ini adalah pengalaman yang dimiliki oleh perawat rumah sakit umum



Citra Medika Sidoarjo sudah baik, sedangkan kedepannya persepsi responden tentang kompetensi adalah pengetahuan yang dimiliki oleh perawat.

Tabel 8. Frekuensi dan Factor Loading Perilaku (X2)

No	Indikator	Notasi	Mean	Factor Loading
1	Menanggapi dengan rasa hormat	X2.1	4.04	0.986
2	Keterampilan profesional	X2.2	4.04	0.988
3	Menciptakan hubungan positif	X2.3	4.23	0.188
3	Perhatian terhadap apa yang dialami orang lain	X2.4	4.17	0.226

Sumber : Hasil Olah Data

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa indikator dari variabel Perilaku yang memiliki skor rata-rata terbesar yaitu pada indikator X2.3 adalah menciptakan hubungan positif sebesar 4.23. Sedangkan hasil pengolahan data, nilai loading factor tertinggi terdapat pada indikator X2.2 adalah keterampilan profesional sebesar 0.988. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden tentang perilaku saat ini adalah hubungan positif yang diciptakan oleh perawat rumah sakit umum Citra Medika Sidoarjo sudah baik, sedangkan kedepannya persepsi responden tentang kompetensi adalah keterampilan profesional yang dimiliki oleh perawat.

Tabel 9. Frekuensi dan Factor Loading Kinerja Perawat (Y)

No	Indikator	Notasi	Mean	Factor Loading
1	Kualitas kerja perawat	Y1	4.27	0.846
2	Ketepatan waktu pelayanan	Y2	4.37	0.915
3	Pelayanan sesuai protap dan standar yang ditetapkan.	Y3	4.30	0.747

Sumber : Hasil Olah Data

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa indikator dari variabel kinerja perawat yang memiliki skor rata-rata terbesar yaitu pada indikator Y2 adalah ketepatan waktu pelayanan sebesar 4.37. Sedangkan hasil pengolahan data, nilai loading factor tertinggi terdapat pada indikator Y2 adalah ketepatan waktu pelayanan sebesar 0.915. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kinerja perawat saat ini adalah



ketepatan waktu pelayanan yang diciptakan oleh perawat rumah sakit umum Citra Medika Sidoarjo sudah baik, sedangkan kedepannya persepsi responden tentang kompetensi adalah ketepatan waktu pelayanan.

Tabel 10. Frekuensi dan Factor Loading Loyalitas Pasien (Z)

No	Indikator	Notasi	Mean	Factor Loading
1	Penggunaan ulang terhadap pelayanan	Z1	4.34	0.847
2	Merekomendasikan pelayanan terhadap orang lain	Z2	4.44	0.839
3	Pelanggan tidak mudah beralih pada pelayanan Pesaing.	Z3	4.42	0.867

Sumber : Hasil Olah Data

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa indikator dari variabel Loyalitas Pasien yang memiliki skor rata-rata terbesar yaitu pada indikator Z2 adalah merekomendasikan pelayanan terhadap orang lain sebesar 4.44. Sedangkan hasil pengolahan data, nilai loading factor tertinggi terdapat pada indikator Z3 adalah pelanggan yang tidak mudah beralih pada pelayanan pesaing sebesar 0.867. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden tentang loyalitas saat ini adalah pasien merekomendasikan pelayanan terhadap orang lain, sedangkan kedepannya persepsi responden tentang loyalitas pasien adalah pelanggan tidak mudah beralih pada pelayanan pesaing.

Pembahasan

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja

Kompetensi berpengaruh Positif Signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan koefisien path sebesar 0,249, dimana nilai p-values lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Serta indikator terbesar yang mempengaruhi kompetensi adalah pengetahuan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dan sesuai dengan tuntutan peran pekerjaan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Pengetahuan memainkan peranan penting dalam mempersiapkan karyawan yang berkualitas dan kompetitif, karena dengan pengetahuan yang memadai semua perubahan yang terjadi disikapi dengan tepat.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Marlina (2013) yang menyatakan bahwa karyawan yang kompeten biasanya memiliki karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan kerja yang relatif stabil ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, dan kapasitas pengetahuan kontekstualnya sehingga ia dengan cepat dapat mengatasi permasalahan kerja yang dihadapi, melakukan pekerjaan dengan tenang dan penuh dengan rasa percaya diri, memandang pekerjaan sebagai suatu kewajiban yang harus dilakukan



secara ikhlas, dan secara terbuka meningkatkan kualitas diri melalui proses pembelajaran.

Hal ini akan memberikan dorongan yang kuat kepada karyawan untuk mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan efisien dan efektif serta secara psikologis akan memberikan pengalaman kerja yang bermakna dan rasa tanggung jawab pribadi mengenai hasil-hasil pekerjaan yang dilakukannya. Pada akhirnya, semua hal ini akan meningkatkan kinerja karyawan baik yang berhubungan dengan faktor pekerjaan maupun karakteristik personal.

Pengaruh Perilaku Terhadap Kinerja

Perilaku berpengaruh Non Signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan koefisien path sebesar -0,055, dimana nilai p-values lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$. Indikator yang paling besar mempengaruhi perilaku adalah ketrampilan yang professional. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku perawat mempunyai ketrampilan yang hamper sama dalam melayani pasien. Usaha yang sukses harus didukung dengan karyawan yang terampil dalam menjalankan pekerjaannya. Hal ini dibutuhkan untuk menghadapi ketatnya kompetisi dalam usaha sejenis

Hal ini kurang mendukung dengan pendapat Gibson (1996) bahwa hasil yang dikehendaki dari perilaku pekerja adalah prestasi yang efektif. Perilaku kerja akan menentukan hasil, karyawan dapat menghasilkan prestasi jangka panjang yang positif dan pertumbuhan diri. Perilaku yang berhubungan dengan kinerja langsung diasosikan dengan tugas-tugas kerja yang perlu diselesaikan untuk mencapai tujuan kerja, artinya perilaku karyawan dapat diarahkan dengan cara memberi kesempatan kepada karyawan untuk dapat memecahkan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan, serta memberi kesadaran kepada karyawan untuk saling membantu di antara rekan kerja agar dicapai hasil kerja yang baik.

Pengaruh Perilaku Terhadap Loyalitas

Perilaku berpengaruh Non Signifikan terhadap Loyal dengan koefisien path sebesar 0,063, dimana nilai p-values lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$. Indikator yang paling besar mempengaruhi perilaku adalah ketrampilan yang professional. Perilaku perawat di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo belum memenuhi harapan pasien sehingga pasien belum merasa puas. Pada kenyataannya ketrampilan perawat masih dianggap sama antara para perawat tetapi seharusnya setiap perawat memiliki ketrampilan yang berbeda-beda dan sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta penempatannya.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Fajrianti & Farrah, (2005) Keuntungan yang didapat perusahaan dari adanya loyalitas pasien menjadi alasan penting bagi perusahaan untuk membangun loyalitas pasien. Rumah sakit sebagai perusahaan penyedia jasa layanan kesehatan harus senantiasa membangun loyalitas pasien melalui kinerja perawat yang didasari perilaku perawatnya, sehingga pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan dan sumber pemasukan bagi rumah sakit akan kembali menggunakan jasa di rumah sakit tersebut.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Loyalitas

Kompetensi berpengaruh Positif Signifikan terhadap Loyal dengan koefisien path sebesar 0,374, dimana nilai p-values lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,001$. Serta



indikator terbesar yang mempengaruhi kompetensi adalah pengetahuan. Pelanggan yang merasa puas melakukan transaksi dengan suatu perusahaan yang mempunyai tenaga penjualan dengan kompetensi tinggi akan cenderung untuk tetap menjaga loyalitasnya terhadap perusahaan tersebut.

Hal ini sesuai dengan penelitian Foster & Cadogan (2000 dalam Kristina, 2005) yang menyatakan pelanggan yang mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkannya akan menggunakan pengalaman-pengalaman tersebut untuk tetap meneruskan hubungan bisnis dan mendorongnya untuk meningkatkan interaksi bisnis dengan perusahaan yang mempunyai tenaga penjualan berkompentensi tinggi tersebut. Dengan kata lain bahwa pelanggan akan loyal terhadap perusahaan perusahaan dengan tenaga penjualan yang mempunyai kompetensi tinggi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan untuk penelitian ini yaitu:

- a. Kompetensi perawat memiliki kontribusi terhadap kinerja perawat. Hal ini ditunjukkan semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh perawat dan sesuai dengan tuntutan peran pekerjaan maka kinerja perawat akan semakin meningkat.
- b. Perilaku perawat kurang memberikan kontribusi terhadap kinerja perawat. Hal ini ditunjukkan oleh kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah serta kemampuan untuk berkomunikasi dengan pasien masih kurang baik serta dianggap bahwa keterampilan masing-masing perawat adalah sama.
- c. Kompetensi perawat memiliki kontribusi terhadap kelayakan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh pasien yang mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkannya dan akan menggunakan pengalaman-pengalaman tersebut untuk tetap meneruskan melakukan pengobatan di Rumah Sakit tersebut.
- d. Perilaku perawat kurang memberikan kontribusi terhadap kelayakan pasien. Hal ini ditunjukkan bahwa tingkat loyalitas pasien tidak bisa diukur berdasarkan perilaku dari perawat karena perilaku perawat kurang mendapatkan perhatian dari pasien.
- e. Kinerja perawat memberikan andil yang besar terhadap kelayakan pasien untuk tetap berobat di Rumah Sakit Umum Citra Medika Sidoarjo karena kompetensi yang dimiliki oleh perawat dalam melayani pasien, sehingga pasien ingin terus untuk berobat ke Rumah Sakit Umum Citra Medika Sidoarjo.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kinerja Perawat Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Citra Medika Sidoarjo ternyata memiliki hubungan yang besar, dan hal tersebut telah dituangkan di dalam kesimpulan penelitian. Sebagai tindak lanjut bersama ini penulis menyampaikan beberapa masukan bagi Lembaga dalam rangka meningkatkan kelayakan konsumen. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut :



1. Pihak Manajemenhendaknya memberikan penghargaan kepada perawatyang berprestasi,di sampingitudiberikandengan memberikan intensifbagiperawat yang berhasilmelaksanakantugasdenganbaik agar perawat senantiasa meningkatkan kinerjanya sebagai bentuk kesungguhan dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tuntunan dan profesinya. Pihak Manajemenhendaknya terus mempertahankan keterbukaan dan komunikasi sehingga dapat terjalin hubungan yang baikuntuk menciptakan kondisi kerja yang baik pula di lingkungankerjatersebut untuk mendorong kompetisi yang sehat di antarasesameperawat.
2. Hasil penelitian ini ternyata masih memiliki keterbatasan yang harus dikaji kembali. Banyak faktor-faktor yang turut mempengaruhi kelayakatan terhadap kinerja karyawan yang belum dikaji secara mendalam, hendaknya dipertimbangkan variabel-variabel lain, seperti : lingkungan kerja, kepuasan kerja, disiplin kerja, dan kompensasi. Selain itu, memperluas obyek penelitian harus dipertimbangkan juga oleh peneliti agar wawasan serta.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. 2012. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Erlangga.
- Baihaqi, 2012, Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Peran Manajerial Pengelolaan Keuangan Terhadap Kinerja Manajerial Satuan Kerja Perangkat Daerah, *Jurnal Fairness Vol 1 No 3 243-253 2012*
- Cut Zurnali, 2010, *Knowledge Worker: Kerangka Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Depan*, Penerbit Unpad Press, Bandung
- Basu Swastha Dharmmesta, T. Hani Handoko, 2000, Manajemen Pemasaran " Analisa perilaku konsumen ", Edisi pertama cetakan ketiga, BPFY-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Effendy, 2006, Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Metro
- Fahmawati, 2004, Pengaruh Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) serta Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Cahaya Surya Tunas Tapioka Wonogiri, Wonogir
- Fajrianti dan Zatul Farrah. (2005). Strategi Perluasan Merek dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal INSAN Fakultas Psikologi Universitas Airlangga*. 7, (3), 276-288.
- Flippo, Edwin B. 2011. *Manajemen Personalialia*, diterjemahkan Moh. Hasud, Jilid I, Edisi Keenam, Jakarta: Erlangga
- Fred Luthans, 2003, *Organization Behaviour*, (Alih bahasa Nurdin Sobali), Erlangga Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21: Update*
- Gomes. Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Griffin, Jill, 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta



- Indriana, 2013, Faktor yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YBW-UMI Makassar.
- Indriantoro, nurdan Supomo, bambang (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta : Penerbit BPFE
- Mangkunegara. Anwar Prabu, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. PT.Remaja Rosda Karya, Bandung. Agung
- Mathis, Robert L dan Jackson. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 9*. Jakarta: Salemba
- Rahman, Albert Wibi, 2015, Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Bagian Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Petala Bumi Pekanbaru, *Jom Fekon* Vol.2 No.1 Februari 2015
- Rinawati, 2010. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Resistensi Individual Pada Transformasi Organisasi Di PT Telkom Indonesia TBK. Bandung
- Rivai, H. Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*, PT. Rajawali Pers, Jakarta
- Robbins SP dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat
- Sarwoko. 2007. *Statistik Inferensi Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Sipil (cetakan kelima)*. Bandung : PT Refika Aditama
- Sihombing, Umberto. 2004. Pengaruh Keterlibatan dalam Pengambilan Keputusan, Penilaian pada Lingkungan Kerja dan Motivasi Berprestasi terhadap Kepuasan Kerja Pamong Praja, <http://www.dupdiknas.go.id>.
- Simamora, Henry. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Bagian Penerbit STIE YKPN
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kkualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA
- Supiyanto, 2015, Pengaruh Kompensasi, Kompetensi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Koperasi
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi
- Suriana, 2014. Analisis Kinerja Perawat (Studi Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Uban Provinsi Kepulauan Riau.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (1th ed.) Yogyakarta: CAPS (Centerfor Academic Publishing Service).
- Supiyanto, Yudi, 2015, Pengaruh Kompensasi, Kompetensi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Koperasi, Prosiding Seminar Nasional 9 Mei 2015
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Untari, 2014, Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja (Edisi Ke 3)*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Wijaya. 2004. Model Strategi *Switching Barriers* Untuk Loyalitas Pasien Berbasis Prilaku Caring Perawat.
- Winarti, 2011, Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawa Barat