

## PENGARUH KOMPETENSI DAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP STANDAR LAYANAN COVID 19 TERHADAP MUTU PELAYANAN DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN BIMA

Syahrul\*, Hermanto, Sri Wahyulina

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mataram, Indonesia

\*Corresponding Author: [syahrulika08@gmail.com](mailto:syahrulika08@gmail.com)

### Article History

Received : October 20<sup>th</sup>, 2021

Revised : October 29<sup>th</sup>, 2021

Accepted : November 01<sup>th</sup>, 2021

Published : November 08<sup>th</sup>, 2021

**Abstrak:** Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kinerja terbaik dari tenaga administratif kesehatan. Namun, pelayanan kesehatan yang terjangkau dan bermutu masih sulit dilaksanakan. Oleh karena itu perlu ditingkatkan kompetensi dan penerapan prinsip-prinsip standar layanan perlu. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan penerapan prinsip-prinsip standar layanan Covid 19 terhadap mutu pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima tahun 2021 yang berjumlah 67 orang pada tahun 2021. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu angket dan dokumentasi. Teknik analisis ganda menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} (752.980) > F_{tabel} (3.06)$  dengan Signifikan.  $(0,00) < 0,05$  maka hipotesis diterima. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan penerapan prinsip-prinsip standar layanan Covid 19 berpengaruh signifikan secara silmultan terhadap mutu pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima.

**Kata kunci:** Kompetensi, Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19, dan Mutu Pelayanan

### PENDAHULUAN

Virus Corona (Covid-19) yang adalah jenis baru yang menular ke manusia yang menyerang gangguan pada sistem pernapasan, sampai berujung pada kematian (Yusuf, 2020). Tanda-tanda umum orang terinfeksi virus ini adalah demam di atas 38 °C, batuk, sesak, dan susah bernapas. Data per tanggal 16 Juni 2021, sekitar 3,87 juta di dunia dikonfirmasi menular wabah COVID-19 dan Pemerintah Indonesia melalui Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 kembali mencatat hasil rekapitulasi yang menyatakan bahwa pasien Covid-19 aktif 1,93 juta jiwa, sembuh 1,76 juta jiwa, dan meninggal 53.280 jiwa. Sedangkan Dinas Kesehatan NTB diperoleh aktif 468 (3.34%), sembuh: 12.913 (92.25%), dan meninggal 617 (4.41%). Untuk Kabupaten Bima sendiri kasus konfirmasi masih isolasi 8 orang, sembuh 544 orang, meninggal 28 orang, dengan total jumlah keseluruhan 580 orang.

Dalam efektivitas menyelenggarakan pedoman program atau administrasi kesehatan dan tata laksana serta memberikan pelayanan administrasi perkantoran kepada seluruh aparatur

pemerintah khususnya pada Dinas Kesehatan meliputi pengkoordinasian perumusan kebijaksanaan pemerintah, dalam efektivitas atau penyelenggaraan administrasi pemerintah pada Dinas Kesehatan, pengelolaan sumberdaya aparatur, prasarana dan sarana kesehatan pemerintah kabupaten sesuai tugas dan fungsinya.

Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kinerja terbaik dari tenaga administratif kesehatan dan tenaga kesehatan lain. Namun, pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima yang terjangkau dan bermutu masih sulit dilaksanakan. Tidak jarang didengar tentang buruknya praktek pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada masyarakat. Adanya tenaga kesehatan tidak mengerjakan yang seharusnya mereka kerjakan dan ada tenaga kesehatan yang mengerjakan sesuatu yang seharusnya bukan wewenangnya atau kompetensinya. Sering pula terjadi bahwa sumberdaya aparatur atau pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima yang ditempatkan di bagian administrasi Dinas Kesehatan tidak atau kurang memiliki kompetensi Sumber Daya Manusia yang

memadai baik dilihat dari segi kompetensi pengetahuan, kompetensi keterampilan, maupun kompetensi sikap; sehingga sering penyelenggaraan administrasi tidak berjalan efektif. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya berbagai keluhan dari masyarakat tentang pelayanan perkantoran yang berjalan lamban dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Lemahnya kompetensi sumberdaya aparatur di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima diduga merupakan salah satu penyebab utama tidak efektifnya penyelenggaraan administrasi perkantoran dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif organisasi, untuk mengambil keputusan-keputusan atau mengambil tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi secara keseluruhan, dan juga dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Akan tetapi sejauh mana kebenaran asumsi ini, masih perlu penelitian lebih lanjut. Selain itu, mutu pelayanan dikatakan efektif, manakala masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah, serta proses yang pendek, cepat, tepat dan masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa puas. Kesuksesan meningkatkan mutu pelayanan publik berdasarkan kemampuan pemerintah dalam meningkatkan ketaatan kerja pegawai pemberi pelayanan, dan tentunya harus dilakukan berdasarkan atauran atau norma yang berlaku.

Sesuai dengan uraian penulis sebelumnya, bahwa dampak dari virus corona ini selain pada bidang kesehatan, juga berdampak pada lini kehidupan lainnya. Tidak terkecuali pada kegiatan pemerintahan, baik dari tingkat pusat sampai ke tingkat daerah. Kegiatan pelayanan publik menjadi salah satu kegiatan penting bagi birokrasi pemerintahan, khususnya Dinas Kesehatan. Oleh karena itu, meski tengah pandemi seperti saat ini, kegiatan pelayanan publik harus tetap di jalankan dan harus tetap berdasarkan ketentuan dan standar pelayanan publik, dan tentunya seorang pegawai harus memiliki kompetensi.

Oleh karena itu penelitian ini penting untuk dilakukan agar dapat mengetahui pengaruh kompetensi dan penerapan prinsip-prinsip standar layanan covid 19 terhadap mutu pelayanan. Sehingga dapat menjadi pembelajaran dan contoh bagi lembaga pemerintahan lainnya, terutama di Kabupaten Bima dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Dan apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka akan susah memahami permasalahan yang terjadi dalam meningkatkan

mutu pelayanan kepada masyarakat di era pandemi Covid-19 ini, sehingga solusi dalam memecahkan masalah tersebut pun tidak dapat diketahui. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang “Pengaruh Kompetensi dan Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima”.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima tahun 2021 yang berjumlah 67 orang pada tahun 2021. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu angket dan dokumentasi. Teknik analisis ganda menggunakan analisis regresi linier berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan cara pengisian kuesioner kepada pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima. Selengkapnya dapat dijabarkan sebagai berikut:

### Analisis Deskriptif Kategori Variabel

Analisis statistik deskriptif bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas, yaitu dalam bentuk persentase (Hadi, 2004).

### Kompetensi

Variabel Kompetensi memiliki 4 item pertanyaan yang valid dengan rentang penilaian 1 sampai 5. Dalam variabel ini diajukan pernyataan kepada responden dengan frekuensi sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi ( $X_1$ )

No	Indikator Kompetensi	Frekuensi				
		SS	S	N	KS	TS
1	$X_{1,1}$	41	3	0	23	0
2	$X_{1,2}$	21	27	5	14	0
3	$X_{1,3}$	22	19	0	26	0
4	$X_{1,4}$	23	17	11	16	0
Jumlah		107	66	16	79	0
Persentase (%)		40	25	6	29	0

Dari Tabel 1. di atas tanggapan responden tentang variabel kompetensi pada kategori Sangat Setuju sebesar 107 tanggapan

(40%), Setuju sebesar 66 tanggapan (25%), Cukup Setuju sebesar 16 tanggapan (6%), Kurang Setuju sebesar 79 tanggapan (29%), dan Tidak Setuju sebesar 0 tanggapan (0%). Tingginya tanggapan responden tentang variabel kompetensi pada kategori Sangat Setuju disebabkan karena sebagian besar pegawai memahami bahwa dengan adanya kompensasi yang sesuai akan memberikan motivasi kepada pegawai untuk lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Demikian pula kompensasi yang memadai, maka pegawai akan memberikan pelayanan dengan tanpa mengharapkan atau meminta pungutan-pungutan diluar aturan serta berupaya untuk melakukannya dengan efisien dan efektif.

### Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19

Variabel Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 memiliki 4 item pertanyaan yang valid dengan rentang penilaian 1 sampai 5. Dalam variabel ini diajukan pernyataan kepada responden dengan frekuensi sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 (X<sub>2</sub>)

No	Indikator Penerapan	Frekuensi				
		SS	S	N	KS	TS
1	X <sub>2.1</sub>	45	7	0	15	0
2	X <sub>2.2</sub>	10	46	4	7	0
3	X <sub>2.3</sub>	32	16	0	19	0
4	X <sub>2.4</sub>	31	14	7	15	0
Jumlah		118	83	11	56	0
Persentase (%)		44	31	4	21	0

Dari Tabel 2. di atas tanggapan responden tentang variabel Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 pada kategori Sangat Setuju sebesar 118 tanggapan (44%), Setuju sebesar 83 tanggapan (31%), Cukup Setuju sebesar 11 tanggapan (4%), Kurang Setuju sebesar 56 tanggapan (21%), dan Tidak Setuju sebesar 0 tanggapan (0%). Tingginya tanggapan responden tentang variabel penerapan prinsip-prinsip standar layanan pada kategori Sangat Setuju disebabkan karena sebagian besar pegawai memahami mutu pelayanan adalah aplikasi kualitas karena memahami konsep dari penerapan prinsip-prinsip standar layanan.

### Mutu Pelayanan

Variabel Mutu Pelayanan memiliki 3 item pertanyaan yang valid dengan rentang penilaian 1

sampai 5. Dalam variabel ini diajukan pernyataan kepada responden dengan frekuensi sebagai berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Mutu Pelayanan (Y)

No	Indikator Mutu Pelayanan	Frekuensi				
		SS	S	N	KS	TS
1	Y <sub>1</sub>	41	3	0	23	0
2	Y <sub>2</sub>	21	27	5	14	0
3	Y <sub>3</sub>	22	19	0	26	0
4	Y <sub>4</sub>	23	17	11	16	0
5	Y <sub>5</sub>	41	3	0	23	0
6	Y <sub>6</sub>	21	27	5	14	0
7	Y <sub>7</sub>	41	3	0	23	0
8	Y <sub>8</sub>	21	27	5	14	0
9	Y <sub>9</sub>	22	19	0	26	0
10	Y <sub>10</sub>	23	17	11	16	0
Jumlah		276	162	37	195	0
Persentase (%)		41	24	6	29	0

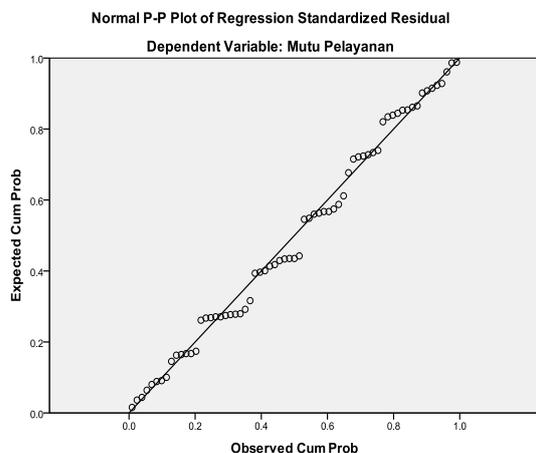
Dari Tabel 3. di atas tanggapan responden tentang variabel Mutu Pelayanan pada kategori Sangat Setuju sebesar 48 tanggapan (67%), Setuju sebesar 43 tanggapan (35,8%), Cukup Setuju sebesar 15 tanggapan (12,5%), Kurang Setuju sebesar 14 tanggapan (11,7%), dan Tidak Setuju sebesar 0 tanggapan (0%). Tingginya tanggapan responden tentang variabel mutu pelayanan pada kategori Sangat Setuju disebabkan karena sebagian besar pegawai memahami tentang pentingnya faktor kompetensi dan penerapan prinsip-prinsip standar layanan, sehingga meningkatkan kemampuan kerja yang di miliki oleh pegawai yang berpengaruh terhadap meningkatnya mutu pelayanan. Dengan kompetensi dan penerapan prinsip-prinsip standar layanan baik maka mutu pelayanan akan meningkat.

### Uji Instrumen

Setelah dilakukan uji validitas, nilai korelasi semua item masing-masing variabel > 0,30. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua item masing-masing variabel memenuhi syarat untuk dilakukan penelitian lanjutan. Sedangkan hasil uji reabilitas, nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel Kompetensi, Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19, dan Mutu Pelayanan 0,742; 0,883; dan 0,643, yang berarti semua variabel tersebut reliabel dengan keputusan yang baik, karena memiliki nilai koefisien alpha di atas 0,60.

### Uji Prasyarat Analisis Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada grafik plot sebagai berikut:

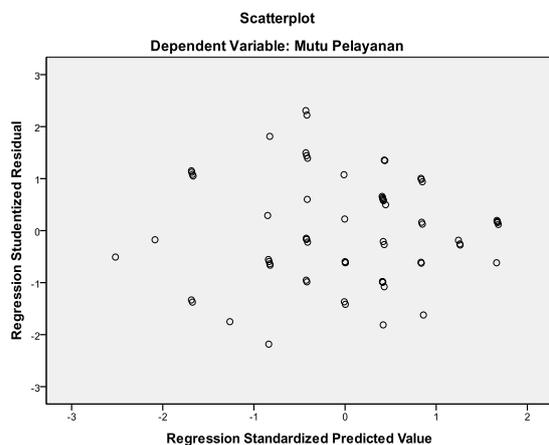


Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Dari gambar tersebut tampak bahwa titik-titik menyebarkan disekitar garis diagonal dan mengikuti arah aris diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas yang berarti data telah terdistribusi normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Hasil dari uji Heterokedastisitas dapat dilihat pada grafik *scatterplot* sebagai berikut ini:



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar di atas dapat diketahui bahwa titik menyebar secara acak serta tidak ada membentuk pola tertentu atau tidak teratur. Hal ini mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai.

### Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas diperoleh bahwa variabel Kompetensi dan Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19

memiliki nilai tolerance 0,989 dan VIF 1.012. Dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi ini tidak terjadi multikolinearitas.

### Analisis Regresi Berganda

Berikut ini merupakan tabel hasil dari analisis regresi berganda menggunakan program IBM SPSS versi 24:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Berganda Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.370	1.536		.241	.810
	Kompetensi	2.516	.065	.978	8.545	.000
	Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19	.023	.067	.009	6.342	.000

a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan

$$Y = 0,294 + 2,516 X_1 + 0,023 X_2 + e$$

Pengujian dengan membandingkan nilai probalitas  $t_{hitung}$  dengan probalitas 0,05, Apabila nilai probalitas  $t_{hitung} < 0,05$  maka hipotesis diterima, dengan nilai  $t_{tabel}$  dicari dengan rumus  $df = N - k = 67 - 3 = 64$ , yaitu sebesar 1,753. Berdasarkan pertimbangan table 4.12 diperoleh kesimpulan bahwa pada variabel Kompetensi, nilai  $t_{hitung}$  (8,545)  $> t_{tabel}$  (1,753) dan nilai signifikansinya sebesar (0,000)  $< 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan (Y). Sedangkan pada variabel Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19, nilai  $t_{hitung}$  (6.342)  $> t_{tabel}$  (1,753) dan nilai signifikansinya sebesar (0,000)  $< 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan (Y).

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  (752.980)  $> F_{tabel}$  (3.06) dengan Signifikan. (0,00)  $< 0,05$  maka hipotesis diterima. Model regresi menunjukkan bahwa variabel

independen terdiri dari variabel Kompetensi ( $X_1$ ) dan variabel Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Mutu Pelayanan ( $Y$ ).

Hasil uji adjusted  $R^2$  pada penelitian ini diperoleh nilai adjusted  $R^2$  sebesar 0,958 yang berarti bahwa besarnya pengaruh Kompetensi dan Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 terhadap Mutu Pelayanan adalah sebesar 95,8%, sedangkan sisanya sebesar 4,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### **Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan untuk membahas Pengaruh Kompetensi dan Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima. Kompetensi dan Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 dalam penelitian ini secara simultan berpengaruh positif terhadap Mutu Pelayanan.

### **Kompetensi dan Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 berpengaruh Signifikan secara Parsial terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima**

Pada variabel Kompetensi, nilai  $t_{hitung}$  (8,545) >  $t_{tabel}$  (1,753) dan nilai signifikansinya sebesar (0,000) < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan ( $Y$ ). Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan. Dengan demikian maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa: kompetensi berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan, terbukti kebenarannya.

Kompetensi dalam ilmu pengetahuan dapat ditingkatkan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan bidang kerjanya, sehingga pegawai dapat memperdalam ilmu dan pengetahuannya serta dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan meningkatkan kinerjanya. Pengalaman kerja juga dapat mempengaruhi hasil pekerjaan, dengan semakin banyak pengalaman seorang pegawai dalam bekerja semakin banyak yang dipahami sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

Menurut Romberg dalam Sutrisno (2019) seorang pegawai memiliki kompetensi yang tinggi apabila pegawai tersebut memiliki pengalaman kerja, latar belakang pendidikan

yang mendukung profesi, memiliki keahlian/pengetahuan dan memiliki keterampilan. Pengalaman kerja dapat meningkatkan kinerja karena seseorang pegawai akan menempatkan tepatnya secara kondisi, berani mengambil risiko, kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten. Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Cesilia, dkk (2017), bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan.

Hasil ini membuktikan bahwa jika kompetensi pegawai meningkatkan maka berdampak kepada peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara pada Pengelola Keuangan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang. Menurut Sutrisno (2012) seorang pegawai memiliki kompetensi yang tinggi apabila pegawai tersebut memiliki pengalaman kerja, latar belakang pendidikan yang mendukung profesi, memiliki keahlian/pengetahuan dan memiliki keterampilan. Pengalaman kerja dapat meningkatkan kinerja karena seseorang pegawai akan menempatkan tepatnya secara kondisi, berani mengambil risiko, kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten.

Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian sebelumnya. Dilakukan oleh Elizar & Tanjung (2018) dan Ainanur & Tirtayasa (2018) menunjukkan terdapat pengaruh kompetensi terhadap mutu pelayanan. Begitu juga dengan hasil penelitian (Rosmaini & Tanjung (2019) yang menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap mutu pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa Kompetensi secara parsial berpengaruh nyata, positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Hal ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Sukoco & Susanto (2019), Irvianti & Liusman (2016) dan Susanto (2019) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan. Semakin baik kompetensi, maka pegawai akan bekerja secara profesional, dengan hasil yang efektif, efisien, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam organisasi.

Terkait hasil temuan pada penelitian ini, dapat dibandingkan dengan hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Febri Adhi Hilmawan, Erni Suprpti dan Achmad Solechan (2014) yaitu hubungan antara penerapan standart operational procedure (SOP) dengan mutu pelayanan. Jika dibandingkan dengan hasil penelitian ini, penelitian yang dilakukan oleh Hilmawan (2016), bahwa faktor yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan adalah penerapan SOP.

### **Kompetensi dan Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 berpengaruh Signifikan secara Simultan terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima.**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} (752.980) > F_{tabel} (3.06)$  dengan Signifikan.  $(0,00) < 0,05$  maka hipotesis diterima. Model regresi menunjukkan bahwa variabel independen terdiri dari variabel Kompetensi ( $X_1$ ) dan variabel Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Mutu Pelayanan (Y). Hasil uji adjusted  $R^2$  pada penelitian ini diperoleh nilai adjusted  $R^2$  sebesar 0,958 yang berarti bahwa besarnya pengaruh Kompetensi dan Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 terhadap Mutu Pelayanan adalah sebesar 95,8%, sedangkan sisanya sebesar 4,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil pengujian tersebut dapat dijelaskan bahwa kompetensi dan penerapan prinsip-prinsip standar layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip standar layanan serta di dukung dengan kompetensi pegawai yang baik dalam melakukan pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai yang selanjutnya akan berdampak terhadap mutu pelayanan kesehatan yang akan diberikan dan dirasakan oleh pasien secara optimal.

Kondisi di atas sesuai dengan pernyataan Iskandar (2016) bahwa faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan dapat ditelaah dari dua faktor, yaitu faktor eksternal dan factor internal. Faktor yang berasal dari dalam diri pegawai antara lain motivasi dan kecakapan. Sedangkan faktor eksternal menurut Coughlin (dalam Iskandar, 2016) mencakup supervisi, kondisi kerja, gaji, evaluasi, dan pelatihan. Lebih lanjut, Ramdhani, Ramdhani, & Ainissyifa (2017) menyatakan bahwa kompetensi akan memberikan pengaruh positif terhadap komitmen kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja pegawai.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan hasil maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai pada variabel Kompetensi, nilai

$t_{hitung} (8,545) > t_{tabel} (1,753)$  dan nilai signifikansinya sebesar  $(0,000) < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan (Y). Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh pada variabel Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19, nilai  $t_{hitung} (6,342) > t_{tabel} (1,753)$  dan nilai signifikansinya sebesar  $(0,000) < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan (Y).

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} (752.980) > F_{tabel} (3.06)$  dengan Signifikan.  $(0,00) < 0,05$  maka hipotesis diterima. Model regresi menunjukkan bahwa variabel independen terdiri dari variabel Kompetensi ( $X_1$ ) dan variabel Penerapan Prinsip-prinsip Standar Layanan Covid 19 ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Mutu Pelayanan (Y). Hasil uji adjusted  $R^2$  pada penelitian ini diperoleh nilai adjusted  $R^2$  sebesar 0,958 yang berarti bahwa besarnya pengaruh kompetensi dan penerapan prinsip-prinsip standar layanan covid 19 terhadap mutu pelayanan adalah sebesar 95,8%, sedangkan sisanya sebesar 4,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih kepada Direktur Pascasarjana dan ketua program studi Magister Manajemen Universitas Mataram. Ucapan terima kasih pula kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bima, serta pihak-pihak yang membantu dalam terlaksananya penelitian ini.

### **REFERENSI**

- Abdullah, M. T. (2014). *Metode Penelitian dalam Bidang Kesehatan*. Makassar: Masa Gena Press.
- Akib, A. T. (2011). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat Rawat Inap di RSUD Tenriawaru Kab. Bone*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Alamsyah, D., & Muliawati, R. (2013). *Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Nuha Medika.

- Alwi, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFEE.
- Angraini, Yayuk (2008). *Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat Rawat Inap Pada Paviliun Teratai RSUD A. Wahab Syahrani Samarinda*. Sumber: <http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/151085172.pdf>. Diakses pada tanggal 16 Juni 2021.
- Anni, R. U., & Supriyanto, S. (2014). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Astawa, I Gusti Made Yoga et al. (2012). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah*. Sumber: <http://jurnalduniakesmas11.blogspot.com>. Diakses pada tanggal 16 Juni 2021.
- Ayu, S. N. (2015). *Respon Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru*. Fisip, 2. Pekanbaru: Universitas Riau
- Azlika, M. A. (2015). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Masyarakat Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam RSI Sitti Maryam Kota Manado*. Manado: Universitas Samratulangi, Ilmiah Farmasi, 4.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- BJPS Kesehatan. 2014. from <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11>
- Bustami (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- CNN Indonesia (2020). DPR Desak Pemerintah Bentuk Satgas Penanganan Virus Corona. Available at: [www.cnnindonesia.com/nasional/20200312020329-20-482683/dpr-desak-pemerintah-bentuk-satgas-penanganan-virus-corona](http://www.cnnindonesia.com/nasional/20200312020329-20-482683/dpr-desak-pemerintah-bentuk-satgas-penanganan-virus-corona) (Accessed: 20 Maret 2020).
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Depkes RI. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Dhermawa, A, G,N, IGde Adnyana Sudibya, dan I Wayan Mudiarta Utama (2012). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali.
- Efendi, F., & Makhfudli. (2009). *Kesehatan Komunitas : Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hamid, R., Darmawansyah, & Balqis. (2013). *Hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar 2013*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Herman et al. (2014). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala Tahun 2014*. Palu: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Tadulako.
- Hidayat, M, J. (2020). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Lingkungan Kerja dan Pengawasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.
- Ilahi, P. P. (2016). *Hubungan Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah.
- Imbalo, P. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar-Dasar Pengertiandan*

- Penerapan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Karmelia, B. (2013). *Dimensi Mutu Pelayanan Menurut Pasien Jamkesmas di Puskesmas Bulu Lor Semarang Tahun 2013*. Semarang: Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). Lakukan Protokol Kesehatan ini jika Mengalami Gejala Covid-19 | Sehat Negeriku. Available at: <http://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20200316/4033408/lakukan-protokol-kesehatan-jika-mengalami-gejala-covid-19/> (Accessed: 21 April 2020).
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). Lakukan Protokol Kesehatan ini jika Mengalami Gejala Covid-19 | Sehat Negeriku. Available at: <http://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20200316/4033408/lakukan-protokol-kesehatan-jika-mengalami-gejala-covid-19/> (Accessed: 21 April 2020).
- Kementerian Sekretariat Negara RI. (2020). Pemerintah Perhatikan Kebutuhan APD Bagi Tenaga Medis | Kementerian Sekretariat Negara RI. Available at: [https://www.setneg.go.id/baca/index/pemerintah\\_perhatikan\\_kebutuhan\\_apd\\_bag\\_i\\_tenaga\\_medis](https://www.setneg.go.id/baca/index/pemerintah_perhatikan_kebutuhan_apd_bag_i_tenaga_medis) (Accessed: 21 April 2020).
- Khusnawati (2010). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab. Kubu*: Jurnal Ilmiah FE-Umm.
- Mukti, A. G. (2007). *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi*. Yogyakarta: PT. Karya Husada Mukti.
- Mulyadi, D. (2013). *Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang*. 231206-1208. Jurnal Manajement Vol.10No.3 April 2013
- Muninjaya, G. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pohan, I. S. (2016). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan , Dasar-Dasar, Pengertian, dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pradita, D. C., Sugiarsi, S., & Mulyono, S. (2013). *Kepuasan Pasien Rawat Jalandi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soediran Mangun Soemarmo Wonogiri 2013*. Karanganyar: APIKES Mitra Husada Karanganyar.
- Prasetyawati, A. E. (2011). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Untuk Kebidanan Holistik*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Profil Puskesmas Pacerakang (2017). *Profil Puskesmas Paccerakang Tahun 2016-2017 tentang kunjungan pasien BPJS*. Makassar.
- Purwanto (2007). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit* from <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit>
- Rahadi Iqzal Anshari, Abdul Rahman Mus, & Serlin Serang (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Datascrip Cabang Makassar
- Rully, D. S. (2010). *Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas*. Universitas Sebelas Maret.
- Saragih, Sornauli (2009). *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekanbaru*. Tesis Magister Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara
- Sondakh, J. (2014). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Telaumbanua, D. (2020). Urgensi Pembentukan Aturan Terkait Pencegahan Covid-19 di Indonesia. *Qalamuna - Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama* | 12(1) (2020) 59-70.

- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). *Total Quality Management. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Trihono (2005). *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Wahyuni, R., & Nurwahyuni, A. (2014). *Gambaran Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor Tahun 2014*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Wati, H. S. (2012). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daya Tahun 2012*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Wijono, Djoko (2008). *Manajemen Puskesmas Kebijakan Dan Strategi*. Duta Prima Airlangga: Surabaya
- World Health Organization (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19) situation report–57. Geneva, Switzerland: World Health Organization; 2020. [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200317-sitrep-57-covid-19.pdf?sfvrsn=a26922f2\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200317-sitrep-57-covid-19.pdf?sfvrsn=a26922f2_2).
- World Health Organization. (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19) situation report–51. Geneva, Switzerland: World Health Organization; 2020. [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200311-sitrep-51-covid-19.pdf?sfvrsn=1ba62e57\\_10](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200311-sitrep-51-covid-19.pdf?sfvrsn=1ba62e57_10).
- Yeni, A. (2011). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Daeng Radja*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Yusuf, T. (2020). Gaya hidup orang percaya berlandaskan Mazmur 91 : 1-16 dalam menyikapi masalah virus corona (Covid-19) masa kini. Institut Agama Kristen Negeri Toraja
- Zulfiana, S., & Ernawati, D. (2013). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ Rumah Sakit Bayumanik*. Semarang: Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro, 2.