

PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI RSAU dr. NORMAN T. LUBIS LANUD SULAIMAN

¹Gunawan, ^{2*}Nida Ul Hasanah

^{1,2} Universitas Teknologi Digital

¹gunawan@digitechuniversity.ac.id, ^{2*}nidaulhasanah72471@gmail.com

Abstract : Maintaining the trust of patients is essential to improving the standard of healthcare services in medical facilities. Competence and education of medical personnel are considered important factors that can affect the quality of care provided. The purpose of this study was to objectively evaluate the effect of education and competence of employees on the quality of medical services provided at the Air Force Hospital Dr. Norman T. Lubis Lanud Sulaiman. The number of respondents was 75 people, and the sample technique used was proportionate stratified random sampling. Data was collected by conducting observations and asking respondents to fill out questionnaires. The classical assumption test for data analysis is divided into regression, correlation, determination, and hypothesis tests in addition to tests of normality, multicollinearity, heteroscedasticity, linearity, and autocorrelation. The findings show that competence ($\beta = 0.599$) has a substantial influence on health services, although education level ($\beta = 0.034$) has no significant influence.

Keywords: Education Level, Competence, Health Services

Abstrak : Mempertahankan kepercayaan pasien sangat penting untuk meningkatkan standar pelayanan kesehatan di fasilitas medis. Kompetensi dan pendidikan tenaga medis dianggap sebagai faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas perawatan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi secara obyektif pengaruh pendidikan dan kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan medis yang diberikan di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Norman T. Lubis Lanud Sulaiman. Jumlah responden sebanyak 75 orang, dan teknik sampel yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi dan meminta responden untuk mengisi kuesioner. Uji asumsi klasik untuk analisis data terbagi kedalam uji regresi, korelasi, determinasi, dan hipotesis selain uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, linearitas, dan autokorelasi. Temuan menunjukkan bahwa kompetensi ($\beta = 0,599$) memiliki pengaruh yang substansial terhadap pelayanan kesehatan, meskipun tingkat pendidikan ($\beta = 0,034$) tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Kata Kunci : Tingkat Pendidikan, Kompetensi, Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Sistem kesehatan Rumah sakit adalah bagian penting dari masyarakat yang terus berkembang, dan pelayanan kesehatan yang baik adalah komponen penting dalam pemeliharaan dan pemulihan kesehatan masyarakat. Pada era modern, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi perhatian utama, terutama dalam hal pelayanan di rumah sakit. Rumah sakit memiliki tanggung jawab strategis untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien mereka.

Meningkatkan kepercayaan Masyarakat dapat diperoleh dari pengalaman pasien yang baik dan pemeliharaan Kesehatan mereka sendiri. Kepuasan pasien akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap suatu fasilitas kesehatan dan berdampak positif pada perilaku mereka, seperti tidak mau pindah ke fasilitas kesehatan lain dan merekomendasikan kepada orang lain. Ini adalah kunci untuk mengatasi disparitas kesehatan.

Tingkat pendidikan yang tepat memudahkan pekerjaan dan memastikan ketersediaan tenaga kerja yang terampil karena dapat menggunakan pikirannya secara kritis. Tingkat Pendidikan yang tinggi memungkinkan karyawannya untuk tetap menjadi yang terdepan dan berpikir ke depan untuk

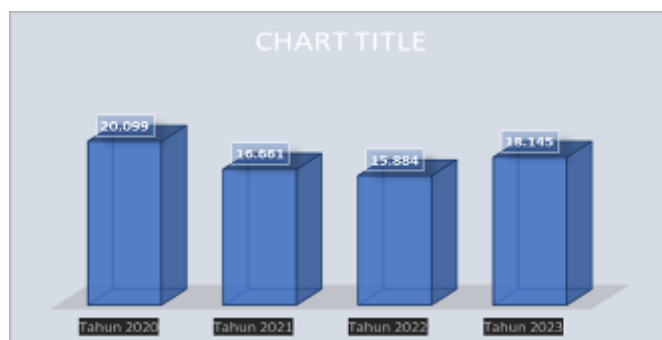


merencanakan dan melaksanakan prospek yang lebih baik. Pengalaman pasien yang positif tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan, tetapi juga mendorong keterlibatan pasien dalam pemeliharaan kesehatan pribadi.

Pemahaman mendalam tentang bagaimana keterampilan, pengetahuan, dan sikap seseorang berpengaruh terhadap penyelesaian tugas di lingkungan kerja merupakan bagian dari kompetensi pegawai. Dianggap penting di berbagai industri, mulai dari layanan kesehatan hingga korporasi, kompetensi karyawan memengaruhi kinerja organisasi dan hasil kerja individu. Pelayanan yang diberikan oleh organisasi adalah komponen penting dari kompetensi pegawai. Seseorang dengan kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya cenderung lebih mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat.

Pada beberapa tahun terakhir, terjadi perubahan signifikan dalam paradigma pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat diatribusikan pada pengaruh tingkat pendidikan dan kompetensi terhadap tenaga kesehatan rumah sakit. Pelayanan kesehatannya masih kurang baik dan belum efektif. Semua itu bisa dipandang bahwa masih banyaknya ditemukan sejumlah pasien serta keluarga pasien yang mengeluh sebab lambatnya penanganan dan tidak sinkron dengan prosedur yang diterapkan. Hal tersebut timbul oleh tingkat pendidikan dan kompetensi yang berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan.

Dengan memantau data kunjungan pasien, fasilitas kesehatan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka berikan. Melalui analisis data, mereka dapat mengidentifikasi area di mana pelayanan dapat ditingkatkan, seperti waktu tunggu yang terlalu lama, tingkat kepuasan pasien, atau tingkat keberhasilan pengobatan. Berikut data jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Norman T. Lubis Lanud Sulaiman selama empat tahun terakhir yaitu 2020 – 2023.



Gambar 1. Data Kunjungan Pasien

Sumber: Data Rumah Sakit

Data di atas menunjukkan jumlah pasien yang berobat pada tahun 2020 sebanyak 20.099 jiwa. Terjadi penurunan pada tahun 2021 karena adanya pandemic Covid - 19, sehingga jumlah pasien yang berobat menjadi 16.661 jiwa. Pandemic ini bertahan cukup lama hingga sampai di 2022 jumlah pasien yang berobat lebih menurun menjadi 15.884 jiwa. Seiring berjalannya waktu akhirnya Covid - 19 pun berlalu dan kunjungan pasien menjadi meningkat lagi meskipun masih dibawah tahun 2020 yaitu sebanyak 18.145 jiwa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa penting tingkat pendidikan dan kompetensi dalam meningkatkan kualitas perawatan medis yang diberikan di rumah sakit. Dengan memahami hubungan antara variabel-variabel ini, diharapkan dapat dikembangkan rencana yang efektif untuk meningkatkan standar layanan kesehatan rumah sakit. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti hal ini lebih lanjut dalam sebuah penelitian yang berjudul "Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di RSAU dr. Norman T. Lubis Lanud Sulaiman".

KAJIAN TEORI

Tingkat Pendidikan

Siswanto dalam (Zakariya, 2019) Pendidikan adalah suatu proses yang membentuk karakter dan potensi individu secara menyeluruh, meliputi dimensi fisik dan spiritual, yang terjadi sepanjang



kehidupan, baik dalam konteks pendidikan formal maupun informal, dengan tujuan menciptakan masyarakat yang harmonis, adil, dan sejahtera serta mempertahankan keseimbangan dalam kehidupan.

Sedangkan menurut Suhardjo dalam (Zakariya, 2019) Perkembangan seseorang, tujuan yang dapat dicapai, dan kemampuan yang diperoleh menjadi pertimbangan dalam menentukan tingkat pendidikan mereka, yang merupakan fase dari proses pendidikan. Perubahan sikap dan penerapan perilaku sehat juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Individu yang berpendidikan lebih tinggi seringkali lebih baik dalam memahami pengetahuan dan memasukkannya ke dalam perilaku dan cara hidup mereka.

Dalam (Djordan, 2021), Lestar memaparkan indikator pendidikan yaitu mencakup pendidikan formal dan pendidikan informal. Pendidikan formal mencakup pendidikan yang diselesaikan mulai dari sekolah dasar hingga universitas. Sedangkan pembelajaran informal mencakup pembentukan sikap dan kepribadian dari keluarga dan lingkungan sosial.

Kompetensi

Menurut Stephen Robin dalam (Pasla, 2023) kompetensi adalah keterampilan dan kemampuan seseorang dalam melaksanakan berbagai pekerjaan yang ditentukan oleh faktor mental dan fisik. Namun menurut Spencer dalam buku (Marzuki, 2023), kompetensi adalah ciri - ciri dasar seorang individu yang secara langsung mempengaruhi kemampuannya dalam memenuhi persyaratan tugas.

Dalam (Noor, 2022), Gordon mengidentifikasi beberapa indikator kompetensi, antara lain pengetahuan, pemahaman, keterampilan, sikap dan minat. Pengetahuan mencakup pemahaman tentang bagaimana mengidentifikasi pembelajaran dan pengajaran yang memenuhi kebutuhan bisnis. Pemahaman menunjukkan kedalaman pemahaman individu terhadap ciri - ciri dan prasyarat kerja yang efektif. Kemampuan adalah kesanggupan seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Sikap mencerminkan respons individu terhadap rangsangan eksternal, seperti krisis ekonomi atau kenaikan upah. Minat, sebaliknya, menggambarkan kecenderungan individu untuk melakukan aktivitas tertentu, seperti tugas pekerjaan.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Depkes RI dalam (Seputar Pengatahuan, 2024), pelayanan kesehatan adalah upaya mencegah, mengobati, memelihara, menyembuhkan dan memulihkan kesehatan individu, kelompok, dan masyarakat secara keseluruhan, baik secara individu maupun kolektif. Sedangkan menurut Mishbahuddin dalam (Yani, 2021) pelayanan kesehatan berupaya membantu orang lain menerima layanan kesehatan yang memuaskan mereka dan fokus pada peningkatan kualitas layanan bagi seluruh masyarakat untuk memulihkan kesehatan dan mencegah penyakit.

Indikator merupakan parameter yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan kesehatan yang diberikan telah memenuhi standar dan kebutuhan pasien tertentu. Menurut Nursalam dalam (Gustinerz, 2019) Keselamatan pasien, rasa sakit dan kenyamanan, kepuasan pasien terhadap perawatan, perawatan diri, kecemasan pasien, dan perilaku pasien seperti pengetahuan, sikap, dan keterampilan adalah enam indikator kualitas pelayanan kesehatan kesehatan.

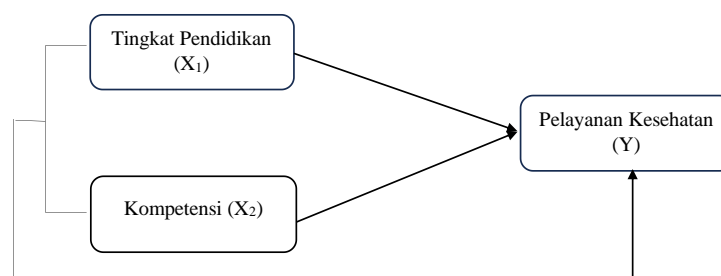
Penelitian Terdahulu

Daud William Marihot Tua dan Ainun Mardhiyah melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Padang Sidempuan." Penelitian ini menggunakan teknik asosiatif kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan dan pengaruh dua variabel atau lebih serta hubungan sebab akibat antara variabel independen dan dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan secara signifikan dipengaruhi oleh pengalaman kerja dan tingkat pendidikan.

Dokumentasi dan kuesioner digunakan oleh Syahrul et al. untuk mengumpulkan data untuk penelitian kuantitatif asosiatif mereka, "Pengaruh Kompetensi dan Penerapan Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Covid-19 terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima". Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan penggunaan Standar Pelayanan Covid-19 memiliki dampak yang baik dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.



Kerangka Pemikiran



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

1. $H_0 : \beta_1 = 0$: Tingkat Pendidikan tidak berpengaruh terhadap Pelayanan Kesehatan
 $H_0 : \beta_1 \neq 0$: Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap Pelayanan Kesehatan
2. $H_0 : \beta_2 = 0$: Kompetensi tidak berpengaruh terhadap Pelayanan Kesehatan
 $H_0 : \beta_2 \neq 0$: Kompetensi berpengaruh terhadap Pelayanan Kesehatan
3. $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$: Tingkat Pendidikan dan kompetensi tidak berpengaruh terhadap Pelayanan Kesehatan
4. $H_0 : \beta_1, \beta_2 \neq 0$: Tingkat Pendidikan dan kompetensi berpengaruh terhadap Pelayanan Kesehatan

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit TNI AU dr Norman T. Lubis, yang beralamat di Jl. Kopo - Soreang No. 461 di Sulaiman, Kec. Margahayu, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40229. Keluhan pasien terhadap pelayanan rumah sakit ini membuat peneliti memilih rumah sakit tersebut. Peneliti tertarik untuk mengetahui apakah kesenjangan pendidikan dan gaji berdampak pada pelayanan yang didapatkan pasien. Keluhan ini bervariasi di seluruh bagian pelayanan.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah kategori luas atas item yang dipilih peneliti sebagai subjek penelitian, kesimpulan kemudian dibuat berdasarkan temuan. Istilah "populasi" tidak hanya merujuk pada jumlah total orang tetapi juga pada semua atribut yang dimiliki oleh objek atau topik penelitian (Sugiyono, 2022). Populasi dalam penelitian ini adalah staf RS TNI AU dr. Norman T. Lubis yang memiliki tingkat pendidikan dan berinteraksi langsung dengan pasien

Sampel adalah ukuran dan karakteristik dari populasi. Sampel yang diambil dari suatu populasi harus secara akurat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan (Sugiyono, 2022). Apabila jumlah mata pelajaran kurang dari 100, disarankan untuk mencoba semua mata pelajaran, menurut (Arikunto, 2018). Namun jika jumlah populasi lebih dari 100, maka sekitar 10 - 20% populasi dapat dites. Mengingat responden di lokasi penelitian berjumlah 65 orang, maka sampel yang diambil seluruhnya yaitu 60 orang pegawai TTK, yang terdiri dari 34 orang tenaga keperawatan, 11 orang tenaga kebidanan, 8 orang tenaga apoteker, 6 orang tenaga pendaftaran / rekam medis, 5 orang tenaga laboratorium, 3 orang tenaga Administrasi umum, 2 orang tenaga rontgen, 2 orang Ahli Gizi, dan sisanya Coding BPJS, ITE Rumkit, ATEM Rumkit dan Kasir masing - masing 1 orang.

Pendekatan pengambilan sampel yang dikenal sebagai pengambilan sampel probabilitas menjamin bahwa setiap anggota populasi yang mendasari memiliki peluang yang sama untuk menjadi spesimen. Proporsional Stratified Random Sampling adalah salah satu teknik pengambilan sampel probabilitas yang digunakan ketika populasi yang mendasari memiliki komponen - komponen yang tidak homogen dan proporsional secara struktural. Dalam sebuah organisasi di mana para pekerjanya memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda - beda, maka tenaga kerja dipisahkan berdasarkan tingkat pendidikan.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data atau informasi di lapangan untuk keperluan penelitian. Metode pengumpulan data sangat memengaruhi metode penelitian yang akan dipilih dan diterapkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, wawancara, kuisioner, dan observasi digunakan untuk mengumpulkan data. Peneliti juga menggunakan skala ordinal / likert.

Metode Analisis

Analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah langkah yang dilakukan setelah mengumpulkan informasi dari seluruh responden atau sumber data lainnya.

1. Uji Asumsi Klasik

Dalam analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa asumsi - asumsi yang mendasari model regresi linier terpenuhi dan hasilnya tidak menyimpang.

2. Koefisien Regresi Linier

Untuk menentukan bagaimana faktor-faktor independen seperti gaji dan tingkat pendidikan mempengaruhi variabel dependen, yaitu layanan kesehatan, untuk prediksi, penelitian ini menggunakan regresi linier berganda.

3. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk menilai hubungan secara parsial maupun simultan antara faktor - faktor independen, seperti tingkat pendidikan dan kemampuan, dengan variabel dependen, yaitu pelayanan kesehatan.

4. Koefisien Determinasi

Adjusted R-squared mengindikasikan seberapa baik model tersebut menjelaskan bagaimana variabel independen secara bersama - sama mempengaruhi variabel dependen. Hal ini ditentukan dengan menjalankan uji koefisien determinasi.

5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan tahap pengujian tanggapan awal terhadap penelitian. pertanyaan dimana dalam penelitian ini peneliti menguji apakah tingkat pendidikan dan kompensasi berinteraksi sebagai variabel independen dengan pelayanan kesehatan sebagai variabel dependen.

Variabel Operasional

Variabel operasional membantu peneliti menentukan ukuran atau indikator spesifik yang mewakili konsep tertentu. Dengan variabel operasional, penelitian menjadi lebih fokus, terukur, dan menghasilkan informasi yang dapat diinterpretasikan dengan jelas. Penggunaan variabel operasional secara umum meningkatkan validitas dan objektivitas penelitian ilmiah. Ada tiga variabel dalam penelitian ini yaitu Tingkat Pendidikan, Kompetensi dan Pelayanan Kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Rumah Sakit TNI AU Norman T. Lubis Lanud Sulaiman menjadi objek dalam penelitian ini. Responden penelitian ini adalah pegawai rumah sakit. Kuesioner dibagikan langsung kepada 75 karyawan rumah sakit yang dikirimkan oleh peneliti untuk mengurangi kesalahan dalam penyelesaian survei. Formulir akan diisi mulai 26 Februari hingga 11 Maret 2024.

Tabel 1

Karakteristik Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Jenis Kelamin		Pendidikan		
			L	P	SMA	D3	S1
1	Administrasi Umum	3	0	3	0	3	0
2	Perawat	34	9	25	0	33	1
3	Laboratorium	5	0	5	0	5	0
4	Pendaftaran/Rekam Medis	6	1	5	1	5	0
5	Rontgen	2	0	2	0	2	0
6	Gizi	2	2	0	0	2	0
7	Kebidanan	11	0	11	0	11	0
8	Apoteker	9	0	9	1	8	0
9	Coding BPJS	1	0	1	0	0	1



10	ITE Rumkit	1	1	0	0	1	0
11	A TEM Rumkit	1	0	1	0	1	0
12	Kasir	1	0	1	1	0	0

Sumber : Data Rumah Sakit, 2024

Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dapat digunakan untuk menentukan apakah data memiliki distribusi normal atau tidak. Hal ini sangat penting karena asumsi normalitas dalam banyak analisis statistik menjelaskan hal ini. Sebelum menerapkan teknik statistik apa pun, uji normalitas memastikan bahwa asumsi ini benar. Tabel 2 di bawah ini menampilkan hasil uji normalitas SPSS:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.04489529
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.070
	Negative	-.098
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069 ^c

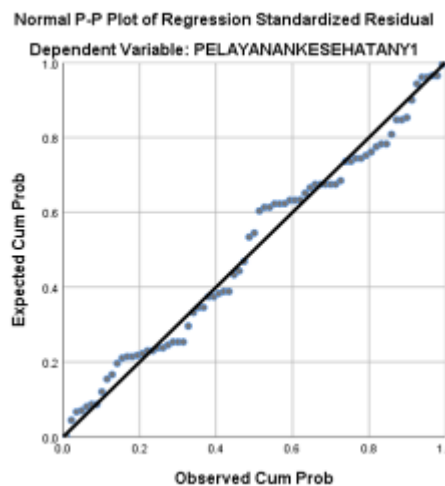
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Output SPSS (2024)

Pada tabel p - value = 0,069 > 0,05 yang menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal. Normalitas suatu data dapat diketahui dari pola sebaran data sepanjang garis diagonal dan bentuk plot histogram residunya:

1. Jika data tersebar di sekitar garis diagonal, dan seterusnya, pada plot histogram, maka data tersebut dianggap terdistribusi secara teratur.
2. Sebaliknya, jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau menyimpang dari pola garis pada grafik histogram, maka data tersebut tidak terdistribusi secara normal.

Berikut Uji normalitas menggunakan cara lain yaitu PP Plot:



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Sumber : Output SPSS (2024)



Terlihat dari hasil grafik sebelumnya bahwa titik - titik mendekati dan mengikuti garis diagonal, yang mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Multikolinearitas

Penting untuk diperhatikan bahwa variabel-variabel independen tidak boleh menunjukkan gejala multikolinearitas menurut uji multikolinearitas. Fenomena ini merupakan cerminan dari korelasi substansial antara variabel - variabel independen, yang mencirikan korelasi di antara mereka. Mengeluarkan variabel dari model regresi adalah salah satu metode untuk menyempurnakan model jika terdapat multikolinearitas.

1. Multikolinearitas terjadi jika nilai tolerance kurang dari 0,1 atau nilai VIF lebih dari 10.
2. Tidak ada multikolinearitas jika nilai tolerance lebih dari 0,1 atau nilai VIF kurang dari 10.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	9.579	3.061		3.129	.003		
	TingkatPendidikanX1	.052	.146	.034	.355	.724	.987	1.013
	KompetensiX2	.764	.121	.599	6.329	.000	.987	1.013

a. Dependent Variable: PELAYANANKESEHATANY1

Sumber : Output SPSS (2024)

Nilai tolerance (X_1) tingkat pendidikan (X_1) $0,987 > 0,10$ dan VIF tingkat pendidikan (X_1) dan kompetensi (X_2) = $1,013$ Hal ini menunjukkan bahwa baik model regresi maupun hasil multikolinearitas lolos dari uji multikolinearitas.

Hasil Uji Autokorelasi

Ketika model regresi linier digunakan, uji autokorelasi digunakan untuk menentukan apakah kesalahan periode t dan kesalahan periode $t-1$ (sebelumnya) berkorelasi. Jalankan tes untuk mengetahui apakah ada autokorelasi atau tidak.

1. Jika nilai 2-tailed Asymptotic Sig lebih kecil dari 0,05, maka terdapat gejala autokorelasi.
2. Apabila nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka gejala autokorelasi tidak ada.

Hasil uji autokorelasi ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.39363
Cases < Test Value	37
Cases >= Test Value	38
Total Cases	75
Number of Runs	40
Z	.350
Asymp. Sig. (2-tailed)	.726

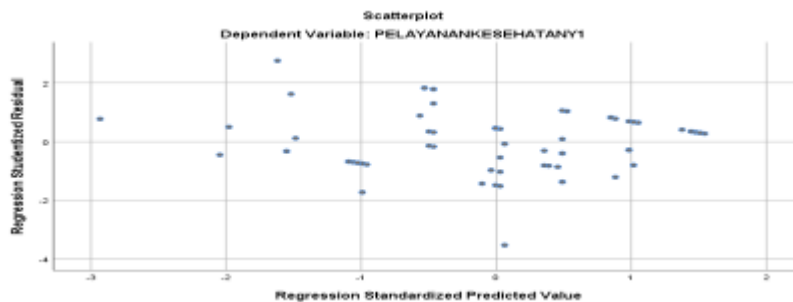
a. Median

Sumber : Output SPSS (2024)

Pada Run Test Asymp. Sig (2-tailed) adalah $726 > 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa autokorelasi tidak menunjukkan adanya tanda-tanda atau masalah.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan uji statistik yang membuktikan apakah variasi variabel terikat tidak konstan (heteroskedastisitas) sesuai dengan nilai variabel bebas dalam suatu analisis regresi. Hal ini penting karena asumsi homoskedastisitas (varian kesalahan konstan) sering kali diperlukan dalam analisis regresi klasik.



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Output SPSS (2024)

Data terdistribusi secara acak, dan hasil scatterplot di atas menunjukkan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas pada model regresi. Namun, kelemahan yang signifikan dalam analisis yang menggunakan dismum adalah bahwa temuan plot dipengaruhi oleh jumlah observasi. Untuk menjamin kebenaran temuan nilai absolut residual (AbsRes) dari variabel independen, diperlukan uji hipotesis statistik yang lebih tepat.

1. Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas jika nilai Sig. > 0.05.
2. Apabila tingkat signifikansi (Sig.) kurang dari 0,05, maka terdapat gejala heteroskedastisitas.

Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas model regresi.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.579	3.061		3.129	.003		
	TingkatPendidikanX1	.052	.146	.034	.355	.724	.987	1.013
	KompetensiX2	.764	.121	.599	6.329	.000	.987	1.013

a. Dependent Variable: PELAYANANKESEHATANY1

Sumber : Output SPSS (2024)

Variabel Tingkat Pendidikan dan Kompetensi tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas dan lolos uji heteroskedastisitas, sesuai dengan hasil tabel di atas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik statistik yang disebut analisis regresi linier berganda digunakan untuk menilai signifikansi statistik dari hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen. Untuk menilai hubungan antara variabel independen dan dependen, model regresi linier harus digunakan.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.579	3.061		3.129	.003
	TingkatPendidikanX1	.052	.146	.034	.355	.724
	KompetensiX2	.764	.121	.599	6.329	.000

a. Dependent Variable: PELAYANANKESEHATANY1

Sumber : Output SPSS (2024)

Model regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut dengan menggunakan temuan analisis regresi linier berganda yang ditunjukkan pada tabel di atas:

$$Y = 9.579 + 0,052X_1 - 0,764X_2$$



Nilai b_1 menunjukkan kemiringan X_1 (tingkat pendidikan), sedangkan nilai b_2 menunjukkan kemiringan X_2 . Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa kompetensi kurang berpengaruh dari pada tingkat pendidikan.

1. Nilai koefisien regresi variabel Tingkat Pendidikan X_1 sebesar 0,052, artinya jika Tingkat Pendidikan meningkat satu satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap, maka Pelayanan Kesehatan akan mengalami peningkatan. Nilai konstanta (α) sebesar 9.579 dengan tanda positif menunjukkan bahwa nilai Y sebesar 9.579 jika variabel Tingkat Pendidikan dan Kompetensi dianggap konstan.
2. Dalam hal semua variabel independen lain nilainya tetap, nilai koefisien regresi variabel kompetensi sebesar 0,764 dengan tanda positif menunjukkan bahwa, jika kompetensi mengalami kenaikan satu satuan, maka Pelayanan Kesehatan juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,764.

Uji Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.603 ^a	.364	.347	2.073

a. Predictors: (Constant), KompetensiX2, TingkatPendidikanX1

Sumber : Output SPSS (2024)

Nilai koefisien determinasi/kuadrat, seperti yang ditunjukkan oleh tabel output SPSS "Model Summary" di atas, adalah sebesar 0,364 atau 36,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kompetensi (X_2) dan Tingkat Pendidikan (X_1) secara simultan berpengaruh sebesar 36,4% terhadap variabel Pelayanan Kesehatan (Y). Namun, sisanya sebesar 63,6% dipengaruhi oleh faktor - faktor lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi ini atau belum diteliti.

Pengujian Hipotesis

Hasil Uji T

Uji T bertujuan untuk mengetahui sejauh mana setiap variabel independen dalam penelitian mempengaruhi variabel dependen. Uji T secara parsial dilakukan dengan menggunakan nilai Sig.

Tabel 8. Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	9.579	3.061		.003
	TingkatPendidikanX1	.052	.146	.034	.724
	KompetensiX2	.764	.121	.599	.000

a. Dependent Variable: PELAYANANKESEHATANY1

Sumber : Output SPSS (2024)

Berikut ini adalah penjelasan mengenai pengaruh masing - masing variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan tabel sebelumnya:

Pengujian Tingkat Pendidikan terhadap pelayanan kesehatan

1. $H_0: \beta_1 = 0$ menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan yang kuat Tingkat pendidikan terhadap pelayanan kesehatan.
2. $H_1: \beta_1 > 0$ menunjukkan ada pengaruh signifikan yang kuat dari tingkat pendidikan terhadap pelayanan kesehatan

Hipotesis awal penelitian ini adalah bahwa pelayanan kesehatan (Y) dipengaruhi secara positif oleh tingkat pendidikan (X_1). Nilai signifikansi (Sig) variabel tingkat pendidikan adalah 0.724, seperti yang dapat dilihat pada tabel output "Coefficients" di atas. Hal ini menunjukkan bahwa H_1 ditolak dan

Ho diterima karena nilai Sig. 0,724 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan kesehatan (Y) dan tingkat pendidikan (X₁).

Pengujian Kompetensi terhadap Pelayanan Kesehatan

1. Ho: $\beta_1 = 0$, kompetensi tidak memiliki dampak positif yang signifikan pada pelayanan kesehatan
2. H2: $\beta_2 > 0$, kompetensi memiliki dampak positif yang signifikan pada pelayanan kesehatan.

Hipotesis kedua dari penelitian ini menyatakan bahwa kompetensi meningkatkan pelayanan kesehatan. Terbukti dari tabel output "Coefficients" di atas bahwa nilai Signifikansi (Sig) variabel Kompetensi adalah 0.000. Mengingat probabilitas 0.05 lebih besar dari nilai signifikansi 0.000, maka dapat dikatakan bahwa H2 diterima dan Ho ditolak. Dengan demikian, terdapat hubungan yang kuat antara Kompetensi dan Pelayanan Kesehatan.

Hasil Uji F

Uji F digunakan dalam penelitian ini untuk menilai dampak secara bersamaan atau simultan dari faktor - faktor independen terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah hasil uji F:

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	177.229	2	88.614	20.619	.000 ^b
	Residual	309.438	72	4.298		
	Total	486.667	74			

a. Dependent Variable: PELAYANANKESEHATANY1

b. Predictors: (Constant), KompetensiX2, TingkatPendidikanX1

Sumber : Output SPSS (2024)

1. Ho: Tingkat pendidikan dan kompetensi tidak berpengaruh terhadap Pelayanan Kesehatan secara simultan
2. H1: Tingkat pendidikan dan kompetensi berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan secara simultan.

Hipotesis diterima karena nilai Signifikansi (Sig) adalah $0.000 < 0.05$, seperti yang ditunjukkan oleh tabel output "Anova" sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa Tingkat Pendidikan dan Kompetensi memiliki pengaruh yang besar terhadap Pelayanan Kesehatan

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah tingkat pendidikan dan kompetensi memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Norman T. Lubis Lanud Sulaiman. Berdasarkan dasar teoritis, penelitian sebelumnya, dan berbagai referensi tentang variabel yang digunakan, penelitian ini menemukan bahwa tingkat pendidikan dan kompetensi memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Norman T. Lubis Lanud Sulaiman.

Pengaruh Variabel (X₁) Tingkat Pendidikan terhadap (Y) Pelayanan Kesehatan

Nilai signifikan (Sig) dari variabel Tingkat Pendidikan adalah 0.355, seperti yang ditunjukkan pada tabel output coefficient SPSS. Hal ini menunjukkan bahwa H1 ditolak dan Ho diterima karena nilai Sig. lebih dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dan pelayanan kesehatan meskipun pendidikan di rumah sakit meningkat, namun mungkin tidak terlalu berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Azizah et al., 2020), yang temuannya menunjukkan bahwa pendidikan memiliki dampak yang kecil namun bermanfaat dalam meningkatkan kualitas layanan.

Pengaruh Variabel (X₂) Kompensasi terhadap (Y) Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan tabel output *coefficient* SPSS, dapat dilihat bahwa variabel Tingkat Pendidikan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena Sig 0,000 sedikit lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kompetensi (X₂) dengan Pelayanan Kesehatan (Y). Hal ini mengindikasikan bahwa jika kompetensi tenaga keperawatan di Rumah Sakit meningkat, maka pelayanan kesehatan juga akan



meningkat. Penelitian ini didasarkan pada penelitian (Syahrul et al., 2021) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kompetensi terhadap manajemen pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan di di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Norman T. Lubis Lanud Sulaiman ini menyelidiki bagaimana tingkat pendidikan dan kompetensi memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil penelitian menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Tingkat Pendidikan secara parsial tidak berpengaruh signifikan dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan dengan koefisien beta 0,034 dan tingkat signifikansi 0,355.
2. Variabel Kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan dengan koefisien beta 0,599 dan tingkat signifikansi 0,355.

Saran

Penelitian ini menghasilkan beberapa saran penelitian yang dapat dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana tingkat pendidikan dan kompetensi mempengaruhi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Norman T. Lubis Lanud Sulaiman. Berikut adalah beberapa saran penelitian yang dapat dipertimbangkan:

1. Ada kemungkinan bahwa tingkat pendidikan memiliki efek yang lebih kompleks yang tidak terungkap dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk mengeksplorasi elemen-elemen spesifik dari tingkat pendidikan (misalnya, jenis pendidikan, spesialisasi, atau pengalaman pendidikan tambahan) yang mungkin mempengaruhi peningkatan pelayanan kesehatan.
2. Penelitian selanjutnya dapat memperdalam pengukuran kompetensi dalam konteks pelayanan kesehatan. Ini bisa melibatkan pengembangan instrumen penilaian yang lebih komprehensif dan terstruktur untuk mengukur kompetensi yang relevan bagi petugas kesehatan di rumah sakit tersebut. Selain itu, penelitian dapat mengidentifikasi kompetensi spesifik yang paling berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.
3. Mungkin terdapat interaksi antara tingkat pendidikan dan kompetensi dalam mempengaruhi pelayanan kesehatan. Penelitian lanjutan dapat mengeksplorasi hubungan antara kedua variabel ini secara bersama - sama untuk melihat apakah ada pola yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan meningkatkan efek kompetensi atau sebaliknya.

Penelitian lebih lanjut yang didasarkan pada pedoman ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang komponen - komponen yang memengaruhi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Norman T. Lubis Lanud Sulaiman dan memberikan dasar untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan yang lebih efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, N., Salim, A., & Khalid Idham. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Di RSUD Padjonga DG. Ngalle Kabupaten Takalarwaz. *Competitiveness*, 72–84.
- Anggri, Munthe, R. N., & Panjaitan, P. D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Rumah Sakit Tentara Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 4(1), 33–42. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v4i1.352>
- Djordian, K. (2021). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Karya Mentari Seraya. *Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie*, 11–24.
- Endah Yani, R. W. H. A. T. W. K. H. H. D. S. M. E. A. A. (2021). *Buku Ajar Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. UPT Penerbitan Universitas Jember.
- Gustinerz. (2019, June 30). 6 Indikator Utama Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Gustinerz*.
- Gultom, E. I. K., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Siantar Utara Kota Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah AccUsi*, 1(1), 47–54. <https://doi.org/10.36985/accusi.v1i1.1>
- Marzuki, F. S. M. (2023). *Strategi Sumber Daya Manusia: Untuk Perusahaan Dan Publik*. PT. Rajagrafindo Persada - Rajawali Pers.



- Noor, T. (2022). Monograf Motivasi Dan Kompetensi Kinerja Karyawan Pada PT Penascop Maritim Indonesia. CV Azka Pustaka.
- Nugroho, U. (2018). Metodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani. CV. SARNU UNTUNG.
- Pasla, N. B. (2023, February 27). Kompetensi: Pengertian, Jenis, Manfaat, Faktor Dan Indikator. Bnp Jambi prov.
- Ritonga, J., & Girsang, R. M. (2019). Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.36>
- Saragih, T. M., & Purba, D. syafe'i. (2019). Pengaruh Pelatihan Dan Pendidikan Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Kantor Satpol PP Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ilmiah AccUsi*, 1(1), 36–46. <https://doi.org/10.36985/accusi.v1i1>
- Siti Syahara, & Munte, R. N. (2020). Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 2(2). <https://doi.org/10.36985/manajemen.v2i2.366>
- Seputar Pengatahuan. (2024). Pengertian Pelayanan Kesehatan, Tujuan Dan Jenisnya (Lengkap). Seputar Pengatahuan.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta CV.
- Syahrul, Hermanto, & Wahyulina, S. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Standar Layanan Covid-19 Terhadap Mutu Pelayanan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 433–441.
- Tumanggor, B., & Girsang, R. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Upt Badan Pendapatan Daerah Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 3(1), 42–55. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v3i1.496>
- Zakariya, Y. S. S. S. W. (N.D.). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Masa Kerja, Dan Gaji Terhadap Kinerja Karyawan Universitas Muhammadiyah Jember. *Unmuh Jember*, 1–14.