

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
DAN SARANA PENUNJANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
(Studi Pada Vendor Pengelolaan Karyawan Positif Covid-19
PT Hasnur Riung Sinergi Se-Kalimantan Selatan)**

Adhitya Chandra Setyawan, Sulastini, M. Zainul
Program pascasarjana Prodi Magister Manajemen
Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari
Adhityachandra122@gmail.com

ABSTRAK

Adhitya Chandra Setyawan Npm : 2009020089 Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Sarana Penunjang Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Vendor Pengelolaan Karyawan Positif Covid-19 PT Hasnur Riung Sinergi Se-Kalimantan Selatan” di bawah bimbingan Ketua Pembimbing Sulastini dan Anggota Pembimbing : M. Zainul

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sumber daya manusia kesehatan dan sarana prasarana penunjang terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 responden yang seluruhnya merupakan pasien atau karyawan PT. Hasnur Riung Sinergi se-Kalimantan Selatan yaitu PT HRS site AGM Blok 3 di Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan PT HRS site AGM Blok 4 di Kabupaten Tapin yang pernah positif Covid-19 dan dilayani oleh Vendor kesehatan yang di kontrak oleh PT Hasnur Riung Sinergi yang berjumlah sebanyak 95 orang. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan sarana prasarana penunjang baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas layanan, semakin baik kualitas sumber daya manusia dan sarana dan prasarana penunjang yang ada pada vendor kesehatan maka semakin baik kualitas layanan vendor. Kualitas sumber daya manusia dalam vendor Kesehatan yang dikontrak oleh PT. Hasnur Riung Sinergi dan sarana prasarana penunjang yang dimiliki vendor berpengaruh simultan terhadap kualitas layanan yang diberikan vendor tersebut, besar pengaruh kualitas sumber daya manusia dan sarana prasarana terhadap kualitas layanan adalah sebesar 88,8% sedangkan sisanya sebanyak 11,2% dipengaruhi faktor lain di luar dua faktor tersebut.

Kata kunci : kualitas sumber daya manusia, sarana prasarana, kualitas layanan, vendor kesehatan

ABSTRACT

Adhitya Chandra Setyawan Npm : 2009020089 *This study entitled "The Influence of Human Resource Quality and Supporting Infrastructure on Health Service Quality at Vendor management of Covid-19 Positive Employees PT Hasnur Riung Sinergi South Kalimantan Area" under the guidance of Chief Advisor Sulastini and Advisory Member : M. Zainul.*

This study aims to examine the effect of the quality of human resources and supporting infrastructure on health service quality. The approach used in this research is a quantitative approach. The sample used in this study was 95 respondents who were all patients or employees of PT. Hasnur Riung Sinergi at South Kalimantan Province PT HRS site AGM Block 3 at Hulu Sungai Selatan regency and PT HRS site AGM Block 4 at Tapin regency which have tested positive for Covid-19 and are served by health vendors contracted by PT Hasnur Riung Sinergi, totaling 95 people. The research data were analyzed using multiple linear regression analysis techniques with the help of the SPSS version 25 program.

The results of this study indicate that the quality of human resources and supporting infrastructure both partially and simultaneously has an effect on service quality, the better the quality of human resources and supporting facilities and infrastructure available at health vendors, the better the quality of vendor services. The quality of human resources in Health vendors contracted by PT. Hasnur Riung Sinergi and supporting infrastructure owned by vendors have a simultaneous effect on the quality of services provided by these vendors, the influence of the quality of human resources and infrastructure on service quality is 88.8% while the remaining 11.2% is influenced by other factors outside these two factors.

Keywords : *quality of human resources, infrastructure, service quality, health vendor*

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “ Case of Al-Bashir Hospital .” *International Journal of Business and Management*, 12(9), 136–152. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n9p136>
- Al-Neyadi, H. S., Abdallah, S., & Malik, M. (2018). Measuring patient ’ s satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals : Using SERVQUAL. *International Journal of Healthcare Management*, 11(2), 96–105. <https://doi.org/10.1080/20479700.2016.1266804>
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 27. <https://doi.org/10.6007/ijarbss.v1i2.35>
- Aranningrum, W. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) -Quality Function Deployment (QFD). *Jejaring Administrasi Publik*, 5(1), 275–282.
- Astuti, D. (2017). PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PUSKESMAS. *HIGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH*, 1(3), 65–72.
- Akbar, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan Di Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1).
- Akbar, I., & Ariansyah, R. (2021). The Analysis Of Services Quality, Facilities And Infrastructure, And Their Effect On Consumer Loyalty In The New Normal (Case Study: Hospitality Industry In Banda Aceh). *Jurnal Mantik*, 5(3).
- Ardhiti Estungkorodewi, T., Sihite, M., & Derriawan, D. (2021). Pengaruh Kompetensi Sdm, Inovasi Iep (Integrated Engineering Procurement), Kualitas Pelayanan Terhadap Project Management Dalam Membangun Kinerja Proyek. *Jurnal Sosial Sains*, 1(10). <https://doi.org/10.36418/Sosains.V1i10.238>
- Besterfield, D. H. (1998). *Quality Control*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Biesok, G., & Wyród-Wróbel, J. (2011). Customer satisfaction - Meaning and methods of measuring. *Marketing and Logistic Problems in the Management of Organization*, 23–41.
- Chandra, T., Sitompul, S. S., & She, J. O. (2016). Analysis of Effect of Proportion of Independent Commissioners, the Audit Committee, Company Size and Debt to Equity Ratio of Practice Management Profit on Food and Beverage Company Listed in Indonesia Stock Exchange. *The Social Sciences*, 11(13), 3307–3314. <https://doi.org/10.3923/sscience.2016.3307.3314>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). *Business Research Methods* (11th ed.). New York: McGraw Hill Companies.
- De Ceukelaire, W., & Bodini, C. (2020). We Need Strong Public Health Care to Contain the Global Corona Pandemic. *International Journal of Health Services*, 1–2. <https://doi.org/10.1177/0020731420916725>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. I. (2001). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)* (Edisi 2). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hidayati, R. A. (2021). Analisis Potensi Desa Berbasis Indeks Pembangunan Desa Di Wilayah Pesisir Kabupaten Gresik. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1). <https://doi.org/10.30587/Jre.V4i1.2161>
- Hendhana, S., & Darma, G. S. (2017). Service Quality Rumah Sakit dan Efeknya terhadap Patient Satisfaction, Perceived Value, Trust, dan Behavioral Intention. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 14(1), 37–55.

- Huber, K., & Goldstein, P. (2020). Covid-19 : implications for prehospital , emergency and hospital care in patients with acute coronary syndromes. *European Heart Journal: Acute Cardiovascular Care*, 1–7. <https://doi.org/10.1177/2048872620923639>
- Islam, R., Ahmed, S., & Tarique, K. M. (2016). Prioritisation of service quality dimensions for healthcare sector. *Int. J. Medical Engineering and Informatics*, 8(2), 108–123. <https://doi.org/10.1504/IJMEI.2016.075751>
- Jayabrata, M. I., Brahmasari, I. A., & Ratih, I. A. B. (2016). Analysis of The Influence Patient Safety , Service Quality , Marketing Mix , Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya. *International Journal of Business and Management Invention*, 5(4), 37–51.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Pt . Xyz. *Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 01(01), 67–75.
- Kalijogo, R. F. M., Adawiyah, W. R., & Purnomo, R. (2019). ANALISIS KUALITASPELAYANAN PASIEN KLINIK PRATAMA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi (JEBA)*, 21(3).
- Kadarisman, Muh., Izzatusholekha, & Putra, N. (2021). Dinamika Politik Dalam Reformasi Administrasi Publik. *Kajian Ilmu Sosial*, 2(1).
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 9. (2020). *Perubahan atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *KMK No. HK.01.07-MENKES-4641-2021 ttg Panduan Pelaksanaan Pemeriksaan, Pelacakan, Karantina, dan Isolasi dalam Rangka Percepatan Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Buku Saku Pelacakan Kontak (Contact Tracing) Kasus COVID-19*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc.
- Krouse, H. J. (2020). COVID-19 and the Widening Gap in Health Inequity. *Otolaryngology-- Head and Neck Surgery : Official Journal of American Academy of Otolaryngology-Head and Neck Surgery*, 1–2. <https://doi.org/10.1177/0194599820926463>
- Latu, T. M., & Everett, A. M. (2000). *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*. Wellington.
- Lee, S. (2022). Infrastructure Service Assessment Model Based On A Service Quality Gap Model—Focused On South Korea. *Sustainability (Switzerland)*, 14(1). <https://doi.org/10.3390/Su14010577>
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1ad01a2a56full.pdf>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmoud, A. B., Ekwere, T., Fuxman, L., & Meero, A. A. (2019). Assessing Patients ' Perception of Health Care Service Quality Offered by COHSASA-Accredited Hospitals in Nigeria. *Original Research*, 1–9. <https://doi.org/10.1177/2158244019852480>
- Mardikanto, O., Kristiyono, E., & Nurhaeni, F. (2016). Analisis kepuasan pelanggan dengan metode Servqual di rumah sakit condong catur yogyakarta. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 79–82.

- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 77–79.
- Martinez, C. L. (2003). *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. Arizona.
- Maharani, D. (2019). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2). <https://doi.org/10.33005/Jdg.V9i2.1637>
- Maulana, O. :, Hasyim, H., Purnamasari, H., Priyanti, E., & Karawang, U. S. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2).
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Healthcare service quality: Towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(3), 203–219. <https://doi.org/10.1108/09526861311311409>
- Nadiri, H., & Hussain, K. (2016). ZONE OF TOLERANCE FOR HEALTHCARE SERVICES : A DIAGNOSTIC MODEL OF PUBLIC AND PRIVATE. *ARGUMENTA OECONOMICA*, 2(2), 245–280. <https://doi.org/10.15611/aoe.2016.2.10>
- Ndubuisi, G., Otioma, C., & Tetteh, G. K. (2021). Digital Infrastructure And Employment In Services: Evidence From Sub-Saharan African Countries. *Telecommunications Policy*, 45(8). <https://doi.org/10.1016/j.Telpol.2021.102153>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Ratniamasih, I., Govindaraju, R., Prihartono, B., & Sudirman, I. (2012). Kompetensi Sdm Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Trikonomika*, 11(1).
- Ryan, J. J., Melendres-Groves, L., Zamanian, R. T., Oudiz, R. J., Chakinala, M., Rosenzweig, E. B., & Gomberg-Maitland, M. (2020). Care of patients with Pulmonary Arterial Hypertension during the Coronavirus (COVID-19) Pandemic. *Pulmonary Circulation*, 10(2), 1–7. <https://doi.org/10.1177/2045894020920153>
- Sabran, B. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 & 2* (Edisi 13). Jakarta: PT. Erlangga.
- Shim, E., Tariq, A., Choi, W., Lee, Y., & Chowell, G. (2020). Transmission potential and severity of COVID-19 in South Korea. *International Journal of Infectious Diseases*, 93, 339–344. <https://doi.org/10.1016/j.ijid.2020.03.031>
- Siregar, S. (2012). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simanjuntak, M. R., Pasaribu, N. D., & Sibagariang, E. E. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Dengan Waktu Tunggu Pasien Di Pelayanan Farmasi Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(2). <https://doi.org/10.34012/Jpms.V2i2.973>
- Sri Mulyani. (2021). Peningkatan Kualitas Pengurus Dan Kuantitas Anggota Koperasi Pada Koperasi Wanita Penanggulangan Kota Malang. *Khidmatuna: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1). <https://doi.org/10.51339/Khidmatuna.V2i1.225>
- Subagyo, P. (2003). *Statistik Deskriptif*. Yogyakarta: BP FE UGM.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutalaksana, I. Z. (2016). *Teknik Tata Cara Kerja*. Bandung: Laboratorium Tata Cara Kerja & Ergonomi, Departemen Teknik Industri ITB.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Edisi Pert). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wahyu D., A. A. G. A. H., & Gorda, A. A. N. E. S. (2017). KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP WORD OF MOUTH DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 2(2), 324–336.

- Warjiyono, W., Suryanti, E., Rousyati, R., Fatmawati, F., Tazali, I., Lisnawati, L., & Rosihyana, R. (2021). Pelatihan Aplikasi Perkantoran Untuk Meningkatkan Kualitas Sdm Perangkat Desa Karangmangu. *Jurnal Abdimas Bsi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1). <https://doi.org/10.31294/jabdima.V4i1.9102>
- Yuliardi, R., & Nuraeni, Z. (2017). *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*. Yogyakarta: Innosain.
- Yenny, A. (2011). Pengaruh Profesionalisme Dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia. *Aviasi Langit Biru*, 4(10).
- Zein, H., & Mustofa, M. (2019). Hubungan Penerapan Total Quality Service (Tqs) Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 5(4). <https://doi.org/10.33221/jikm.V5i4.307>