

PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PELAYANAN, DAN PERAN HARDINESS SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA PEGAWAI KLINIK RAWAT JALAN RAMPAL DENKESYAH 05.04.03)

Utari Ernita¹, Suíval², Soedjono³

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyagama Malang, Email :
u.erita@gmail.com

²Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyagama Malang, Email :
survivaluwg@gmail.com

³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyagama Malang, Email :
sujono@widyagama.ac.id

Presenting Author: u.erita@gmail.com;

*Corresponding Author: u.erita@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui kinerja pelayanan dan peran hardliness pada pegawai klinik rawat jalan Rampal Denkesyah 05.04.03, dan mengambil obyek berupa Kompetensi (X), Hardliness (M), Kinerja Pelayanan (Y). Peneliti juga telah menetapkan subyek penelitian, yaitu Pegawai Klinik Rawat Jalan Rampal Denkesyah 05.04.03. Teknik penarikan sample memanfaatkan metode Non Probability Sampling dengan memberikan kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi. Klasifikasi sample pada penelitian ini diantaranya tenaga medis 6 responden, tenaga paramedis 14 responden, apoteker 3 responden, staf administrasi 10 responden, hingga jika diakumulasikan menjadi 33 responden. Jenis data yang telah dikumpulkan berupa data primer dan sekunder, dimana keduanya memiliki kinerjanya tersendiri, seperti pada data primer yang pada pengolahan data dari wawancara, observasi, dan lain lain. Sementara data sekunder memuat data dari penelitian terdahulu. Penyebaran kuisionair dan dokumentasi pada karyawan Rampal Denkesyah 05.04.03 telah peneliti laksanakan dengan harapan mendapatkan data yang memiliki akurasi tinggi. Hasil yang telah didapatkan pada penelitian kali ini berupa 1) kompetensi memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja pelayanan. 2) Hardiness dapat memperkuat pengaruh kompetensi pada kinerja pelayanan.

Kata Kunci: Kompetensi, kinerja pelayanan, hardliness

Abstract

This research was conducted to determine service performance and the role of hardliness in outpatient clinic employees Rampal Denkesyah 05.04.03, and take the object of Competence (X), Hardliness (M), Service Performance (Y). Researchers have also determined research subjects, namely Outpatient Clinic Staff Rampal Denkesyah 05.04.03. The sampling technique utilizes the Non Probability Sampling method by providing equal opportunities for each member of the population. Classification of the sample in this study include 6 respondents medical personnel, 14 respondents paramedic staff, pharmacists 3 respondents, administrative staff 10 respondents, so that if accumulated to 33 respondents. The types of data that have been collected are primary and secondary data, both of which have their own performance, such as primary data processing data from interviews, observations, and others. While secondary data contains data from previous studies. The researcher has carried out the distribution of questionnaires and documentation to employees of Rampal Denkesyah 05.04.03 in the hope of obtaining high - accuracy data. The results obtained in this study are 1) competence has a positive influence on service performance. 2) Hardiness can strengthen the influence of competence on service performance.

Keywords: Competence, service performance, hardliness

PENDAHULUAN

Di dasari pada kebutuhan masyarakat mengenai bantuan medis yang konkret atau dapat dikatakan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat yang kian hari kian banyak warga negara Indonesia yang membutuhkan bantuan medis membuat peneliti tertarik untuk mengetahui kinerja pelayanan dalam sebuah Klinik Rawat Jalan Rampal Denkesyah 05.04.03. selain meneliti kinerja pelayanan pada klinik tersebut, peneliti juga telah menetapkan Hardliness sebagai mediator yang berperan dalam menghubungkan antara variable satu dan variable lainnya. Kinerja pelayanan yang baik tentu mampu mengangkat kualitas sebuah usaha, termasuk klinik yang notabene sangat sensitive terhadap pelayanan yang dilakukan langsung oleh tenaga medis kepada pasiennya. Salah salah melakukan perawatan, nyawa pasien akan terdorong sampai keujung tombak kematian atau bahkan yang lebih parahnya lagi nyawa yang seharusnya dapat tertolong menjadi terenggut hanya karna kurangnya pengetahuan akan pentingnya kinerja pelayanan yang baik dan memenuhi standar SOP.

Untuk mengantisipasi hal tersebut ada baiknya pihak klinik melakukan observasi dan breaving guna menjabarkan pentingnya kinerja pelayanan maximal pada pasien. Meningkatkan mutu klinik dengan mengerahkan kemampuan semaksimal mungkin untuk membantu masyarakat. Program pemeliharaan (maintenance) juga sangat penting untuk dilaksanakan jika ingin meningkatkan kualitas pada klinik. Dalam program ini akan sangat berguna dengan baik jika dapat menggabungkan antara peningkatan kemampuan dan kesejahteraan pada karyawan internal maupun eksternal (Rachel, et al, 2016).

Disisi lain, profitabilitas dapat diukur dari konsistensi serta komitmen pada setiap karyawan. Tingkat komitmen yang baik dapat dilihat dari kepedulian karyawan tersebut terhadap tanggung jawab yang dipegangnya, mempertahankan dan membantu dengan seksama untuk memajukan klinik tempatnya bekerja. Angela (2014) menyatakan bahwa sebuah komitmen dalam organisasi sangat berpengaruh dan memiliki hubungan yang positif pada kinerja pelayanan. Suharnomo (2016) juga menegaskan bahwa pengaruh positif pada komitmen organisasi yang telah dibekalkan pada seluruh karyawan akan berdampak baik bagi perusahaan yang mendorong kinerja pelayanan juga akan semakin berkualitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Permata (2016) yang menyatakan hal yang serupa dengan pendapat Suharnomo. Bahkan Sattigeri (2016) dan Vural et al. (2012) juga berspekulasi demikian, dimakan sebuah komitmen dalam organisasi sangat berpengaruh positif untuk meningkatkan kinerja karyawannya yang berujung kian berkembangnya organisasi tersebut.

Kualitas kinerja pelayanan memang sangat penting untuk diterapkan, akan tetapi terdapat beberapa factor lain yang patut untuk diperhatikan, salah satunya adalah kompetensi. Apasih kompetensi itu ? mengapa sangat penting dalam sebuah organisasi ? pertanyaan tersebut sangat sering kita jumpai dalam kehidupan maupun dalam media social yang menjadi jembatan tersendiri dengan keadaan di dunia luar. Untuk lebih jelasnya, secara singkat kompetensi mencakup aspek pengetahuan, ketrampilan, attitude, intelektual, dan karisma yang melekat pada diri seseorang sehingga dapat mengimbangi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, menyelesaikan pekerjaan tersebut sesuai arahan yang diberikan tanpa terkecuali dan akan memicu sebuah hasil akan keberhasilannya dalam memenuhi tugas tugasnya (Noe, 2002).

Kualitas pada kompetensi dapat dilihat dari beberapa hal, diantaranya hal yang dapat menjadi masalah dalam meningkatkan laju perusahaan seperti kurangnya kemampuan problem solving, tidak pandai dalam inovasi yang notabene sangat dibutuhkan untuk mengembangkan perusahaan agar tidak kalah saing, selalu menunggu sebuah perintah datang kepada karyawan tersebut, dan banyaknya keluhan yang dilontarkan oleh pelanggan pada karyawannya. Hal hal tersebut tentu sangat mempengaruhi citra perusahaan dalam membangun relasi yang dibutuhkan. Enam dimensi pada kompetensi telah dijabarkan oleh Spancer (1993) guna mengatasi hal hal buruk seperti halnya penjelasan diatas, diantaranya kompetensi : 1) berprestasi (achievement and action), 2) pelayanan (helping and human services), 3)

mempengaruhi (the impact and in influence), 4) managerial, 5) kognitif (cognitive) dan 7) efektivitas diri (personal effectiveness). Selain itu terdapat pengaruh factor hardiness yaitu sebuah konstelansi yang memuat psikologis seseorang sehingga memunculkan kemampuan untuk mengatasi stress dalam pekerjaannya. Tingginya hardiness tentu berdampak positif bagi perusahaan dimana setiap karyawannya dapat menyangga dan memoderasi stress yang biasanya dipicu oleh pekerjaan yang berlebihan sehingga dapat meminimalisir dampak negative pada perusahaan. Kecilnya kemungkinan karyawan terserang penyakit yang diakibatkan oleh stress kerja juga akan berkurang signifikan, menjadikan sirkulasi kerja pada perusahaan tidak akan terhambat (Kobasa, et al, 1982). Hal ini juga didukung oleh Chincoliar dan kulkarini (2017) yang menjabarkan hasil yang sama pada penelitiannya. Menurut Mariyanti (2011) sendiri menganggap bahwa kejenuhan adalah refleksi dari emosional seseorang yang sedang mengalami penumpukan. Kejenuhan sendiri mencerminkan emosi seseorang yang bekerja langsung berhubungan dengan masyarakat, termasuk tenaga medis. Orang yang pada dasarnya memiliki hardiness tinggi akan Tangguh dalam menghadapi pekerjaannya meskipun terdapat hal berat yang sedang melawannya.

KAJIAN PUSTAKA

Kompetensi

Sebuah aspek kemampuan seseorang yang berhubungan langsung dengan intelektual dan kualitas yang dimiliki oleh seseorang guna mencapai keberhasilan sebagai hasil dari kerja kerasnya (Noe, 2002). Aspek intelektual itu sendiri mencakup pemahaman karyawan mengenai aspek knowledge, ketrampilan, attitude, serta intelek yang sangat dibutuhkan dalam dunia kerja. Dimana seseorang telah dianggap kompeten dalam melaksanakan tanggung jawab berupa pekerjaan yang telah dibebankan kepada seseorang.

Kinerja Pelayanan

Pada dasarnya kinerja itu sendiri dapat diartikan gambaran dari tingkat pencapaian yang telah seseorang lakukan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan, Kinerja Pelayanan adalah sebuah program peningkatan level kerja seseorang hingga dapat bekerja semaksimal mungkin. Dalam kinerja pelayanan juga terdapat program pemeliharaan (maintenance), point terpenting dalam hal ini merupakan peningkatan kemampuan yang berpegang teguh pada konsistensi internal dan eksternal perusahaan yang bertujuan meningkatkan mutu kerja karyawan (Rachel et al, 2016).

Hardiness

Hardiness Sering dijadikan penyangga yang memoderatori pengaruh terhadap stress kerja karyawan yang akan menurunkan kualitas pelayanan pada perusahaan sehingga berakibat fatal. Dalam factor hardiness, diketahui jika tingkatan hardiness tinggi maka akan berdampak positif bagi perusahaan. Kesimpulannya, seseorang yang memiliki tingkat hardiness rendah berkemungkinan besar akan rentan terkena penyakit disebabkan stress yang berlebih akibat tuntutan kerja yang diberikan. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi tingkat hardiness maka justru akan berdampak baik bagi perusahaan (kobasa, et al, 1982) .

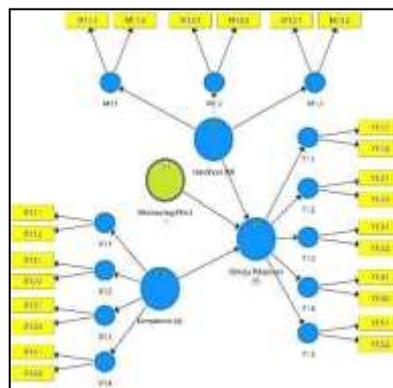
Penelitian Terdahulu

Mengacu pada penelitian terdahulu guna mengkaji hubungan kompetensi terhadap kinerja pelayanan, dan peran hardiness sebagai variabel moderasi pada pegawai klinik rawat jalan rampal enkesyah 05.04.03. peneliti memutuskan untuk menerapkan metode kualitatif dibantu oleh Non Probability Sampling sebagai medianya. Berikut data dari penelitian terdahulu yang peneliti muat dalam bentuk ringkas : Penelitian dari Raharjo (2013) menyatakan bahwa stress kerja perawat RSUD Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variable hardilness yang mendominasi pekerjaan. Adapun penelitian dari Afsan (2012)

memperoleh data bahwa sebuah kinerja berpengaruh positif akan potensi eksplorasi peningkatan level kemampuan hingga mendeklarasi kinerja optimal pada pegawai. Dan penelitian terdahulu ketiga dimuat dalam pendapat Irum (2014) dengan hasil kuatnya pengaruh motivasi pada kinerja karyawan dengan memanfaatkan metode regresi sebagai kunci analisisnya. Dan yang terakhir, peneliti Subari (2017) dengan hasil selain motivasi, nyatanya kompetensi juga ikut mendominasi terhadap minat pengembangan kinerja karyawan pada perusahaan. Menghasilkan pegawai dengan hardiness tinggi untuk menciptakan kesejahteraan baik untuk pegawai maupun masyarakatnya sendiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menganut konsep eksplanatori, yaitu sebuah penegasan keterkaitan dari variable satu dengan variable lainnya hingga mendapatkan data konkrit yang diinginkan (Hasan, 2002). Data yang peneliti peroleh di dasari dengan melaksanakan kegiatan survey sebagai pengambilan sampling dengan memanfaatkan populasi yang tersedia (Singarimbun, 2006). Pengolahan data dari penelitian ini merujuk pada metode kuantitatif dimana memanfaatkan angka untuk membaca sebuah data yang telah peneliti kumpulkan. Data mentah yang berupa data primer tersebut kemudian diolah lagi menggunakan Software SPSS for Window sebagai media analisis karakteristik responden dan statistika deskriptif. Peneliti juga dibantu oleh Smart Partial Square (PLS) sebagai analisis tambahan dalam menghasilkan informasi yang berbentuk data.



Gambar 1. Conceptual Model

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan analisis dengan karakteristik 1) Jenis Kelamin, 2) Umur, 3) Berdasarkan tingkat pendidikan sebagai olahan data yang perlu dipertimbangkan. Hasil dari karakteristik tersebut, sebagai berikut :

Tabel 4.1
Karakertistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
a. Laki-laki	12	36.36%
b. Perempuan	21	63.64%
	33	100.00%

Sumber: olahan data primer 2022

Hasil yang diperoleh dari data diatas adalah bahwa responden didominasi oleh perempuan sebanyak 63,64% dengan nominal 21 responden, sementara responden dalam lingkup laki laki mendapatkan presentase sebesar 36,36% sebanyak 12 responden.

Tabel 4.2
Karakertistik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
a. 20 - ≤ 30 tahun	5	15.15%
b. 30 - ≤ 40 tahun	17	51.52%
c. 40 - ≤ 50 tahun	8	24.24%
d. > 50 tahun	3	9.09%
	33	100.00%

Sumber: Olahan data Primer 2022

Dari hasil observasi data diatas, menunjukkan bahwa di rentan usia 30 s/d ≤ 40 tahun lebih mendominasi dengan presentase 51,52% partisipasi dari 17 responden. Sementara di umur > 50 tahun menjadi titik terendah dalam pengambilan data melalui presentase umur sebesar 9,09% dinaungi oleh 3 orang.

Tabel 4.3
Karakertistik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
a. SMA/Sederajat	5	15.15%
b. Diploma	14	42.42%
c. Sarjana S1	10	30.30%
d. Pascasarjana S2	4	12.12%
e. Pascasarjana S3	-	-
	33	100.00%

Sumber : Olahan data primer 2022

Dari hasil penelitian, telah diketahui bahwa tingkat tertinggi diduduki oleh Pendidikan

dengan lulusan Diploma sebesar 42,42% yang diisi oleh 14 responden. Pada tingkatan terendah diambil alih oleh Pendidikan di tingkat Pascasarjana S3 sebesar 0,00% dengan kapasitas responden sebesar 0.

Convergent Validity

Digunakan untuk mengetahui kolerasi antara indicator dengan variable. Berikut data outer loading yang telah dihasilkan melalui smart PLS pada penelitian kali ini :

Tabel 4.4
Outer Loading

Indikator	Kompetensi (X)	Hardiness (M)	Kinerja Pelayanan (Y)	Moderating Effect 1
X1.1.1	0.923			
X1.1.2	0.940			
X1.2.1	0.908			
X1.2.2	0.934			
X1.3.1	0.966			
X1.3.2	0.958			
X1.4.1	0.919			
X1.4.2	0.906			
M1.1.1		0.921		
M1.1.2		0.919		
M1.2.1		0.914		
M1.2.2		0.922		
M1.3.1		0.832		
M1.3.2		0.850		
Y1.1.1			0.948	
Y1.1.2			0.955	
Y1.2.1			0.936	
Y1.2.2			0.938	
Y1.3.1			0.879	
Y1.3.2			0.893	
Y1.4.1			0.958	
Y1.4.2			0.962	
Y1.5.1			0.885	
Y1.5.2			0.917	
X * M				1.657

Sumber: Olahan data primer 2022

Pada analisis data kali ini, telah menghasilkan informasi bahwa convergen validity telah terpenuhi disebabkan tidak terdapat nominal dibawah 0,60. dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap indicator dalam penelitian ini dapat digunakan untuk uji hipotesis.

Discriminat Validity

Pada pengujian menggunakan Discriminat Validity menggunakan jenis metode Cross Loading sebagai alat bantu pengolahan datanya, berikut hasil dari Discriminat Validity dari penelitian kali ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Cross Loading

Indikator	Kompetensi (X)	Hardiness (M)	Kinerja Pelayanan (Y)	Moderating Effect 1
-----------	----------------	---------------	-----------------------	---------------------

X1.1.1	0.810	0.612	0.648	-0.425
X1.1.2	0.912	0.775	0.864	-0.385
X1.2.1	0.757	0.640	0.596	-0.280
X1.2.2	0.885	0.749	0.815	-0.387
X1.3.1	0.914	0.603	0.818	-0.468
X1.3.2	0.827	0.437	0.772	-0.220
Indikator	Kompetensi (X)	Hardiness (M)	Kinerja Pelayanan (Y)	Moderating Effect 1
X1.4.1	0.718	0.301	0.508	-0.319
X1.4.2	0.667	0.329	0.487	-0.239
M1.1.1	0.531	0.866	0.572	0.019
M1.1.2	0.732	0.854	0.707	-0.316
M1.2.1	0.509	0.857	0.760	0.068
M1.2.2	0.636	0.896	0.715	0.013
M1.3.1	0.630	0.759	0.589	-0.395
M1.3.2	0.468	0.798	0.704	0.042
Y1.1.1	0.605	0.504	0.832	-0.127
Y1.1.2	0.692	0.599	0.898	-0.075
Y1.2.1	0.835	0.735	0.850	-0.225
Y1.2.2	0.839	0.773	0.861	-0.318
Y1.3.1	0.737	0.844	0.748	-0.310
Y1.3.2	0.520	0.793	0.794	0.045
Y1.4.1	0.594	0.492	0.834	-0.135
Y1.4.2	0.667	0.592	0.883	-0.070
Y1.5.1	0.667	0.582	0.728	-0.212
Y1.5.2	0.838	0.761	0.848	-0.400
X * M	-0.422	-0.106	-0.222	1.000

Sumber: olahan data primer 2022

Hasil yang dapat dilihat dari pengujian menggunakan metode Cross Loading ini menjabarkan fakta bahwa keseluruhan indikator yang memuat di dalam Analisa bersifat valid dengan kriteria AVE sebesar diatas 0,5.

Tabel 4.6
Average Variance Extracted (AVE)

Konstruk	AVE
Kompetensi (X)	0.666
Hardiness (M)	0.705
Kinerja Pelayanan (Y)	0.688
Moderating Effect 1	1.000

Sumber: Olahan data primer 2022

Tabel 4.7
Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Konstruk	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Kompetensi (X)	0.940	0.926
Hardiness (M)	0.935	0.915

Kinerja Pelayanan (Y)	0.956	0.949
<i>Moderating Effect 1</i>	1.000	1.000

Sumber: Olahan data primer 2022

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa nilai composite Reliability lebih tinggi dari 0,70. Sementara Composite Reliability dan Cronbach's Alpha juga mendapatkan nilai diatas 0,60 yang berarti data relevan atau valid.

Deskriptif Variable Kompetensi (X)

Pada hal ini peneliti telah menyebarkan kuisionair sebagai alternatif pengumpulan data, sebanyak 33 responden di Klinik Rawat Jalan Rampai Denkesyah 05.04.03 yang bersedia membantu peneliti mengisi data yang telah dipersiapkan sedemikian rupa. Data tersebut dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.8
Rekap Statistik Deskriptif Variabel
Kompetensi (X)

Indikator	Item	Frekuensi					N	Min.	Max.	Mean
		STS	TS	N	S	SS				
Keterampilan tugas (X1.1)	X1.1.1	-	1	-	25	7	33	2	5	4.15
	X1.1.2	-	1	-	20	12	33	2	5	4.3
	Rata-rata									4.23
Keterampilan manajemen tugas (X1.2)	X1.2.1	-	1	2	21	9	33	2	5	4.15
	X1.2.2	-	1	-	20	12	33	2	5	4.3
	Rata-rata									4.23
Keterampilan manajemen tindakan (X1.3)	X1.3.1	-	1	-	17	15	33	2	5	4.39
	X1.3.2	-	-	2	18	13	33	3	5	4.33
	Rata-rata									4.36
Keterampilan lingkungan (X1.4)	X1.4.1	-	1	8	18	6	33	2	5	3.88
	X1.4.2	-	-	6	23	4	33	3	5	3.94
	Rata-rata									3.91
Rata-rata Variabel Kompetensi (X)									4.18	

Sumber: data primer yang diolah 2022

Nilai pada setiap indicator pada variable kompetensi (X) dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Pada nilai keterampilan tugas (X1.1) memuat nilai sebesar 4,23 dan dapat dikatakan sangat baik
2. Indeks ketrampilan manajemen tugas (X1.2) menduduki nilai 4,23 sehingga dapat disimpulkan sangat baik
3. Ketrampilan manajemen (X1.3) tindakan juga mendapatkan kategori baik dengan nilai yang termuat sebesar 4,36
4. Pada ketrampilan lingkungan (X1.4) mendapat nilai yang paling tinggi dibandingkan indicator lainnya, sebesar 3,91 tertera pada kategori ini hingga dikatakan sangat baik.

Dalam hal ini dapat disimpulkan jika rata rata nilai keseluruhan indicator Kompetensi (X) ialah 4,18 dengan indeks baik hingga penjelasan singkatnya bahwa penyebab yang timbul guna mendedikasi kinerja pada orang lain dapat melalui nilai kompetensi pada orang tersebut. Dapat dikatakan bahwasanya nilai kompetensi yang relative tinggi dapat menggambarkan tingkat ketinggian pada kinerja seseorang.

Statistik Deskriptif Variable Hardiness (M)

Berikut data yang dimuat pada variable Hardiness beserta indicator yang telah ditentukan pada 33 responden di Klinik Rawat Jalan Rampai Denkesyah 05.04.03 :

Tabel 4.9
Rekap Statistik Deskriptif Variabel *Hardiness* (M)

Indikator	Item	Frekuensi					N	Min.	Max.	Mean
		STS	TS	N	S	SS				
Komitmen (M1.1)	M1.1.1	-	-	7	18	8	33	3	5	4.03
	M1.1.2	-	1	2	18	12	33	2	5	4.24
	Rata-rata									4.14
Kontrol (M1.2)	M1.2.1	-	-	11	16	6	33	3	5	3.85
	M1.2.2	-	-	6	19	8	33	3	5	4.06
	Rata-rata									3.96
Tantangan (M1.3)	M1.3.1	-	1	2	20	10	33	2	5	4.18
	M1.3.2	-	-	10	16	7	33	3	5	3.91
	Rata-rata									4.05
Rata-rata Variabel <i>Hardiness</i> (M)									4.05	

Sumber : data ini diolah melalui data primer pada 2022

Hasil dari penelitian diatas menegaskan bahwa indicator pada indeks Hardiness menunjukkan rata rata sebagai berikut :

1. Nilai pada indeks Komitmen (M1.1) sebanyak 4,14 yang artinya angka tersebut masuk kedalam kategori baik
2. Mengindeks pada hasil Kontrol (M1.2) menyatakan jika nilai yang dimuat sebesar 3,96 sebagai yang terkecil dari indicator lain, akan tetapi hal ini masih tergolong dalam clausa baik.
3. Dan nilai yang dimiliki oleh Tantangan (M1.3) adalah 4.05 dapat dikatakan baik

Rata rata pada semua kategori yang termuat dalam Hardiness ini menunjukkan angka 4.05 dengan hal tersebut dinyatakan jika efektifitas hardiness dapat menjadi perkembangan tersendiri bagi perusahaan. Kurangnya nilai Hardiness akan berdampak buruk dan menurunkan performa perusahaan.

Deskriptisi Variable kinerja pelayanan (Y)

Seperti yang kita ketahui bahwasanya kinerja karyawan menjadi patokan khusus untuk mengembangkan usaha, nilai yang terkandung pada variable ini dapat dilihat dari Analisa berikut dengan mengambil sample 33 responden pada klinik rawat inap Rampal Denkesyah 05.04.03. :

Tabel 4.10
Rekap Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Pelayanan (Y)

Indikator	Item	Frekuensi					N	Min.	Max.	Mean
		STS	TS	N	S	SS				
Waktu	Y1.1.1	-	-	4	21	8	33	3	5	4.12
(Y1.1)	Y1.1.2	-	-	5	18	10	33	3	5	4.15
	Rata-rata									4.14
Akses (Y1.2)	Y1.2.1	-	1	5	18	9	33	2	5	4.06
	Y1.2.2	-	1	2	19	11	33	2	5	4.21
	Rata-rata									4.14
Fasilitas yang memadai (Y1.3)	Y1.3.1	-	1	2	18	12	33	2	5	4.24
	Y1.3.2	-	-	11	16	6	33	3	5	3.85
	Rata-rata									4.05
Kebutuhan pelanggan (Y1.4)	Y1.4.1	-	-	4	21	8	33	3	5	4.12
	Y1.4.2	-	-	5	19	9	33	3	5	4.12
	Rata-rata									4.12
Kemampuan atau keinginan memberikan pelayanan (Y1.5)	Y1.5.1	-	-	1	25	7	33	3	5	4.18
	Y1.5.2	-	1	-	19	13	33	2	5	4.33
	Rata-rata									4.26
Rata-rata Variabel Kinerja Pelayanan (Y)										4.14

Sumber: hasil pengolahan data primer 2022

Penjabaran indikator pada variable kinerja pelayanan dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Pada klausa waktu (Y1.1) dapat dikategorikan baik disebabkan nilai yang termuat di dalamnya sebesar 4,14
2. Indikator Akses (Y1.2) mendapatkan hasil everage 4,14 juga dan dapat disimpulkan sama dengan variable Waktu
3. Everage yang terdeteksi pada nilai Fasilitas yang memadai (Y1.3) menduduki tingkat 4,05 dan masih aman atau baik
4. Didalam rerata indeks kebutuhan pelanggan (Y1.2) bernilai 4.12 yang berarti masih valid
5. Terakhir dinilai kemampuan atau keinginan memberikan pelayanan (Y1.5) menegaskan jika hal ini masih baik dengan nilai 4.26

Dapat dijelaskan bahwa everages ditingkat indikator Kinerja Pelayanan (4.14) menyatakan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari pelayanan yang baik, dan dapat dirasakan oleh konsumen secara menyeluruh.

Tabel 4.11
R-Square

Variabel Laten Endogen	R-Square
Kinerja Pelayanan (Y)	0.826

Sumber: Data primer (diolah 2022)

Nilai Kinerja pelayanan sebanyak 0,826 hal tersebut menjelaskan jika Kinerja Pelayanan dipengaruhi secara signifikan oleh variable Kompetensi (X) dan juga Hrdiness (M) sebagai

acuan dalam penelitian, sebanyak 17,4% indikator dari penelitian lain ditemukan.

Tabel 4.12

Path Coefficients

<i>Path</i>	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>
Kompetensi (X) --> Kinerja Pelayanan (Y)	0.634	3.881	0.000
<i>Hardiness</i> (M) --> Kinerja Pelayanan (Y)	0.373	2.699	0.007
<i>Moderating Effect 1</i> --> Kinerja Pelayanan (Y)	0.340	2.600	0.010

Sumber: hasil olah Data primer (2022)

Pengujian hipotesis termuat dari data diatas dan dijabarkan sebagai berikut :

1. H0 = signifikasi kompetensi memiliki pengaruh tidak positif pada Klinik Rawat Rawat Jalan Rampal Denkesyah 05.04.03 Malang
2. H1 = pengaruh positif pada tingkat kinerja pelayanan di Klinik Rawat Rawat Jalan Rampal Denkesyah 05.04.03 Malang.

Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	<i>Path</i>	<i>P-Values</i>	Kesimpulan
H1	Kompetensi (X) --> Kinerja Pelayanan (Y)	0.000	Diterima
H2	<i>Hardiness</i> (M) --> Kinerja Pelayanan (Y)	0.007	Diterima
H3	<i>Moderating Effect 1</i> --> Kinerja Pelayanan (Y)	0.010	Diterima

Sumber: Data primer (2022)

Hal ini menegaskan bahwa 3 hipotesis yang peneliti ajukan dikategorikan valid dan dapat digunakan untuk penelitian dengan nilai <0,05

Hubungan Kompetensi pada Kinerja Pelayanan

Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan sehingga membentuk klausa positif dengan nilai kinerja pelayanan sebesar 4.14 dan didukung oleh 4.18 dari nilai kompetensi

Pengaruh Hardiness terhadap Kinerja Pelayanan

Dampak yang terjadi pada hal ini adalah pengaruh positif dan terhubung dengan deskripsi semakin tinggi tingkat hardiness (4.05) dapat mengembangkan kinerja pelayanan (4,14)

Keterkaitan Kompetensi terhadap kinerja pelayanan dimoderasi oleh hardiness

Berdampak positif dengan hasil kompetensi sebesar 4.18 dan nilai 4.14 kinerja pelayanan yang memediasi hardiness (4.05), menunjukkan strategi yang matang dengan dorongan mental hardiness yang mendominasi akan tercipta kinerja pelayanan maksimal yang sempurna sehingga dapat mengembangkan perusahaan secara signifikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pengaruh positif pada kinerja pelayanan Klinik Rawat Jalan Rampal Denkesyah 05.04.03 Malang.
2. Hardiness berpengaruh positif pada kinerja pelayanan Klinik Rawat Jalan Rampal Denkesyah 05.04.03 Malang.
3. Pengaruh hardiness memperkuat nilai kinerja pada Klinik Rawat Jalan Rampal Denkesyah 05.04.03 Malang.

Saran

Penelitian ini diharapkan bisa memiliki manfaat untuk mendukung peningkatan kinerja pelayanan pada Klinik Rawat Jalan Rampal Denkesyah 05.04.03 Malang. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat dijadikan mediasi untuk penelitian yang akan datang.

REFERENSI

- Akbar, A., Al Musadieg, M., & Mukzam, M.D. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. Pelindo Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 47(2): 33-38.
- Allen, N.J., & Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63: 1-18.
- Anindita, P.T. (2016). Pengaruh Iklim Etika terhadap Komitmen Organisasi dan Iklim Inovasi pada Karyawan PT. Rimbakencana Buminusa. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisaksi Jakarta.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baron & Greenberg. (1997). *Behavior in Organization Understanding and Managing The Human Side of Work*. 6th edition. USA: Prentice Hall.
- Bernardin, H.J., & Russell, J.E.A. (2013). *Human Resource Management*. 6th Edition. New York: McGraw-Hill.
- Bertens, K. (2007). *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Biggs, D.A., & Blocher, H. (1986). *The Cognitive Approach to Ethical Counseling: Values in Counseling Ethic*. New York: State University of New York at Albany.
- Bullock, M., & Panicker, S. (2003). Ethics for All: Differences Across Scientific Society Codes. *Science and Engineering Ethics*, 9: 159-170.
- Byars, L.L., & Rue, L.W. (2006). *Human Resource Management*. 8th Edition. New York: McGraw-Hill.
- Gelade, G.A., Dobson, P., & Gilbert, P. (2006). National Differences In Organizational Commitment: Effect of Economy, Product of Personality, or Consequence of Culture? *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 37 (5): 542-556.
- Ghozali, Imam. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least*

- Square (PLS). Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guerci, M., Radaelli, G., Siletti, E., Cirella, S., & Rami Shani, A. B. (2015). The Impact of Human Resource Management Practices and Corporate Sustainability on Organizational Ethical Climates: An Employee Perspective. *Journal of Business Ethics*. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1946-1>
- Hadi, S. (2013). *Metodologi Research*. Jilid 3. Yogyakarta: Andi.