



Hubungan Kompetensi dan Kompensasi dengan Kinerja Pegawai Administrasi di RSUP Ratatotok Buyat

Relationship between Competency and Compensation with Work Performance of Administrative Employees at RSUP Ratatotok Buyat

Yoan Ggir,¹ Karel Pandelaki,² Arthur E. Mongan²

¹Rumah Sakit Umum Provinsi Ratatotok Buyat, Kabupaten Minahasa Tenggara, Provinsi Sulawesi Utara, Indonesia

²Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

Email: beatraxyoan@gmail.com

Received: January 18, 2022; Accepted: November 25, 2022; Published online: November 27, 2022

Abstract: Good competency could increase the productivity of an employee. Meanwhile, to obtain qualified employees' performance the compensation must be well planned, integrated and comprehensive in order to provide a high motivation to achieve the organization goals. This study aimed to determine the relationship between competency and compensation with work performance of the administrative employees at RSUP Ratatotok Buyat, Minahasa Tenggara, Indonesia. In this study we used quantitative and qualitative methods (mixed method). This study was conducted at RSUP Ratatotok Buyat with a total sample of 50 employees and six informants. Primary data were obtained from questionnaires and interview guidelines, while secondary data were from document reading. The results showed that from 23 (46%) respondents with good competency, there were 16 (32%) with good performance and seven (14%) with fair performance. From 27 (54%) respondents with fair competency, there were eight (16%) with good performance and 19 (38%) with fair performance. In conclusion, there were positive relationships between competence as well as compensation with work performance of the administrative employees of RSUP Ratatotok Buyat.

Keywords: performance; competence; compensation; administrative employee

Abstrak: Kompetensi yang baik dapat meningkatkan produktifitas seorang pekerja. Selain itu untuk memperoleh kualitas kinerja yang baik dari pekerja, perlu adanya kompensasi yang terencana dengan baik, terintegrasi dan komprehensif agar mampu memberikan semangat kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kompetensi dan kompensasi dengan kinerja pegawai administrasi di RSUP Ratatotok Buyat. Minahasa Tenggara, Indonesia. Jenis penelitian yaitu kombinasi/campuran kualitatif dan kuantitatif (*mixed method*). Penelitian ini dilakukan di RSUP Ratatotok Buyat dengan total sampel sebanyak 50 orang dan informan sebanyak enam orang. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuisioner dan pedoman wawancara sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran dokumen. Hasil penelitian mendapatkan bahwa dari 23 responden (46%) yang memiliki kompetensi baik, terdapat 16 (32%) dengan kinerja baik dan tujuh (14%) dengan kinerja cukup. Dari 27 responden (54%) yang memiliki kompetensi cukup, terdapat 8 (16%) dengan kinerja baik dan 19 (38%) dengan kinerja cukup. Simpulan penelitian ini ialah terdapat hubungan positif antara kompetensi dan kompensasi dengan kinerja pegawai administrasi di RSUP Ratatotok Buyat.

Kata kunci: kinerja; kompetensi; kompensasi; pegawai administrasi

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuan organisasi dalam melaksanakan misinya dilakukan oleh SDM. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya.¹ Semakin profesional SDM yang memegang kendali ataupun *follower* yang mengawakinya, visi misi serta tujuan perusahaan akan dapat tercapai secara efektif, efisien dan produktif.²

Kinerja seseorang dapat diketahui dari hasil suatu pekerjaan yang ditunjukkan dengan derajat kemampuan seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.³ Permasalahan SDM dapat dilihat dari dua aspek yaitu kuantitas dan kualitas. Kuantitas menyangkut jumlah SDM sedangkan kualitas menyangkut keahlian, baik keahlian fisik ataupun keahlian non fisik (kecerdasan serta mental). Oleh karena itu untuk kepentingan akselerasi pembangunan, peningkatan kualitas SDM menjadi salah satu ketentuan agar supaya pegawai dapat menciptakan kinerja yang sesuai dengan harapan organisasi.

Beberapa penelitian tentang kinerja SDM khususnya pada rumah sakit menunjukkan hasil yang belum sesuai harapan masyarakat selaku pengguna layanan. Hasil penelitian Lilleheie et al⁴ menyatakan informasi yang sedikit dan koordinasi perawatan yang kurang optimal membuat pasien merasa bingung akan pelayanan rumah sakit. Temuan penelitian yang lain menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan rumah sakit maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.⁵ Kepuasan pasien dan pemanfaatan rumah sakit berpengaruh positif bermakna terhadap kinerja keuangan rumah sakit.⁶ Untuk itu rumah sakit harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalui peningkatan kinerja karyawan.

Menurut Sulaksono,⁷ kinerja secara umum dipengaruhi tiga faktor, yakni faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian latar belakang, demografi; faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality* dan pembelajaran; faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kompensasi, penghargaan, struktur, dan *job design*.

Peningkatan kompetensi merupakan hal yang sangat penting dilakukan sehingga tenaga kerja memiliki pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*) dan keterampilan (*skill*). Semakin tinggi kompetensi seseorang, maka semakin tinggi nilai jual orang tersebut, termasuk jika ini dihubungkan dengan nilai finansial atau dengan kata lain perolehan finansial yang bisa diperoleh akan semakin tinggi. Untuk memperoleh nilai kompetensi tersebut, maka dituntut untuk melakukan pengembangan diri baik dari segi edukasi maupun pengalaman yang semua ini sering disebut dengan pembelajaran. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Trianggoro et al⁸ menyimpulkan bahwa secara simultan kompetensi memiliki pengaruh yang bermakna terhadap kinerja. Andayani dalam penelitiannya melaporkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kompetensi dengan kinerja.⁹

Peningkatan kompetensi pekerja harus diapresiasi dengan peningkatan kompensasi yang dapat mendorong semangat dan motivasi pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Pemberian kompensasi harus terencana dengan baik, terintegrasi dan komprehensif agar mampu meningkatkan produktifitas pekerja, sekaligus untuk mencapai tujuan organisasi atau institusi. Oleh karena itu kompensasi perlu dikelola sedemikian rupa agar dapat berfungsi secara efektif dan efisien.¹⁰ Penelitian yang dilakukan oleh Marlianse et al¹¹ menyimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh bermakna terhadap kinerja. Hal ini berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan para perawat yang menyatakan bahwa nilai kompensasi yang diterima sudah sesuai dengan beban kerja dan prosedur yang ada, sehingga mereka penuh rasa tanggung jawab dan semangat dalam melaksanakan tugas. Berbeda halnya dengan hasil penelitian Nuriana Soehari¹² yang menyimpulkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh bermakna terhadap kinerja karyawan. Bertolak pada hal-hal yang diuraikan dalam latar belakang ini termasuk adanya perbedaan hasil-hasil penelitian maka penulis terdorong untuk mengevaluasi hubungan kompetensi dan kompensasi dengan kinerja pegawai administrasi di RSUP Ratatotok Buyat, Minahasa Tenggara, Provinsi Sulawesi Utara, Indonesia.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kombinasi/campuran (*mixed methods*) dengan desain strategi eksplanatoris sekuensial, yaitu penelitian kuantitatif pada tahap pertama yang kemudian diikuti dengan pengumpulan data secara kualitatif. Penelitian kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian yang menggabungkan dua metode yaitu metode kuantitatif dan kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, *valid*, *reliable* dan objektif.¹¹ Metode kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan desain potong lintang. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 50 orang sedangkan untuk metode kualitatif jumlah informan penelitian ini yaitu enam orang.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan karakteristik responden, dapat dilihat bahwa responden paling banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 30 responden (60%) sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 20 responden (40%). Kelompok usia 30-40 tahun yang terbanyak berjumlah 26 responden (52%) dan yang paling sedikit yaitu satu responden (2%) dengan kelompok usia kurang dari 20 tahun. Terdapat 35 responden (70%) dengan tingkat pendidikan S1/DIV, 10 responden (20%) pendidikan SMA/SMK dan yang paling sedikit yaitu responden dengan tingkat pendidikan DIII berjumlah lima responden (10%). Masa kerja pada rentang 1-5 tahun dan 6-10 tahun memiliki jumlah yang sama yaitu 22 responden (44%) dan yang paling sedikit responden dengan masa kerja lebih dari 10 tahun berjumlah enam responden (12%).

Kompetensi kategori baik sebanyak 23 responden (46%), dan 27 responden (54%) termasuk dalam kategori cukup. Responden dengan kompensasi kategori baik sebanyak 14 responden (28%), 33 responden (66%) memiliki kompensasi kategori cukup dan paling sedikit tiga responden (6%) dengan kompetensi kategori kurang. Kinerja kategori baik sebanyak 24 responden (48%), sedangkan 26 responden (52%) termasuk dalam kategori kinerja kurang.

Berdasarkan uji korelasi Pearson terhadap hubungan antara kompetensi dengan kinerja, diperoleh nilai korelasi $r=0,726$. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan secara positif antara kompetensi dengan kinerja dengan derajat hubungan korelasi sedang sampai kuat. Artinya semakin tinggi kompetensi maka kinerja akan semakin baik. Selain itu, diperoleh nilai $p<0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan bermakna antara kompetensi dan kinerja.

Berdasarkan uji korelasi Pearson terhadap hubungan antara kompensasi dengan kinerja, diperoleh nilai korelasi $r=0,675$. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan secara positif antara kompensasi dengan kinerja dengan derajat hubungan korelasi sedang sampai kuat. Semakin baik kompensasi maka kinerja akan semakin baik. Selain itu, diperoleh nilai $p<0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan bermakna antara kompensasi dengan kinerja.

Berdasarkan karakteristik informan, dapat dilihat bahwa informan berjenis kelamin perempuan, kelompok usia antara 23-54 tahun, dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah empat informan, dan tingkat pendidikan D-III dan SMA masing-masing satu informan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan untuk mengidentifikasi hubungan kompetensi dengan kinerja, didapatkan bahwa penempatan pegawai memang masih ada yang belum sesuai dengan latar belakang pendidikan karena kurangnya SDM. Hasil wawancara dengan empat orang informan selaku staf mendapatkan bahwa tiga di antaranya memiliki latar belakang pendidikannya tidak sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan. Pengalaman kerja juga menjadi pertimbangan dalam menempatkan pegawai dalam suatu pekerjaan. Menurut informan, walaupun latar belakang pendidikan mereka tidak sesuai, tetapi kalau mempunyai pengalaman kerja, terutama di bagian yang nantinya mereka akan dipekerjakan, hal itu menjadi salah satu nilai tambah. Hasil wawancara dengan informan selaku kepala bagian mendapatkan bahwa pegawai diberikan kesempatan mengikuti pelatihan untuk meningkatkan profesionalitas kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan untuk mengidentifikasi hubungan kompensasi dengan kinerja, didapatkan bahwa pemberian kompensasi kepada pegawai sudah sesuai

dengan aturan yang berlaku. Wawancara juga dilakukan kepada empat orang informan selaku staf, dan salah satu informan mengatakan bahwa pendapatan yang diterima masih dirasakan kurang. Kinerja pegawai cukup memuaskan walaupun pendapatan yang diterima mungkin tidak memuaskan; hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku kepala bagian.

BAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden paling banyak berjenis kelamin perempuan (60%), dan berusia 30-40 tahun (52%). Responden dalam penelitian ini termasuk dalam kelompok usia produktif. Usia berkaitan dengan kekuatan fisik dan kematangan seseorang. Usia pegawai mempunyai pengaruh terhadap kematangan pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas kerjanya. Pegawai yang berada di usia produktif cenderung semakin tinggi produktivitas kerjanya.¹¹

Berdasarkan pendidikan, responden paling banyak memiliki tingkat pendidikan S1/D-IV (70%) dan paling sedikit responden dengan tingkat pendidikan D-III (10%). Tingkat pendidikan seorang karyawan dapat meningkatkan daya saing institusi dan memperbaiki kinerja perusahaan.¹²

Masa kerja dianggap berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai. Sejalan dengan masa kerja yang bertambah, pegawai diharapkan semakin berkembang dan menguasai pekerjaannya dengan lebih baik serta dapat mengatasi berbagai macam persoalan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Masa kerja menunjukkan lamanya seseorang melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Pegawai yang berpengalaman dipandang lebih mampu dalam melaksanakan tugas, dan makin lama seseorang bekerja maka kecakapannya akan lebih baik karena sudah dapat menyesuaikan dengan lingkungan bekerja.¹³ Hasil pengolahan data untuk masa kerja, responden dengan masa kerja 1-5 tahun dan 6-10 tahun memiliki persentase yang sama (44%).

Hasil penelitian menunjukkan dari 23 responden (46%) yang memiliki kompetensi baik, terdapat 16 responden (32%) yang memiliki kinerja baik dan tujuh responden (14%) yang memiliki kinerja cukup. Setelah dilakukan wawancara mendalam kepada informan (I.6), salah satu faktor yang menyebabkan kompetensi baik tetapi kinerja cukup ialah karena belum mendapat kesempatan untuk mengikuti pelatihan. Namun dalam bekerja terdapat usaha yang dilakukan agar dapat melakukan pekerjaannya, dengan cara memotivasi diri dan mencari informasi tentang pekerjaan yang ditugaskan. Menurut Rivai,¹⁴ motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang memengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan sesuatu yang *invisible* yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertingkah laku dalam mencapai tujuan. Dorongan tersebut terdiri dari dua komponen, yaitu: arah perilaku (kerja untuk mencapai tujuan) dan kekuatan perilaku (seberapa kuat usaha individu dalam bekerja).¹⁴

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian dari 27 responden (54%) yang memiliki kompetensi cukup, terdapat delapan responden (16%) yang berkinerja baik dan 19 responden (38%) yang memiliki kinerja cukup. Setelah dilakukan wawancara mendalam kepada pegawai yang memiliki kinerja baik sedangkan kompetensinya cukup, didapatkan bahwa walaupun kompetensinya cukup dalam hal ini latar belakang pendidikan tidak sesuai, namun karena masa kerja yang sudah cukup lama dan ditempatkan di bagian tersebut sejak awal bekerja maka informan sudah terbiasa dengan pekerjaan yang dilakukan. Walaupun menemui kesulitan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan mereka selalu berkoordinasi dengan atasan. Kompetensi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja, yaitu siapa yang berkinerja baik dan kurang baik, tergantung pada kompetensi yang dimilikinya diukur dari kriteria atau standar yang digunakan.¹⁵

Hasil pengujian statistik menunjukkan adanya hubungan bermakna antara kompetensi dengan kinerja. Nilai korelasi $r=0,726$ menunjukkan terdapat hubungan secara positif antara kompetensi dengan kinerja dengan derajat hubungan korelasi sedang sampai kuat. Artinya semakin tinggi kompetensi maka kinerja akan semakin baik. Diperoleh juga nilai $p<0,05$ yang berarti adanya hubungan bermakna antara kompetensi dengan kinerja. Nurlita et al¹⁶ mengemukakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan bermakna terhadap kinerja karyawan.¹⁶

Penelitian yang sejalan juga dilakukan oleh Budiawan¹⁷ yang mendapatkan bahwa kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Jiwa Propinsi Bali.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 14 responden (28%) yang memiliki kompensasi baik, terdapat 11 responden (22%) yang memiliki kinerja baik dan tiga responden (6%) yang memiliki kinerja cukup. Terkait responden yang memiliki kompensasi baik dengan kinerja cukup, ditelusuri lewat wawancara mendalam dan didapatkan bahwa walaupun kompensasi yang diterima baik (dalam hal ini kompensasi finansial) tetapi kompensasi non finansial berupa sarana dan prasarana penunjang pekerjaan menurut informan belum memadai. Masih terdapat yang perlu diperbaiki, dan hal itu menjadi salah satu kendala dalam bekerja, sehingga mengakibatkan pekerjaan menjadi tertunda. Selanjutnya dari 33 responden (66%) yang memiliki kompensasi cukup, terdapat 13 responden (26%) yang berkinerja baik dan 20 responden (40%) yang memiliki kinerja cukup. Terdapat juga tiga responden (6%) yang memiliki kompensasi kurang dan kinerja cukup. Dari pernyataan informan yang diperoleh peneliti lewat wawancara mendalam, terkait dengan hasil kinerja baik padahal kompensasi yang diterima cukup, salah satu informan I.6 menyampaikan bahwa kompensasi yang diterima (kompensasi finansial) memang masih dirasakan kurang karena masih ada kebutuhan yang belum terpenuhi, ditambah lagi informan bekerja untuk membantu orang tua. Walaupun demikian informan berusaha melaksanakan tugas dengan baik, alasannya karena di masa pandemi sekarang ini sangat susah mencari pekerjaan, juga karena tempat tinggal yang berdekatan dengan tempat kerja, jadi pengeluaran tidak terlalu banyak.

Hasil pengujian statistik menunjukkan adanya hubungan bermakna antara kompensasi dengan kinerja dengan nilai korelasi $r=0,675$. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan secara positif antara kompensasi dengan kinerja dengan derajat hubungan korelasi sedang sampai kuat. Semakin baik kompensasi maka kinerja akan semakin baik. Nilai $p=0,000$ ($p<0,05$) menunjukkan adanya hubungan bermakna antara kompensasi dengan kinerja. Hubungan positif menunjukkan bahwa kompensasi merupakan salah satu faktor pendukung kinerja pegawai. Pegawai yang menerima kompensasi dengan baik memiliki kinerja yang baik dalam bekerja dibandingkan dengan pegawai yang memiliki kompensasi yang cukup atau kurang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Hulwani et al¹⁸ yang menemukan bahwa terdapat hubungan bermakna antara kompensasi dengan kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian, responden yang mendapatkan kompensasi baik, sebagian besar memiliki kinerja yang baik, sedangkan responden yang memiliki kompensasi cukup, sebagian besar memiliki kinerja cukup. Hasil tabulasi silang antara kompensasi dan kinerja memperoleh nilai kompensasi cukup namun kinerja baik serta nilai kompensasi baik namun kinerja cukup. Hal tersebut dapat terjadi karena faktor-faktor lain seperti motivasi, kepuasan kerja, dan kemampuan.

Umumnya pemberian kompensasi berdasarkan kualifikasi atau kinerja pegawai. Apabila kompensasi dikaitkan dengan kinerja, sudah selayaknya pegawai yang mempunyai tingkat produktivitas tinggi memperoleh kompensasi yang lebih besar. Kompensasi dapat dijadikan motivator dalam perilaku organisasi. Menurut Simamora¹⁹ gaji dapat berfungsi sebagai motivator perilaku. Gaji mengikuti apa yang seharusnya terkait dengan kinerja.

Berdasarkan pendekatan eksplanatori didapatkan beberapa *outlayers* dari hasil penelitian. Yang pertama, berdasarkan penelitian kuantitatif didapatkan responden yang memiliki kompetensi baik tetapi kinerjanya cukup. Pada umumnya orang yang memiliki kompetensi baik pasti kinerjanya baik. Setelah dilakukan wawancara diketahui bahwa keikutsertaan dalam pelatihan masih belum merata, karena masih ada pegawai yang belum mengikuti pelatihan. Walaupun demikian, responden termotivasi untuk melaksanakan tugas dengan baik, misalnya dengan mencari tahu perihal tugas yang akan dikerjakannya. Yang kedua, ditemukan dalam penelitian kuantitatif responden yang memiliki kompetensi cukup tetapi kinerja baik. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa masih ada pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan karena kurangnya SDM, serta belum pernah mengikuti pelatihan. Walaupun kompetensinya cukup tetapi pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik

dikarenakan memiliki masa kerja yang sudah lama dan ditempatkan di bagian tersebut sejak awal bekerja. Kalaupun menemui kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, selalu berkoordinasi dengan atasan. Yang ketiga, dalam penelitian kuantitatif didapatkan responden yang memiliki kompensasi baik tetapi kinerja cukup. Setelah dilakukan wawancara diketahui bahwa, walaupun kompensasi yang diterima baik, namun sarana dan prasarana pendukung dalam bekerja masih belum memadai. Hal ini yang menjadi kendala sehingga pekerjaan seringkali tertunda dalam penyelesaian. Yang keempat, ditemukan dalam penelitian kuantitatif, responden yang memiliki kompensasi cukup tetapi kerjanya baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian diketahui bahwa memang untuk pegawai THL/kontrak kompensasi finansial yang diberikan masih di bawah upah minimum regional (UMR) karena menyesuaikan dengan keuangan rumah sakit. Pendapat ini sesuai dengan yang disampaikan salah satu staf bahwa kompensasi finansial yang diterima dirasakan kurang, karena belum bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari. Informan termotivasi bekerja dengan baik meski kompensasi yang diterima dirasakan kurang karena di masa pandemi ini lapangan pekerjaan sangat terbatas, informan juga harus membantu orang tua dalam mencari nafkah serta tempat tinggal informan yang jaraknya tidak jauh dari tempat kerja.

Berdasarkan pendekatan eksploratori, *outlayer* yang mungkin ditemukan misalnya kompetensi baik tetapi kinerja cukup, dapat disebabkan antara lain gaya kepemimpinan, budaya organisasi atau kemungkinan adanya *outlayer* lain yang nanti dapat di-*explore* lebih dalam pada penelitian lanjutan.

SIMPULAN

Kompetensi dan kompensasi memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja pegawai administrasi di RSUP Ratatotok Buyat.

Diharapkan RSUP Ratatotok Buyat dapat membuat program pelatihan untuk pegawai, dalam meningkatkan kompetensi dan keterampilan pegawai, khususnya bagi pegawai dengan latar belakang pendidikan tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan, agar supaya kinerja boleh lebih maksimal. Pihak rumah sakit dapat memperhatikan dan meningkatkan kompensasi untuk pegawai, baik kompensasi finansial maupun non finansial. Dari segi kompensasi non finansial yaitu memberikan *reward* untuk pegawai yang memiliki kinerja baik, memperhatikan lingkungan kerja juga sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan pegawai administrasi.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam studi ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ratnasari SL. Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama). Pasuruan: Penerbit Qiara Media; 2019.
2. Budiharjo M. Panduan praktis penilaian kinerja karyawan (Cetakan I). Jakarta: Raih Asa Sukses; 2015.
3. Mananeke L, Mandey S, Mufidah M. Analisis tingkat pendidikan, kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT Asuransi Jasaraharja Putera Manado. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. 2014;2(2):1339–48. Available from: <https://doi.org/10.35794/emba.v2i2.4726>
4. Lilleheie I, Debesay J, Bye A, Bergland A. (2020b). Informal caregivers' views on the quality of healthcare services provided to older patients aged 80 or more in the hospital and 30 days after discharge. BMC Geriatrics. 2020b;20(1):1–13. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12877-020-1488-1>.
5. Amin M, Nasharuddin SZ. Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. Clinical Governance. 2013;18(3):238–54. Available from: <https://doi.org/10.1108/CGIJ-05-2012-0016>
6. Lim JS, Lim KS, Heinrichs JH, Al-Aali K, Aamir A, Qureshi MI. The role of hospital service quality in developing the satisfaction of the patients and hospital performance. Management Science

- Letters. 2018;8(12):1353–62. Available from: <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.9.004>
7. Sulaksono H. *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish; 2019.
 8. Trianggoro C, Yusup PM, Erwina W. Pengaruh faktor-faktor kompetensi terhadap kinerja tenaga perpustakaan. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*. 2013;1(1):51-4.
 9. Andayani SA. Hubungan kompensasi, kompetensi dan motivasi dengan kinerja dosen di STIKES Nurul Jadid Paiton Probolinggo [Tesis]. Probolinggo: STIKES Nurul Jadid Paiton; 2014.
 10. Suparyadi H. *Manajemen sumber daya manusia menciptakan keunggulan bersaing berbasis kompetensi SDM (Edisi I)*. Yogyakarta: Andi Offset; 2015.
 11. Marlianse I, Askafi E, Supriyono. Pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja bagian keperawatan RSUD Muhammadiyah Surya Melati Kediri. *Commodities*. 2020;1(1):77-88.
 12. Mukhtar A. Pengalaman kerja dan tingkat pendidikan: pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Economix*. 2019;7(2):17-24.
 13. Kalundang D, Mayulu N, Mamuaja C. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan keberhasilan tenaga pelaksana gizi dalam melaksanakan tugas program gizi di puskesmas kota Manado. *IKMAS*. 2017;2(4).
 14. Rivai V. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan dari teori ke praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa; 2009.
 15. Valentina R, Maisyaroh, Kusumaningrum DE. Hubungan kompetensi dan motivasi kerja dengan kinerja tenaga administrasi sekolah. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*. 2018;1(1): 79-86.
 16. Nurlita Y, Maryam S, Sulistyowati LH. Pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen*. 2020;4(2):191-200.
 17. Budiawan IN, Suarjana LK, Wijaya IPG. Hubungan kompetensi, motivasi dan beban kerja perawat pelaksana dengan kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Jiwa Propinsi Bali. *Public Health and Preventive Medicine Archives*. 2015;3(2):179-86.
 18. Hulwani TZ, Ketaren O, Sembiring E, Zulfendri Z, Manurung K. Hubungan kompetensi dan disiplin dengan kinerja perawat unit pelayanan khusus di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Langsa tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2021;6(1):58-67.
 19. Simamora H. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: BP STIE YKPN; 2006.