



Hubungan Antara Kemampuan Kerja Tenaga Kesehatan Dengan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Mata Kemenkes Makassar

Siti Rahmawati^{1*}, Syahrudin², Meliana Handayani³, dan Purnamanita Syawal⁴

¹Prodi Administrasi Kesehatan FIKP Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

²Prodi Administrasi Kesehatan FIKP Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

³Prodi Administrasi Kesehatan FIKP Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

⁴Rumah Sakit Mata Makassar, Makassar, Indonesia

*Correspondence : strahmawati1708@gmail.com

The work is licensed under a Creative Commons Attribution License (CC BY-SA 4.0)

How to Cite:

Rahmawati, S., Syahrudin., Handayani, M., & Syawal, P. (2026). Hubungan Antara Kemampuan Kerja Tenaga Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Mata Kemenkes Makassar. *Jurnal of Ophthalmology*, 3(1), 9–15.

<https://doi.org/10.63670/mata.v2i1.46>

ABSTRACT

Work ability of health workers is one of the factors that plays an important role in improving service quality in hospitals. Work ability includes knowledge, skills, and experience in performing health services. This study aimed to determine the relationship between work ability of health workers and service quality at the Eye Hospital of the Ministry of Health Makassar. This research used a quantitative method with a cross-sectional design. Data were collected using questionnaires, while data analysis was conducted using the Spearman correlation test. The results showed that there was a significant relationship between work ability of health workers and service quality ($r = 0,663$; $p < 0,001$). The correlation was positive with a strong level of strength, indicating that better work ability of health workers tends to be associated with higher service quality. Therefore, improving work ability through training and competency development is necessary as an effort to enhance service quality in hospitals.

Keywords : Work Ability, Service Quality, Health Workers, Hospital.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif kepada masyarakat, baik dalam upaya promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit karena berkaitan langsung dengan kepuasan dan keselamatan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang aman, tepat, cepat, dan sesuai standar pelayanan. Kemampuan kerja tenaga kesehatan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kemampuan kerja tenaga kesehatan berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit. Penelitian Mulyani *et al.* (2024) menunjukkan bahwa



kemampuan kerja perawat berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan di ruang rawat inap. Penelitian Panjaitan (2024) juga menemukan adanya hubungan positif antara kemampuan kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Selain itu, penelitian Chita *et al.* (2022) menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh terhadap mutu pelayanan tenaga kesehatan.

Dalam menilai kualitas pelayanan, Jazuli *et al.* (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan pasien (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan pasien (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien, maka kualitas pelayanan dinilai baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan pasien, maka kualitas pelayanan dianggap kurang memuaskan. Oleh karena itu, kemampuan tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam memenuhi harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Kemampuan kerja tenaga kesehatan juga berkaitan dengan teori AMO (*Ability, Motivation, Opportunity*) yang dikemukakan oleh Appelbaum *et al.* (2000). Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa ability atau kemampuan merupakan faktor utama yang memengaruhi kinerja individu. Kemampuan kerja yang baik memungkinkan tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai standar prosedur pelayanan kesehatan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelatihan, pengembangan kompetensi, dan peningkatan kemampuan kerja tenaga kesehatan berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan (Fitria *et al.*, 2025). Namun, penelitian mengenai hubungan kemampuan kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan pada rumah sakit mata masih terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada rumah sakit umum sehingga belum menggambarkan kondisi pelayanan pada rumah sakit spesialis mata yang memiliki karakteristik pelayanan lebih spesifik dan membutuhkan ketelitian tinggi dalam tindakan pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya research gap sekaligus menjadi novelty dalam penelitian ini.

Rumah Sakit Mata Kemenkes Makassar merupakan rumah sakit khusus mata yang memberikan pelayanan kesehatan dengan tingkat ketelitian tinggi sehingga kemampuan kerja tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi awal, secara umum kualitas pelayanan di rumah sakit telah berjalan baik, namun masih ditemukan perbedaan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terutama dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh pengalaman kerja, pelatihan, dan kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing tenaga kesehatan.



Berdasarkan hal tersebut, dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kemampuan kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mata Kemenkes Makassar. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui pengembangan kompetensi tenaga kesehatan secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui hubungan kemampuan kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Mata Kemenkes Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan di Rumah Sakit Mata Kemenkes Makassar. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian dengan jumlah responden sebanyak 68 orang.

Pengumpulan data dilakukan pada tahun 2026 menggunakan kuesioner yang terdiri dari variabel kemampuan kerja yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman, serta variabel kualitas pelayanan. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan teori AMO (*Ability, Motivation, Opportunity*) dan disusun sesuai indikator penelitian. Data dikumpulkan secara langsung kepada responden setelah memperoleh persetujuan menjadi responden penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian. Analisis bivariat menggunakan uji korelasi Spearman untuk mengetahui hubungan kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan. Uji Spearman digunakan karena hasil uji asumsi menunjukkan data tidak berdistribusi normal dan hubungan antar variabel tidak linear.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan Tabel 1 tentang karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang (82,4%) sedangkan responden laki-laki sebanyak 12 orang (17,6%). Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 36–45 tahun sebanyak 28 orang (41,2%), diikuti usia 26–35 tahun sebanyak 26 orang (38,2%), dan usia <25 tahun sebanyak 14 orang (20,6%). Responden paling banyak ditemukan memiliki masa kerja 1–5 tahun sebanyak 27 orang (39,7%) dan paling sedikit mempunyai masa kerja 17–21 tahun sebanyak 11 orang (16,2%). Mayoritas responden memiliki pendidikan Diploma sebanyak 34 orang (50,0%) dan paling sedikit



dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 2 orang (2,9%). Berdasarkan jabatan atau posisi, sebagian besar responden merupakan perawat sebanyak 43 orang (63,2%) dan paling sedikit penata anestesi, gizi, radiografer, dan refraksionis yaitu masing-masing sebanyak 2 orang (2,9%).

Tabel 1 Karakteristik Responden di Rumah Sakit Mata Kemenkes Makassar Tahun 2026

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	56	82.4
Laki-laki	12	17.6
Umur		
< 25	14	20.6
26-35	26	38.2
36-45	28	41.2
Masa Kerja		
1-5 Tahun	27	39.7
6-11 Tahun	14	20.6
12-16 Tahun	16	23.5
17-21 Tahun	11	16.2
Pendidikan Terakhir		
Diploma	34	50.0
Profesi	11	16.2
S1	21	30.9
S2	2	2.9
Jabatan/Posisi		
Penata Anestesi	2	2.9
Apoteker	4	5.9
Asisten Apoteker	10	14.7
Gizi	2	2.9
Laboratorium	3	4.4
Perawat	43	63.2
Radiografer	2	2.9
Refraksionis	2	2.9

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji asumsi penelitian menunjukkan bahwa data penelitian tidak memenuhi syarat untuk dilakukan analisis parametrik. Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga data dinyatakan tidak berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa sebaran data pada variabel penelitian tidak mengikuti distribusi normal. Selain itu, hasil uji linearitas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan bersifat tidak linear. Dengan demikian, berdasarkan hasil kedua uji asumsi tersebut, analisis hubungan antar variabel tidak dapat menggunakan uji parametrik seperti Pearson Product Moment. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan uji nonparametrik yaitu uji korelasi Spearman untuk mengetahui hubungan antara kemampuan kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mata Kemenkes Makassar.



Tabel 2 Uji Asumsi Penelitian di Rumah Sakit Mata Kemenkes Makassar Tahun 2026

Uji Asumsi	Nilai Sig.	Keterangan
Uji Normalitas	0.000	Data tidak berdistribusi normal
Uji Linearitas	0.001	Hubungan tidak linear

Sumber : Data Primer 2026

Hasil analisis menggunakan uji korelasi Spearman pada Tabel 3 menunjukkan nilai koefisien korelasi (r_s) sebesar 0,663 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Nilai koefisien korelasi sebesar 0,663 menunjukkan bahwa hubungan antara kemampuan kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan bersifat positif dan tergolong kuat. Sedangkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mata Kemenkes Makassar.

Tabel 3 Uji Korelasi Spearman di Rumah Sakit Mata Kemenkes Makassar Tahun 2026

Variabel	Koefisien Korelasi (r_s)	Sig. (2-tailed)	N	Keterangan
Kemampuan Kerja dan Kualitas Pelayanan	0,663	0,000	68	Signifikan

Sumber : Data Primer 2026

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,663 dengan nilai signifikansi $p < 0,001$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan, positif, dan kuat antara kemampuan kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan. Dengan demikian, semakin baik kemampuan kerja tenaga kesehatan, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila kemampuan kerja tenaga kesehatan menurun, maka kualitas pelayanan juga berpotensi mengalami penurunan. Kekuatan hubungan yang tergolong kuat menunjukkan bahwa kemampuan kerja memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori AMO (*Ability, Motivation, Opportunity*) yang dikemukakan oleh Appelbaum *et al.* (2000) yang menyatakan bahwa *ability* atau kemampuan merupakan faktor utama yang memengaruhi kinerja individu. Kemampuan yang baik akan mendukung tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif, tepat, dan sesuai standar pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Sobari dan Faisal (2024) yang menunjukkan bahwa kemampuan kerja perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Penelitian Septina dan Josiah (2025) juga menemukan hal yang serupa yaitu kemampuan pegawai memberikan kontribusi



terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan. Selain itu, penelitian Hamzah *et al.* (2025) menunjukkan bahwa kemampuan kerja perawat yang meliputi keterampilan teknis dan nonteknis berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian Buheli *et al.* (2022) juga menyatakan bahwa kemampuan kerja karyawan berpengaruh terhadap implementasi kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Ponelo, Gorontalo.

Penelitian lain oleh Tania *et al.* (2026) menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kefarmasian memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan farmasi rumah sakit, di mana peningkatan pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatan berdampak pada efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil tersebut memperkuat bahwa kemampuan kerja yang baik dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Meskipun demikian, kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan kerja tenaga kesehatan, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, dukungan organisasi, serta fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini didukung oleh penelitian Kuspini (2022) yang menyatakan bahwa motivasi kerja juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa kemampuan kerja tenaga kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil ini memperkuat teori yang telah ada bahwa pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman tenaga kesehatan merupakan komponen penting dalam menghasilkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

SIMPULAN

Terdapat hubungan antara kemampuan kerja tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dan hubungan tersebut bersifat positif dan tergolong kuat dengan nilai koefisien korelasi (r_s) sebesar 0,663.

REFERENSI

1. Appelbaum, E., Bailey, T., Berg, P., & Kalleberg, A. L. (2000). *Manufacturing Advantage: Why High-Performance Work Systems Pay Off*. Cornell University Press
2. Buheli, F. S. Y., Ngabito, F. M., Prahara, S., & Arman. (2022). Employee Work Ability In The Context Of Health Service Quality Implementation. *Proceedings of International Interdisciplinary Conference on Sustainable Development Goals (IICSDGs)*, 5, 42–48.
3. Chita, D. F., Budiarto, W., & Hartati, C. S. (2022). Analisis Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Pelatihan Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, EKONOMI BISNIS, KEWIRAUSAHAAN*, 9(2), 151–162.
4. Fitria, E., Asfia, F., & Kurniatillah, N. (2025). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Jurnal JOUBAHS*, 5(2), 136–147.



5. Hamzah, A. N., Lauditta, A. U., Evander, E., Sidarta, R. N. P., & Bernarto, I. (2025). Analisis Hubungan Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Keterampilan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit. PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat, 9(44), 1449–1460.
6. Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan importance performance analysis di PT. XYZ. Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi, 1(1), 67–75.
7. Kuspini, A. (2022). Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Cantigi Kabupaten Indramayu Tahun 2021. HUMANTECH JURNAL ILMIAH MULTIDISIPLIN INDONESIA, 2(1), 305–317.
8. Mulyani, I. S., Hartono, B., Renaldi, R., Ismainar, H., & Hamid, A. (2024). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Melalui Kinerja Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Di RSAU Dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru. PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat, 8(3), 7602–7619.
- Polanco FR, Dominquez DC, Grady C, Stoll P, Ramos C, Mican JM, *et al*. Conducting HIV research in racial and ethnic minority communities: building a successful interdisciplinary research team. J Assoc Nurses AIDS Care. 2011;22(5):388–96.
9. Panjaitan, J. P. N. (2024). Hubungan Antara Kemampuan Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Hutaraja Kecamatan Muara Batangtoru. Universitas Medan Area.
10. Septina, N., & Josiah, T. (2025). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pegawai UPTD Puskesmas Natar Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan. Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi, 1(2), 151–160.
11. Sobari, & Faisal, A. (2024). Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Dan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Jakarta. Jurnal Ilmiah Magister Manajeme | Volume 1 Nomor 1 Maret 2023, 1(1), 62–69.
12. Tania, L., Af'idah Rahayu, B. M., Dewi, W., & Karnadi. (2026). Pengaruh Kompetensi Tenaga Kefarmasian Terhadap Kinerja Pelayanan Farmasi Rumah Sakit. Jurnal Farmasi Dan Manajemen Kefarmasian (JFMK), 5(1), 21–27.