

Hubungan antara Kompetensi dengan Kinerja Tenaga Administrasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kol.H.M. Syukur Jambi

Thalita Suri Mardhiyah^{1*}, Vina Dwi Lestari², Erna Elfrida Simanjuntak¹

¹Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, STIKES Garuda Putih Jambi, Indonesia

²Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKES Garuda Putih Jambi, Indonesia

*Email: Thalitasuri88@gmail.com

Abstrak

Rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan yang kompleks dan dinamis sangat bergantung pada efisiensi operasional dan kualitas pelayanan yang tinggi. Studi pendahuluan di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Kol.H.M. Syukur Jambi mengindikasikan adanya celah antara tingkat kompetensi yang diharapkan dengan tugas yang diemban oleh tenaga administrasi yang jadi pemicu pertanyaan mengenai dampak langsungnya terhadap kinerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk menganalisis hubungan antara kompetensi dengan kinerja tenaga administrasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Kol.H.M. Syukur Jambi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *correlational research* dengan metode penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar ke 102 responden yang merupakan tenaga administrasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Kol.H.M. Syukur Jambi dengan teknik *purposive sampling*. Validitas instrumen diuji menggunakan metode *Pearson* dan *Cronbach Alpha* untuk reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan uji korelasi *Kendall Tau* dengan bantuan SPSS 23 for windows. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kompetensi dan kinerja dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Nilai koefisien korelasi sebesar 0,341 menunjukkan arah korelasi positif yang bermakna peningkatan kompetensi berhubungan dengan peningkatan kinerja tenaga administrasi. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kompetensi berperan penting dalam peningkatan kinerja tenaga administrasi dan disarankan agar Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Kol.H.M. Syukur Jambi untuk mengimplementasikan program pelatihan yang relevan dan meninjau penempatan posisi agar sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, termasuk juga mempertimbangkan pengembangan kompetensi digital yang semakin relevan di lingkungan rumah sakit modern.

Kata Kunci: kinerja; kompetensi; tenaga administrasi

The Relationship Between Competence and Performance of Administrative Staff at Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Kol.H.M. Syukur Jambi

Abstract

Hospitals, as complex and dynamic healthcare service centers, profoundly depend on high operational efficiency and service quality. Preliminary studies at Rumah Sakit Jiwa Daerah

(RSJD) Kol.H.M. Syukur Jambi indicated a gap between the expected level of competence and the duties performed by administrative staff, raising questions regarding its direct impact on overall performance. Therefore, this study was designed to analyze the relationship between competence and the performance of administrative staff at Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Kol.H.M. Syukur Jambi. This research employed a correlational research design with a quantitative research method. Data were collected through questionnaires distributed to 102 respondents, all of whom were administrative staff at Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Kol.H.M. Syukur Jambi, using a purposive sampling technique. Instrument validity was tested using the Pearson method, and Cronbach's Alpha was used for reliability. Data analysis was performed using the Kendall Tau correlation test with the aid of SPSS 23 for Windows. The research results showed a significant relationship between competence and performance, with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). A correlation coefficient of 0.341 indicated a positive correlation, meaning that an increase in competence is associated with an improvement in the performance of administrative staff. Therefore, this study concludes that enhancing competence plays a crucial role in improving administrative staff performance, and it is recommended that Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Kol.H.M. Syukur Jambi implement relevant training programs and review job placements to align with existing competencies, including considering the development of digital competencies which are increasingly relevant in modern hospital environments.

Keywords: administrative staff ; competence; performance

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia di rumah sakit merupakan aset yang paling penting karena mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia tersebut. Tanpa sumber daya manusia yang kompeten, seluruh sumber daya fisik lainnya akan terbuang percuma (1). Tenaga administrasi rumah sakit memainkan peran penting karena pekerjaan mereka mencakup begitu banyak bidang dan aspek berbeda di rumah sakit(2).

Kinerja seorang pekerja dapat diartikan sebagai kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan rumah sakit. Kinerja juga diartikan sebagai pencapaian kompetensi yang dimiliki oleh seorang tenaga administrasi rumah sakit (3).

Kompetensi yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengetahui, melakukan dan memiliki sikap yang benar terhadap pekerjaan sangat penting untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang dalam suatu organisasi adalah kompetensi, kemauan, tenaga, teknologi, kompensasi, kejelasan tujuan dan keamanan. Upaya meningkatkan kinerja seseorang sangat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi, motivasi kerja dan juga beban kerja yang dipikul oleh orang itu sendiri (4).

Penelitian yang dilakukan oleh Purnama Sari et al., (2023) dalam jurnal "Hubungan Kompetensi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Rekam Medis Di Rumah Sakit Kota Pekanbaru Tahun 2023", disimpulkan

bahwa kompetensi dan beban kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja petugas rekam medis. Petugas yang mempunyai kompetensi tinggi dan beban kerja yang optimal cenderung mempunyai kinerja yang lebih baik. Dan sebaliknya, beban kerja yang berlebihan dapat menghambat kinerja petugas yang berkemampuan tinggi sekalipun.

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Kol.H.M. Syukur jambi, ditemukan adanya ketidak-sesuaian antara kompetensi dan tugas yang diemban oleh tenaga administrasi. Masalah ini menjadi dasar pentingnya penelitian ini, karena meskipun banyak penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara kompetensi dan kinerja seperti yang dilakukan oleh Purnama Sari et al., (2023), Azizah et al., (2022), Indriastuti et al., (2024) dan Hisbullah et al., (2024) yang umumnya menunjukkan korelasi positif, belum ada eksplorasi mendalam mengenai dimensi spesifik kompetensi atau perbandingan antar rumah sakit, terutama di RSJD Kol.H.M. Syukur Jambi. Pentingnya kompetensi digital juga ditekankan oleh Erfani et al., (2025) yang mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi kesehatan digital di kalangan profesi kesehatan, termasuk tingkat pendidikan, pengalaman dan penggunaan solusi digital. Dari perspektif yang lebih luas, Pacher et al., (2024) juga menekankan bahwa kompetensi merupakan faktor kunci yang mempe-

ngaruhi kinerja bahkan mengkonseptualisasikan model penelitian untuk mengukur dampaknya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang hubungan antara kompetensi dengan kinerja tenaga administrasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Kol.H.M. Syukur Jambi, dengan fokus pada kondisi spesifik dan implikasi praktis di lingkungan rumah sakit jiwa serta mengidentifikasi potensi dimensi kompetensi yang lebih spesifik seperti kompetensi digital dan kerelevanan nya dengan kinerja.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode korelasional untuk mengetahui hubungan antara kompetensi dengan kinerja tenaga administrasi. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Kol.H.M. Syukur Jambi. Populasi dalam penelitian ini yaitu 137 tenaga administrasi RSJD Kol.H.M. Syukur Jambi. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus slovin dengan tingkat *error* 5% dan didapat sebanyak 102 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria *inklusi* yaitu tenaga administrasi yang bersedia menjadi responden dan masa kerja lebih dari satu tahun, sedangkan kriteria *eksklusi* nya yaitu tenaga administrasi yang sedang cuti atau libur dan sakit pada saat penelitian berlangsung. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skala

likert untuk mengukur variabel kompetensi dan kinerja. Analisis data meliputi statistik deskriptif dan statistik inferensial menggunakan uji korelasi *Kendall Tau* untuk menguji hubungan antar variabel dengan tingkat signifikansi 0,05. Sebelum dianalisis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen dengan menggunakan metode *Pearson* dan *Cronbach Alpha*. Prinsip etika penelitian yang dianut meliputi *informed consent*, kerahasiaan data responden dan partisipasi sukarela.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji statistik deskriptif untuk variabel kompetensi didapatkan *mean* sebesar 40,34 yang mengindikasikan tingkat kompetensi tenaga administrasi di RSJD Kol.H.M. Syukur Jambi dalam kategori tinggi. Sedangkan untuk variabel kinerja, nilai *mean* yang didapat sebesar 41,67 yang menunjukkan bahwa kinerja tenaga administrasi di RSJD Kol.H.M. Syukur Jambi umumnya baik.

Tabel 1. Hasil uji statistik deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetensi	102	30	50	40,34	3,698
Kinerja	102	32	50	41,67	3,993
Valid N (listwise)	102				

Sumber : data primer diolah, 2025

Hasil uji korelasi *Kendall Tau* menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,341 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05 yang bermakna adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara kompetensi dengan kinerja tenaga administrasi di RSJD Kol.H.M. Syukur Jambi. Koefisien korelasi sebesar 0,341 menunjukkan arah hubungan yang positif yang artinya semakin tinggi tingkat kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi, cenderung diikuti dengan peningkatan kinerja mereka. Meskipun demikian, nilai koefisien korelasi ini juga mengindikasikan bahwa kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut tergolong

lemah (11). Implikasi praktis dari korelasi yang lemah ini adalah meskipun kompetensi berkontribusi pada kinerja, ada faktor-faktor lain yang mungkin memiliki pengaruh lebih besar atau sama pentingnya yang perlu dipertimbangkan dalam upaya peningkatan kinerja secara keseluruhan. Hasil uji statistik dapat dilihat dalam **Tabel 2**.

Tabel 2. Hasil uji korelasi *kendall tau*

Kendall's Tau_b	Kompetensi	Kinerja
	<i>Correlation Coefficient</i>	0,341**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000
	<i>N</i>	102

Sumber : data primer diolah, 2025

Temuan ini sejalan dengan teori Lyle M.Spencer,Jr dan Signe M.Spencer (1993) dalam Atbar (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal dengan kriteria kinerja atau hasil yang efektif. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi (13) menjadi modal penting dalam pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerja yang diharapkan. Peningkatan kompetensi dapat berkontribusi pada kinerja melalui peningkatan efisiensi dalam menyelesaikan tugas, pengambilan keputusan yang lebih baik dan adaptasi terhadap lingkungan kerja. Namun, karena kekuatan korelasi tergolong lemah, penting untuk dipertimbangkan bahwa kinerja tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu, tetapi juga oleh faktor kontekstual dan organisasi seperti lingkungan kerja, dukungan manajemen, ketersediaan fasilitas serta beban kerja optimal.

Hasil penelitian ini juga memiliki kemiripan dengan penelitian Purnama Sari et al., (2023) Azizah et al., (2022) Indriastuti et al., (2024) dan Hisbullah et al., (2024) yang menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi berkorelasi dengan peningkatan kinerja. Temuan dari Erfani et al.,(2025) juga semakin memperkuat argumentasi ini, ia menemukan bahwa faktor-faktor seperti tingkat pendidikan yang lebih tinggi, pengalaman profesional yang lebih banyak dan penggunaan solusi digital yang lebih sering berhubungan dengan

tingkat kompetensi kesehatan digital yang lebih tinggi. Mengingat bahwa tenaga administrasi di rumah sakit jiwa juga semakin banyak berinteraksi dengan sistem digital, kompetensi digital menjadi bagian integral dari kompetensi keseluruhan mereka.

Selanjutnya, penelitian oleh Pacher et al., (2024) juga memberikan landasan teoritis yang kuat mengenai hubungan antara kompetensi dan kinerja. Ia menekankan bahwa kompetensi tidak hanya terkait dengan pengetahuan dan keterampilan teknis, tetapi juga dengan kemampuan adaptasi dan respons terhadap tantangan. Namun, penelitian ini juga menggarisbawahi bahwa hubungan kompetensi dan kinerja yang tidak selalu kuat, menunjukkan adanya kompleksitas dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga administrasi di rumah sakit jiwa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan uji korelasi *Kendall Tau*, penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi dengan kinerja tenaga administrasi di RSJD Kol.H.M.Syukur Jambi. Arah korelasi yang positif mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi menjadi pemicu peningkatan kinerja tenaga administrasi. Meskipun demikian, kekuatan korelasi yang lemah menunjukkan perlunya perhatian terhadap faktor-faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian, RSJD Kol.H.M. Syukur Jambi disarankan untuk meningkatkan kompetensi tenaga administrasi melalui pelatihan yang relevan dan penempatan posisi yang sesuai. Secara lebih operasional, RSJD Kol.H.M. Syukur Jambi dapat mengadakan pelatihan *soft skill* seperti komunikasi efektif, *problem solving* dan manajemen waktu. Serta pelatihan *hard skill* yang spesifik sesuai tugas administrasi seperti penggunaan sistem informasi rumah sakit atau rekam medis digital. Peningkatan kualitas pelayanan juga perlu diupayakan melalui evaluasi kinerja dan fasilitas kerja yang mendukung. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi faktor lain yang mempengaruhi kinerja seperti motivasi kerja, *work-life balance*, budaya organisasi atau kepemimpinan dengan mempertimbangkan dimensi spesifik dari kompetensi, seperti kompetensi digital yang paling relevan untuk lingkungan rumah sakit jiwa.

DAFTAR PUSTAKA

1. Utama IS, Awaluddin MF, Utama RE. Dinamika Kreatif Manajemen Strategis Perencanaan Dan Memahami Praktek Pengukuran Human Capital Industri (Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada) Dinamika Kreatif Manajemen Strategis. 2024;6(2):348–60. <https://journalpedia.com/1/index.php/dkms/index>
2. Lestari AP, Rimba Putri IR, Sarwadhamana R J. Beban Kerja Di Unit Administrasi Rumah Sakit Hasanuddin Damrah Manna. Indonesian Journal of Hospital Administration. 2022;5(2):77. 10.21927/ijhaa.2022.5(2).77-84
3. Anastasya Shinta Yuliana, Aditya FS, Wikwik Suryandartiwi. Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Panam. Journal of Hospital Administration and Management. 2023;4(1):1–11. 10.54973/jham.v4i1.283
4. Sari DP, Sulistyawan A, Azizah DAND. Hubungan Kompetensi dengan Kinerja Petugas Administrasi Rumah Sakit. Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional. 2022;513–5. <https://doi.org/10.47701/sikenas.vi>
5. Ummah MS. Budaya Organisasi. Vol. 11, Sustainability (Switzerland). 2019. 1–14 pages. 9788578110796
6. Halawa DM, Nadapdap TP, Silaen M. Kinerja perawat di ruangan rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan ditinjau dari kompetensi, motivasi dan beban kerja. Jurnal Prima Medika Sains. 2020;2(2):42–51. 10.34012/jpms.v2i2.1455
7. Pujiastuti E. Hubungan antara Kompetensi Profesional Tenaga Medis. Jurnal Akuntansi. 2017;11(4):34–65. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v2i4.95>
8. Purnama Sari T, Astika F, Via Trisna W. The Relationship Between Competence And Workload On The Performance Of

- Medical Record Officers In Hospitals Of Pekanbaru City 2023 Hubungan Kompetensi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Rekam Medis Di Rumah Sakit Se-Kota Pekanbaru Tahun 2023. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*. 2023;4(6):9171-8. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
9. Azizah N, Martini N, Hersona S. Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Karawang. *SEIKO : Journal of Management & Business*. 2022;7(1):10-8. 10.37531/sejaman.v5i2.2402
 10. Indriastuti I, Putu IG, Awatara D. Kelola : Jurnal Bisnis Dan Manajemen ISSN : 2337-5965 (cetak) The Role of Competence , Work Involvement and Workload in Improving Employee Performance through Commitment at the Regional General Hospital of Karanganyar Regency Kelola : Jurnal Bisnis Dan Manajemen. 2024;10(1):131-50. <https://ejournal.stieaub.ac.id/index.php/kelola/article/download/1764/1085>
 11. Hisbullah RA, Harjosukirno SS, Manajemen P, Ekonomi F, Islam U. Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Grha Mutiara Kabupaten Subang). 2024;342–6. <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/kelola/article/download/1764/1085>
 12. Erfani G, McCreedy J, Gibson B, Nichol B, Unsworth J, Jarva E, et al. Factors influencing digital health competence among healthcare professionals : A cross-sectional study. *Applied Nursing Research*. 2025; 82 (February):151922. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2025.151922>
 13. Pacher C, Woschank M, Markus B. The Impact of Competence on Performance in Industrial Engineering and Management : Conceptualization of a Preliminary Research Model Research Model. *Procedia Computer Science*. 2024;232 (2023): 794-803. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.01.079>
 14. Dodiet. *Statistika Kesehatan Analisis Bivariat Hipotesis Penelitian*. Vol. 1, Tahta Media Group. 2022. 1–245 pages. 9786236436981
 15. Atbar S. Pengembangan Organisasi Berbasis Kompetensi (Sebuah Kajian Teori). *Papsel Journal of Humanities and Policy*. 2024;01(02):112–24. <https://journal.papsel.org/index.php/JHP/article/view/29%0Ahttps://journal.papsel.org/index.php/JHP/article/download/29/41>
 16. Rosidah R, Sartika D, Trisninawati T, Fitriasuri F. Analisis pengaruh implementasi sistem aplikasi keuangan tingkat instansi (sakti), kompetensi sumber daya manusia, dan pengendalian internal terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan*

- Bisnis Universitas Multi Data Palembang. 2020;14(1):93. <https://doi.org/10.35957/forbiswira.v14i1.9330>
17. Kamer H, Sancar O. Research Article Evaluation Of Competence Levels Of Healthcare Management Graduates By Employers. *Asia-Pacific Journal of Health Management*. 20(1):1–12. 10.24083/apjhm.v20i1.3717
18. Jose A, Tortorella GL, Vassolo R, Kumar M, Cawley AF Mac. Professional Competence and Its Effect on the Implementation of Healthcare 4 . 0 Technologies : Scoping Review and Future Research Directions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2023. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010478>
19. Ashfiyah S. Literature Review on Digital Competence , Work-Life Balance , and Technology Stress on Health Employee Performance in the Digital Era. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*. 2025; 11(2): 461-7. 10.58258/jime.v11i2.8616/
20. Mubyl M, Basalamah S, Mus AR, Alam R, Dwinanda G. The effect of communication skills and compensation on performance through job satisfaction and subjective well-being of mental hospital nurses in South Sulawesi. *Edelweiss Applied Science and Technology*. 2024; 8(4):1283–96.10.55214/25768484.v8i4.1505