

**PENGEMBANGAN KARIR DAN PENGENDALIAN INTERNAL
DALAM RANGKA MENINGKATKAN
KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(Studi di Rumah Sakit Daerah Puri Husada Tembilahan
Kabupaten Indragiri Hilir)**

Asnawi

puri_husada@yahoo.com

RSUD Puri Husada Tembilahan

Hadi Susanto

Sri Mulyani

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This study aims to describe the effect of career development, career commitment and internal control on the performance of public services partially or simultaneously at Puri Husada Tembilahan District Hospital. The study population included all employees of Puri Husada Tembilahan Regional Hospital totaling 218 people, taken as many as 141 employees. Data collection is done by questionnaire. Then the data were analyzed with multiple regression analysis techniques. The results showed that partially career development, career commitment and internal control significantly influence the performance of public services. Career Development is the dominant variable influencing the performance of public services at RSUD Puri Husada Tembilahan. Simultaneously career development, career commitment and internal control significantly influence the performance of public services. Organizational goals will be easily achieved if the organization can develop career and career commitments for employees and improve internal control so as to improve the performance of public services.

Keywords: *performance, public services, career, internal control*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pengaruh pengembangan karir, komitmen karir dan pengendalian internal terhadap kinerja pelayanan publik secara parsial maupun secara simultan di RSUD Puri Husada Tembilahan. Populasi penelitian meliputi keseluruhan pegawai RSUD Puri Husada Tembilahan yang berjumlah 218 orang yang diambil sampel sebanyak 141 orang pegawai. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Selanjutnya data dianalisis dengan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pengembangan karir, komitmen karir dan pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Pengembangan Karir merupakan variabel dominan mempengaruhi kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Tembilahan. Secara simultan pengembangan karir, komitmen karir dan pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Tujuan organisasi akan mudah dicapai jika organisasi tersebut dapat mengembangkan karir dan komitmen karir bagi pegawai serta meningkatkan pengendalian internal sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Kata kunci: kinerja, pelayanan publik, karir, pengendalian internal

PENDAHULUAN

Gerakan reformasi di Indonesia secara umum menuntut diterapkannya prinsip demokrasi, desentralisasi, keadilan, dan menjunjung tinggi hak asasi manusia dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam hubungannya dengan keadilan, prinsip-prinsip tersebut akan memberikan dampak yang mendasar pada kandungan, proses dan manajemen sistem ketertiban administrasi Negara. Selain itu, ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang pesat dan memunculkan tuntutan baru dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam sistem birokrasi RSUD yang prima. Hal ini akan mengakibatkan adanya berbagai keterbukaan di semua kehidupan masyarakat, sehingga menimbulkan persaingan maka hanya di organisasi, instansi atau lembaga yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu memenangkan persaingan tersebut. Sebab kunci daya saingnya adalah manusia yang berkualitas sehingga mampu menciptakan keunggulan kompetitif.

Sedarmayanti (2000) mengutip pendapat Tulus (1995) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan RSUD, individu dan masyarakat.

Pelaksanaan aspek manajemen dilakukan dengan berdasarkan kepada misi organisasi, misi tersebut merupakan penjelasan dari alasan organisasi agar tujuan fundamentalnya bertahan. Dengan ditentukan misi, berarti organisasi menetapkan aturan dasar organisasi terhadap pendekatannya dalam melakukan kegiatan. Untuk tercapainya kesamaan persepsi diantara berbagai tingkatan sebagai pelaku

dalam kegiatan organisasi, perlu adanya penjelasan tentang visi organisasi yang harus dicapai. Artinya visi adalah artikulasi dan citra nilai arah tujuan yang akan memandu masa dengan organisasi (Bennis & Micheal, 1996) oleh karena itu, misi organisasi harus berfokus pada potensi dalam segala bidang, untuk jangka panjang antara lain perilaku terhadap pelanggan dan pemilik hubungan antara pegawai, produk, kualitas pelayanan dan sebagainya.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa: keputusan desain (pembagian kerja, pendelegasian, wewenang, departementasi dan rentang kendali) yang menghasilkan struktur organisasi dari hubungan dengan prestasi, perilaku, kepuasan, kemampuan, motivasi, pelayanan dan variabel lain pegawai yang setia bekerja lebih keras dan mencapai sukses lebih besar dari pada pegawai yang tidak setia, tetapi mempunyai keterkaitan. Tetapi, organisasi tidak dapat tergantung semata-mata kepada kesetiaan; organisasi harus mensosialisasikan pegawai baru sehingga mereka setia. Proses sosialisasi yang mendukung dan menghargai kesetiaan dapat diwujudkan dalam banyak bentuk dan mencapai berbagai praktek organisasi.

Bentuk sosialisasi yang efektif meliputi empat unsur pokok yaitu: (1) organisasi mendorong pegawai agar tetap setia dengan memberikan imbalan; (2) organisasi mendorong pegawai agar tetap setia melalui bujukan dan bukan paksaan; (3) organisasi mengalihkan pegawai dari nilai-nilai dan tujuan organisasi; dan (4) organisasi memberikan penampilan bahwa pegawai boleh melakukan pilihan bebas pada saat pengangkatan dan tetap bekerja di situ.

Yang sangat esensial dalam organisasi adalah tentang perilaku organisasi. Pada hakekatnya mendasarkan kajian pada ilmu perilaku itu sendiri, dan dikembangkan dengan pusat perhatian pada

ilmu perilaku itu sendiri, dan dikembangkan dengan pusat perhatian pada tingkah laku manusia dalam organisasi. Dengan demikian kerangka dasar teori perilaku organisasi ini didukung oleh dua kelompok pokok, yakni individu yang berperilaku dan organisasi formal sebagai wadah dari perilaku tersebut. Perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek tingkah laku manusia dalam organisasi atau suatu kelompok tertentu. Aspek pertama meliputi pengaruh organisasi terhadap manusia, dan aspek kedua ialah pengaruh manusia terhadap organisasi. Pengertian ini sesuai dengan rumusan Kelly dalam bukunya *Organizational Behavior* yang dikutip oleh Sedarmayanti (2000) menjelaskan bahwa didalam perilaku organisasi disatu pihak dan perilaku di pihak lain. Kesemuanya mempunyai tujuan praktis yaitu untuk mengarahkan perilaku manusia- kepada upaya pencapaian tujuan organisasi.

Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini telah dilakukan oleh sejumlah peneliti terdahulu, diantaranya penelitian Febriansah (2016) dengan judul pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan karir dan komitmen karir sebagai variabel intervening pada bank Perkreditan Rakyat Kecamatan Sidoarjo, Kabupten Sidoarjo, Jawa Timur memperoleh hasil bahwa dengan adanya pengembangan karir pada karyawan akan berakibat pada peningkatan kinerja dari karyawan secara nyata. Komitmen karir mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien sebesar 3,214. Dengan jumlah sampel sebanyak 90 karyawan. Metode analisis yang digunakan uji validitas PLS.

Penelitian yang dilakukan oleh Salindeho (2016) dengan jumlah sampel sebanyak 95 karyawan di Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Sitaro. Didapatkan hasil bahwa pengembangan karir secara langsung maupun tak langsung memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap komitmen karir yaitu sebesar 0,315; 0,315 dan pengaruh totalnya adalah 0,029.

Wiyani (2015) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Pengembangan Karir Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Produksi PT. Temprina Grafika Jawa Pos Group Cabang Semarang. Hasilnya ialah pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dengan nilai *standardized coefficients beta* sebesar 0,366. Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja dengan rata - rata indeks sebesar 49,76.

Jantitya (2013) hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi pengembangan karir 0,249 yang artinya pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk cabang Daan Magot.

TINJAUAN TEORETIS

Kinerja Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung jawab pelayanan publik tersebut juga semakin kuat dan mengemuka. Pada saat ini kinerja manajemen pelayanan publik sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah daerah, terutama kepala daerahnya.

James B. Whittaker dalam bukunya "*The Government Performance Result Act Of 1993*" menyebutkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan

kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran menurut Whittaker elemen kunci dari sistem pengukuran kinerja terdiri atas : a) Perencanaan dan penerapan tujuan; b) Pengembangan ukuran yang relevan; c) pelaporan formal atau hasil; d) penggunaan informasi.

Pengembangan Karir

Karir sebagai rangkaian kerja yang terpisah tetapi berkaitan, yang berkesinambungan, ketentraman, dan berarti dalam kehidupan seseorang. Karir tidak hanya berhubungan dengan individu - individu yang mempunyai pekerjaan yang statusnya tinggi atau mendapat kemajuan cepat, tetapi menunjukkan serangkaian pekerjaan/jabatan yang dipegang oleh individu selama kehidupan kerjanya dengan tidak memandang tingkat pekerjaan atau tingkat organisasinya.

Karir juga dapat didefinisikan sebagai rangkaian dan kumpulan dari pengalaman yang berhubungan dengan kerja dan aktifitas yang dipengaruhi oleh sikap - sikap serta perilaku individu dalam organisasi. Jadi komponen karir adalah sikap, perilaku, dan rangkaian kerja yang berkelanjutan yang menekankan pada aktivitas-aktivitas yang dilakukan dari masa awal kerja memutuskan untuk berhenti dari pekerjaan (Neo, 2000).

Pengembangan karir yang dilakukan oleh perusahaan bertujuan untuk memberikan keuntungan bagi perusahaan dan karyawan yang berupa program pelatihan. Program pengembangan karir yang dijalankan tergantung pada kebutuhan dan kebijakan masing-masing (Atma Negara: 2014). Pada umumnya perusahaan mengaplikasikan kegiatan pengembangan karir dalam bentuk pendidikan dan pelatihan, promosi, dan mutasi.

Pengembangan karir juga dimulai dari individu. Setiap individu harus siap mengembangkan dirinya dalam rangka

memajukan karir. Pada dasarnya pengembangan karir mengandung dua fokus utama, yaitu internal dan fokus eksternal. Fokus internal mengarah pada bagaimana seseorang memandang karirnya, sedangkan fokus eksternal merujuk pada rangkaian jabatan yang sedang dijalankan oleh seorang pekerja (Sutrisno, 2015).

Samsudin (2005) mengemukakan berbagai indikator yang perlu dipertimbangkan dalam pengembangan karir adalah sebagai berikut:

- 1) Upaya untuk dikenal (*exposure*)
Karyawan berupaya untuk dapat dikenal oleh pihak lain, tanpa pengenalan pihak lain maka karyawan yang berkompeten tidak akan mendapatkan peluang yang diperlukan guna mencapai tujuan karir mereka.
- 2) Mentor dan sponsor
Mentor ialah orang yang memberikan nasihan, saran atau arahan kepada karyawan dalam upaya mengembangkan karirnya. Sedangkan sponsor ialah seseorang di dalam perusahaan yang dapat menciptakan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan karir.
- 3) Kesempatan untuk berkembang
Pemberian kesempatan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan, baik melalui palatihan, kursus, atau melanjutkan ke jenjang pendidikan berikutnya.
- 4) Penetapan tujuan
Berupa motivasi yang berasal dari dalam, yang memulai dari diri sendiri yang bekerja keras, dan yang terpenting dipandu oleh tujuan yang diinginkan.

Komitmen Karir

Komitmen karir merupakan kelanjutan dari sebuah studi mengenai komitmen terhadap pekerjaan yang

dilakukan oleh Marrow pada tahun 1983. Dalam penelitiannya Marrow menyebutkan terdapat lima hal yang menjadi fokus perhatian penting di dalam komitmen karir terhadap pekerjaan yaitu: komitmen karir, komitmen kerja, komitmen organisasi, nilai pekerjaan bagi individu, dan komitmen serikat (Bedeian dan Carson, 1994), dari studi tersebut, konsep komitmen karir kembali memukau (Siswanto, 2012).

Komitmen karir adalah komponen dari dimensi karir, yang didimensikan sebagai suatu konsep yang mempengaruhi hubungan pekerjaan dalam bidang kemampuan untuk mengatasi ketidakpuasan dalam pencapaian tujuan karir (Aryee dan Tan 1992). Hal ini merefleksikan motivasi seseorang untuk bekerja dalam suatu pekerjaan yang dipilih. Komitmen karir ditandai oleh pengembangan sasaran karir pribadi, dan ikatan pengenalan terhadap keterbatasan sasaran tersebut.

Komitmen karir dapat mendorong seseorang untuk bertindak lebih jauh lagi karena sifat ikatannya, mempengaruhi respon individu pada kekuatan yang memaksa mereka untuk berbuat sesuatu. Beberapa studi menemukan bahwa ketika pekerja terikat pada pekerjaan, tugas, atau karir, mereka mengembangkan sikap konsisten dengan komitmen tersebut. Oleh karena itu, seseorang yang terikat pada karir atau organisasi akan mempunyai pandangan yang positif dengan pekerjaan atau karirnya (Darden *et al.*, dalam Artiana, 2004).

Yuliantari (2014) berpendapat komitmen karir adalah suatu konsep bentuk seseorang membulatkan hati dan bertekad dalam pencapaian karirnya, yang mengandung unsur hubungan dalam pekerjaan atau karir, kemampuan dalam mengatasi ketidakpuasan dalam pencapaian tujuan karir, sikap seseorang terhadap pekerjaan atau karirnya, kemampuan bertahan dalam pencapaian tujuan karir,

keterlibatan dengan rekan sejawat, dan ketertarikan dalam kemampuan karirnya.

Pengendalian Internal

Pengendalian Internal merupakan bagian dari manajemen risiko yang harus dilaksanakan oleh setiap organisasi untuk mencapai tujuan. Pengendalian Internal meliputi semua rencana dan metode yang dilakukan organisasi serta kebijaksanaan yang terkoordinir dengan maksud untuk mengamankan harta kekayaan, menguji ketepatan data akuntansi dapat dipercaya, efisiensi dan efektifitas sumber daya organisasi, serta mendorong ditaatinya peraturan yang terdapat dalam organisasi.

Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) mendefinisikan Pengendalian Internal sebagai suatu proses dalam organisasi yang meliputi organisasi itu sendiri serta metode dan ketentuan yang terkoordinasi yang dianut untuk melindungi harta miliknya, mengecek kecermatan dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi usaha, serta mendorong ditaatinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan.

Dari beberapa definisi yang telah disebutkan di atas, maka dapat disimpulkan Pengendalian Internal merupakan proses yang terdapat dalam organisasi, dirancang untuk memberikan keyakinan bahwa kegiatan yang dilakukan dalam organisasi sudah sesuai dengan standar kebijakan yang telah ditetapkan. Pengendalian Internal ini terkait dengan bagaimana individu dalam instansi melaksanakan tugas sesuai dengan wewenang, kebijakan, dan otoritas yang ada, secara bersama-sama, guna mencapai tujuan instansi. Pengendalian Internal dalam instansi juga berfungsi untuk menjaga Kinerja Pegawai, termasuk pegawai bidang keuangan pemerintah daerah, agar tetap baik dengan bekerja secara tertib, terkendali, dan melakukan praktik kerja yang sehat.

Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah mengajukan lima indikator yang dapat digunakan dalam mengukur Pengendalian Internal. Ketiga indikator tersebut adalah sebagai berikut: a) Lingkungan Pengendalian; b) Penilaian Risiko; c) Kegiatan Pengendalian; d) Informasi dan Komunikasi; e) Pemantauan Pengendalian Intern.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka, atau data yang diangkakan (Sugiyono, 2012: 23). Data tersebut kemudian dianalisis dan diolah ke dalam bentuk analisis statistik. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, tanpa melalui perantara. Data primer dalam penelitian ini meliputi jawaban dari responden yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung mengenai kinerja pelayanan publik, pengembangan karir, komitmen karir dan pengendalian internal.

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif, yakni penelitian yang berlangsung secara ilmiah dan sistematis. Pengamatan yang dilakukan mencakup segala hal yang berhubungan dengan objek penelitian, fenomena dan hubungan yang ada antar variabel. Penelitian kuantitatif dikembangkan dengan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan atau hipotesis.

Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, yaitu statistik yang dipergunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk

umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013). Analisis regresi linier berganda adalah untuk mengetahui adanya pengaruh variabel bebas baik secara parsial maupun simultan terhadap variabel terikat. Model regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh Pengembangan Karir, Komitmen Karir, dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Pelayanan Publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e_i$$

Dalam hal ini:

Y = Kinerja Pelayanan Publik

X₁ = Pengembangan Karir

X₂ = Komitmen Karir

X₃ = Pengendalian Internal

β₀ = intercept

β₁, β₂, β₃, β₄ = koefisien regresi

e_i = factor pengganggu (random error)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan adalah rumah sakit rujukan regional dari Rumah Sakit Umum daerah lainnya di Kabupaten Indragiri Hilir. Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) melalui SK Bupati Indragiri Hilir No 194/IV/HK-2011, 11 April 2011 dengan status BLUD Bertahap. Seiring dengan peningkatan volume aktivitas dan kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada, maka pada tahun 2012 ditetapkan menjadi BLUD Penuh berdasarkan SK Bupati Indragiri Hilir No 387/VIII/HK-2012, 15 Agustus 2012 tentang Penetapan Status Penuh Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada telah mendapat sertifikat akreditasi bersyarat tingkat dasar, tertanggal 9 Desember 2011. Saat ini RSUD Puri Husada terus berbenah menuju Tipe B.

Data responden dalam penelitian ini untuk mengetahui latar belakang responden yang dapat dijadikan masukan untuk

menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian. Adapun data responden dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan jenis kelamin dan usia. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa dari 141 responden terdapat sebanyak 20 orang atau sebesar 14,18 % adalah responden laki-laki, sebanyak 121 orang atau sebesar 85,82 % adalah responden perempuan.

Kemudian data responden berdasarkan usia diketahui bahwa responden yang berusia 20 - 29 tahun sebanyak 87 orang atau sebesar 61,70%, responden yang berusia antara 30 - 39 tahun sebanyak 46 orang atau sebesar 32,62%, sedangkan responden yang berusia antara 40 - 49 tahun terdapat sebanyak 8 orang atau sebesar 5,68%.

Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk meramalkan bagaimana naik turunnya variabel terikat, bila variabel bebas sebagai faktor prediktor dinaikan atau diturunkan nilainya. Model regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel pengembangan karir, komitmen karir, dan pengendalian internal terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir, serta untuk menguji dan membuktikan kebenaran atas hipotesis penelitian yang diajukan.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat seperti tertera pada Tabel 1.

Tabel 1

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	.014	3.601		.004	.997
	X1	1.745	.198	.644	8.836	.000
	X2	1.249	.189	.490	6.623	.000
	X3	.503	.192	.159	2.622	.010

a. Dependent Variable: Y

Sesuai dengan model analisis yang digunakan, maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e$$

$$Y = 0,014 + 1,745.X_1 + 1,249.X_2 + 0,503.X_3$$

Nilai-nilai koefisien regresi linier berganda dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 0,014 menunjukkan apabila variabel pengembangan karir, komitmen karir, dan pengendalian internal bernilai 0, maka kinerja pelayanan publik sebesar 0,014 satuan. Hal ini berarti tanpa adanya variabel bebas yaitu variabel pengembangan karir, komitmen karir, dan pengendalian internal terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir akan tetap sebesar 0,014.

Koefisien regresi pengembangan karir (β_1) bernilai positif (+) yang artinya jika variabel pengembangan karir (β_1) mengalami peningkatan, maka variabel kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir juga akan mengalami peningkatan dan sebaliknya. Nilai koefisien regresi pengembangan karir (β_1) sebesar 1,745 menunjukkan bahwa jika variabel pengembangan karir (β_1) mengalami perubahan sebesar satu satuan maka variabel kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir akan mengalami perubahan sebesar 1,745 dikali satu satuan.

Koefisien regresi komitmen karir (β_2) bernilai positif (+) yang artinya jika variabel komitmen karir (β_2) mengalami peningkatan, maka variabel kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir juga akan mengalami peningkatan dan sebaliknya. Nilai koefisien regresi komitmen karir (β_2) sebesar 1,249 yang menunjukkan bahwa jika variabel komitmen karir (β_2) mengalami perubahan sebesar satu satuan maka variabel kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir akan mengalami perubahan sebesar 1,249 dikali satu satuan.

Koefisien regresi pengendalian internal (β_3) bernilai positif (+) yang artinya jika variabel pengendalian internal (β_3) mengalami peningkatan, maka variabel kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir juga akan mengalami peningkatan dan sebaliknya. Nilai koefisien regresi pengendalian internal (β_3) sebesar 0,503 yang menunjukkan bahwa jika variabel pengendalian internal (β_3) mengalami perubahan sebesar satu satuan maka variabel kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir akan mengalami perubahan sebesar 0,503 dikali satu satuan.

Nilai Koefisien Regresi (*R Square*)

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel pengembangan karir, komitmen karir, dan pengendalian internal terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir dapat ditentukan dengan besarnya nilai *R square*. Berdasarkan hasil analisis, nilai *R square* yang diperoleh seperti tertera dalam Tabel 2.

Tabel 2
Besaran Nilai Koefisien Regresi (*R square*)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.973 ^a	.946	.945	1.195

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Berdasarkan data dalam Tabel 2 diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,945. Ini artinya kontribusi variabel pengembangan karir, komitmen karir, dan pengendalian internal terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir sebesar 0,945 atau 94,5%. Sedangkan sisanya sebesar 0,055 atau 5,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

Pengujian Hipotesis secara Simultan

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui secara simultan pengaruh variabel pengembangan karir, komitmen karir, dan pengendalian internal terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir. Adapun kriteria yang digunakan dalam Uji F hitung dalam penelitian apabila :

- Jika nilai signifikan < 0,05, hipotesis diterima, yang artinya secara simultan pengembangan karir, komitmen karir, dan pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.
- Jika nilai signifikan > 0,05 hipotesis ditolak, yang artinya secara simultan pengembangan karir, komitmen karir, dan pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Hasil pengujian hipotesis secara simultan diperoleh hasil yang tertera pada Tabel 3.

Tabel 3

Hasil Uji Secara Simultan (Nilai F hitung)

ANOVA^B

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3432.201	3	1144.067	800.499	.000 ^a
Residual	195.799	137	1.429		
Total	3628.000	140			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis ANOVA^a dalam Tabel 3 diperoleh nilai F hitung sebesar 800,499 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang ternyata lebih kecil dari derajat kebebasan yang digunakan yaitu sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian terlihat bahwa variabel pengembangan karir, komitmen karir, dan pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasar pengujian tersebut diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima, atau dengan kata lain bahwa hipotesis penelitian dapat dibuktikan kebenarannya. Artinya variabel pengembangan karir, komitmen karir, dan pengendalian internal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Pengujian Hipotesis secara Parsial

Uji t (uji parsial) ini adalah untuk mengetahui berpengaruh (signifikan) atau tidak antara variabel pengembangan karir, komitmen karir, dan pengendalian internal terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir. Pengujian hipotesis dilakukan uji statistik yaitu uji t, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi lebih kecil dari nilai α (0,05) (signifikan $< 0,05$)

hipotesis diterima, berarti ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

- Jika nilai signifikansi lebih besar dari nilai α (0,05) (signifikan $> 0,05$) hipotesis ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Dengan ketentuan penerimaan dan penolakan pengujian hipotesis secara parsial, maka berdasarkan hasil nilai signifikansi terdapat dalam Tabel 4.

Tabel 4
Hasil Uji Secara Parsial (Nilai t Hitung)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	.014	3.601		.004	.997
	X1	1.745	.198	.644	8.836	.000
	X2	1.249	.189	.490	6.623	.000
	X3	.503	.192	.159	2.622	.010

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan data dalam Tabel 4 diperoleh hasil hipotesis: Koefisien nilai variabel pengembangan karir, diperoleh nilai t hitung 8,836 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih

kecil dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil itu menunjukkan secara parsial variabel pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Koefisien nilai variabel komitmen karir, diperoleh nilai t hitung 6,623 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih kecil dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil itu menunjukkan secara parsial variabel komitmen karir berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Koefisien nilai variabel pengendalian internal, diperoleh nilai t hitung 2,622 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,010. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih kecil dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ($0,010 < 0,05$). Hasil itu menunjukkan secara parsial variabel pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

Pembahasan

Pengaruh Pengembangan Karir terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa pengembangan karir berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa pengembangan karir berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa pengembangan karir berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir merencanakan

karirnya sehingga mampu mengerjakan tugas dengan lebih baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriansah (2016) dengan judul pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan karir dan komitmen karir sebagai variabel intervening pada bank Perkreditan Rakyat Kecamatan Sidoarjo, Kabupten Sidoarjo, Jawa Timur memperoleh hasil bahwa dengan adanya pengembangan karir pada karyawan akan berakibat pada peningkatan kinerja dari karyawan secara nyata.

Pengaruh Komitmen Karir terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa komitmen karir berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Berdasarkan hasil perhitungan statistik, dapat disimpulkan bahwa Komitmen Karir berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir memiliki motivasi yang lebih sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

Hal ini sejalan dengan pernyataan Aryee dan Tan (1992), bahwa komitmen karir adalah komponen dari dimensi karir, yang didimensikan sebagai suatu konsep yang mempengaruhi hubungan pekerjaan dalam bidang kemampuan untuk mengatasi ketidakpuasan dalam pencapaian tujuan karir. Hal ini merefleksikan motivasi seseorang untuk bekerja dalam suatu pekerjaan yang dipilih. Komitmen karir ditandai oleh pengembangan sasaran karir pribadi, dan ikatan pengenalan terhadap keterbatasan sasaran tersebut.

Pengaruh Pengendalian Internal terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa Pengendalian Internal berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan Publik RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Pengendalian Internal merupakan proses yang terdapat dalam organisasi dirancang untuk memberikan keyakinan bahwa kegiatan yang dilakukan dalam organisasi sudah sesuai dengan standar kebijakan yang telah ditetapkan. Pengendalian Internal ini terkait dengan bagaimana individu dalam instansi melaksanakan tugas sesuai dengan wewenang, kebijakan, dan otoritas yang ada, secara bersama-sama guna mencapai tujuan instansi. Pengendalian internal yang berjalan dengan efektif dan efisien, secara optimal akan membawa dampak yang baik pada kinerja pelayanan publik, terutama pada pegawai bidang pelayanan kesehatan, untuk menghasilkan kinerja yang semakin baik.

SIMPULAN

Secara parsial pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, artinya setiap kenaikan pengembangan karir akan meningkatkan kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir. Secara parsial komitmen karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, artinya setiap kenaikan komitmen karir akan meningkatkan kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir. Secara parsial pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, artinya setiap kenaikan pengendalian internal akan meningkatkan kinerja pelayanan publik di RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir.

RSUD Puri Husada Kabupaten Indragiri Hilir diharapkan manajerial

Rumah Sakit lebih memperhatikan kompensasi, keseimbangan kerja karyawan, serta menciptakan kebermaknaan kerja dan pemberdayaan internal antar karyawan. Selain itu untuk meningkatkan kinerja karyawan maupun mengurangi *turn over* karyawan, maka RSUD Puri Husada Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dapat memberikan motivasi karyawan dengan memperhatikan pengembangan karir bagi karyawannya dengan mengadakan pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried. 1997. *Metodologi Penelitian sosial dalam Bidang Ilmu Administrasi dan pemerintahan*. Raja Garindo Persada. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta. Jakarta
- A. S Moenir. 1987. *Pendekatan V1anusiawi Dan Organisasi Terhadap Pembinaan Pegawai*, PT Gunung Agung. Jakarta
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi I, Andi Offset. Yogyakarta.
- H. A. S Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Joko Widodo. 2001. *Good Governance Telaah Dan Dimensi, Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia. Surabaya.
- LAN Dan BPKP. 2000. *Pengukuran Kinerja Instalasi Pemerintah*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Malayu Hasibuan. 1990. *Manajemen Sumber Dura Manusia*. CV. Massagung. Jakarta.
- Mariyah. 2007. *Pengaruh Presepsi Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja guru SDN di Kabupaten Gresik*. Tesis. Universitas Kanjuruhan Malang.

- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variable-Variable Penelitian*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sri Sulastri. 2002. Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai. *Tesis*. PPS Universitas Kanjuruhan.
- Suyadi Prawiro Sentono. 1993, *Kebijakan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta.