

Menelisis Keterkaitan Diklat Dan Kompetensi Sdm Sebagai Penentu Kehandalan Sistem Informasi Pelayanan Untuk Peningkatan Kepercayaan Dan Kinerja Pegawai

I Gede Harditya Dharma Putra dan I.B Raka Suardana

Universitas Pendidikan Nasional

Email: ardi.gd@gmail.com dan ajikraka@yahoo.com

INFO ARTIKEL

Diterima 2 September 2020
Diterima dalam bentuk revisi
15 September 2020
Diterima dalam bentuk revisi
20 September 2020

Kata kunci:

Pendidikan dan Pelatihan;
Kompetensi SDM; Kualitas
Sistem Informasi; Kehandalan
Sistem Informasi;
Kepercayaan User dan Kinerja
Pegawai.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterkaitan diklat dan kompetensi SDM sebagai penentu kehandalan sistem informasi pelayanan untuk peningkatan kepercayaan user dan kinerja pegawai di BPJS Kesehatan Wilayah Bali. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai tetap BPJS Kesehatan wilayah Bali yang berjumlah 158 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Data yang telah terkumpul akan dianalisis baik dengan analisis kualitatif dan analisa kuantitatif. Selanjutnya penelitian dilakukan analisis data dengan menggunakan SEM yang dibantu dengan program AMOS 22. Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa seluruh variabel berpengaruh positif dan signifikan.

Pendahuluan

Implementasi program JKN pada awal pelaksanaannya mengalami beberapa kendala seperti belum semua penduduk tercakup menjadi peserta, distribusi pelayanan kesehatan yang belum merata, kualitas pelayanan kesehatan yang bervariasi, sistem rujukan serta pembayaran yang belum optimal. Ketidakmerataan ketersediaan fasilitas kesehatan, sumber daya manusia kesehatan dan kondisi geografis yang sangat bervariasi, menimbulkan potensi melebarnya ketidakadilan Kesehatan.

Adanya kenaikan jumlah peserta yang drastis diikuti dengan beban kerja yang terus meningkat dan membutuhkan *effort* lebih dalam mengerjakan. Beberapa masalah yang muncul, mengindikasikan suasana kerja yang kurang kondusif seperti jam kerja dan hari kerja yang melebihi ketentuan, tempat kerja yang belum sesuai standar, tuntutan dalam bekerja sangat tinggi namun tidak diiringi dengan kesiapan sistem aplikasi sebagai alat bantu dalam bekerja dan kejelasan regulasi atau aturan-aturan sebagai alat dalam menentukan pengambilan keputusan.

Kebutuhan suatu informasi merupakan kebutuhan dasar bagi individu dan organisasi dalam menjalankan proses bisnis. Informasi merupakan salah satu unsur penentu dalam pengambilan keputusan karena informasi digunakan untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian aktivitas organisasi. Informasi yang merupakan bagian terpenting dalam organisasi untuk pengambilan keputusan manajemen. Dalam penggunaan sistem informasi pada suatu organisasi juga dibutuhkan suatu kepercayaan. Kepercayaan adalah hal yang diperlukan oleh pengguna sistem informasi agar dia merasa bahwa sistem informasi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja individual dalam menjalankan tugasnya di organisasi perusahaan khususnya BPJS Kesehatan.

Jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang nantinya akan sejumlah seluruh penduduk Indonesia pada 1 Januari 2019, dibutuhkan karyawan yang berkompeten di bidangnya yang sanggup mengemban tugas atau melakukan strategi yang telah diartikulasikan oleh kantor Pusat atau para

atasan. Peningkatan kompetensi karyawan akan pengetahuan dan kemampuan (*skill*) dapat dilakukan dengan diadakan pelatihan bagi karyawan.

Sehubungan dengan hal itu, tugas organisasi untuk melakukan pengembangan para karyawannya. Pengembangan karir yang dimaksud seperti proses mutasi (perpindahan karyawan secara horizontal) dan proses promosi (perpindahan karyawan secara vertikal). Proses pengembangan karir juga berpengaruh dalam kepuasan kerja karyawan. Untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dibutuhkan karyawan-karyawan yang handal dan profesional dibidangnya, maka di dalam pola pembinaan karir dan juga pemenuhan kebutuhan organisasi perlu dilaksanakan promosi dan mutasi dan hal tersebut menjadi kewajiban dalam organisasi.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SEM yang dibantu dengan program AMOS 22. SEM adalah sebuah model kausal berjenjang yang mencakup dua jenis variabel utama yaitu variabel laten serta variabel observasi (Ferdinand, 2014).

Hasil dan Pembahasan

Instrumen penelitian dan pengujian adalah dengan Teknik pemeriksaan keabsahan data adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner (daftar kuesioner). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner (daftar kuesioner) dilakukan untuk mengetahui kemampuan suatu daftar kuesioner untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Daftar kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini belum diketahui tingkat validitas dan reliabilitasnya. Untuk itu dilakukan uji validitas setiap item kuesioner dan reliabilitas dari daftar kuesioner yang digunakan pada penelitian ini. Sedangkan karakteristik atau demografi responden pada kuesioner ini mencakup jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

Jumlah karyawan BPJS Kesehatan wilayah Bali

No.	Kantor Cabang	Jumlah Pegawai
1	Kedeputian Wilayah XI	24
2	Denpasar	57
3	Klungkung	47
4	Singaraja	30
	Total	158

Dari tabel 1 di atas, terlihat bahwa jumlah karyawan BPJS Kesehatan wilayah Bali sebanyak 158 orang, sehingga jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 158 orang. Berhubung jumlah populasi penelitian di atas 100 dan di bawah 200, maka seluruh populasi dijadikan responden dalam penelitian ini. Menurut (Ferdinand, 2014) dalam pengujian *Chi-Square* model SEM yang sensitif terhadap jumlah sampel, dibutuhkan sampel yang baik berkisar antara 100 – 200 sampel.

Dalam penelitian ini menggunakan kriteria sampel sebagai berikut: Analisis *Structural Equation Model* (SEM) membutuhkan sampel paling sedikit 5 kali jumlah variabel parameter yang akan dianalisis (dalam Ferdinand). Dalam penelitian ini, ukuran sampel yang digunakan adalah 205 sampel, berdasarkan jumlah indikator dikalikan 5 (41 X 5 = 205). yang tepat, mereka dapat ditempatkan di akhir template ini.

1. UJI VALIDITAS INSTRUMEN

Uji ini memperlihatkan keabsahan suatu instrumen yang ingin diukur. Berikut akan diperlihatkan uji validitas instrumen penelitian pada tabel berikut ini:

Tabel 1

Tabel 2 Uji Validitas

No	Variabel	Indikator	rhitung (Corrected Item-Total Correlation)	Nilai Toleransi	Keterangan
1	Kompetensi SDM (X1)	X1.1	0,738	0,3	Valid
		X1.2	0,596	0,3	Valid
		X1.3	0,725	0,3	Valid
		X1.4	0,629	0,3	Valid
		X1.5	0,752	0,3	Valid
		X1.6	0,820	0,3	Valid
2	Pendidikan dan pelatihan (X2)	X2.1	0,699	0,3	Valid
		X2.2	0,693	0,3	Valid
		X2.3	0,754	0,3	Valid
		X2.4	0,530	0,3	Valid
		X2.5	0,699	0,3	Valid
		X2.6	0,793	0,3	Valid
		X2.7	0,750	0,3	Valid
		X2.8	0,791	0,3	Valid
		X2.9	0,766	0,3	Valid
		X2.10	0,836	0,3	Valid
		X2.11	0,849	0,3	Valid
		X2.12	0,756	0,3	Valid
		X2.13	0,351	0,3	Valid
		X2.14	0,322	0,3	Valid
3	Kepercayaan pegawai (X3)	X3.1	0,890	0,3	Valid
		X3.2	0,885	0,3	Valid
		X3.3	0,915	0,3	Valid

No	Variabel	Indikator	rhitung (Corrected Item-Total Correlation)	Nilai Toleransi	Keterangan
4	Kualitas Sistem Informasi (Y1)	Y1.1	0,850	0,3	Valid
		Y1.2	0,842	0,3	Valid
		Y1.3	0,907	0,3	Valid
		Y1.4	0,797	0,3	Valid
		Y1.5	0,892	0,3	Valid
		Y1.6	0,904	0,3	Valid
		Y1.7	0,814	0,3	Valid
5	Efektivitas kerja (Y2)	Y2.1	0,902	0,3	Valid
		Y2.2	0,902	0,3	Valid
		Y2.3	0,809	0,3	Valid
6	Kinerja pegawai (Y3)	Y3.1	0,563	0,3	Valid
		Y3.2	0,461	0,3	Valid
		Y3.3	0,571	0,3	Valid
		Y3.4	0,572	0,3	Valid
		Y3.5	0,344	0,3	Valid
		Y3.6	0,481	0,3	Valid
		Y3.7	0,380	0,3	Valid
		Y3.8	0,393	0,3	Valid

Pada tabel di atas, dapat di lihat jika seluruh instrumen penelitian yang peneliti ajukan adalah valid.

Tabel 2 Uji Reabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kompetensi SDM (X1)	0,884	Reliabel
2	Pendidikan dan pelatihan (X2)	0,919	Reliabel
3	Kepercayaan pegawai (X3)	0,951	Reliabel
4	Kualitas sistem informasi (Y1)	0,959	Reliabel
5	Efektivitas kerja (Y2)	0,934	Reliabel
6	Kinerja pegawai (Y3)	0,742	Reliabel

Reliabilitas (kehandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$. Hal ini berarti bahwa pertanyaan (kuesioner) pada masing-masing variabel adalah reliabel.

Setelah mengetahui hasil penelitian dan pengujian data yang telah diolah, maka selanjutnya akan dilakukan pembahasan. Pembahasan ini bermaksud untuk menjelaskan secara deskriptif hubungan antar variabel penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang ditemui. Bukan hanya itu, tujuan lain dari pembahasan ini adalah untuk membuktikan benar atau tidaknya hipotesis yang sudah disebutkan sebelumnya.

2. Pengaruh Antara Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai

Diterimanya hipotesis pertama yang menyatakan semakin baik kompetensi SDM, maka semakin baik kinerja pegawai sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawati (2009) mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan cukup banyak, namun penulis mengacu dari penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja dosen.

Pengaruh variabel kompetensi SDM terhadap (X1) kinerja pegawai (Y3) memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,420, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,266 pada *probability* 0,023. Nilai C.R. $2,266 > 2,000$ dan *probability* $0,023 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh variabel kompetensi

SDM (X1) terhadap kinerja pegawai (Y3) adalah positif dan signifikan.

3. Pengaruh Antara Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai

Diterimanya hipotesis kedua yang menyatakan semakin baik kualitas pelatihan yang diberikan, maka semakin baik kinerja pegawai sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Triasmoko, Denny, Moch. Djudi Mukzan, 2014) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelatihan dan kinerja pegawai. Menurut (Ismail, 2010) Materi pelatihan perlu disiapkan dengan baik. Bila perlu dibentuk suatu tim yang khusus menangani perencanaan materi pelatihan yang akan diberikan. Materi pelatihan ini tidak boleh melenceng dari tujuan utama pelatihannya dan harus relevan dengan kebutuhan perusahaan.

Pengaruh variabel pendidikan dan pelatihan (X2) terhadap kinerja pegawai (Y3) memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,322, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,126 pada *probability* 0,044. Nilai C.R. $2,126 > 2,000$ dan *probability* $0,044 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh variabel pendidikan dan pelatihan (X2) terhadap kinerja pegawai (Y3) adalah positif dan signifikan.

4. Pengaruh Antara Kepercayaan Terhadap Kinerja Pegawai

Diterimanya hipotesis ketiga yang menyatakan semakin percaya pegawai terhadap sistem informasi organisasinya, maka semakin baik kinerja pegawai sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jumaili (2005), hubungan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru akan meningkatkan kinerja pegawai.

Penambahan variabel kepercayaan terhadap sistem informasi baru makin meningkatkan kinerja pegawai. Sari (2009) menyatakan kepercayaan terhadap teknologi informasi akan mengarahkan individu untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Dalam penelitiannya, kepercayaan adalah hal yang diperlukan individu pemakai teknologi informasi

agar mereka merasa bahwa teknologi dapat meningkatkan kinerja individu dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Karyawan yang memiliki kepercayaan terhadap penerapan sistem informasi akan berusaha untuk menggunakan sistem informasi demi mendukung kinerjanya.

Pengaruh variabel kepercayaan pegawai (X3) terhadap kinerja pegawai (Y3) memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,375, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,191 pada *probability* 0,041. Nilai C.R. $2,191 > 2,000$ dan *probability* $0,041 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh variabel kepercayaan pegawai (X3) terhadap kinerja pegawai (Y3) adalah positif dan signifikan.

5. Pengaruh Antara Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Sistem

Diterimanya hipotesis keempat yang menyatakan semakin baik kompetensi SDM, maka semakin baik kualitas sistem informasi sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fadhilla, 2012) Hasil penelitian Desyeani (2015) terdapat kesimpulan kompetensi SDM dan penggunaan teknologi sejalan dengan kinerja pegawai.

Pengaruh variabel kompetensi SDM terhadap (X1) terhadap kualitas sistem informasi (Y1) memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,565, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 3,555 pada *probability* *** Nilai C.R. $3,555 > 2,000$ dan *probability* *** $< 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh variabel kompetensi SDM (X1) terhadap kualitas sistem informasi (Y1) adalah positif dan signifikan.

6. Pengaruh Antara Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kualitas Sistem

Diterimanya hipotesis kelima yang menyatakan semakin baik pendidikan dan pelatihan yang diberikan, maka semakin baik kualitas sistem informasi sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fatimah, 2013) yang menunjukkan pelatihan memiliki dampak positif pada penggunaan sistem informasi yang efektif.

Selain itu, Menurut penelitian Bodnar & Hopwood (2003;29), pelatihan sangat membantu dalam mengembangkan keahlian kepemimpinan, memotivasi, kesetiaan, sikap yang lebih baik, dan aspek-aspek lainnya yang dapat menunjukkan keberhasilan karyawan dan manajer dalam menggunakan sistem informasi.

Pengaruh variabel pendidikan dan pelatihan terhadap (X2) terhadap kualitas sistem informasi (Y1) memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,397, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,516 pada *probability* 0,012. Nilai C.R. $2,516 > 2,000$ dan *probability* $0,012 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh variabel pendidikan dan pelatihan (X2) terhadap kualitas sistem informasi (Y1) adalah positif dan signifikan.

7. Pengaruh Antara Kualitas Sistem Terhadap Efektivitas Kerja

Diterimanya hipotesis keenam yang menyatakan semakin baik kualitas sistem Informasi, maka semakin baik efektivitas kerja sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Vidya (2017) pada Yayasan Telkom Bandung, hasil perhitungan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas kerja. Selanjutnya hasil penelitian Andriawan dkk. (2013) pada PT. PLN Area Malang disimpulkan kualitas sistem informasi memberikan kontribusi terhadap efektivitas kerja.

Pengaruh variabel kualitas sistem informasi (Y1) terhadap efektivitas kerja (Y2) memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,926, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,737 pada *probability* 0,006. Nilai C.R. $2,737 > 2,000$ dan *probability* $0,006 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas sistem informasi (Y1) terhadap efektivitas kerja (Y2) adalah positif dan signifikan.

Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka kontribusi kebijakan yang penulis dapat sarankan kepada pihak manajemen BPJS Kesehatan wilayah Bali Nusra adalah pelaksanaan pelatihan perlu dilakukan secara berkesinambungan dan terjadwal. Selain itu juga manajemen BPJS Kesehatan wilayah Bali Nusra perlu meningkatkan kompetensi SDM serta menumbuhkan kepercayaan pegawai terhadap organisasi. Hal ini akan dapat menumbuhkan atau meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu kompetensi pegawai dan pelaksanaan pelatihan akan dapat meningkatkan kualitas sistem informasi yang dimiliki BPJS Kesehatan wilayah Bali. Dengan meningkatnya kualitas sistem informasi akan berdampak pada meningkatnya efektivitas kerja pegawai.

BIBLIOGRAFI

- Fadhilla, P. (2012). *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Fatimah. (2013). *Pengaruh Pelatihan Dukungan Manajemen Puncak dan Kejelasan Tujuan Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Keuangan*.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen (lima)*. Jakarta: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail, H. I. D. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama*. Malang. Lembaga Penerbitan Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya Malang.
- Triasmoko, Denny, Moch. Djudi Mukzan, G. E. N. (2014). *Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian pada Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri)*. . . *Jurnal Administrasi Bisnis*.