

# **PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERAWAT PADA RSM AHMAD DAHLAN KEDIRI**

**Agus Wahyu Yudiarso, Mashudi Yusuf**  
STAI Badrus Sholeh Kediri

## **Abstract**

Ability and motivation is something that can affect the quality of services provided nurses. Hospitals need to improve the ability and motivation of nurses to improve service to patients. The purpose of this study was to determine the influence of the ability and motivation of the nurses on the quality of nursing services at RSM Ahmad Dahlan. The method used in this research is quantitative descriptive with the number of respondents is all nurses a number of 60 people .. The results showed that the variables x1 and quality of service capabilities y have a relationship with the correlation value of 0.317, the motivation variable y x2 and service quality have a relationship with a correlation value of 0.324. Variable partially ability and motivation does not affect the quality of the waiters proved with sig 0.154 and 0.12 on the verge of 0.05 .. But variable ability and motivation of nurses affect the quality of nursing services by 13, 7%, while 86.3% nurse service quality is influenced by other variables not examined. From the end result can be obtained the following regression equation  $Y = 0.206 + 0.220 \text{ motivational abilities}$

**Keywords** : ability , motivation , nurse

## **PENDAHULUAN**

Dalam era modern sekarang ini, pelayanan kesehatan yang baik merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Melalui pelayanan yang baik, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif dengan pelayanan yang bermutu, efisien, dan inovatif. Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan

yang optimal. Rumah Sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan sikap dan layanan sumber daya manusia adalah elemen yang berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan. Mengingat betapa besarnya peran dan tanggung jawab pekerja medis dalam melakukan pelayanan di Rumah Sakit, maka sangat penting bagi pihak manajemen rumah sakit untuk memerhatikan dan memenuhi kebutuhan dari para pekerja agar dapat menghasilkan layanan yang bermutu dan sesuai

dengan tujuan rumah sakit.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Salah satu profesi yang mempunyai peran penting di rumah sakit adalah perawat. Perawat adalah salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pada standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dengan terus - menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di rumah sakit

Karena pelayanan kesehatan membutuhkan sumber daya manusia yang profesional. Keprofesionalan ini berasal dari kemampuan, ketrampilan, performance dan motivasi dari perawat di rumah sakit sebagai ujung tombak pelayanan. Pelayanan rumah sakit yang kurang maksimal akan menghadapi masalah serius sehingga terdesak oleh pelayanan kesehatan asing yang bisa beroperasi di Indonesia seiring terbukanya pasar global termasuk pelayanan kesehatan preventif dan promotif.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan kemampuan terhadap kualitas

pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Kota Kediri?

2. Bagaimana hubungan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Kota Kediri?
3. Bagaimana pengaruh dan seberapa besar hubungan kemampuan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Kota Kediri?

### **Landasan Teori**

1. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat mengakibatkan keterbukaan 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. Keunggulan dapat dipertahankan dan ditingkatkan bila adanya sumber daya manusia yang berkualitas. Selo Soemardjan dalam Sedarmayanti (2001) menyatakan bahwa manusia seutuhnya yang berkualitas adalah manusia pembangunan yang memiliki ciri sebagai berikut:

- a. Mempunyai kepercayaan atas dirinya sendiri, tidak boleh rendah diri tidak boleh mempunyai sikap pasrah atau menyerah pada nasib sehingga menjadi pasif dan apatis terhadap kemungkinan perbaikan nasibnya.
- b. Mempunyai keinginan yang kuat untuk memperbaiki nasibnya.
- c. Mempunyai watak yang dinamis, antara lain memanfaatkan setiap kesempatan yang menguntungkan, mampu memecahkan persoalan hidup yang dihadapi dan selalu siap menghadapi perubahan sosial.

- d. Mempunyai moral tinggi, antara lain jujur, menepati janji, dan peka terhadap hak serta kepentingan pihak lain.
- e. Bersedia serta mampu bekerja sama dengan pihak lain atas dasar pengertian dan penghormatan hak serta kewajiban masing-masing pihak.

Marwansyah (2012) menyatakan bahwa upaya memberdayakan sumber daya manusia Indonesia dapat dilakukan dengan tiga proses, yaitu;

- a. Menciptakan suasana atau iklim yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang (enabling). Di sini titik tolaknya adalah pengenalan bahwa setiap manusia memiliki potensi yang dapat dikembangkan artinya tidak ada sumber daya manusia yang tanpa daya. Karena kalau demikian manusia sudah punah. Pemberdayaan adalah membangun daya itu dengan mendorong (encourage) dan membangkitkan kesadaran (awareness) akan potensi yang dimiliki serta upaya mengembangkannya.
- b. Memperkuat potensi yang dimiliki oleh manusia (empowering) diperlukan langkah yang positif dan suasana kerja. Upaya ini meliputi penyediaan berbagai masukan dan pembukaan akses berbagai peluang (opportunities) yang membuat manusia jadi berdaya. Dalam rangka memberdayakan ini upaya

utamanya adalah meningkatkan pendidikan, derajat kesehatan dan akses pada sumber-sumber kemajuan ekonomi, seperti modal, teknologi, informasi, lapangan pekerjaan dan pasar.

- c. Memberdayakan juga mengandung arti melindungi. Dalam proses pemberdayaan, harus dicegah yang lemah bertambah lemah. Oleh karena kurang berdayaannya dalam menghadapi yang kuat.

## 2. Kualitas Pelayanan Perawat

Menurut Agung (2003) kualitas pelayanan adalah pandangan konsumen terhadap perbandingan antara harapan konsumen dengan kenyataan yang diperoleh konsumen dari pelayanan yang telah didapatnya

Menurut Nursalam (2013) kualitas pelayanan perawat dapat dipantau dan diatur menurut kebutuhan pasien. Tujuan kualitas pelayanan perawat adalah untuk memastikan bahwa jasa atau produk pelayanan keperawatang yang dihasilkan perawat sesuai dengan keinginan/ standar pasien.

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menpan nomor 81 tahun 1993

“Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sedangkan yang maksud hakekat pelayanan umum adalah:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

- b. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya aktivitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
- f. Credibility sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- i. Communications, kemampuan memberi layanan untuk mendengarkan keinginan pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

### 3. Kemampuan

Tolak ukur kualitas pelayanan perlu dibuat agar karyawan dapat mengukur dirinya sendiri dalam menjalankan pekerjaan. Hal ini didukung oleh Pasuraman (2000) yang ditulis ulang oleh Agung (2003) yang menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu:

- a. Tangibles terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. Reliability terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Responsiveness kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- d. Competence, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. Courtesy sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak pribadi.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan atau pegawai adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Hal ini disebutkan oleh Mangkunegara (2009), yang meneruskan bahwa:

- a. Human Performance = Ability + Motivation
- b. Motivation = Attitude + Situation
- c. Ability = Knowledge + skill

Secara psikologis, kemampuan potensi karyawan dengan pendidikan yang memadai untuk mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa kemampuan dan motivasi adalah unsur-unsur yang berfungsi membentuk kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Untuk pendekatan dalam penelitian ini, selanjutnya teori tersebut akan diaplikasikan dengan menggunakan berbagai sumber rujukan

yang telah dimodifikasi sesuai dengan fokus permasalahan yang akan dikaji.

Pengertian kemampuan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996:623) pengertian mampu adalah kesanggupan dan kecakapan sedangkan kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan dan kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakan untuk meningkatkan produktivitas kerja. Kemampuan menurut beberapa pakar manajemen identik dengan kreativitas, seperti dikemukakan Agung(2003) mengartikan kreativitas adalah kemampuan untuk membuat kombinasi-kombinasi baru antar unsur data atau hal-hal yang sudah ada sebelumnya. Dengan demikian secara operasional kreativitas dapat dirumuskan sebagai kemampuan yang mencerminkan kelancaran, keluwesan atau fleksibel dan orisinalitas serta kemampuan mengelaborasi (mengembangkan, memperkaya dan memperinci suatu gagasan.

Menurut Suwatno (2013) Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan adalah faktor usia, jenis kelamin dan usaha. Sedangkan menurut Marwansyah (2012 ) ada tujuh faktor yang menghambat kemampuan antara lain rasa takut gagal, terlalu sibuk dengan tata tertib dan tradisi, gagal melihat kekuatan yang ada, terlalu pasti, enggan untuk mempengaruhi, enggan untuk "bermain-main" dan terlalu

mengharapkan hadiah.

Indikator kemampuan seorang karyawan secara aplikatif dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Ketrampilan menjalankan tugas, dalam proses pekerjaan dilapangan akan mengalami hal-hal yang luas dan kompleks sehingga karyawan harus dibekali pengetahuan dan ketrampilan yang bagus
- b. Keterampilan memberikan penguatan (reinforcement skill) adalah segala bentuk respon, bersifat verbal (biasa diungkapkan atau diutarakan dengan kata-kata langsung seperti baik pekerjaannya, sukses menjalankan tugas, benar dan sebagainya) maupun non verbal (biasanya dilakukan dengan gerak, isyarat, pendekatan dan lain sebagainya).
- c. Keterampilan yang bervariasi (variation skill) merupakan pemberian rangsangan (motif) karyawan adalah kegiatan pimpinan dalam konteks proses interaksi karyawan dilapangan yang ditujukan untuk mengatasi kebosanan karyawan sehingga dalam melaksanakan pekerjaan senantiasa menunjukkan disiplin, kejujuran, tanggung jawab, atusiasme serta penuh partisipasi.

Kemampuan yang didasari oleh kreativitas dan ketrampilan adalah proses motivasi yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Kenyataan ini diungkap dan didukung oleh Huey ming Tzeng (2002) bahwa:

"abilities and skill refer to organized modes of operation and generalized techniques for dealing with materials and problems.....The abilities and skill objectives emphasize the mental processes of organizing and reorganizing material to achieve a particular purposes"

Dengan demikian secara khusus ability dalam arti kecakapan atau kemampuan

karyawan akan membentuk profesionalitas karyawan yang menunjukkan suatu tindakan pekerjaan yang bagi proses kerja dan perkembangan pribadi karyawan. Bentuk tindakan tersebut bisa berwujud kecakapan dan terampil melayani masyarakat sesuai tugas dan fungsi masing-masing unit kerja. Jadi kemampuan kerja karyawan akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

#### 4. Motivasi Kerja

Definisi motivasi menurut Siagian (2001:102) adalah daya dorong atau keinginan bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar mungkin demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya. Dengan pengertian bahwa tercapainya tujuan organisasi berarti tercapainya pula tujuan para anggota organisasi yang bersangkutan.

*"Motivation is anything done or efforts made to encourage the behaviour of employees towards better performance in the course of accomplishing the goals of the organization. Motivation is the incentives, inducements and rewards that are given to workers at regular basis so as to boost their morale for enhanced productivity."* (Awosusi 2011)

Motivasi adalah suatu dorongan untuk memenuhi keinginan, sedangkan keinginan tersebut menurut Hasibuan (2003) adalah sebagai berikut :

##### a. Keinginan untuk hidup

Keinginan untuk hidup

merupakan keinginan utama dan setiap orang. Manusia bekerja untuk dapat makan agar dapat melanjutkan kehidupannya.

##### b. Keinginan untuk suatu posisi

Keinginan untuk suatu posisi dengan memiliki sesuatu merupakan keinginan manusia yang kedua. Hal ini adalah suatu sebab mengapa manusia mau bekerja.

##### c. Keinginan akan kekuasaan

Keinginan akan kekuasaan merupakan keinginan selangkah diatas keinginan untuk memiliki, yang mendorong manusia mau bekerja.

##### d. Keinginan akan pengakuan

Keinginan akan pengakuan, penghormatan dan status sosial, merupakan jenis terakhir dari kebutuhan orang untuk bekerja.

Motivasi merupakan sumber penggerak yang erat kaitannya dengan produktivitas kerja, budaya serta nilai kerja dalam organisasi. Upaya membangkitkan motivasi kerja bukan hanya dilakukan melalui pemberian gaji atau upah yang tinggi tetapi juga dapat dilakukan melalui penghargaan baik tertulis maupun tidak tertulis.

Motif adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang dengan tujuan tertentu. Motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri karyawan yang perlu dipenuhi agar karyawan tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya. Motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian motif kerja kepada karyawan yang sedemikian rupa sehingga karyawan mau bekerja dengan iktis demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien.

Motivasi merupakan sumber penggerak yang erat kaitannya dengan produktivitas kerja,



budaya serta nilai kerja dalam organisasi. Upaya membangkitkan motivasi kerja seseorang bukan hanya dilakukan melalui pemberian gaji atau upah yang tinggi tetapi juga dapat dilakukan melalui penghargaan baik tertulis maupun tidak tertulis.. Pimpinan tidak mungkin memahami perilaku karyawan tanpa mengerti kebutuhannya. Sedangkan Abraham Maslow mengemukakan bahwa hirarki kebutuhan manusia sebagai berikut:

- a. Kebutuhan fisiologis (physiological needs) yaitu untuk kebutuhan dasar manusia seperti makan, minum, perlindungan fisik, bernafas, seksual (biologis)
- b. Kebutuhan rasa aman (safety and security needs), yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup.
- c. Kebutuhan untuk merasa memiliki (belonginess needs) yaitu kebutuhan untuk diterima oleh kelompok, berafiliasi, berinteraksi dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
- d. Kebutuhan akan harga diri (esteem needs) yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai orang lain.
- e. Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri (self actualization needs) yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, ketrampilan dan potensi. Kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide

memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

Secara psikologis, kemampuan (ability) perawat terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya perawat yang memiliki IQ dapat diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu perawat perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (the right man in the right place and the right man on the right job)

Teori dasar yang digunakan sebagai landasan untuk mengkaji analisis kinerja perawat dalam hubungannya dengan pelayanan kesehatan adalah teori tentang kinerja perawat (performance) yang diformulasikan oleh Keith Davis diatas yaitu Human Performance = Ability + Motivation.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi yaitu:

- a. Tangibles terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
- b. Reliability terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Responsiveness kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- d. Competence tuntutan dimilikinya pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh pegawai dalam memberikan pelayanan.

- e. Courtesy sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
- f. Credibility sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
- g. Security jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- h. Access terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- i. Communications kemauan memberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. Understanding the customer melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Peningkatan pelayanan perawat dapat memberi kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan prima pada sebuah rumah sakit. Peningkatan pelayanan perawat dapat diupayakan oleh pimpinan dengan pemenuhan kebutuhan perawat baik secara fisik maupun non fisik. Karena pada dasarnya kinerja perawat dinilai dari kemampuan dan motivasi kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

### **Pengajuan Hipotesis**

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka hipotesis

dapat diajukan sebagai berikut:

1. Ada hubungan positif dan signifikan antara kemampuan perawat terhadap kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Kota Kediri
2. Ada hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Kota Kediri
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kemampuan dan motivasi kerja perawat secara simultan terhadap kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Kota Kediri.

## **METODE PENELITIAN**

### **Deskripsi Operasional Variabel**

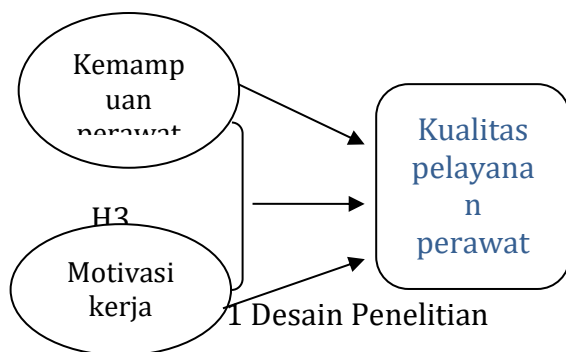
Secara operasional variabel perlu didefinisikan untuk menjelaskan makna variabel penelitian. Definisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang memberikan petunjuk bagaimana variabel itu diukur. Variabel penelitian terdiri dari dua variabel bebas (*independent variables*) dan satu variabel terikat (*dependent variables*). Adapun definisi operasional variabel adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan (X1) adalah unsur yang berfungsi membentuk kinerja seorang perawat dalam menjalankan profesinya. Indikator kemampuan ini adalah pengetahuan dan ketrampilan
2. Motivasi Kerja (X2) yaitu suatu kondisi yang berpengaruh atau memberikan dorongan dari dalam diri perawat dan diluar yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Indikator Motivasi



- kerja ini adalah motif, harapan dan insentif
3. Kualitas Pelayanan Perawat (Y) yaitu usaha yang dilakukan oleh perawat dalam upaya memberikan rasa puas pada pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang nyaman dan ramah atau pelayanan prima. Indikator kualitas pelayanan perawat ini adalah tangibles (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (cepat tanggap), courtesy (perilaku), credibility (kejujuran), security (keamanan), access (kemudahan hubungan) communication (komunikasi), dan mengerti pasien.

Berikut ini adalah desain penelitian dari variabel X1, X2 dan Y:



### Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada

populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu proses penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah.

### Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti.

#### 1. Uji Kesahihan Butir (Validitas)

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan validitas yaitu validitas yang mengacu pada konsistensi dari semua komponen kerangka konsep. Untuk menguji tingkat validitas instrumen penelitiannya, maka digunakan rumus teknik korelasi product moment dari pearson.

Bagian dari uji validitas yang dipakai dalam penelitian ini adalah melalui analisis butir-butir dimana untuk menguji setiap butir skor total valid tidaknya suatu item dapat diketahui dengan membandingkan antara angka korelasi product moment pearson (r hitung) pada level signifikansi 0,05 nilai kritisnya. Instrumen penelitian ini dikatakan valid dimana nilai korelasinya lebih besar dari nilai tabel.

Adapun rumus Korelasi Product Moment dari pearson adalah sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

## 2. Uji Keandalan Butir (Reliabilitas)

Uji Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan terhadap hasil suatu pengukuran. Uji ini dilakukan dengan menguji skor antar item dengan tingkat signifikansi 0,05 sehingga apabila angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari nilai kritis, berarti item tersebut dikatakan reliabel. Uji Alpha Cronbach digunakan untuk menguji reabilitas ini.

Adapun rumus Alpha Cronbach adalah sebagai berikut:

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini sebelum dilakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis normalitas dan linearitas

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui data dari tiap variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Rumus uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* sebagai berikut:

$$D_n = \sup_x |F_n(x) - F(x)|$$

yang mana  $\sup_x$  adalah supremum dari sejumlah jarak  $D$ , secara grafik,  $D$  adalah jarak vertikal terjauh antara  $F_n(x)$  dan  $F(x)$ .

#### 2. Uji Linearitas

Uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui antara variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan linear atau tidak.

Rumus uji linearitas menggunakan exact fisher (F) sebagai berikut:

$$F = \frac{S^2 T c}{S^2 E}$$

## 3. Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi regresi berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n$$

Y = variabel terikat

a = konstanta

$b_1, b_2$  = koefisien regresi

$X_1, X_2$  = variabel bebas

Hasil analisis data

Setelah mendapatkan butir pertanyaan yang valid dan reliabel, peneliti melakukan pengambilan data dengan kuisisioner terhadap para perawat. Populasi perawat ada 60 orang, karena populasi yang kurang dari 100 orang, maka tidak bisa dilakukan sampling karena itu kuisisioner disebar ke seluruh perawat.

Hasil kuisisioner ini diuji normalitasnya agar diketahui data yang diperoleh normal dan dapat dipakai pada uji berikutnya

#### 1. Uji normalitas data dengan metode

kolmogorov- smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kemampuan	motivasi	kualitas_pelayanan
N		60	60	60
Normal Mean		69.2833	58.1667	65.0333
Parameters <sup>a</sup> Std. Deviation		8.27512	7.86575	4.25448
Most Absolute		.162	.094	.103
Extreme Positive		.162	.094	.103
Differences Negative		-.086	-.082	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z		1.252	.731	.799
Asymp. Sig. (2-tailed)		.087	.659	.546
a. Test distribution is Normal.				

Melihat nilai sig pada semua variabel yang lebih dari nilai  $\alpha$  (0,05) maka  $H_0$  diterima sehingga dapat di tarik suatu kesimpulan bahwa ketiga variable memiliki data normal.

### Pengujian hipotesis

1. Ada hubungan positif dan signifikan antara kemampuan perawat terhadap kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

		Kemampuan	kualitas_pelayanan
Kemampuan	Pearson Correlation	1	.317*
	Sig. (2-tailed)		.013
	N	60	60
kualitas_pelayanan	Pearson Correlation	.317*	1
	Sig. (2-tailed)	.013	
	N	60	60

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari nilai  $\text{sig} = 0,013 < \alpha (0,05)$  dapat di ketahui ada hubungan antara kemampuan perawat dengan kualitas pelayanan perawat. Dengan tingkat keeratan yang rendah sebesar 0,317.

2. Ada hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

		kualitas_pelayanan	motivasi
kualitas_pelayanan	Pearson Correlation	1	.324*
	Sig. (2-tailed)		.011
	N	60	60
Motivasi	Pearson Correlation	.324*	1
	Sig. (2-tailed)	.011	
	N	60	60

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari nilai  $\text{sig} = 0,011 < \alpha (0,05)$  dapat di ketahui ada hubungan antara Motivasi dengan kualitas pelayanan perawat. Dengan tingkat keeratan yang rendah sebesar 0,324.

3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kemampuan dan motivasi kerja perawat secara simultan terhadap kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	146.270	2	73.135	4.523	.015 <sup>a</sup>
	Residual	921.664	57	16.170		
	Total	1067.933	59			

a. Predictors: (Constant), motivasi, kemampuan

b. Dependent Variable: kualitas\_pelayanan

Dari hasil analisis regresi yang dilakukan di dapatkan nilai  $\text{sig} 0,015 < \alpha = 0,05$ , ini menunjukkan hipotesis dapat diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan kemampuan perawat dan motivasi perawat mempengaruhi kualitas pelayanan perawat sebesar 13,7% , sedangkan 86,3 % kualitas pelayanan perawat di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	50.756	4.814		10.544	.000					
Kemampuan	.106	.073	.206	1.446	.154	.317	.188	.178	.745	1.342
Motivasi	.119	.077	.220	1.546	.128	.324	.201	.190	.745	1.342

a. Dependent Variable: kualitas\_pelayanan

Melihat nilai variabel Kemampuan mempunyai nilai sig 0.154 yang lebih dari nilai ambang 0,05 maka dapat dikatakan bahwa secara parsial variabel Kemampuan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Demikian juga untuk variabel Motivasi mempunyai nilai sig 0,128 yang lebih dari nilai ambang 0,05 maka dapat dikatakan bahwa secara parsial variabel Motivasi tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan

## Pembahasan

Dari hasil uji validitas diperoleh hasil bahwa butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel Kemampuan (X1)  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.279 atau mempunyai tanda bintang \* pada output SPSS) menunjukkan bahwa 25 butir pertanyaan tersebut valid sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel (X1). Demikian juga 21 butir pertanyaan variabel Motivasi

(X2) mempunyai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.279 atau mempunyai tanda bintang \* pada output SPSS) menunjukkan butir pertanyaan tersebut valid sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel (X2). Butir pertanyaan Kualitas pelayanan juga mempunyai hasil yang valid. Diperoleh hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.279) sehingga 23 butir pertanyaan tersebut valid.

Uji reliabilitas alpha cronbach diperoleh hasil yang reliabel untuk 25 butir pertanyaan variabel Kemampuan (X1) dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.680). Hasil ini menunjukkan bahwa butir pertanyaan ini reliabel digunakan untuk mengambil data variabel X1. Uji reliabilitas butir pertanyaan Motivasi Kerja (X2) mendapatkan hasil 21 butir pertanyaan yang mempunyai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.680). Uji reliabilitas butir pertanyaan Kualitas Pelayanan (Y) mendapatkan hasil 23 butir pertanyaan yang reliabel.

Populasi data perawat adalah 60 orang sehingga tidak memenuhi syarat untuk pengambilan data secara sampling. Oleh karena itu kuisioner disebar kepada seluruh perawat sebanyak 60 responden. Data hasil kuisioner ini diuji normalitasnya dengan menggunakan uji metode kolmogorov-smirnov didapatkan hasil bahwa variabel Kemampuan (X1) mempunyai rata-rata 69,28 dengan standar deviasi 8,275 dengan sig 0,087 lebih dari  $\alpha$  (0,05). Variabel Motivasi (X2) mempunyai rata-rata 58,17 dengan standar deviasi 7,865 dengan sig 0,659 lebih dari  $\alpha$  (0,05). Variabel Kualitas Pelayanan (Y) mempunyai rata-rata 65,033 dengan standar deviasi 74,2544 dengan sig 0.546 lebih dari  $\alpha$  (0,05). Melihat nilai sig pada semua variabel yang lebih dari nilai  $\alpha$  (0,05) dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa ketiga variabel memiliki data normal

Hasil pengujian hipotesis 1 didapatkan ada hubungan positif dan signifikan antara kemampuan perawat (X1) terhadap kualitas pelayanan perawat (Y) pada rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri dimana dibuktikan dengan hasil nilai  $\text{sig} = 0,013 < \alpha (0,05)$ . Jika  $\text{sig} < \alpha$  maka hipotesis diterima. Hipotesis 1 ini mempunyai correlation sebesar 0,317 yang berarti mempunyai tingkat keeratan yang rendah.

Hasil pengujian hipotesis 2 didapatkan ada hubungan positif dan signifikan antara motivasi (X2) terhadap kualitas pelayanan perawat (Y) pada rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri dimana dibuktikan dengan hasil nilai  $\text{sig} = 0,011 < \alpha (0,05)$ . Jika  $\text{sig} < \alpha$  maka hipotesis diterima. Hipotesis 2 ini mempunyai correlation sebesar 0,324 yang berarti mempunyai tingkat keeratan yang rendah.

Hasil pengujian hipotesis 3 didapatkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kemampuan dan motivasi kerja perawat secara simultan terhadap kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri, hal ini dibuktikan dari hasil analisis regresi yang dilakukan di dapatkan nilai  $\text{sig} 0,015 < \alpha = 0,05$ , ini menunjukkan hipotesis dapat diterima, sehinggadapat disimpulkan bahwa secara simultan kemampuan perawat dan motivasi perawat mempengaruhi kualitas pelayanan perawat sebesar

13, 7% , sedangkan 86,3 % kualitas pelayanan perawat di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti

Hasil analisis SPSS 17 didapatkan hasil bahwa tidak ada pengaruh parsial antara kemampuan terhadap kualitas pelayanan. Ini dibuktikan dengan nilai  $\text{sig} 0.154$  pada tabel coefficients yang lebih dari nilai ambang 0,05 . Hasil analisis SPSS 17 juga menunjukkan hasil bahwa tidak ada pengaruh parsial antara motivasi terhadap kualitas pelayanan. Ini dibuktikan dengan  $\text{sig} 0.128$  pada tabel coefficients yang lebih dari nilai ambang 0,05. Dari hasil akhir dapat diperoleh persamaan sebagai berikut

$$Y = 0.206 \text{ kemampuan} + 0.220 \text{ motivasi}$$

Persamaan ini menunjukkan ketika kemampuan bertambah satu satuan dan motivasi tetap maka kualitas pelayanan bertambah 0.206. Begitu juga sebaliknya jika motivasi bertambah satu satuan dan kemampuan tetap maka kualitas pelayanan bertambah 0.220

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab IV sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kemampuan kerja perawat terhadap kualitas pelayanan perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Kediri . Dengan nilai korelasi tergolong rendah. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 dapat diterima .
2. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Kediri . Dengan

tingkat hubungan dua variabel ini tergolong rendah. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 2 dapat diterima

3. Pengaruh secara simultan atau bersama-sama kemampuan kerja perawat dan motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan perawat didapatkan nilai yang positif walaupun kecil, artinya secara simultan kemampuan perawat dan motivasi kerja perawat mempengaruhi kualitas pelayanan perawat walupun rendah, sedangkan sebagian pengaruh kualitas pelayanan perawat di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 3 dapat diterima.

## Saran-saran

Setelah melakukan penelitian dan mengadakan analisis data serta menyimpulkan beberapa kesimpulan, maka peneliti akan menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan kemampuan perawat melalui berbagai macam pelatihan dan pendidikan karena variabel kemampuan perawat masih dapat ditingkatkan pengaruhnya pada kualitas pelayanan perawat.
2. Pimpinan perlu memberikan motivasi kepada perawat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan perawat.
3. Perlu adanya masukan atau saran dari pemangku kepentingan Rumah Sakit Muhammadiyah agar bersama sama dapat meningkatkan pelayanan rumah sakit secara keseluruhan sehingga rumah sakit dapat mencapai visi dan misi yang diembannya.

.....

## Bibliography

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara** *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perusahaan.*: Refika Aditama. Bandung. 2009.
- Agung, Utama,** *Analisis Pengaruh Presepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*, OPSI Vol 1 no 2 Desember 2003:96-110 ISSN 1693-2102
- Aisyah, R Pomatahu,** *Motivasi Perawat Terhadap Penerapan Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Aloe Saboe Gorontalo*, INOVASI, Volume 7, Nomor 4, Desember 2010 ISSN 1693-9034
- Arikunto, Suharsimi,** *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi 2, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Awosusi, omojola Omowuni, PhD & Jegede, Amen Osamede M.Sc,** *Motivation And Job Performances Among Nurses In The Ekiti State Environtment Of Nigeria*, International Journal of Pharma and bio Sciences Vol 2 issue 2 April Jun 2011 ISSN 0975-6299
- Cardoso Gomes, Faustino Drs.,** *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi kedua, Andi Offset Yogyakarta .
- Cresswell, John W, Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed**, cetakan kedua, Pustaka Pelajar 2012

- Henry Simamora**, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi 3 ( Yogyakarta STIE YKPN,2003)
- Hasibuan,Melayu S P** , *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar Dan Kunci Keberhasilan*, Cetakan Keenam, Edisi Revisi, Haji Masagung, Jakarta,2003
- Huey-Ming Tzeng**, *The influence o nurses working motivation and job satisfaction on intention to quit: anampirical investigtion in Taiwan. International journal of Nursing studies 39 (2002) 876-878*
- Indria Guntarayana**, , *Thesis Pengaruh Perilaku Kerja Perawat Terhadap Produktivitas Pelayanan Medis pada RSUD Ngudi Waluyo Wlingi Kabupaten Blitar*,2002
- Kamanzi, J ZZ Nkosi**, *Motivation Levels Among Nurses Working At Butare University Teaching Hospital, Africa Journal Of Nursing And Midwifery 13 (2) 2011 pp 119-1321 Rwanda, 2011*
- Nursalam**, *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*, edisi 3, Salemba Medika 2011
- Marwansyah**, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung, 2012
- Pasuraman,A, Zeithaml,V.A and Berry, LL** A Multiple item scale for measuring consumer Prception Of Service Quality, *Journal Of Retailing Vol 4 (1) 2000*,
- Sedarmayanti**, *,Good Governance ( Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah : Upaya Membangun Organisasi Efektif Dan Efisien Melalui Restrukturisasi Dan Pemberdayaan* , Cetakan Kedua, Bandar Maju Bandung, 2001
- Siagian,Sondang P**, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta 2001
- Suwatno & Donni Juni Priansa**, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2013
- Swastha, Basu & Irawan**, *Manajemen Pemasaran Modern*, Cetakan Keempat, Liberty Yogyakarta
- Subanar**, *Statistika Matematika, Graha Ilmu,Yogyakarta 2013*
- Sugiyono**, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,Alfabeta,Bandung 2013
- Sugiyono**, *Metode Penelitian Administrasi*,Alfabeta,Bandung ,2013
- Sugiyono**, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,Alfabeta,Bandung 2013
- Siregar, Syofian**, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif* , edisi 1, Bumi Aksara, Jakarta, 2014

\*\*\*\*\*