

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

AGUS WAHJU YUDIARSO

RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri

ABSTRAK

Kemampuan dan motivasi adalah suatu hal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan perawat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemampuan dan motivasi perawat terhadap kualitas pelayanan perawat pada RSM Ahmad Dahlan . Metoda penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan jumlah responden adalah seluruh perawat sejumlah 60 orang.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemampuan dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif. Variabel motivasi dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif . Variabel kemampuan dan motivasi secara parsial tidak mempengaruhi kualitas pelayan. Tetapi variabel kemampuan. dan motivasi secara simultan mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari hasil akhir dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut $Y = 0.206$ kemampuan + 0.220 motivasi

Kata kunci : kemampuan, motivasi, perawat

ABSTRACT

Ability and motivation are something that can affect the quality of services provided by nurses . The purpose of this study was to determine 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 are all nurses number 60 .. The results showed that the variable capacity and quality of service have a positive relationship . Variable motivation and quality of service have a positive relationship . Variable partially ability and motivation does not affect the quality of the waitress . But the variable capability . and motivation simultaneously influence the quality of service . From the final results can be obtained the following regression equation $Y = 0.206 + 0.220$ motivational abilities

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 memperhatikan 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.

Sementara itu, di lingkungan lokal terjadi pula keadaan yang menarik dimana para staf perawat pelayanan kesehatan melakukan berbagai tindakan untuk mencari pendapatan lebih tinggi. Organisasi pelayanan kesehatan yang dulu bersifat sosial kemasyarakatan menjadi suatu lembaga komersil dimana perawat, bidan, dokter dan tenaga kesehatan lainnya mencari nafkah untuk hidup. Ketidakmampuan rumah sakit dalam memberikan insentif ekonomi dapat membuat para tenaga medis dan para medis akan mencari di rumah sakit lain yang bisa memberikan jaminan hidup yang jauh lebih baik.

Sejalan dengan itu, pelayanan prima di rumah sakit menjadi tuntutan masyarakat. Pembangunan kesehatan oleh pemerintah bertujuan agar kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk dapat meningkatkan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Paradigma baru dari rumah sakit tidak hanya berupaya pada upaya kuratif saja tetapi berorientasi juga kepada nilai positif kesehatan dengan meningkatkan kualitas hidup seoptimal mungkin serta meningkatkan kemampuan individu untuk mandiri dengan pengembangan pelayanan yang memperhatikan keempat aspek upaya kesehatan tersebut. Rumah sakit harus mampu untuk mengubah bentuk dan sistem pelayanannya agar sesuai dengan tuntutan pelanggannya dan bukan orang yang sakit saja tetapi orang yang sehat juga. Dengan demikian rumah sakit harus berubah menjadi tempat pemeliharaan kesehatan yang memuaskan bagi orang yang sakit dan yang sehat.

Berdasarkan hasil pemantauan selama ini masih ada kesan dari para pengunjung atau pasien rumah sakit Muhammadiyah Kota Kediri bahwa pelayanannya kurang memuaskan, tidak efektif. Perawat kurang cekatan dalam melayani pasien karena rendahnya motivasi kerja dan kurangnya kemampuan dalam menjalankan tugas sebagai mana yang mereka kerjakan sesuai

dengan TUPOKSI (Tugas pokok dan Fungsi). Sebaliknya dari perawat dikeluhkan mengenai kurangnya kesejahteraan perawat, kurangnya sarana dan prasarana bagi terlaksananya mekanisme pelayanan yang sesuai dengan harapan para pemakai jasa rumah sakit Muhammadiyah Kota Kediri. Melihat kenyataan ini penulis tergugah untuk mengangkat masalah kemampuan dan motivasi kerja perawat terhadap pelayanan kesehatan dalam menghadapi era global. Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti memilih judul Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

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 memperdayakan 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 kekurangan berdayaannya dalam menghadapi yang kuat.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.647/Menkes/ SK/IV/2000 tentang Registrasi dan Praktek Perawat Bab I Pasal 1 ayat ditetapkan bahwa perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Perawat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, melakukan asuhan keperawatan secara langsung dan menyeluruh kepada pasien. Pelayanan perawatan tersebut merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan dan tenaga perawat sebagai bagian dari system pelayanan dan system ketenagaan kesehatan yang mempunyai peran besar dalam upaya pembangunan bidang kesehatan Rumah sakit adalah bagian integral dari keseluruhan system pelayanan kesehatan yang

dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Rumah sakit menurut *American Hospital Association* (dalam Aisyah 2010) adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanent menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesenimbangan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik dalam maupun luar negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Perawat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, melakukan asuhan keperawatan secara langsung dan menyeluruh kepada pasien Pelayanan perawatan tersebut merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan dan tenaga perawat sebagai bagian dari system pelayanan dan system ketenagaan kesehatan yang mempunyai peran besar dalam upaya pembangunan bidang kesehatan (Aisyah 2010)

Perawat rumah sakit Muhammadiyah Kota Kediri dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibidang pelayanan harus dilandasi oleh kesadaran akan tugas, tanggung jawab dan timbang rasa yang tinggi agar tugas pelayanan kesehatan bagi masyarakat dapat terselenggara dengan baik dan memuaskan. Oleh karena itu setiap pimpinan hendaknya memperhatikan kebutuhan staf sebagaimana diuraikan dalam teori motivasi.

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

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 perawat akan mempengaruhi kualitas pelayanan perawat.

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 (estem 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.



Gambar 1 Hirarki Kebutuhan maslow

Perawat perlu terus dimotivasi untuk meningkatkan kontribusi terhadap organisasi seperti kutipan berikut ini

"Nurses need to be motivated to accomplish their tasks, provide quality care and contribute to the development of the nursing profession. Factors such as nurses' workload, salaries, benefits, bonuses, autonomy in the workplace, nurse-physician relationships, nursing leadership styles, reward systems, opportunities for growth and development, recognition and appreciation for good work, have been reported to contribute to nurses' levels of motivation." (Kamanzi 2011)

Harapan adalah suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku untuk tercapainya tujuan. Motivasi merupakan akibat suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seseorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah pada hasil yang diinginkannya itu. Artinya apabila seseorang menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, yang bersangkutan akan berusaha mendapatkannya. Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu sangat besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya itu. Sebaliknya jika harapan untuk memperoleh hal yang diinginkannya tipis, motivasinya untuk berupaya akan menjadi rendah.

Teori tentang harapan ini mempunyai peranan yang penting dalam kepegawaian untuk membantu pegawai dalam menentukan hal hal yang diinginkan serta menunjukkan cara yang tepat untuk mewujudkannya.

Insentif (incentive) merupakan sesuatu untuk merangsang minat untuk bekerja. Pemahaman ini merupakan pendapat yang baik apabila diterapkan pada suatu perusahaan, karena kinerja dan produktivitas perusahaan akan meningkat, hal tersebut akibat dari karyawan yang bekerja optimal (Suwatno 2013)

Ada dua macam insentif yang dapat diberikan kepada karyawan yaitu insentif material dan insentif non material. Insentif material bersifat ekonomis sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarga. Insentif material dapat berupa bonus yang merupakan uang yang dibayarkan

kepada yang berhak menerima tanpa adanya suatu ikatan pada masa yang akan datang. Bentuk insentif material yang lain adalah komisi yang biasanya diberikan pada pihak yang menghasilkan penjualan. Insentif material yang lain adalah profit sharing yang merupakan bagian dari keuntungan perusahaan dan kompensasi yang ditangguhkan yaitu pensiun dan perjanjian tertentu setelah selesainya masa kerja.

Insentif non material adalah daya perangsang yang diberikan kepada karyawan dapat berupa kesempatan untuk mendapatkan kehormatan, kesempatan untuk mendapatkan pelatihan, perasaan ikut serta dalam peristiwa penting perusahaan, pemberian tanda jasa atau medali, pemakaian atribut jabatan maupun ucapan terima kasih secara formal maupun informal.

Insentif mempunyai besaran tertentu yang bisa tidak sama antar karyawan. Besaran ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor faktor yang mempengaruhi besarnya insentif adalah jabatan dan kedudukan, prestasi kerja, dan laba perusahaan atau kemampuan perusahaan

Insentif dapat juga diartikan memotivasi atau merangsang bawahan dengan memberikan hadiah (imbalan) kepada mereka yang berprestasi diatas prestasi standar. Dengan semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja. Pemberian insentif harus memenuhi beberapa persyaratan diantaranya sederhana, spesifik terjangkau dan terukur (Marwansyah 2012).

1. 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 keperawatng 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.

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.
- 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

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

Dampak dari adanya Masyarakat Ekonomi Asean bisa mengarah kepada perubahan konsep sebuah rumah sakit dari usaha sosial ke usaha komersil. Perubahan lingkungan secara alamiah mendorong sebuah rumah sakit menjadi organisasi yang multiproduk seperti rawat jalan, rawat inap, laboratorium, instalasi gawat darurat, konsultasi gizi, dan lain lain sehingga membutuhkan manajemen yang tepat. Dengan demikian sebuah rumah sakit mempunyai berbagai unit usaha strategis. Unit-unit inilah yang dipergunakan dan dinilai oleh masyarakat sehingga harus mempunyai akuntabilitas.

Dengan transisi ini menyebabkan rumah sakit lebih bernuansa ekonomi dengan prinsip manajemen sehingga mengakibatkan rumah sakit menjadi usaha yang mempunyai karakter ekonomi sekaligus karakter sosial. Untuk itu dikhawatirkan apabila dampak ini tidak dikelola secara profesional akan terjadi ketidaktepatan pola manajemen yang digunakan.

Masalah kemampuan perawat agar dapat bersaing menjadi alasan utama sebuah rumah sakit untuk mengembangkan pelayanan yang bermutu sesuai standar kualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien. Pelayanan rumah sakit yang demikian perlu dipadukan

dengan mengembangkan pelayanan yang efektif dan efisien agar dapat dicapai biaya yang wajar sesuai dengan kemampuan masyarakat, sehingga memungkinkan rumah sakit mampu bersaing dalam menghasilkan produk pelayanan kesehatan yang bermutu dengan biaya yang relative terjangkau oleh masyarakat.

Pelayanan kesehatan bermutu dengan biaya murah rasanya sulit untuk dilaksanakan karena minimnya subsidi dari pemerintah dan kualitas sumber daya manusia perlu ditingkatkan terutama kemampuan dan motivasi kerja perawat. Dalam kaitannya dengan kinerja perawat untuk melayani kesehatan masyarakat, maka perlu adanya kemampuan dan motivasi yang handal. Dikatakan sebagai energi untuk membangkitkan dorongan untuk dari dalam diri (*drive arousal*). Demikian juga bahwa motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang mempengaruhi dan membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja sehingga masalah utama dalam penerapan motivasi adalah tentang bagaimana proses pengelolaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itu setiap pimpinan dalam organisasi perlu memahami tentang arti hakikat motivasi dan teori-teori motivasi.

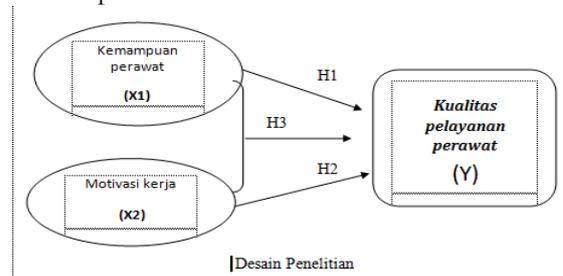
Selanjutnya untuk meningkatkan gairah kerja perawat dapat dilakukan melalui peningkatan kemampuan yang memadai sesuai standar kebutuhan pelayanan kesehatan prima.

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan kemampuan perawat terhadap kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Ahamad Dahlan Kota Kediri
2. Untuk mengetahui hubungan motivasi kerja perawat dengan kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kemampuan dan motivasi kerja perawat secara simultan terhadap kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri.

Metodologi 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.



Gambar 2 Teknik Pengumpulan Data

Wawancara terstruktur digunakan untuk mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Dalam melakukan wawancara peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan yang tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan. Dalam wawancara terstruktur setiap responden diberi pertanyaan dan jawaban yang sama.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

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.

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.)

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.

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

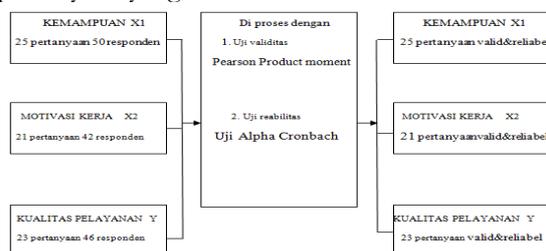
Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui data dari tiap variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Rumus uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*

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

Untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi regresi berganda

Hasil dan Pembahasan

Pengujian data hasil penelitian meliputi hasil uji coba instrumen sampai dengan analisis data korelasi dan regresi berganda. Pembahasan hasil penelitian ini dimulai dari kuisioner ujicoba untuk lebih kurang 50 responden dimana jawabannya akan digunakan untuk menentukan butir pertanyaan yang valid dan reliabel.



Gambar 3 proses mendapatkan kuisioner tetap

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 table (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 α (0,05). Variabel Motivasi (X2) mempunyai rata-rata 58,17 dengan standar deviasi 7,865 dengan sig 0,659 lebih dari α (0,05). Variabel Kualitas Pelayanan (Y) mempunyai rata-rata 65,033 dengan standar deviasi 74,2544 dengan sig 0.546 lebih dari α (0,05). Melihat nilai sig pada semua variabel yang lebih dari nilai α (0,05) dapat di tarik suatu kesimpulan bahwa ketiga variable 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 sig = 0,013 $<$ α (0,05). Jika sig $<$ α 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

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.

DAFTAR PUSTAKA

- 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 Perf Ormances 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 Taiivan. 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, Graba 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
- Tommy Joesoef, *Penelitian tentang Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Kesehatan Dustira Cimahi Jawa Barat*, Makara, Kesehatan, Vol.1, Juni 2001