

## PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, MOTIVASI DAN KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT JAKARTA

Sobari dan Ahmad Faisal

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of Nurse's Work Ability, Nurse's Work Motivation, and Patient's Satisfaction on Service Quality at Hospital Jakarta. Based on the phenomena that occur about the lack of quality of services provided by hospitals to patients, strategies and policies are needed to improve the quality of hospital services to the public.*

*The research method used was a survey method with a causal approach. The study population was all of the patients which were amounted to 500 people. The sample in this study was taken by using a simple random sampling technique with the Slovin formula, which as a result 83 samples were obtained.*

*The method of data collection was done through a questionnaire instrument in the form of a rating scale. Furthermore, the data that had been compiled was tested by using the validity test, reliability test, normality of the data and requirements test of the classic assumptions. In this study, the data analysis method used was path analysis.*

*The results of the study showed that: 1) There was a positive and significant effect on the nurse's work ability on the patient's satisfaction at hospital Jakarta 2) There was a positive and significant effect of nurse's work motivation on the patient's satisfaction at hospital Jakarta. 3) There was a positive and significant effect of nurse's work ability on the service quality at Hospital Jakarta. 4) There was a positive and significant effect of nurse's work motivation on the service quality at Hospital Jakarta. 5) There was a positive and significant effect of patient's satisfaction on the service quality at Hospital Jakarta*

**Keywords:** *Work Ability, Work Motivation, Satisfaction, Service Quality.*

### I. PENDAHULUAN

Kesehatan telah menjadi bagian penting bagi masyarakat karena dengan kesehatan yang maksimal maka seseorang akan dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Kesehatan masyarakat yang baik akan tercipta suatu keadaan kehidupan yang tentram. Tubuh yang sehat merupakan sebuah keinginan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal, salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Upaya yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah rumah sakit.

Pentingnya memberikan kualitas pelayanan yang baik karena kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Berdasarkan fenomena yang terjadi tentang kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien, maka diperlukan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit kepada masyarakat.

Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar

elayanan medis yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pasien yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran bagi pasien rawat jalan maupun rawat inap. \*

Keputusan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dan sudut Rumah Sakit tetapi harus pula dan sudut pandang pasien. Dari pihak rumah sakit sendiri harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan yang lakukan harus diperhatikan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta.

Fungsi rumah sakit yang meliputi 2 aspek di atas, tidak secara keseluruhan dapat dilakukan oleh seluruh rumah sakit milik pemerintah atau swasta, tetapi tergantung pada klasifikasi rumah sakit. Menurut Permenkes RI, No. 159b, 1988, yang dimaksud dengan klasifikasi rumah sakit adalah pengelompokan rumah sakit berdasarkan perbedaan bertingkat menurut kemampuan pelayanan kesehatan yang dapat disediakan.

Perawat diharapkan mampu memahami karakteristik pasien berdasarkan hal-hal yang bersifat pribadi sampai pada jenis penyakit yang diderita pasien, sebagai suatu referensi perawat dalam melakukan pendekatan kepada pasien.

Permasalahan juga tampak dari beberapa pengguna jasa rumah sakit yang masih banyak keluhan dari pelayanan yang diberikan, ini terlihat dari masih banyaknya dijumpai keluhan tentang pelayanan yang lamban, adanya perilaku petugas perawat yang kurang ramah dan tidak komunikatif. Adanya pengaruh mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik / *tangibility*, kehandalan / *reliability*, ketanggapan / *responsiveness*, jaminan / *assurance* dan perhatian / *empaty* yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Adapun keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit dapat dilihat dalam Tabel 1.

**Tabel 1. Masalah/keluhan masyarakat**

No	Keluhan Masyarakat
1	Kualitas pelayanan rumah sakit belum maksimal
2	Pelayanan lambat dan terlalu berbelit belit
3	Kurang tanggapnya staf terhadap keluhan pasien
4	Dokter / tenaga medis tidak ada pada saat dibutuhkan
5	Perawat memiliki sikap yang tidak ramah
6	Kurangnya dokter spesialis dalam pengoperasian peralatan kesehatan yang ada
7	Standar pelayanan belum diterapkan dengan baik
8	Kemampuan kerja perawat masih kurang memadai
9	Perawat belum memperhatikan standar kerja
10	Motivasi kerja yang dimiliki perawat masih kurang tinggi
11	Perawat kurang fokus dalam melayani pasien

Dari data pada Tabel 1 terdapat keluhan atau ketidakpuasan masyarakat akan hasil pelayanan, jelas terlihat bahwa keluhan masyarakat akan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan, sebab inti dari pelayanan publik bermuara kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Perawat ataupun tenaga kesehatan lainnya yang memiliki motivasi kerja tinggi akan lebih semangat dalam bekerja, ingin mencapai tujuan bersama rumah sakit dimana ia bekerja, lebih fokus dalam menangani pasien, tidak merasa bosan dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan dan lain sebagainya. Kondisi motivasi kerja yang tinggi ini dapat juga dirasakan oleh pasien pada saat bekerja dan menangani pasien, hal ini menimbulkan rasa puas bagi pasien dan sekaligus menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Penulis bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit.

### **Rumusan Masalah**

1. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta?
2. Apakah motivasi kerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta?
3. Apakah kemampuan kerja perawat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Jakarta?
4. Apakah motivasi kerja perawat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Jakarta?
5. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Jakarta?

## **II. KAJIAN TEORITIK**

### **Kualitas Pelayanan.**

Definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa diantara yang populer adalah yang dikembangkan oleh tiga pakar kualitas menurut W. Edward Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M. Juran. Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Juran mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

Menurut Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

### **2. Kemampuan Kerja**

Menurut Hasibuan kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Robbins dan Judge kemampuan (*ability*) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan keseluruhan seorang individu pada dasarnya terdiri atas dua kelompok faktor, yaitu :

- 1) Kemampuan Intelektual (*Intellectual Ability*).
- 2) Kemampuan Fisik (*Physical Ability*).

### 3. Motivasi Kerja

Motivasi merupakan suatu masalah kompleks dalam organisasi, karena kebutuhan dan keinginan dari setiap anggota organisasi berbeda. Sebab hal ini selalu berbeda karena setiap anggota suatu organisasi adalah “unik” secara biologis maupun psikologis dan berkembang atas dasar proses belajar yang berbeda pula. Manajer organisasi perusahaan penting sekali mengetahui apa yang menjadi motivasi para karyawan atau bawahannya, sebab faktor ini akan menentukan jalannya organisasi dalam pencapaian tujuan.

Suwatno menyatakan bahwa motivasi adalah sebagai proses pemberian motif (penggerak) bekerja pada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi secara efisien. Siagian memberikan batasan motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

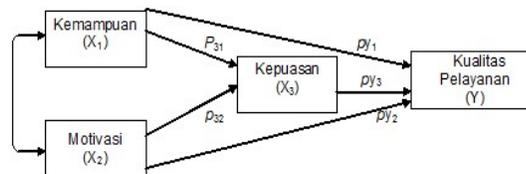
### Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terbentuk dari model Diskonfirmasi Ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan saat membeli sebenarnya mempertimbangkan produk tersebut berfungsi (*product performance*). Produk akan berfungsi sebagai berikut :

- 1) Produk dapat berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*).
- 2) Produk dapat berfungsi seperti yang diharapkan, disebut konfirmasi sederhana (*simple confirmation*).
- 3) Produk dapat berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi negatif (*negatif disconfirmation*).

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpastian meliputi (a) komplain, (b) retur pengembalian produk, (c) biaya garansi, (d) penarikan kembali produk dari pasar, (e) gethok tular negatif, (f) konsumen yang beralih kepesaing.



Gambar 1 Kerangka berpikir

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kausal yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis, sedangkan untuk menganalisis data tentang ada atau tidaknya pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

Penelitian ini untuk mengkaji dan pengaruh menganalisa pengaruh satu konstruk terhadap konstruk yang lain. Variabel yang akan diteliti terdiri dari : (1). Kemampuan; (2). Motivasi; (3) Kepuasan; (4) Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Jakarta, Populasi penelitian sebanyak 497 orang sedangkan sample dengan menggunakan slovin sebanyak 83 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*).

#### Tahapan Analisis Jalur

Menurut Widardjono (2013) langkah pertama di dalam analisis jalur adalah membuat spesifikasi model analisis jalur berdasarkan konsep dan teori yang ada. Model tersebut juga dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan sehingga membentuk sistem persamaan. Sistem persamaan ini ada yang menamakan sistem persamaan simultan atau juga ada yang menyebut model struktural. Model tersebut dikembangkan untuk menjawab permasalahan penelitian serta berbasis teori dan konsep, maka dinamakan model hipotetik.

Analisis jalur dapat dibuat persamaan strukturalnya, dimana  $X_1$ ,  $X_2$ , adalah variabel *eksogen* dan  $X_3$  serta  $Y$  adalah variabel *endogen*. Persamaan strukturalnya dapat dilihat sebagai berikut: (Sarwono, 2013)

$$X_3 = \rho X_3 X_1 + \rho X_3 X_2 + \varepsilon_1 \quad (\text{substruktural 1})$$

$$Y = \rho Y X_1 + \rho Y X_3 + \rho Y X_2 + \varepsilon_2 (\text{substruktural 2})$$

Keterangan :

$X_1$  = Kemampuan

$X_2$  = Motivasi

$X_3$  = Kepuasan

$Y$  = Kualitas Pelayanan

$\varepsilon_{12}$  = *Error*

Langkah kedua adalah pemeriksaan terhadap asumsi yang melandasinya, yaitu :

a. Di dalam model analisis jalur, hubungan antara variabel adalah linier dan aditif. Uji lineritas menggunakan *curve fit* dan menerapkan prinsip *parsimony*, yaitu bilamana seluruh model signifikan atau nonsignifikan berarti dapat dikatakan model berbentuk linier.

b. Hanya model *rekursif* (satu arah) dapat dipertimbangkan, yaitu hanya sistem aliran kausal ke satu arah, sedangkan pada model yang mengandung kausal *resiprokal* (dua arah) tidak dapat dilakukan analisis jalur.

c. Pengamatan diukur tanpa kesalahan (instrumen pengukuran valid dan reliabel).

d. Model yang dianalisis diidentifikasi dengan benar berdasarkan teori-teori dan konsep-konsep relevan.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

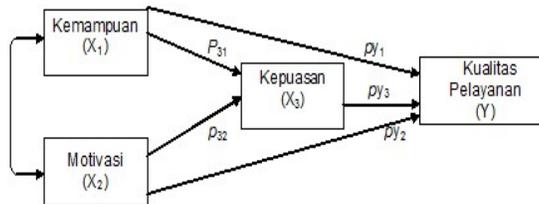
**Uji Linieritas**

Pengujian linieritas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa rata-rata yang diperoleh dari kelompok data sampel terletak dalam garis-garis lurus. Pengujian linieritas variabel penelitian.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Kemampuan	Between Groups	(Combined)	19177.398	40	479.435	9.604	.000
		Linearity	16111.575	1	16111.575	322.739	.000
		Deviation from Linearity	3065.822	39	78.611	1.575	.075
	Within Groups		2096.700	42	49.921		
	Total		21274.098	82			
Kualitas Pelayanan * Motivasi	Between Groups	(Combined)	19290.596	38	507.647	11.261	.000
		Linearity	15662.569	1	15662.569	347.443	.000
		Deviation from Linearity	3628.028	37	98.055	2.175	.007
	Within Groups		1963.500	44	44.625		
	Total		21274.098	82			
Kualitas Pelayanan * Kepuasan	Between Groups	(Combined)	18848.591	41	459.722	7.771	.000
		Linearity	15194.280	1	15194.280	256.839	.000
		Deviation from Linearity	3654.310	40	91.358	1.544	.085
	Within Groups		2425.506	41	59.159		
	Total		21274.098	82			

**Analisis Jalur (Path Analysis)**

Analisis jalur dibagi menjadi dua substruktur, substruktur pertama menganalisis pengaruh kemampuan kerja, motivasi sebagai variabel eksogen terhadap Kepuasan pasien sebagai variabel endogen. Substruktur yang kedua menganalisis pengaruh kemampuan, motivasi, kepuasan pasien sebagai variabel eksogen terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel endogen. Untuk lebih jelasnya analisis jalur dapat digambarkan sebagai berikut



Pengaruh Variabel	Estimasi	Probabilitas	Keterangan
<b>Endogen : Kepuasan Pasien</b>			
Kemampuan	0,561	0,000	Signifikan
Motivasi	0,352	0,005	Signifikan
<b>Endogen : Kualitas Pelayanan</b>			
Kemampuan	0,368	0,009	Signifikan
Motivasi	0,287	0,029	Signifikan
Kepuasan pasien	0,273	0,018	Signifikan

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian di atas adalah :

1. Pengaruh Kemampuan kerja terhadap Kepuasan pasien.  
Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai *beta* variabel kemampuan sebesar 0,561 dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel kemampuan secara parsial menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Pasien  
Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai motivasi sebesar 0,352 dengan nilai signifikan sebesar  $0,005 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel motivasi secara parsial terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Pengaruh Kemampuan terhadap Kualitas pelayanan  
Berdasarkan hasil pengujian diperoleh kemampuan sebesar 0,368 dengan nilai signifikan sebesar  $0,009 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel kemampuan secara parsial menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
4. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas pelayanan  
Berdasarkan hasil pengujian diperoleh motivasi sebesar 0,287 dengan nilai signifikan sebesar  $0,029 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel motivasi secara parsial ada pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
5. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kualitas pelayanan  
Berdasarkan hasil pengujian diperoleh Kepuasan pasien sebesar 0,273 dengan nilai signifikan sebesar  $0,018 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien secara parsial menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

#### V. KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan kerja perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Jakarta..
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Jakarta..
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Jakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Rina, DB. Paranoan dan Jauchar. 2019. *Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser*.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. cetakan keenam belas. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Heidjrachman, Ranupandojo dan Suad Husnan. 2012. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2011. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara A.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L & John H. Jackson. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi 9. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Pratiwi, A. Ika, B. Widjanarko dan S. Patria Jati. 2019. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang*.
- Riduwan dan Kuncoro. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Cetakan Ketiga. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella, J. 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori ke Praktek*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A., Judge. 2012. *Perilaku Organisasi, Organizational Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suwatno dan Priansa, D.J. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Widarjono, Agus. 2013. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*, Yogyakarta: Penerbit STIM YKPN.
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6 thed. Mc.Graw-Hill. Bos