

# Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Aloe Saboe Kota Gorontalo

Asral Kelvin Sahrain

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Sultan Amai Gorontalo

\*Corresponding author: [calvino@iaingorontalo.ac.id](mailto:calvino@iaingorontalo.ac.id)

---

## ABSTRACT

### Keywords:

Competence,  
motivation, quality  
of health services

*This study aims to: (1). To analyze the effect of the competence variable on the quality of health services at the Prof. Regional General Hospital. Dr.H.Aloei Saboe, Gorontalo City, (2). To analyze the effect of the variable work motivation of nurses on the quality of health services at the Regional General Hospital, Prof. Dr.H.Aloei Saboe, Gorontalo City, (3). to analyze the effect of the competence and work motivation of nurses simultaneously on the quality of health services at the Prof. Regional General Hospital. Dr. H. Aloe Saboe, Gorontalo City. The results of testing the first hypothesis indicate that there is an insignificant effect with a weak regression level between competence and quality of health services, testing the second hypothesis shows that there is a significant relationship with a fairly strong correlation level between nurses' work motivation and the quality of health services, testing the third hypothesis shows that there is a simultaneous and significant influence between the competence and work motivation of nurses on the quality of health services. So it is clear that although the work motivation of nurses has a dominant influence, competence and work motivation are an integral part that need to be considered by the hospital because they simultaneously have a significant influence in improving the quality of health services at the Blood General Hospital Prof. Dr. Aloe Saboe Gorontalo City.*

---

## ABSTRAK

### Kata Kunci:

Kompetesi,  
Motivasi, kualitas  
pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk : (1). Untuk menganalisis pengaruh variabel kompetensi terhadap Kualitas terhadap Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo, (2).Untuk menganalisis pengaruh variabel Motivasi kerja perawat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo, (3). untuk Menganalisis pengaruh variabel kompetensi dan motivasi kerja

---

kesehatan	perawat secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo. Hasil pengujian Hipotesis pertama menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan dengan tingkat regresi yang lemah antara kompetensi dan kualitas pelayanan kesehatan, pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan tingkat korelasi yang cukup kuat antara motivasi kerja perawat dan kualitas pelayanan kesehatan, pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan antara kompetensi dan motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Jadi jelas bahwa meskipun motivasi kerja perawat memiliki pengaruh yang dominan, namun kompetensi dan motivasi kerja merupakan satu kesatuan yang perlu diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit karena keduanya secara simultan memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Darah Prof.. Dr. Aloe Saboe Kota Gorontalo.
-----------	--

---

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia mempunyai posisi yang sangat penting mengingat kinerja organisasi sangat di pengaruhi oleh kualitas sumber daya manusianya. Bila suatu perusahaan atau organisasi telah mempunyai strategi dan tujuan, maka langkah selanjutnya adalah merencanakan sumber daya manusia apa saja yang di perlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Kinerja melalui kualitas pelayanan merupakan suatu hasil yang ingin di capai oleh setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Untuk mencapai kinerja yang baik melalui kualitas pelayanan, diperlukan personil yang mempunyai kompetensi yang tinggi untuk mengantisipasi peluang dan tantangan yang semakin kompetitif dalam pencapaian tujuan organisasi. Oleh karenanya sumber daya manusia harus di arahkan untuk menjadi pemikir dan penentu jalannya organisasi serta menjadi pelaksana bagi kelangsungan organisasi secara berkesinambungan. Inovasi yang berkelanjutan terhadap sumber daya manusia melalui peningkatan kompetensi dan motivasi kerja akan menciptakan suatu keunggulan kompetitif dimasa yang akan datang.

Mengingat bahwa dalam organisasi adalah terdiri dari berbagai individu dengan berbagai kompetensi, maka peluang terjadinya perbedaan sangat besar. Oleh karenanya sangat diperlukan strategi untuk bisa memahami perbedaan tersebut dan memanfaatkannya menjadi asset yang bisa dikembangkannya. Pengembangan sumber daya manusia (*human resources development*) hal-hal yang paling penting diperhatikan yaitu pendidikan, pengetahuan dan keterampilan (kompetensi) dalam pelaksanaan pekerjaannya.

Kompetensi merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja perawat, kompetensi berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang perawat untuk membantu para dokter. Sehingga suksesnya dokter dalam

melaksanakan operasi atau praktek merupakan keberhasilan dari para perawatnya yang tangguh.

Rumah Sakit Umum Prof Dr. Aloei Saboe Kota Gorontalo sebagai salah satu rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kota Gorontalo dituntut secara berkesinambungan melakukan upaya nyata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas guna menjaga loyalitas masyarakat pengguna jasa Rumah Sakit. Agar kualitas pelayanan bisa tercapai, maka pihak Rumah Sakit Prof Dr. Aloei Saboe Kota Gorontalo melaksanakan berbagai pelatihan teknis serta megikutkan tenaga perawat dalam berbagai seminar, studi banding serta pelatihan yang diselenggarakan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah.

Atas dasar rumusan masalah dan latar belakang masalah, maka tujuan khusus dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel Motivasi kerja perawat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo
3. Untuk Menganalisis pengaruh variabel kompetensi dan motivasi kerja perawat secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo

## LITERATUR REVIEW

Ada beberapa Mapping Teori yang dapat diuraikan oleh peneliti terkait dengan Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Aloei Saboe Kota Gorontalo antara lain :

**Tabel 1. Theoretical Background**

No	Nama	Pengertian
<b>A</b>	<b>Background Teori</b>	<b>Manajemen Sumber Daya Manusia</b>
1	Tulus (1995:3)	manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan kantor, individu dan masyarakat
2	Cushway (1994:6)	manajemen sumber daya manusia sebagai rangkaian strategi, proses dan aktivitas yang didesain untuk menunjang

		tujuan organisasi (kantor) dengan cara mengintegrasikan kebutuhan kantor dan individu.
B	<b>Middle Teori</b>	<b>Kompetensi, Motivasi Kerja, dan Kualitas Pelayanan</b>
1	Spencer (1993)	kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada diri individu yang dapat memprediksikan perilaku dan kinerja dalam beragam situasi dan pekerjaan, juga memiliki kriteria pembeda yang digunakan untuk memprediksikan mana yang berkinerja tinggi dan mana yang berkinerja rendah.  kompetensi individu merupakan karakter sikap dan perilaku, atau kemampuan individual yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan kontekstual.
2	Ella Jauvani Sagala (2011:837)	Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang invisibel yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertindak laku dalam mencapai tujuan.

## Penelitian Terdahulu

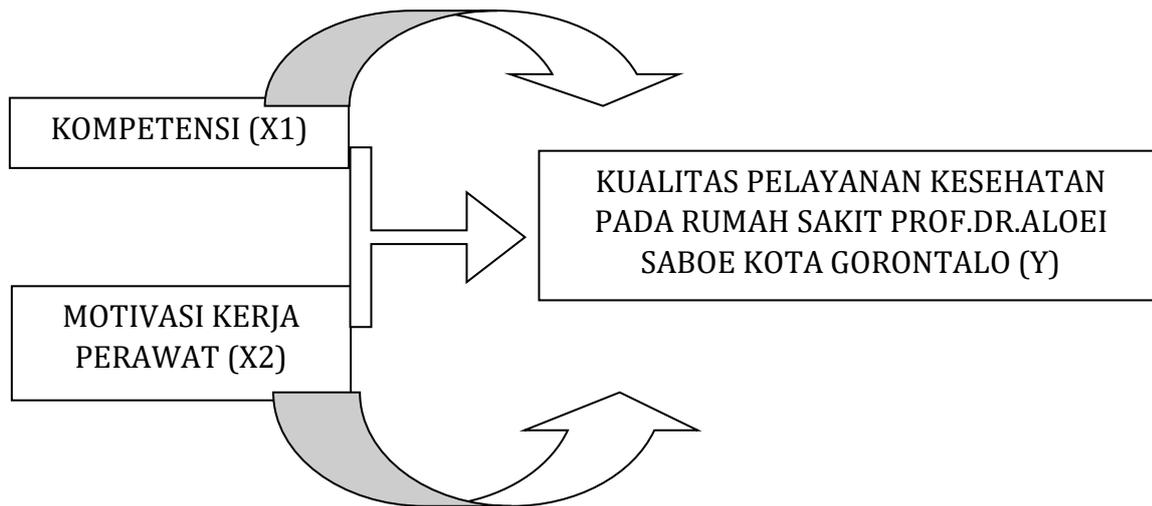
**Tabel 2. Mapping Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul/Jenis Penelitian	Hasil
1	Siswanto/ Universitas Pamulang/2010	Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT)	Motivasi dan kompetensi kerja mempunyai pengaruh secara bersama-sama

		Latihan Kerja Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten tangerang/ penelitian kuantitatif	terhadap kualitas pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Latihan Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten tangerang.
2	Dr. Didik Hadiyatno,SE.,M.Si Universitas Balikpapan/2011	Pengaruh Kompetensi, Kompensasi dan kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Ciomas Adisatwa Balikpapan,/kuantitatif	Secara simultan variabel kompetensi, kompensasi, dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan
3	Kuller Siregar Universitas Terbuka/2007	Pengaruh Kompensasi dan Kompetensi terhadap Kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Medan/kuantitatif	Secara simultan variabel kompetensi, kompensasi, mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan
4	Suprpto, STIE AUB Surakarta/2009	Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap kinerja Pegawai dengan Kepuasan sebagai Moderating Variabel/kuantitatif	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kecamatan Eromoko Kabupaten Wonogiri 3. Interaktif antara kompetensi dengan kepuasan sebagai <i>moderating variabel</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kecamatan Eromoko Kabupaten Wonogiri
5	Daniati Puttri, Universitas Andalas Padang/2009	Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kualitas anggaran dengan regulasi sebagai variabel moderasi, Pada	Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas anggaran SKPD, sedangkan

		Pemerintah Daerah Kota Padang/kuantitatif	moderasi antara kompetensi dan regulasi tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas anggaran SKPD.
--	--	---	--

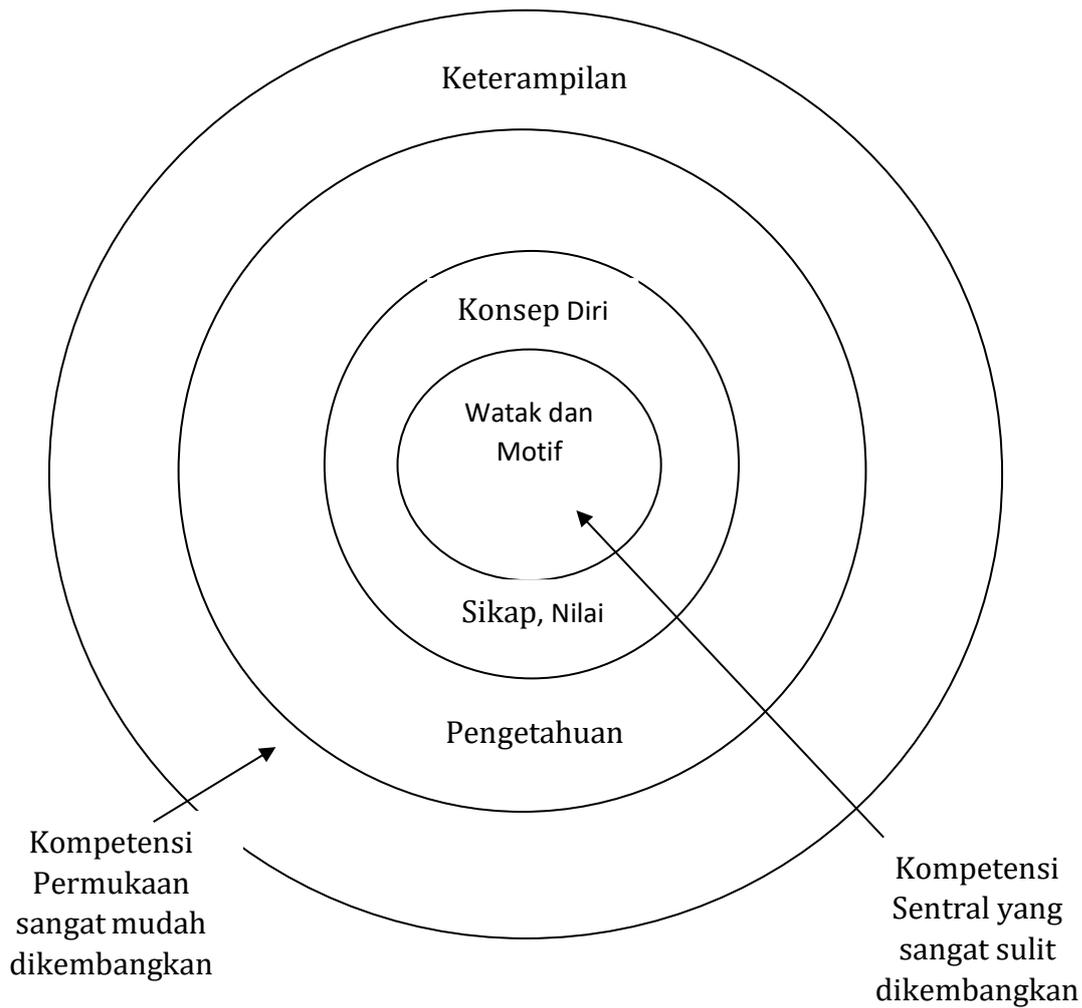
**Research Framework**



**Sub-Title Theoretical Background**

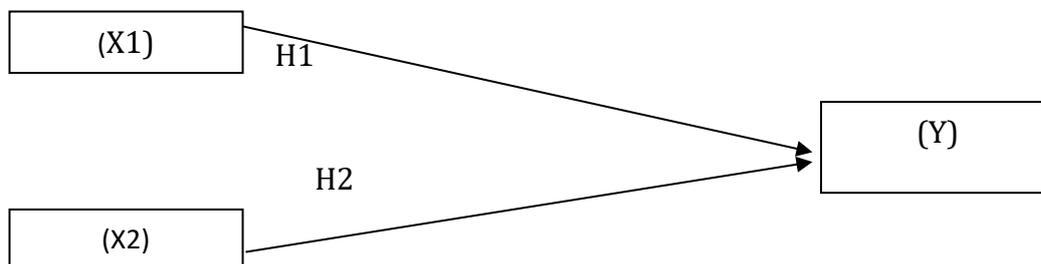
Menurut Spencer and Spencer (1993:9) mengemukakan bahwa: kompetensi individu merupakan karakter sikap dan perilaku, atau kemampuan individual yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan kontekstual.

Ada lima karakteristik utama dari kompetensi yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja individu karyawan, yaitu Pada gambar 2.2 digambarkan struktur kompetensi yang dimiliki individu:



Sebagaimana digambarkan pada gambar 2.2 di atas, motif, watak, dan konsep diri merupakan kompetensi sentral yang relative sulit dikembangkan, sedang pengetahuan dan keterampilan yang disebut kompetensi permukaan, yang relative mudah dikembangkan. Motif, watak, dan konsep diri merupakan kompetensi individu yang bersifat “*intent*” yang mendorong untuk digunakannya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Kompetensi motif, watak dan konsep diri diharapkan dapat memprediksi tindakan atau perilaku seseorang sehingga pada akhirnya dapat memprediksi kinerja seseorang

### Research Framework



## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiono (2005) penelitian bertolak dari studi pendahuluan dari objek yang diteliti (Preliminary Study) untuk mendapatkan betul-betul masalah.

### Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh tenaga keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Aloi Saboe yang berjumlah 350 orang dengan perincian seperti pada tabel 3.1 berikut ini :

**Tabel 3. Distribusi Tenaga Keperawatan**

Nomor Urut	Jenis Tenaga	Jumlah Tenaga		
		PNS	Honor	Jumlah
1	Sarjana Keperawatan	28	-	28
2	D.IV Kebidanan	3	-	3
3	D.III Kebidanan	67	7	74
4	D.III Keperawatan	170	45	215
5	Perawat Gigi	6	-	6
6	SPK	19	-	19
7	Bidan	5	-	5
<b>Total</b>		<b>298</b>		<b>350</b>

Sumber : Profil RSUD Prof Dr. Aloi Saboe (2012:7)

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut ( Sugiyono, 2002 ). Sampel diambil berdasarkan random sampling (*probability sampling*), dengan teknik *simple random sampling*.

Oleh karena populasi sudah diketahui jumlahnya, maka untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti menggunakan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N (moe)^2}$$

$$n = \frac{350}{1 + 350 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{350}{4,5}$$

$$n = 77,77$$

$$n = 78$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 78 tenaga keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Aloi Saboe Kota Gorontalo

### **Analisis Regresi Linier Berganda (*Multipel*)**

*Multiple Linier Regression* dan *Corellation Analysis* adalah teknik statistik yang digunakan untuk mencari persamaan regresi, yang dapat digunakan untuk meramal variabel terikat dari variabel bebas, mencari kemungkinan kesalahan dan menganalisa hubungan antara sebuah variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas, baik secara simultan maupun parsial.

Persamaan analisis regresi linier secara umum untuk menguji hipotesishipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \varepsilon$$

Dengan:

Y : Kualitas Pelayanan Kesehatan

X<sub>1</sub> : Kompetensi

X<sub>2</sub> : Motivasi Kerja Perawat

β<sub>0</sub> : Konstanta, merupakan nilai terikat, yang dalam hal ini adalah Y pada saat variabel bebasnya adalah 0 (x<sub>1</sub>, x<sub>2</sub> = 0)

β<sub>1</sub> : Koefisien regresi multiple antara variabel bebas X<sub>1</sub>, terhadap variabel terikat Y, bila variabel x<sub>2</sub> dianggap konstan.

β<sub>2</sub> : Koefisien regresi multiple antara variabel bebas X<sub>2</sub>, terhadap variabel terikat Y, bila variabel x<sub>1</sub> dianggap konstan.

ε : Faktor pengganggu di luar model

Arti koefisien β adalah jika nilai β positif (+), hal tersebut menunjukkan hubungan searah antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan kata lain, peningkatan atau penurunan besarnya variabel bebas akan diikuti oleh peningkatan atau penurunan besarnya variabel terikat. Sedangkan jika nilai β negatif (-), menunjukkan hubungan yang berlawanan antara variabel bebas akan diikuti oleh penurunan besarnya nilai variabel terikat dan sebaliknya.

### **Analisis Korelasi Berganda (*Multiple*)**

Berdasarkan adanya regresi linier berganda ini, kemudian dihitung besarnya koefisien korelasi secara keseluruhan (R) dan koefisien determinasi (multi korelasi), yaitu R<sup>2</sup> yang merupakan bagian dari variasi total dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan variabel independen secara erat hubungan antara keseluruhan variabel bebas (x<sub>1</sub>, x<sub>2</sub>) dengan variabel terikat. Koefisien korelasi tersebut diperoleh dari

$$(1-R^2_{y.12}) = (1-r^2_{y1})(1-r^2_{y2.1})(1-r^2_{y2.1})$$

R<sup>2</sup><sub>y.12</sub> merupakan koefisien determinasi multiple-nya. Apabila R<sup>2</sup><sub>y.12</sub> semakin mendekati 1, maka pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya juga semakin tinggi.

### **Analisis Korelasi Parsial**

Besarnya pengaruh masing-masing komponen variabel bebas secara parsial terhadap variabel tidak bebas dapat diketahui dengan menggunakan koefisien korelasi

parsial. Koefisien korelasi parsial antara masing-masing variabel independen tersebut dengan variabel dependen dapat dihitung sebagai berikut :

$$r_{y \cdot x_2 \cdot x_1} = \frac{r_{yx_2} - r_{yx_1} r_{x_1x_2}}{\sqrt{(1 - r_{x_1x_2}^2)(1 - r_{yx_1}^2)}}$$

Dimana :

$r_{y \cdot x_2 \cdot x_1}$  = Korelasi Y atas X1 dan X2

$r_{yx_2}$  = Korelasi Y atas X2

$r_{yx_1}$  = Korelasi Y atas X1

Pada hakekatnya, nilai r berkisar antara -1 dan 1. Bila r mendekati -1 atau 1, maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang erat antara variabel bebas dengan variabel terikat. Bila r mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat sangat lemah atau bahkan tidak ada. Untuk menentukan kriteria interpretasi nilai hubungan r dan R, penulis mendasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2006:184), yaitu:

**Tabel 4. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi r dan R**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2006:184), yaitu:

### Uji F

Uji F untuk menguji model regresi yang menjelaskan bentuk hubungan dan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas, digunakan uji F, yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$F = \left( \frac{n - k - 1}{k} \right) \left( \frac{R^2}{1 - R^2} \right)$$

dengan,  $R^2$  = Koefesien Determinasi

n = Ukuran Sampel

k = Banyaknya Variabel Bebas

Nilai F dari hasil perhitungan di atas kemudian diperbandingkan dengan  $F_{tabel}$  atau F yang diperoleh dengan mempergunakan tingkat risiko atau *Significance* 5% dan *Degree of Freedom* pembilang dan penyebut, yaitu  $V_1 = k$  dan  $V_2 = (n-k-1)$  dimana kriteria yang digunakan adalah:

Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Bila terjadi penerimaan  $H_0$ , maka dapat diartikan sebagai tidak signifikannya model regresi multiple yang diperoleh, sehingga mengakibatkan tidak signifikan pula pengaruh dari variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan terhadap variabel dependen).

### Uji t

Uji t untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, digunakan pengujian koefisien korelasi secara parsial (uji t), yaitu dengan membandingkan  $t_{tabel}$  dan  $t_{hitung}$  yang dirumuskan sebagai berikut :

$$t = \frac{r_{yi} \sqrt{n - k - 1}}{\sqrt{1 - r_{yi}^2}}$$

Masing-masing t hasil perhitungan ini kemudian dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  yang diperoleh dengan menggunakan taraf nyata 0,05. Uji hipotesis secara parsial  $H_{01}$ ,  $H_{02}$ , dan  $H_{03}$ , menggunakan uji 2 pihak, dengan kriteria :

$H_0$  diterima bila :  $-t_{1/2\alpha} \leq t \leq t_{1/2\alpha}$

$H_0$  ditolak bila :  $t < -t_{1/2\alpha}$  dan  $t > t_{1/2\alpha}$

Bila terjadi penerimaan  $H_0$ , maka dapat disimpulkan suatu pengaruh adalah tidak signifikan, sedangkan bila  $H_0$  ditolak artinya suatu pengaruh adalah signifikan. Perhitungan statistik yang digunakan dalam penelitian ini akan dihitung dengan menggunakan program SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel penelitian berupa kompetensi dan motivasi kerja perawat mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier.

Dari tabel di bawah ini dapat kita baca bahwa hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kompetensi menghasilkan nilai  $F = 1,066$  dengan  $p = 0,410$

### Tabel 5. Hasil Uji Hubungan Kualitas Pelayanan kesehatan dengan Kompetensi

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kompetensi * kualitas_pelaya nan_kesehatan	Between Groups (Combined)	2386,313	23	103,753	1,183	,300
	Linearity	328,792	1	328,792	3,748	,058
	Deviation from Linearity	2057,521	22	93,524	<b>1,066</b>	<b>,410</b>
	Within Groups	4737,417	54	87,730		
	Total	7123,730	77			
motivasi_kerja_ perawat * kualitas_pelaya nan_kesehatan	Between Groups (Combined)	3809,908	23	165,648	2,481	,003
	Linearity	2293,733	1	2293,733	34,355	,000
	Deviation from Linearity	1516,174	22	68,917	<b>1,032</b>	<b>,445</b>
	Within Groups	3605,293	54	66,765		
	Total	7415,201	77			

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

Sedangkan hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan motivasi kerja perawat menghasilkan nilai  $F = 1,032$  dengan  $p = 0,445$ . Dengan demikian dapat diputuskan bahwa baik kompetensi maupun motivasi kerja perawat masing-masing memiliki  $p > 0,05$  sehingga dapat dibuktikan bahwa pada taraf kepercayaan 95% tidak terjadi penyimpangan signifikan terhadap linearitas. Dengan demikian disimpulkan bahwa data memenuhi asumsi klasik linearitas sebagai persyaratan analisis regresi linear.

**Tabel 6. Hasil Uji Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Motivasi Kerja Perawat.**

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kompetensi * kualitas_pelaya nan_kesehatan	Between (Combined) Groups	2386,313	23	103,753	1,183	,300
	Linearity	328,792	1	328,792	3,748	,058
	Deviation from Linearity	2057,521	22	93,524	1,066	,410
	Within Groups	4737,417	54	87,730		
	Total	7123,730	77			
motivasi_kerja_ perawat * kualitas_pelaya nan_kesehatan	Between (Combined) Groups	3809,908	23	165,648	2,481	,003
	Linearity	2293,733	1	2293,733	34,355	,000
	Deviation from Linearity	1516,174	22	68,917	<b>1,032</b>	<b>,445</b>
	Within Groups	3605,293	54	66,765		
	Total	7415,201	77			

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

### Uji Homogenitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variable populasi sama atau tidak. Asumsi yang mendasari bahwa varian dari populasi adalah sama. Sebagai kriteria digunakan taraf signifikansi lebih dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data adalah sama.

Dari hasil pengujian pada tabel 4.8 ditunjukkan bahwa signifikansi sebesar 1.000, yang berarti bahwa lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dua kelompok data berupa variable kompetensi dan motivasi kerja perawat mempunyai varian yang sama, sehingga disimpulkan bahwa dua kelompok variable memenuhi syarat dalam regresi linier.

**Tabel 7. Uji Homogenitas**

#### Test of Homogeneity of Variances

kompetensi\_motivasi

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,109	23	132	1,000

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS

## Uji Korelasi

Dari hasil uji korelasi untuk data interval, tampak bahwa koefisien korelasi nilai  $r$  dari kompetensi terhadap kualitas pelayanan kesehatan sebesar 0,215 sesuai tabel 4.9 dan angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi kedua variable tersebut **lemah** karena berada di antara 0,200-0,399.

Selanjutnya koefisien korelasi dari motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan kesehatan sebesar 0,556, dan ini menunjukkan adanya korelasi **cukup kuat** karena berada di antara 0,400-0,599.

**Tabel 8. Hasil Uji korelasi data Interval**

Correlations		kompeten si	motivasi_ker ja_perawat	kualitas_pel ayanan_kese hatan
kompetensi	Pearson Correlation	1	,500**	,215
	Sig. (2-tailed)		,000	,059
	N	78	78	78
motivasi_kerja_peraw at	Pearson Correlation	,500**	1	,556**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	78	78	78
kualitas_pelayanan_ke sehatan	Pearson Correlation	,215	,556**	1
	Sig. (2-tailed)	,059	,000	
	N	78	78	78

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS

Output korelasi parsial ditampilkan dalam dua klasifikasi yang disusun dalam bentuk tabel bertingkat. Tabel bagian atas berbentuk *zero-order partial*. Pada output ini, korelasi parsial belum dilakukan. Tabel bagian bawah menunjukkan keadaan setelah dilakukan korelasi parsial.

Pada tabel 4.10 bagian bawah terlihat bahwa koefisien korelasi antara kompetensi dengan kualitas pelayanan kesehatan turun menjadi sebesar -0,088 Dengan probabilitas 0,446 oleh karena probabilitas  $0,446 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial hubungan antara kompetensi dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah **tidak signifikan** pada taraf kepercayaan 95%. Dari hasil korelasi parsial diketahui bahwa kompetensi memiliki hubungan yang lemah dengan kualitas pelayanan kesehatan.

Tabel 4.10 Hasil Uji Korelasi Parsial

Correlations

Control Variables			kompetensi	kualitas_pelayanan_kesehatan	motivasi_kerja_perawat
-none <sup>a</sup>	kompetensi	Correlation	1,000	,215	,500
		Significance (2-tailed)	.	,059	,000
		df	0	76	76
kualitas_pelayanan_kesehatan	kompetensi	Correlation	,215	1,000	,556
		Significance (2-tailed)	,059	.	,000
		df	76	0	76
motivasi_kerja_perawat	kompetensi	Correlation	,500	,556	1,000
		Significance (2-tailed)	,000	,000	.
		df	76	76	0
motivasi_kerja_perawat	kualitas_pelayanan_kesehatan	Correlation	1,000	<b>-,088</b>	
		Significance (2-tailed)	.	,446	
		df	0	75	
motivasi_kerja_perawat	kualitas_pelayanan_kesehatan	Correlation	<b>-,088</b>	1,000	
		Significance (2-tailed)	<b>,446</b>	.	
		df	75	0	

a. Cells contain zero-order (Pearson) correlations.

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Uji Regresi

Berdasarkan data pada tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kompetensi adalah signifikan karena nilai  $p=0,002 < 0,05$  dan nilai  $r = 0,215$  menunjukkan hubungan korelasi yang **lemah**. Sedangkan kualitas pelayanan kesehatan dengan motivasi kerja perawat memiliki hubungan yang **signifikan** karena nilai  $p=0,000 < 0,05$  dan nilai  $r = 0,556$  menunjukkan korelasi yang **cukup kuat**.

**Tabel 11. Hasil Uji Regresi**

**Correlations**

		kompetensi	motivasi_kerja_perawat	kualitas_pelayanan_kesehatan
kompetensi	Pearson Correlation	1	,500**	,215
	Sig. (2-tailed)		,000	,059
	N	78	78	78
motivasi_kerja_perawat	Pearson Correlation	,500**	1	,556**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	78	78	78
kualitas_pelayanan_kesehatan	Pearson Correlation	,215	,556**	1
	Sig. (2-tailed)	,059	,000	
	N	78	78	78

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Dengan memperhatikan hasil analisis regresi pada tabel *Model Summary* dapat dilihat bahwa nilai R = 0,561 Dan R Square = 0,315 menunjukkan bahwa 0,315 atau 31,5% variable kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh variable kompetensi dan motivasi kerja perawat, sementara sisanya sebesar 68,5% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dimasukkan sebagai variable dalam penelitian ini.

*Standar error of the estimate* = 8,33874 < standar deviasi sebesar 9,94122, dengan demikian dinyatakan bahwa model regresi **layak** digunakan.

**Tabel 12. Hasil Uji R Kuadrat**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,561 <sup>a</sup>	,315	,296	8,33874

a. Predictors: (Constant), motivasi\_kerja\_perawat, kompetensi

b. Dependent Variable: kualitas\_pelayanan\_kesehatan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Pada hasil uji ANOVA, diperoleh nilai F hitung = 17,219 Dengan p = 0,000 oleh karena p < 0,05 maka regresi dapat dipakai untuk memprediksi besarnya kualitas pelayanan kesehatan atau secara bersama-sama variable bebas kompetensi dan motivasi kerja perawat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini bisa dibuktikan

karena F hitung (17,219) > F tabel (3,12) Taraf kesalahan 5%, df pembilang =2 dan df penyebut = 75.

**Tabel 13. Hasil Uji ANOVA**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2394,641	2	1197,320	17,219	,000 <sup>a</sup>
Residual	5215,098	75	69,535		
Total	7609,738	77			

a. Predictors: (Constant), motivasi\_kerja\_perawat, kompetensi

b. Dependent Variable: kualitas\_pelayanan\_kesehatan

Hasil uji coefficients, (lihat tabel 4.14) pada kompetensi dikemukakan nilai konstanta (a) = 25,021 dan beta = -0,084 dan tingkat signifikan 0.446. Koefisien regresi sebesar -0,084 menyatakan bahwa setiap penurunan 1 pada kompetensi maka kualitas peayanan juga diprediksi mengalami penurunan sebesar -0,084. Nilai konstanta (a) motivasi kerja perawat 0,606 dan beta 0,598 koefisien regresi 0,000 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 pada motivasi kerja perawat, maka kualitas pelayanan kesehatan meningkat sebesar 0,606

Berdasarkan nilai B Constant, Kompetensi dan Motivasi kerja perawat maka dibuat persamaan regresi sebgai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 25,021 + -0,084 X1 + 0,606 X2 + e$$

**Tabel 14. Hasil Uji Koefisien**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,021	5,652		4,427	,000
	kompetensi	-,087	,114	-,084	-,765	,446
	motivasi_kerja_perawat	,606	,112	,598	5,421	,000

a. Dependent Variable: kualitas\_pelayanan\_kesehatan

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS

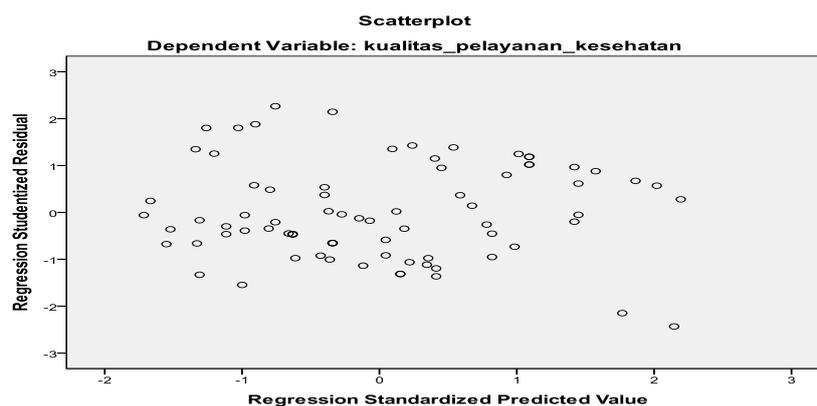
Nilai t hitung pada Kompetensi adalah -0,765. Pada derajat bebas (df) = 75 Nilai t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikan 5%) adalah 1,6654. Oleh karena t hitung lebih kecil dari t tabel maka diputuskan bahwa koefisien regresi tidak signifikan, atau kompetensi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara signifikan pada taraf kepercayaan 95%. Probabilitas=0,446 atau p = 0,05 berarti koefisien regresi tidak

signifikan, atau kompetensi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara signifikan pada taraf kepercayaan 95%.

Nilai  $t$  hitung pada Motivasi kerja perawat adalah 5,421 pada derajat bebas (df) = 75 nilai  $t$  tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikan 5%) adalah 1,6654. Oleh karena  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel maka diputuskan bahwa koefisien regresi signifikan, atau motivasi kerja perawat berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara signifikan pada taraf kepercayaan 95%. Probabilitas = 0,000 atau  $p < 0,05$  berarti koefisien regresi signifikan, atau kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara signifikan pada taraf kepercayaan 95%.

Grafik *Scatterplot* di bawah ini menunjukkan kelayakan model regresi jika sebaran titik-titik tidak membentuk pola tertentu. Grafik tersebut tidak menunjukkan pola titik-titik tertentu sehingga model regresi disimpulkan telah layak untuk digunakan.



## KESIMPULAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan atas pengaruh kompetensi dan motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Aloi Saboe Kota Gorontalo, maka disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan kompetensi dengan kualitas pelayanan kesehatan. Tingkat hubungan kompetensi dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah korelasi lemah dengan koefisien korelasi sebesar 0,215, karena terletak pada rentang antara 0,201-0,400.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan motivasi kerja perawat dengan kualitas pelayanan kesehatan. Tingkat korelasi motivasi kerja perawat dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah korelasi yang cukup kuat dengan koefisien korelasi sebesar 0,556. Temuan penelitian menunjukkan bahwa, pemberian motivasi dari pimpinan dan dari dalam diri perawat diharapkan akan mempengaruhi produktivitas kerja yang optimal dan mampu memberikan layanan kepada pasien yang simpatik dan memuaskan.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi dan motivasi kerja perawat secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan R Square sebesar 0,315. Variabel kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh variabel

kompetensi dan motivasi kerja perawat sebesar 31,5%, sedangkan 68,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Temuan penelitian ini menginformasikan bahwa kompetensi dan motivasi kerja mempunyai kaitan yang positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

### **Saran**

Dari simpulan diatas, maka disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Direktur Rumah sakit senantiasa memberikan peluang kepada para perawatnya untuk mengikuti seminar-seminar tentang keperawatan atau melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi, sehingga perawat dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilanya.
2. Direktur mengupayakan peningkatan tunjangan kesejahteraan perawat baik dalam bentuk kompensasi maupun dalam bentuk pemberian kendaraan untuk pelaksanaan tugas.
3. Dalam perekrutan perawat diupayakan agar hendaknya memilih perawat yang memiliki kompetensi sesuai dengan keahlian di bidangnya untuk ditempatkan pada posisi yang tepat serta dibutuhkan bagi kemudahan, kecepatan dan ketepatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan
4. Perlu pengembangan pengadaan sarana dan prasarana rumah sakit berupa fasilitas kesehatan yang memadai serta peningkatan kebersihan rumah sakit sehingga pasien dan pengunjung rumah sakit merasa nyaman.

Keikutsertaan masyarakat dalam menjaga dan merawat fasilitas rumah sakit Prof DR.Aloei Saboe Kota Gorontalo sebagai rumah sakit rujukan di provinsi Gorontalo

## REFERENCES

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2015). *Profil BPJS Kesehatan*. Unggul [on line] accessed 1 Februari 2016 Available at [www.jamsosindonesia.com/sjsn/bpjs](http://www.jamsosindonesia.com/sjsn/bpjs)
- Bustami, B. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi keempat. Penerbit Universitas Diponegoro
- Hartono, S.P. (2010). *Statistik Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hidayat, A.A. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Heath Books.
- KEP/25/MEN.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Lemeshow, S., Hosmer, D.W., dan Klar, J. (1997). *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan* (Pramono, D., Penerjemah). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Maulana, H. (2013). *Promosi Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Muninjaya, G. (2010). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Murti, B. (2006). *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nofianti. (2016). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Pelayanan Rawat Inap yang Ideal*. Jakarta: Universitas Esa Unggul
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 262/Menkes/Per/VII/1979 tentang Standar Ketenagaan di Rumah Sakit Pemerintah.
- Pohan, S.I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Profil RSUD dr. Aloe Saboe Tahun 2017.