

**PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI PERAWAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA
RSUD BATARA GURU BELOPA**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Perbankan
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*

Oleh,

UMMI KALSUM
NIM. 13.16.4.0133

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
2019**

**PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI PERAWAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA
RSUD BATARA GURU BELOPA**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Perbankan
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*

Oleh,

UMMI KALSUM

NIM. 13.16.4.0133

IAIN PALOPO

Dibawa Bimbingan :

1. Dr. Takdir, SH., MH.
2. Ilham, S.Ag., MA.

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang beranda tangan di bawah ini

Nama : UMMI KALSUM
NIM : 13.16.4.0133
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Perbankan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 10 Juni 2019.

Yang Membuat Pernyataan,



UMMI KALSUM
NIM. 13.16.4.0133

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Batara Guru Belopa, yang ditulis oleh Ummi Kalsum Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 13.16.4.0133, mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Sabtu 21 September 2019 Miladiah bertepatan dengan 21 Muharam 1441 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana (S.E.).

Palopo, 20 Mei 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|-------------------------------------------|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr. Rahmawati, M.Ag. | Penguji I | (.....) |
| 4. Nurdin Batjo, S.H., M.Pd.I | Penguji II | (.....) |
| 5. Dr. Takdir, S.H., M.H. | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Ilham, S.Ag., M.A. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
NIP. 19610208 199403 2 001

Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah


Dr. Pratiha, S.E.I., M.E.I.
NIP. 19810213 200604 2 002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Lamp : Eksamplar

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Perbankan Islam IAIN Palopo
Di,-
Palopo

Assalaamu 'Alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : UMMI KALSUM
NIM : 13.16.4.0133
Program Studi : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Batara Guru Belopa*

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah layak untuk diujikan.
Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalaamu 'Alaikum Wr. Wb.

Palopo, 15 Juli 2019

Pembimbing I

IAIN PALOPO


Dr. T. AKDIR, SH., MH.
NIP. 19760724 200312 1 002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Lamp : Eksamplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Perbankan Islam IAIN Palopo
Di,
Palopo

Assalamu 'Alaikum Hr. Hh.

Sesudah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama	: UMMI KALSUM
NIM	: 13.16.4.0133
Program Studi	: Ekonomi Islam
Judul Skripsi	: <i>Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Bahara Guru Belopa</i>

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah layak untuk diajukan
Demikian untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum Hr. Hh.

Palopo, 15 Juli 2019

Pembimbing II

IAIN PALOPO

ILHAM SAg. MA.
NIP. 19731011 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul : *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Batara Guru Belopa*

Yang ditulis oleh :

Nama : UMMI KALSUM
NIM : 13.16.4.0133
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Perbankan Islam


Disetujui untuk diujikan pada seminar hasil


Demikian untuk diproses selanjutnya.

Palopo, 15 Juli 2019

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. TAKDIR, S.H., M.H.
NIP. 19790724 200312 1 002


H. HAMAS, S.Ag., MA.
NIP. 19731011 200312 1 003

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي أَنْعَمَنَا بِنِعْمَةِ الْإِيمَانِ وَالْإِسْلَامِ وَنُصَلِّيْ وَنُصَلِّمُ عَلَى خَيْرِ الْأَنْبِيَاءِ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى
آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur ke hadirat Allah swt., karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Shalawat serta salam atas Nabi Muhammad saw., beserta keluarga dan para sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman. Dalam penelitian skripsi ini, peneliti yakin bahwa tidak akan menyelesaikannya tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Olehnya itu melalui kesempatan yang baik ini peneliti memberikan apresiasi sekaligus ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Abd. Pirol., M.Ag. selaku Rektor (IAIN) Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, SH., MH., selaku Wakil Rektor I, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. selaku Wakil Rektor II, dan Dr. Muhaemin, M.A., selaku Wakil Rektor III IAIN Palopo yang telah memberikan dukungan moril dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama peneliti menjadi mahasiswa di kampus ini.

2. Dr. Hj. Ramlah M., M.M., selaku Dekan, Dr. M. Ruslan selaku Wakil Dekan I, Tajuddin, SE., M.Si., AK., CA., selaku Wakil Dekan II, dan Dr. Takdir, SH., MH., selaku Wakil Dekan III.

3. Dr. Takdir, SH., MH. selaku pembimbing I dan Ilham, S.Ag., MA. selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.

4. Madehang, S.Ag., M.Pd., selaku kepala Perpustakaan dan seluruh Staf Perpustakaan yang selama ini banyak membantu dalam memfasilitasi referensi yang dibutuhkan baik dalam proses penyelesaian tugas perkuliahan maupun penyelesaian skripsi.

5. Dr. Hj. Fatriwati Rifai selaku Direktur RSUD Batara Guru Belopa beserta karyawan dan staf yang telah banyak membantu atas waktu dan informasi yang telah diberikan selama masa penelitian.

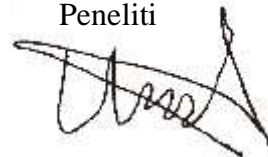
6. Kedua orang tua peneliti yang tercinta ayahanda dan Ibunda yang telah mengasuh dan mendidik peneliti dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, yang telah diberikan kepada peneliti baik secara moril maupun secara materil.

7. Kepada seluruh teman seperjuangan program studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Perbankan Islam yang telah banyak memberikan dorongan, motivasi dan inspirasi serta semangat dalam penyusunan skripsi.

8. Akhirnya peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Mudah-mudahan bernilai ibadah mendapatkan pahala dari Allah swt., Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin.

Palopo, Juli 2019

Peneliti



UMMI KALSUM

NIM. 13.16.4.0133

DAFTAR ISI

Halaman :

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Kajian Pustaka.....	6
B. Penelitian terdahulu yang relevan	7
C. Kerangka Pikir	13
D. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Jenis dan Sumber Data.....	37

D. Populasi Dan Sampel	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Instrumen Penelitian.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
B. Deskripsi Penelitian	45
C. Interpretasi Hasil Penelitian	49
D. Pembahasan Hasil Penelitian	56
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran-Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Instrumen Penelitian

Tabel 2 Output Uji Reliabilitas variabel Kemampuan (X_1)

Tabel 3 Output Uji Reliabilitas variabel Motivasi(X_2)

Tabel 4 Output Uji Reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan(Y)

Tabel 5 Output uji Normalitas

Tabel 6 Output uji Linearitas

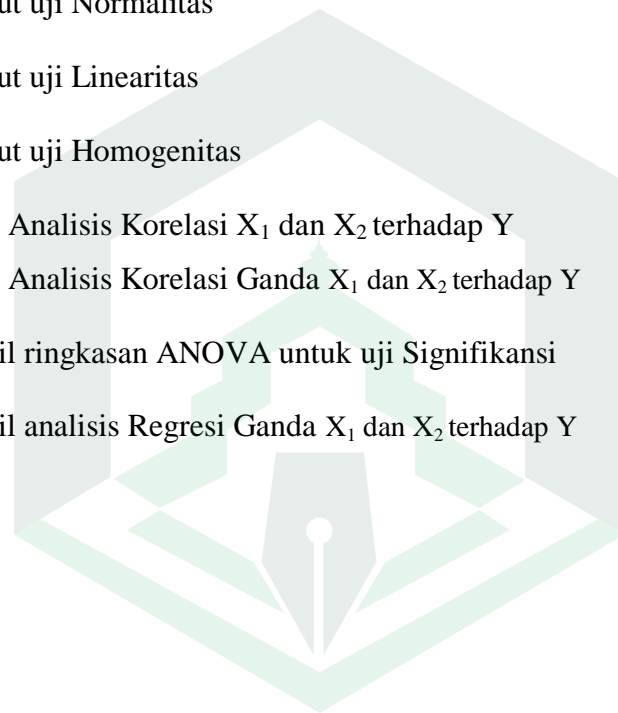
Tabel 7 Output uji Homogenitas

Tabel 8 Hasil Analisis Korelasi X_1 dan X_2 terhadap Y

Tabel 9 Hasil Analisis Korelasi Ganda X_1 dan X_2 terhadap Y

Tabel 10 Hasil ringkasan ANOVA untuk uji Signifikansi

Tabel 11 Hasil analisis Regresi Ganda X_1 dan X_2 terhadap Y



IAIN PALOPO

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Pikir Penelitian

Bagan 2 Alur Pelayanan Rawat Inap Rumah

Bagan 3 Alur Pelayanan Rawat Jalan



IAIN PALOPO

ABSTRAK

Kalsum, Ummi, “Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Batara Guru Belopa”. Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Pembimbing (I) Dr. Takdir, SH., MH Pembimbing (II) Ilham, S.Ag., MA.

Kata Kunci : *Kemampuan Perawat dan Motivasi, Kualitas Pelayanan Kesehatan*

Penelitian ini bertujuan untuk membahas pengaruh kemampuan dan motivasi perawat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Batara Guru Belopa. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi; 1).Pengaruh kemampuan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan 2).Pengaruh motivasi perawat terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Belopa, menggunakan metode survay dengan model analisis deskriptif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah para perawat dengan teknik sampling yaitu simple random sampling. Alat analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi dan analisis regresi.

Berdasarkan hasil analisis korelasi , ditemukan bahwa besarnya pengaruh variabel kemampuan adalah sebesar 0,741 dan motivasi sebesar 0,75, terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan berdasarkan analisis koefisien determinasi ditemukan bahwa model yang digunakan mampu memberikan penjelasan sebesar 67,8% terhadap kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan 33,2% disebabkan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian. Melalui uji parsial, ditemukan bahwa masing masing variabel bebas berpengaruh dan signifikan terhadap variabel terikat.

Untuk saran, berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, peneliti mengajukan saran penelitian sebagai berikut: (1) Atasan diharapkan memberikan kesempatan pengembangan kemampuan kepada para perawat misalnya mengikuti pelatihan, penataran atau melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi. (2) Atasan mengupayakan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan secara adil dan berimbang. (3) Atasan harus mengikut sertakan peran masyarakat dan pasien secara tidak langsung dalam rangka memberikan kritik dan syaran untuk pengembangan kemampuan kerja perawat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Negara terhadap masalah publik yaitu bidang kesehatan saat ini sedang dalam kondisi tidak maksimal, salah satu faktor pemicunya adalah kemampuan keuangan negara untuk membiayai secara maksimal kegiatan pelayanan dibidang kesehatan. Secara praktis negara tidak mampu membiayai seluruh pelayanan publik , sehingga subsidi terhadap bidang kesehatan semakin mengalami penurunan. Hal tersebut akan membawa kecenderungan masalah pelayanan kesehatan akan mengalami perubahan dari hal yang bersifat pelayanan sosial berubah menjadi pelayanan privat. Dalam jangka panjang, akan berdampak pada berubahnya misi utama pelayanan sosial kemanusiaan menjadi pelayanan kesehatan berbasis ekonomi. Karakteristik yang menonjol adalah model persaingan menjadi dasar utama dalam pengembangan kualitas pelayanan rumah sakit, karena tanpa basis seperti ini, sulit bagi rumah sakit lokal untuk bersaing dengan pelayanan kesehatan diluar negeri atau yang berasal dari luar negeri dan beroperasi di Indonesia. Fenomena tersebut dapat di lihat dari banyaknya masyarakat kita yang memiliki kemampuan ekonomi untuk berobat keluar negeri atau berobat pada rumah sakit asing yang beroperasi di Indonesia.

.Masalah ini menuntut kualitas sumber daya manusia yang harus disiapkan secara cermat dan teliti. Pelayanan rumah sakit yang mengalami masalah kualitas pelayanan akan membawa konsekuensi pada kompetensi dan motivasi kerja dalam bidang pelayanan kesehatan. Dalam kondisi riil terkadang kita menemukan para insan

kesehatan melakukan berbagai upaya untuk mencari tambahan pendapatan atau pendapatan yang lebih tinggi diluar jam kerja mereka. Ketidakmampuan lembaga rumah sakit dalam memberikan insentif ekonomi secara memuaskan, menjadikan para profesional dalam bidang kesehatan mencarinya ditempat lain.

Sejalan dengan itu, kualitas pelayanan yang prima dirumah sakit menjadi tuntutan masyarakat. Pemerintah mengarahkan pembangunan kesehatan dengan tujuan agar kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap warga negara untuk dapat mewujudkan derajat kesehatan yang lebih baik. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan melalui pendekatan-pendekatan seperti promosi, preventif dan rehabilitasi. Pelayanan kesehatan dirumah sakit yang terkait dengan mutu dan berorientasi kepada kepuasan pasien dikenal dengan istilah pelayanan prima, yaitu pelayanan yang berstandarkan pada kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan , dan berakhir dengan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit yang telah memberikan pelayanan prima.

Kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh sebuah rumah sakit sangat dipengaruhi oleh tingkat kemampuan para perawat dan motivasi yang diberikan oleh rumah sakit terhadap para perawat. Hal ini merupakan suatu yang cukup beralasan karena kemampuan dan motivasi kerja merupakan faktor yang dapat mencerminkan sikap dan karakter seseorang dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Kemampuan dan motivasi merupakan nilai yang harus diimplementasikan kepada seluruh perawat agar menyadari bahwa mereka adalah pelayan masyarakat. Sumber daya manusia merupakan asset yang sangat berarti, yang menggerakkan seluruh roda

pelayanan, sehingga pengembangan sumber daya manusia ditempatkan pada urutan tertinggi. Dengan memiliki sumber daya manusia yang teruji kemampuannya, setia pada institusi, bersemangat dalam memberikan pelayanan melalui pemberian motivasi kerja yang maksimal berupa insentif, gaji dan tunjangan yang lebih baik, sehingga akan berdampak kepada kepuasan pelayanan kesehatan masyarakat.

Masalah realisasi pelayanan yang kurang memuaskan terhadap para pasien dalam bentuk fasilitas yang kurang memadai, waktu tunggu yang relative lama, perawat yang kurang cekatan dalam melayani pasien, yang dipengaruhi oleh rendahnya kemampuan dalam menjalankan tugas serta rendahnya motivasi kerja terhadap perawat merupakan beberapa hal yang mendorong penulis untuk mengadakan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Belopa, dengan judul penelitian *“Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Belopa.”*

B. Rumusan Masalah

Dengan berlandaskan kepada latar belakang permasalahan yang disebutkan diatas, penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut;

1. Bagaimana pengaruh kemampuan terhadap kualitas pelayanan kesehatan ?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan terhadap kualitas pelayanan kesehatan

2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.:

1. Manfaat teoritis

- a. Sebagai pengembangan wawasan dalam kajian ilmu manajemen sumber daya manusia sehingga dapat digunakan sebagai rujukan dalam penelitian pengembangan sumber daya manusia dimasa mendatang.

- b. Memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian ilmu manajemen yang terkait dengan pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan pertimbangan bagi Pimpinan RSUD Batara Guru Belopa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui peningkatan kemampuan dan motivasi terhadap perawat.

- b. Agar hasil penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Batara Guru Belopa dan terwujudnya perubahan sikap kerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat.

IAIN PALOPO

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong perkembangan kemajuan, membuka masa depan dan memberi kehidupan pada masa yang akan datang. Hal ini menyebabkan keterbukaan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, sehingga menimbulkan kompetisi atau persaingan. Dalam kondisi seperti ini, hanya organisasi, instansi atau lembaga yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu memenangkan persaingan. Sebab kunci daya saingnya adalah manusia yang berkualitas sehingga dapat menciptakan keunggulan kompetitif. Untuk mewujudkan keunggulan kompetitif tersebut, organisasi harus mengadakan pengelolaan sumber daya manusianya secara efektif dan efisien. Manajemen Sumber daya manusia adalah suatu ilmu yang mengatur hubungan dan peranan sumber daya tenaga kerja yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien serta dapat digunakan secara maksimal.¹

Kemampuan pegawai sebagai sumber daya manusia pada sebuah organisasi, sangat penting arti dan keberadaannya bagi peningkatan produktifitas kerja di lingkungan organisasi. Manusia merupakan salah satu unsur terpenting yang sangat menentukan keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang berkualitas sangat menunjang organisasi untuk dapat lebih maju dan berkembang.

2. Kemampuan

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) dengan rincian sebagai berikut:

¹Veithzal Rivai Zainal dan kawan-kawan, “*Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan, dari teori ke praktik*”, (Edisi ketiga; Jakarta : Rajawali Pers, 2014), h.1.

- a. Human performance = Ability + Motivation
- b. Motivation = Attitude + Situation
- c. Ability = Knowledge + Skill.

Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya, yang terampil dalam mengerjakan tugas harian, cenderung akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, perawat harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man on the right place, the right man on the right job.*²

3. Motivasi Kerja

Dalam aktifitas sehari-hari istilah motivasi memiliki pengertian yang beragam, baik yang terkait dengan perilaku individu maupun perilaku organisasi. Namun yang menjadi utama bahwa motivasi memiliki arti penting dalam diri manusia, seperti berperan dalam mewujudkan keberhasilan usaha.

Motif adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja pada seseorang.³ Setiap motif memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai. Motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu untuk dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungannya. Motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada

²Riduwan, "*Metode dan Teknik Menyusun Tesis*", (Cetakan kesembilan; Bandung : Alfabeta, 2013), h.251.

³Riduwan, *op.cit.*, h. 263.

para bawahan secara sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja secara ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.⁴

4. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Umum adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan kesehatan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat yang tidak bertentangan dengan norma dan aturan dimana kepentingan tersebut bersumber dari pada kebutuhan orang banyak.

4.1. Kualitas

Kualitas mengandung banyak arti yang dijabarkan oleh beberapa pakar. Beberapa batasan pengertian mengenai kualitas;

- a. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.

⁴Riduwan, op.cit, h. 260.

- f. Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal.
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

4.2. *Pelayanan*

Pada dasarnya pelayanan dapat diukur, sehingga manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan. Kelancaran pelayanan hak tergantung pada kesadaran para pegawai terhadap kewajiban yang dibebankan antara lain; system, prosedur dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan pegawai yang memadai yang cukup untuk kebutuhan hidup, kemampuan atau keterampilan pegawai, serta sarana dan prasarana kerja yang memadai.

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif bagi masyarakat antara lain;

- a. Masyarakat menghargai dan bangga terhadap Korps pegawai
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan pelayanan
- c. Menggairahkan usaha dalam masyarakat
- d. Menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor antara lain kesadaran pimpinan dalam pelaksanaan tugas pegawai yang mantap, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas yang dipertanggungjawabkan dan tersedianya sarana pelayanan yang sesuai dengan jenis dan bentuk tugas.

Dengan demikian organisasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, selalu berfokus pada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dimana yang perlu untuk dilakukan adalah kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan memiliki rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan serta perhatian kepada pelanggan. Selain untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang didasarkan pada system kualitas memiliki cara tertentu antara lain, dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh top manajemen dalam proses peningkatan kualitas secara berkesinambungan.

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan uraian singkat tentang hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya tentang masalah yang sejenis, sehingga diketahui secara jelas posisi dan kontribusi peneliti. Penelitian ini berfungsi sebagai dasar autentik tentang keaslian penelitian. Namun ada beberapa karya yang cukup berkaitan diantaranya:

Isnindar. Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan penyakit dalam terhadap pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit periode Desember 2011 – Februari 2012⁵

⁵Isnindar, “*Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan penyakit dalam terhadap pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit periode Desember 2011 – Februari 2012*”, (Tahun 2012).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen rawat inap pada rumah sakit Dr. Sudarso Pontianak periode desember 2011 – februari 2012. Sampel penelitian terdiri atas 172 orang. Data primer diperoleh dari responden dengan menggunakan kuesioner. Variabel bebas yang digunakan terdiri atas dimensi berwujud, dimensi keandalan, dimensi tanggapan, dimensi jaminan dan dimensi empaty, sedangkan variable terikatnya adalah tingkat kepuasan pasien diruangan rawat dalam dn diukur dengan analisis kepuasan weighted Serqual. Data penelitian analisis dengan menggunakan software SPSS for windows versi 17. Hasil penelitian diperoleh indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar -0.92. Sedangkan indeks kepuasan untuk setiap dimensi adalah sebagai berikut: -1.15 untuk dimensi jaminan, -0.91 dimensi keandalan, -0.88 dimensi empati, -0.86 dimensi berwujud dan -0.76 untuk dimensi ketanggapan. Indeks kepuasan baik secara keseluruhan maupun setiap dimensi menunjukkan nilai negatif yang berarti pasien masih belum merasa puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso Pontianak. Persamaan penelitian ini terdiri dari; masalah kepuasan pelayanan kesehatan dirumah sakit, analisis pengujian data menggunakan regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya terletak pada alat pengukuran kepuasan konsumen.

Tri Utomo Putra. Studi Penerapan Pelayanan Kesehatan Islami Dalam Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Penanganan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.⁶

⁶Tri Utomo Putra, “*Studi Penerapan Pelayanan Kesehatan Islami Dalam Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Penanganan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar*”, (Tahun 2014).

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan kesehatan islami baik mekanisme penerapannya sampai pada akhlak islaminya yang berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan. Metode pemilihan informan dilakukan sesuai dengan prinsip *purpose sampling*. Analisis yang digunakan yaitu triangulasi sumber sehingga interpretasi yang dihasilkan sesuai dengan informasi yang didapatkan dari responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap mujahadah, ihsan, tawadhu dan ta'awun perawat dan petugas terkait Rumah Sakit Ibnu Sina yang bersinggungan langsung dengan pasien rawat inap secara umum telah tercermin dengan baik. Namun, pada sikap tawadhu' dan ta'awun perlu ditingkatkan lagi. Lingkungan fisik Rumah Sakit sudah baik. Persamaan penelitian ini adalah pada masalah kepuasan pasien dalam menerima pelayanan perawatan medis di rumah sakit. Perbedaan penelitian terletak pada penggunaan variable islami dalam pengukuran kepuasan konsumen.

Tri Rosa Indah. Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Tembakau Deli Medan Tahun 2003.⁷

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kemampuan dan motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian dilakukan pada bulan November 2003 sampai Januari 2004 di Rumah Sakit Tembakau Deli Medan. Populasi adalah seluruh perawat di ruang rawat inap dengan sampel sebanyak 60 orang. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner dan wawancara langsung. Data diuji dengan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kemampuan

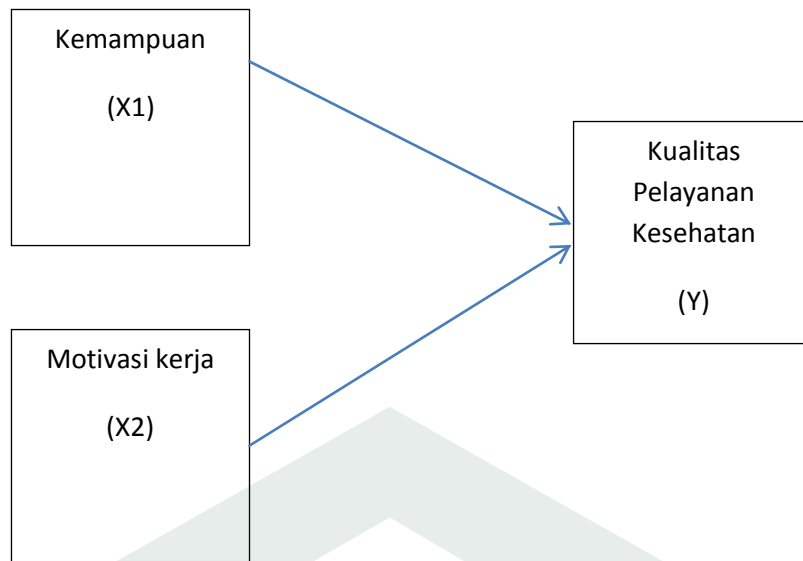
⁷Tri Rosa Indah, "Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Tembakau Deli Medan Tahun 2013", (Tahun 2013) .

dan motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Hasil analisa statistik yang diperoleh dapat dilihat bahwa secara umum diketahui kemampuan kerja perawat pada kategori tinggi. Motivasi kerja perawat secara umum pada kategori rendah. Terdapat pengaruh antara kemampuan kerja perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan taraf signifikan 0,042 pada $\alpha = 0,05$. Terdapat pengaruh antara motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan taraf signifikan 0,001. Kedua variabel kemampuan dan motivasi kerja perawat memberikan kontribusi sebesar 42,5% dan 57,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Persamaan garis yang didapat yaitu $Y = 15,005 + 0,762 (X_1) + 0,610 (X_2)$. Implikasi teoritis yang penting dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa motivasi dan kemampuan kerja perawat merupakan dua faktor penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Persamaan penelitian ini terletak pada masalah kepuasan pelayanan kesehatan dan alat pengujian hipotesis. Perbedaan penelitian terletak pada penilaian dalam bentuk pengkategorian terhadap kemampuan dan motivasi kerja perawat.

C. Kerangka Pikir

Deskripsi sebagai gambaran dari desain penelitian untuk mengetahui perspektif dan memandang suatu teori yang diajukan dalam penelitian melalui pendugaan hipotesis serta untuk mengetahui ada atau tidak ada pengaruh antara variabel kemampuan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Hubungan antara variabel yang terkait dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Bagan 1 Kerangka Pikir Penelitian



D. Hipotesis

Sesuai dengan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan, selanjutnya disusun konsep hipotesis sebagai berikut:

1. Kemampuan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.
2. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1). Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif analisis. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.⁸ Metode deskriptif berkenaan dengan bagaimana data dapat digambarkan atau disimpulkan, baik secara numeric ataupun secara grafis, untuk mendapatkan gambaran secara sekilas mengenai data tersebut, sehingga lebih mudah dibaca dan bermakna.⁹ Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi,

⁸Riduwan, op.cit, h. 217.

⁹Roy Larry, “*Jurus Kilat Mahir SPSS. Panduan lengkap SPSS data statistic untuk pemula*”, (Jakarta : Dunia Computer), h.4.

gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.¹⁰ Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Batara Guru Belopa.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah survey, yaitu jenis penelitian yang mengambil sampel secara langsung dari suatu populasi. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dari responden melalui penggunaan angket. Setelah data diperoleh kemudian hasilnya akan dipaparkan secara deskriptif, kemudian dilanjutkan dengan analisis untuk menguji hipotesis yang diajukan pada awal penelitian. Sesuai dengan penjelasan diatas, metode survey deskriptif cocok untuk digunakan dalam penelitian ini, yaitu untuk memperoleh gambaran pengaruh Kemampuan dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Batara Guru Belopa.

B. Lokasi Penelitian

Secara geografis lokasi objek penelitian berada dalam wilayah kecamatan Belopa Utara, Kelurahan Lebani. Kabupaten Luwu.

Penulis akan mengadakan penelitian dengan metode survey deskriptif di RSUD Batara Guru Belopa, dengan responden yaitu para perawat.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

¹⁰Riduwan, op.cit, h. 217

Berdasarkan sifatnya data penelitian dibedakan dalam dual jenis yaitu data kualitatif dan data kuantitatif.¹¹ . Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, diskusi terfokus dan pertanyaan angket. Berpatokan pada jenis penelitian dan penjelasan diatas, maka jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan dua jenis sumber data yakni data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*.¹² Untuk memperoleh data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung dengan teknik pengumpulan data seperti wawancara, angket, dan kuesioner.

Sumber data lain dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada, peneliti hanya merupakan tangan kedua.¹³ Jenis data ini dapat diperoleh

¹¹Enny Radjab dan Andi Jam'an“, *Metodologi Penelitian Bisnis*”, (Makassar: LPP Unismuh Makassar, 2017), h.128.

¹²Enny Radjab dan Andi Jam'an“, *Metodologi Penelitian Bisnis*”, (Makassar: LPP Unismuh Makassar, 2017), h.128.

¹³Enny Radjab dan Andi Jam'an“, *Metodologi Penelitian Bisnis*”, (Makassar: LPP Unismuh Makassar, 2017), h.128.

dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik, buku literature, jurnal ataupun data laporan kegiatan organisasi atau perusahaan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Jika dikaji lebih jauh pengertian antara populasi dengan sampel pada prinsipnya sama, hanyalah istilah yang berbeda. Sampel merupakan juga populasi begitu juga populasi juga mencakup sampel. Akan tetapi kedua istilah ini dalam pemakaiannya di kancah penelitian akan menimbulkan pengertian yang berbeda. Populasi adalah keseluruhan objek yang akan / ingin diteliti. Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian.¹⁴

Populasi dalam penelitian ini adalah perawat yang bekerja pada RSUD Batara Guru Belopa dengan masa kerja minimal 3 tahun, sebanyak 100 orang.

2. Sampel

Dalam suatu penelitian telah menjadi ketentuan seorang peneliti yang tidak mampu untuk meneliti seluruh populasi yang ada, akan tetapi selalu menggunakan sampel. Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat mewakili seluruh populasi. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan mewakili seluruh populasi.¹⁵

¹⁴Riduwan, op.cit, h. 55.

¹⁵Riduwan, op.cit, h. 56.

Jika populasi penelitian relative besar, maka suatu penelitian yang menggunakan sampel, relative lebih murah, cepat dan akurat.¹⁶

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah Simple Random Sampling. Simple Random Sampling adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut.¹⁷

Dalam penentuan jumlah sampel penelitian, digunakan formulasi rumus sebagai berikut:¹⁸

$$S = 15\% + \frac{1000 - n}{1000 - 100} * (50\% - 15\%)$$

Dimana:

S = Jumlah sampel yang diambil

n = Jumlah anggota populasi, yaitu sebanyak 100 orang perawat.

$$S = 15\% + \frac{1000 - 100}{1000 - 100} * (50\% - 15\%)$$

$$S = 15\% + \frac{900}{900} * (50\% - 15\%)$$

$$S = 15\% + 35\%$$

$$S = 50\%$$

Sehingga jumlah sampel adalah sebesar $100 \times 50\% = 50$ responden

E. Teknik Pengumpulan Data

¹⁶. Suryo Guritno dan rekan, "Theory and Application of IT Research. Metodologi Penelitian Teknologi Informasi", (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h.145.

¹⁷Riduwan, op.cit, h. 58.

¹⁸Riduwan, op.cit, h. 277.

Untuk pengumpulan data primer digunakan angket yaitu daftar pertanyaan terstruktur yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian. Dalam penggunaan angket dilengkapi model penilaian tanggapan responden dengan menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial.¹⁹

Untuk pengumpulan data sekunder digunakan metode dokumentasi yaitu pengumpulan data pendukung penelitian yang terdiri atas literatur, penelitian yang terkait, data fasilitas dan infrastruktur objek penelitian.

F.Instrumen Penelitian

Alat ukur penelitian ini berbentuk angket, dengan model pengukuran skala sikap yaitu skala Likert. Kategori jawaban terdiri atas 5 tingkatan. Untuk keperluan analisis data, alternatif jawaban diberi skor mulai dari 1 sampai 5 sebagai berikut:

Untuk variabel Kemampuan dan Motivasi yaitu;

5 = selalu atau sangat tinggi

4 = sering atau tinggi

3 = kadang-kadang atau cukup tinggi

2 = jarang atau rendah

1 = tidak pernah atau rendah sekali

Untuk variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan yaitu;

5 = sangat puas

4 = puas

3 = cukup puas

2 = kurang puas

¹⁹Riduwan, op.cit, h. 86.

1 = tidak puas

Adapun kisi-kisi instrumen penelitian untuk mengukur Kemampuan, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan ditunjukkan pada Tabel 1 dihalaman berikut:

Tabel 1 Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor item pertanyaan
KEMAMPUAN (X ₁)	1. Pengetahuan	1. Kelincahan mental berpikir dari segala arah	1
		2. Fleksibel konsep	2
		3. Orisinalitas	3
		4. Menyukai kompleksitas	4
		5. Latar belakang yang merangsang	5
		6. Kecakapan	6,7
		7. Bekerja keras	8
		8. Berpikir mandiri	9
		9. Pantang menyerah	10
		10. Mampu berkomunikasi	11
		11. Tertarik pada hal-hal yang kompleks	12
		12. Rasa ingin tahu tentang pengetahuan	13
		13. Senang humor	14
		14. Terbuka dan menerima informasi atau gagasan baru.	15
		15. Arah hidup yang matang dan mandiri	16,17
		16. Terarahnya orientasi hidupnya	18
Motivasi Kerja	2. Keterampilan	1. Menjalankan tugas	19,20,21,22,23,24,25
		2. Memberikan penguatan	26,27
		3. Mengadakan variasi	28,29,30,31,32
		1. Kebutuhan ekonomis	1

(X ₂)	1. Kebutuhan	2. Rasa aman dalam bekerja 3. Kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan 4. Mengembangkan diri untuk berkarir dan memperoleh kemajuan	2 3 4
	2. Tingkah laku	1. Rasa ingin tahu thd pekerjaan 2. Menggunakan cara-cara baru 3. Selalu bekerja secara tim	5 6 7,8
	3. Harapan	1. Adanya kebijakan atasan 2. Adil dalam segala aspek 3. Rasa aman dalam bekerja 4. Adanya penghargaan atas prestasi kerja	9,10 11,12 13 14,15
	4. Imbalan	1. Gaji yg sepadan 2. Jaminan kesehatan 3. Pemberian bonus 4. Jaminan hari tua	16,17,18 19 21
Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)	1. Tangibles	1. Peralatan 2. Perlengkapan 3. Personil	1 2 3
	2. Reliability	1. Kecepatan proses pelayanan 2. Adil dalam pelayanan	4 5
	3. Responsiveness	1. Kesadaran memberikan pelayanan 2. Menguasai tugas	6 7
	4. Competence	1. Mampu melaksanakan tugas 2. Terampil terhadap pekerjaan	8 9
	5. Courtesy	1. Ramah dan bersahabat 2. Tanggap thd keinginan konsumen	10 11

		3. Memberikan pelayanan pribadi	12
	6. Credibility	1. Jujur dalam setiap tindakan 2. Amanah dalam menjalankan tugas	13 14
	7. Security	1. Jaminan pelayanan 2. Kepastian hukum	15 16
	8.		
	9. Access	1. Mudah untuk mengadakan kontak 2. Pendekatan medis dengan pasien	17 18
	10. Communications	1. Mampu berkomunikasi 2. Mampu memberikan aspirasi dan keinginan pasien 3. Memberikan informasi baru	19 20 21
	11. Understanding the costumers	1. Tahu apa yg dibutuhkan oleh pelanggan 2. Memberikan pelayanan yang sesuai dengan selera pelanggan	22 23

G. Teknik Analisis Data

Setelah seluruh data penelitian dikumpulkan, selanjutnya data penelitian tersebut dianalisis dengan cara sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Data Penelitian

a. Uji Validitas Data

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau angket, apakah sudah tepat dalam melakukan pengukuran. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi yang signifikan antara item terhadap skor

total item.²⁰ Item yang tidak valid kemudian dikeluarkan, sedangkan item yang valid selanjutnya digunakan untuk pengujian reliabilitas data kuesioner atau angket penelitian.

b. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas dipergunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten, jika pengukuran tersebut diulang. Untuk penggunaan angket, uji reliabilitas yang cocok untuk digunakan adalah Cronbach's Alpha.²¹

2. Uji Asumsi Dasar Statistik Parametrik

Statistik parametric adalah adalah statistic yang mempertimbangkan jenis sebaran/distribusi data berdistribusi normal, memiliki varian yang homogen serta memenuhi asumsi linearitas. Pada umumnya data yang digunakan pada statistik parametric bersifat interval dan rasio.²² Salah satu tujuan melakukan uji Asumsi dasar statistik parametric adalah dalam rangka memenuhi syarat uji analisis korelasi dan regresi.

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data menjadi prasyarat pokok dalam analisis parametrik seperti korelasi pearson, uji Independen sample T test, One Way Anova dan lainnya, karena data-data yang akan dianalisis secara parametrik terlebih dahulu harus

²⁰Duwi Priyatno, “ *Spss handbook, analisis data, olah data dan penyelesaian kasus-kasus statistik*”, (Yogyakarta: Mediakom, 2016), h.51.

²¹*Ibid.*, h. 60.

²²Sofyan Siregar, “*Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*”, (Jakarta: Media Aksara, 2015), h. 3.

terdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data terdistribusi secara normal atau tidak.

b. Uji Linieritas

Uji Linieritas merupakan uji prasyarat yang biasanya dilakukan jika akan melakukan analisis Korelasi Pearson atau Regresi Linier. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variable secara signifikan mempunyai hubungan yang linier atau tidak.

c. Uji Homogenitas

Uji Homogenitas digunakan sebagai uji prasyarat jika akan melakukan uji Independen Sample t test atau uji One Way Anova. Uji ini untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi data adalah sama atau berbeda. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data adalah sama.

3. Analisis Korelasi

Uji korelasi akan mencari besarnya hubungan dan arah hubungan. Nilai korelasi berkisar dalam rentang 0 sampai 1 atau 0 sampai -1.²³ Analisis Korelasi Pearson atau biasa disebut analisis Korelasi Product Moment digunakan untuk mengukur hubungan antara variable secara linier, dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Data yang digunakan berskala interval atau rasio. Dalam penelitian ini, analisis korelasi dilakukan untuk mengukur tingkat korelasi antara variable kemampuan dan motivasi kerja terhadap variable kualitas pelayanan kesehatan.

²³Cornelius Trihendradi, “ *Langkah Mudah Melakukan Analisis Sstatistic Menggunakan SPSS 19*”, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h.155.

4. Analisis Regresi

Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah alat analisis peramalan pengaruh nilai dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat.²⁴ Pada penelitian ini, variabel bebas terdiri dari kemampuan dan motivasi sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan kesehatan. Persamaan regresi berganda yang digunakan yaitu :

$$Y = B_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y = Variabel terikat (Kualitas Pelayanan Kesehatan)

X₁ = Kemampuan

X₂ = Motivasi

B₀ = Konstanta

B₁ – b₂ = Konstanta

e = Error Term

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji signifikansi individual (uji T)

Uji statistic T pada dasarnya menunjukkan seberapa kuat pengaruh sebuah variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat.²⁵ Penelitian ini diadakan untuk menguji secara individual kekuatan pengaruh variabel Kemampuan dan variabel Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan kesehatan di RSUD Batara Guru Belopa.

²⁴Riduwan, op.cit, h. 154.

²⁵Mudrajad Kuncoro“, *Metode Kuantitatif, teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi*”, (Edisi keempat; Yogyakarta: STIM YKPN, 2011), h.105.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable terikat.²⁶ Melalui uji koefisien Determinasi akan diketahui kekuatan model penelitian yang digunakan, yang terdiri variabel Kemampuan dan variabel Motivasi dalam memberikan penjelasan pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Batara Guru Belopa.



IAIN PALOPO

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Visi dan Misi RSUD Batara Guru Belopa

²⁶*Ibid.*, h. 108.

Visi RSUD Batara Guru Belopa adalah terwujudnya rumah sakit mandiri dan berdaya saing melalui pelayanan bermutu.

Misi RSUD Batara Guru Belopa

- memberikan pelayanan kesehatan bermutu dan terjangkau untuk masyarakat.
- Melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia
- Menerapkan konsep manajemen mutu (TQM)
- Menyediakan infrastruktur yang memadai
- Membentuk budaya organisasi.

2. Sumber Daya Manusia

Jumlah Seluruh personil dalam Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Belopa, sebanyak 505 orang yang terdiri dari :

a. Tenaga Medis :

- Dokter Umum : 18 Orang
- Dokter Spesialis : 55 Orang
- SMF/KMF : 18 Orang
- Dokter Gigi : 6 Orang

b. Tenaga Keperawatan 198 Orang

- Perawat : 161 Orang
- Bidan : 22 Orang

c. Tenaga Penunjang : 79 Orang

- Tenaga Non Klinis : 146 Orang

4. Pelayanan yang Tersedia

Berikut pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru

Belopa yang dapat didapatkan oleh pasien :

a. Rawat Jalan Terdiri Dari :

1. Poliklinik Interna
2. Poliklinik Bedah
3. Poliklinik Anak
4. Poliklinik Syaraf
5. Poliklinik Obgyn
6. Poliklinik THT
7. Poliklinik Mata (Keratotometri, Tonometri, NCT, Slit Lamp, Phaco)
8. Poliklinik Jantung
9. Poliklinik Gigi
10. Poliklinik Kulit Kelamin
11. Ruang Tindakan
12. Endoscopy
13. Fisioterapi

b. Rawat Inap dengan 205 Tempat Tidur Terdiri Dari :

1. Super Vip = 2 TT
2. Vip = 17 TT
3. Kelas I = 109 TT
4. Kelas II = 38 TT

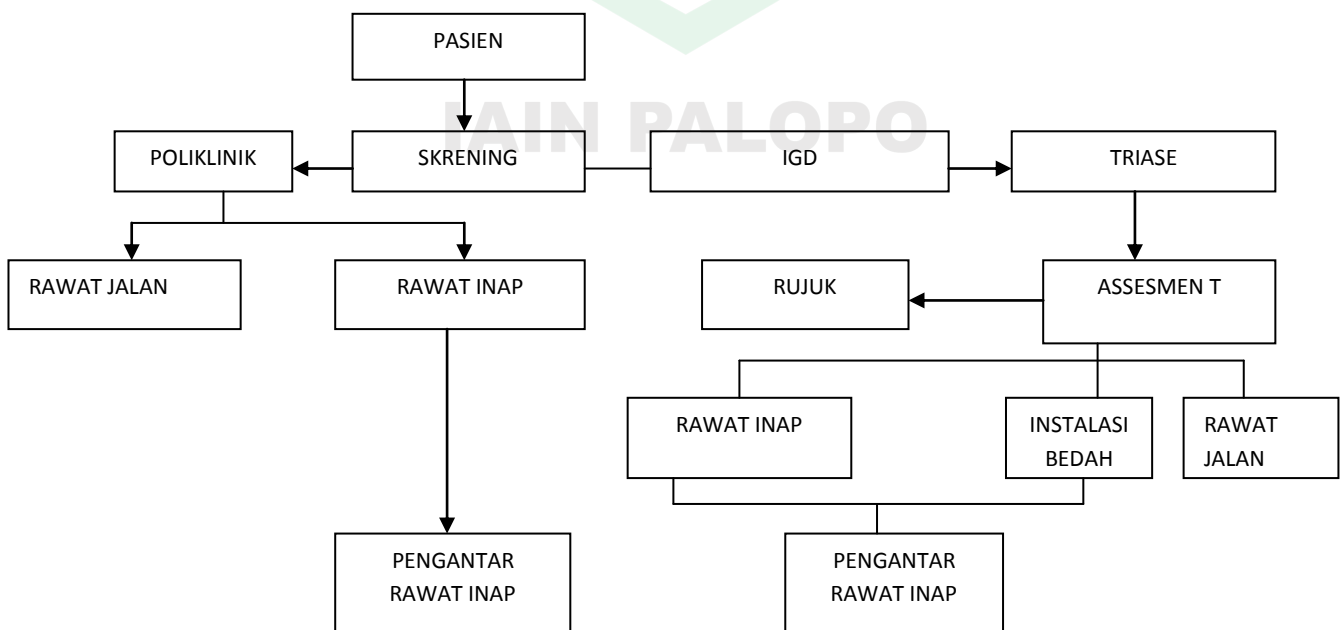
5. Kelas III = 39 TT
6. Kamar Bersalin
7. Kamar Bedah (5 Kamar Operasi) h. ICU + Ventilator
8. IRD 24 Jam
9. Perinatologi (Fasilitas CPAP, INKUBATOR)
10. Fasilitas Penunjang

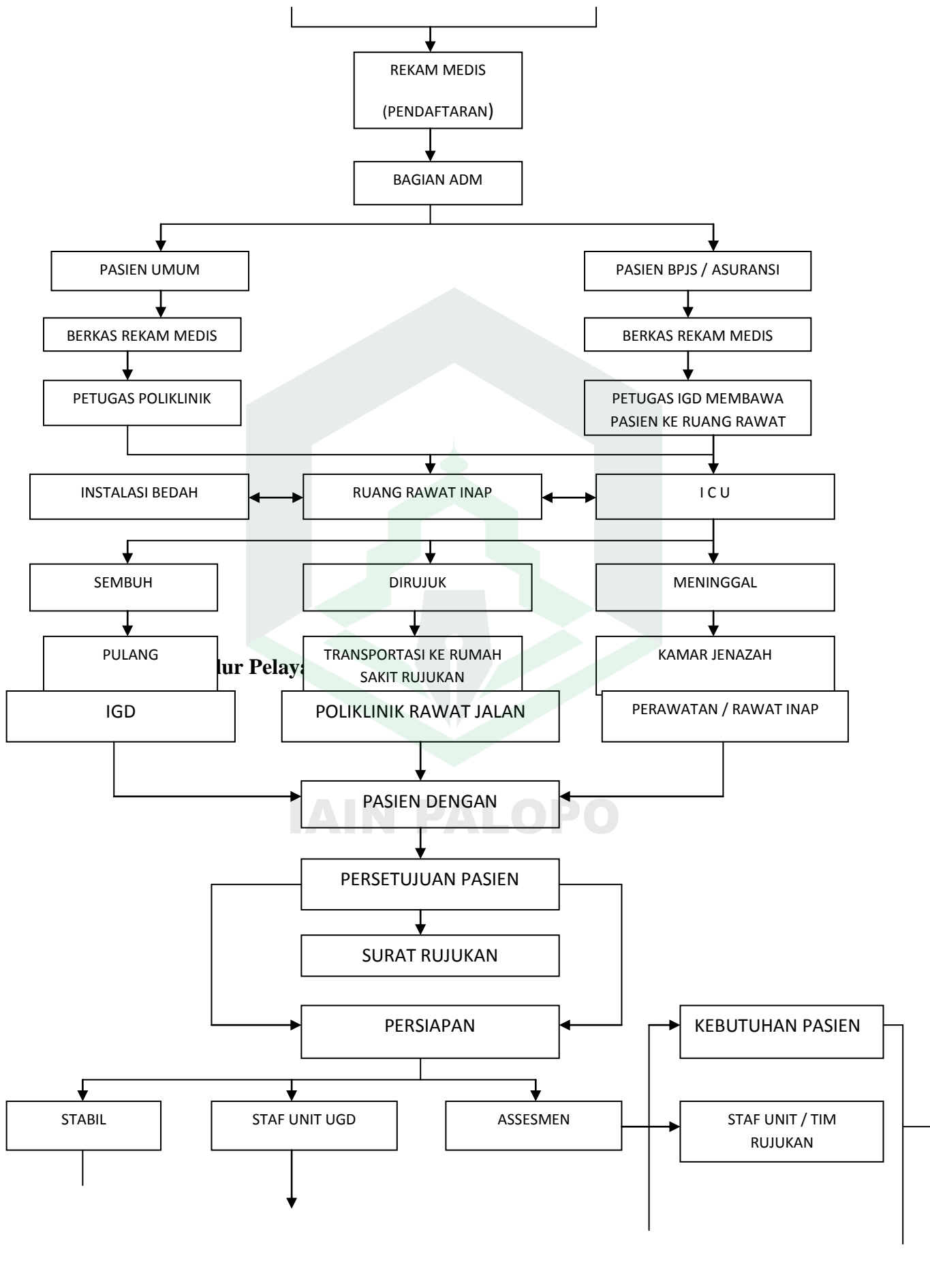
c. Instalasi Laboratorium

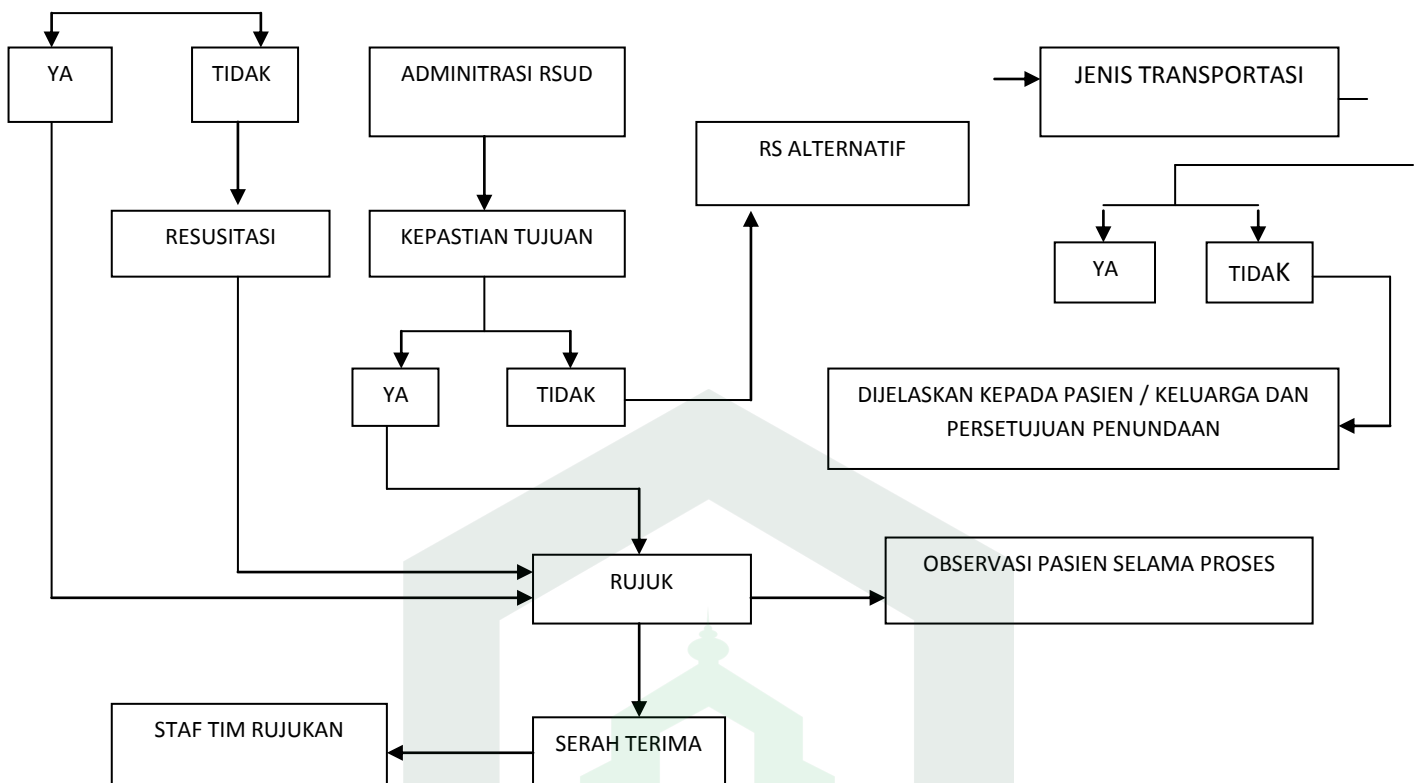
1. Laboratorium Dasar
2. Kimia Klinik
3. Mikrobiologi
3. Instalasi Radiologi
4. Foto X RAY
5. USG 4 Dimensi
7. CT Scan 16 Slice
8. Instalasi Farmasi
9. Instalasi Gizi e. Instalasi Pemeliharaan Rumah Sakit (IPRS) f. Bank Darah (BDRS)
10. Laundry
11. Kamar Jenazah
12. Mesjid
13. Kantin
14. PDAM, SUMUR BOR, PLN & GENZET



Bagan 2 Alur Pelayanan Rawat Inap Rumah







B. Deskripsi Penelitian

Deskripsi penelitian dibuat sebagai bagian yang memberikan penjelasan tentang hasil penelitian mulai dari uji coba instrument hingga pelaksanaan analisis data korelasi dan regresi.

Sebelum analisis korelasi dan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi dilakukan, terlebih dahulu dilakukan uji syarat statistic parametric yang meliputi uji validitas dan reliabilitas data penelitian, uji normalitas, uji linearitas dan uji homogenitas.

1. Uji Validitas

Dari hasil uji validitas diperoleh tiga output, (lihat lampiran) yaitu variabel pertama yaitu Kemampuan (X_1), kemudian variabel Motivasi (X_2), dan variabel

Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y). Dari output tersebut dapat diketahui nilai korelasi antara tiap item dengan skor total item. Nilai korelasi kemudian dibandingkan dengan r table. r table dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 50 atau df (n-2) atau (50-2) = 48, maka diperoleh r table 0,285 (lihat pada lampiran).

Kesimpulan dari uji Validitas adalah sebagai berikut:

Untuk variabel kemampuan (X_1), ada 5 item yaitu item 1, 4, 20, 21, dan item 26 yang tidak valid, karena nilainya kurang dari 0,285, sehingga harus dikeluarkan. Untuk variabel motivasi (X_2), ada 6 item yaitu item 8, 10, 12, 14, 15 dan item 17 yang nilainya kurang dari 0,285 sehingga dinyatakan sebagai item yang tidak valid, dan harus dikeluarkan. Untuk variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan kesehatan terdapat 6 item yaitu item 5, 8, 11, 12, 15 dan item 16 harus dikeluarkan karena nilainya kurang dari 0,285 sehingga dinyatakan tidak valid, sehingga harus dikeluarkan.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2 Output Uji Reliabilitas variabel Kemampuan (X_1)

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics (X_1)

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	28

Tabel 3 Output Uji Reliabilitas variabel Motivasi(X₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics (X₂)

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	16

Tabel 4 Output Uji Reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	18

Data yang telah melalui uji validitas, selanjutnya dikeluarkan item-item yang tidak valid, kemudian data tersebut dilakukan uji reliabilitas. Dari hasil uji reliabilitas terhadap ketiga variabel penelitian tersebut, selanjutnya akan dijelaskan dengan rincian sebagai berikut:

Untuk variabel kemampuan (X_1), nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh adalah 0,710. Dengan nilai tersebut variabel Kemampuan adalah reliable. Untuk variabel Motivasi (X_2), nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh adalah 0,679, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Motivasi adalah reliable. Untuk variabel Kualitas Pelayanan kesehatan (Y), nilai Cronbach's Alpha yang dicapai adalah 0,698. Dengan nilai tersebut, variabel Kualitas Pelayanan kesehatan adalah reliable.

4. Uji Normalitas, Linearitas dan Homogenitas

Tabel 5 Output uji Normalitas

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEMAMPUAN	50	100.0%	0	0.0%	50	100.0%
MOTIVASI KERJA	50	100.0%	0	0.0%	50	100.0%
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN	50	100.0%	0	0.0%	50	100.0%

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KEMAMPUAN	.166	50	.175	.887	50	.000
MOTIVASI KERJA	.157	50	.195	.910	50	.001

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN	.197	50	.145	.882	50	.000
------------------------------	------	----	------	------	----	------

a. Lilliefors Significance Correction

Dari output Tabel 5 diperoleh nilai signifikansi variabel Kemampuan sebesar 0,175, nilai signifikansi variabel Motivasi adalah 0,195 dan nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah 0,145. Karena nilai signifikansi ke tiga variabel penelitian adalah $> 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa data Kemampuan, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah berdistribusi normal.

Tabel 6 Output uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEMAMPUAN * KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN	Between Groups	(Combined)	3192.547	18	177.364	5.974	.000
		Linearity	2258.518	1	2258.518	76.066	.000
		Deviation from Linearity	934.029	17	54.943	1.850	.067
	Within Groups		920.433	31	29.691		
	Total		4112.980	49			
MOTIVASI KERJA * KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN	Between Groups	(Combined)	1081.413	18	60.079	6.495	.000
		Linearity	780.192	1	780.192	84.340	.000
		Deviation from Linearity	301.221	17	17.719	1.915	.057
	Within Groups		286.767	31	9.251		
	Total		1368.180	49			

Dari output Tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,57 ($0,57 > 0,05$), sehingga dapat dikatakan bahwa antara

variabel Kemampuan , Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terdapat hubungan yang linear. Dengan kondisi ini, maka asumsi linearitas dinyatakan telah terpenuhi.

Tabel 7 Output uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

df1	df2	Sig.
9	31	.658
9	31	.544

ANOVA

Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3192.547	18	177.364	5.974	.000
920.433	31	29.691		
4112.980	49			
1081.413	18	60.079	6.495	.000
286.767	31	9.251		
1368.180	49			

Uji homogenitas dilakukan sebagai syarat jika akan melakukan uji *Independen sample t test*, atau uji *One Way ANOVA*. Uji ini adalah untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau berbeda. Jika nilai signifikansi yang diperoleh adalah lebih dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data adalah sama (homogen).

Pada Tabel 7 diperoleh nilai output pada *Test of Homogeneity of Variance* sebesar 0,658 dan 0,544. Karena nilai signifikansi *Test of Homogeneity* adalah berada diatas dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kelompok data penelitian ini adalah memiliki varian yang sama (homogen).

Tabel 8 Hasil Analisis Korelasi X₁ dan X₂ terhadap Y

		Correlations		
		KEMAMPUAN	MOTIVASI KERJA	KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
KEMAMPUAN	Pearson Correlation	1	,652**	,741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
MOTIVASI KERJA	Pearson Correlation	,652**	1	,755**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN	Pearson Correlation	,741**	,755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

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

Tabel 9 Hasil Analisis Korelasi Ganda X₁ dan X₂ terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,823 ^a	.678	.664	3.45471

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI KERJA, KEMAMPUAN

Tabel 10 Hasil ringkasan ANOVA untuk uji Signifikansi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1179.372	2	589.686	49.408	.000 ^b
	Residual	560.948	47	11.935		
	Total	1740.320	49			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

b. Predictors: (Constant), MOTIVASI KERJA, KEMAMPUAN

Tabel 11 Hasil analisis Regresi Ganda X₁ dan X₂ terhadap Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.548	8.498		1.359	.181
	KEMAMPUAN	.281	.071	.432	3.958	.000
	MOTIVASI KERJA	.534	.123	.473	4.330	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

C. Interpretasi hasil Penelitian

Berdasarkan Tabel 8 bahwa besarnya pengaruh variabel Kemampuan (X₁) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,741 atau ($r_{x_1y} = 0,741$). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara variabel Kemampuan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. Sedangkan tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi dari out put (diukur dari probabilitas),

menghasilkan angka 0,00. Karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh Kemampuan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah signifikan.

Berdasarkan Tabel 8 bahwa besarnya pengaruh variabel Motivasi (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,755 atau ($r_{x_1y} = 0,755$) Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara variabel motivasi kerja terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. Sedangkan tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi dari out put (diukur dari probabilitas), menghasilkan angka 0,00. Karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah signifikan.

Berdasarkan Tabel 10 dari Uji Anova atau F test, ternyata diperoleh F hitung adalah 49,408 dengan tingkat signifikansi 0,00. Karena nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa model regresi dapat dipakai untuk memprediksi Kualitas Pelayanan Kesehatan.

1. Kemampuan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Dari Tabel 11 selanjutnya dibuat persamaan regresi yang akan digunakan sebagai berikut: $Y = a + b_1 X_1 = 11.548 + 0,432X_1$

Dimana : $X_1 =$ Kemampuan

$Y =$ Kualitas Pelayanan Kesehatan

Konstanta sebesar 11,548 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan dari nilai variabel Kemampuan (X_1), maka nilai Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) adalah

11,548. Koefisien regresi sebesar 0,432 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena ada tanda positif) satu skor atau nilai Kemampuan akan memberikan peningkatan skor sebesar 0,432.

Selanjutnya dilakukan uji parsial (uji t) dalam rangka pengujian tingkat signifikansi konstansa dan variabel dependen (kualitas pelayanan kesehatan). Kriteria uji koefisien regresi variabel Kemampuan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan sebagai berikut:

Hipotesis dalam bentuk kalimat:

Ha: Kemampuan berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Ho: Kemampuan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{table} sebagai berikut:

Jika nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{table}$, maka H_0 ditolak, artinya koefisien regresi signifikan

Jika nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{table}$, maka H_0 diterima, artinya koefisien regresi tidak signifikan.

Nilai t_{hitung} diambil pada Tabel 11 untuk variabel Kemampuan (X_1) adalah 3,958

Nilai t_{table}

Tingkat signifikansi (α) = 0,05

Derajat kebebasan adalah jumlah data $(n) - 2 = 50 - 2 = 48$.

Uji dilakukan secara dua sisi, sehingga nilai $t_{table} = 1,677$.

Keputusan:

Karena nilai $t_{hitung} (3,958) > \text{Nilai } t_{table} (1,677)$, maka H_0 ditolak.

Dapat dilihat pada Tabel.....kolom signifikansi terdapat nilai signifikansi variabel Kemampuan sebesar 0,000 atau dapat dikatakan berada dibawah 0,05. Karena nilai nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{table}$, maka H_0 ditolak, artinya koefisien regresi adalah signifikan atau Kemampuan berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.

2. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Berdasarkan Tabel 8 besarnya pengaruh variable 1 Motivasi (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,755 atau ($r_{x_1y} = 0,755$) Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara variabel Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. Sedangkan tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi dari out put (diukur dari probabilitas), menghasilkan angka 0,000. Karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah signifikan.

Dari Tabel 11 menunjukkan bahwa persamaan regresi yang digunakan sebagai berikut: $Y = a + b_2 X_2 = 11.548 + 0,473X_2$

Dimana : $X_2 = \text{Motivasi}$

$Y = \text{Kualitas Pelayanan Kesehatan}$

Konstanta sebesar 11,548 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan dari nilai variabel Motivasi (X_2), maka nilai Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y) adalah 11,548. Koefisien regresi sebesar 0,473 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena ada tanda positif) satu skor atau nilai Motivasi akan memberikan peningkatan skor sebesar 0,473.

Selanjutnya akan dilakukan uji parsial (uji t) dalam rangka pengujian tingkat signifikansi konstanta dan variabel dependen (Kualitas Pelayanan Kesehatan). Kriteria uji koefisien regresi variabel Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan sebagai berikut:

Hipotesis dalam bentuk kalimat:

H_a : Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.

H_o : Motivasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{table} sebagai berikut:

Jika nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{table}$, maka H_o ditolak, artinya koefisien regresi signifikan

Jika nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{table}$, maka H_o diterima, artinya koefisien regresi tidak signifikan.

Nilai t_{hitung} diambil pada Tabel 11 untuk variabel Motivasi (X_2) adalah 4,330

Nilai t_{table}

Tingkat signifikansi (α) = 0,05

Derajat kebebasan adalah jumlah data $(n) - 2 = 50 - 2 = 48$.

Uji dilakukan secara dua sisi, sehingga nilai $t_{table} = 1,677$.

Keputusan:

Karena nilai $t_{hitung} (4,330) > \text{Nilai } t_{table} (1,677)$, maka H_0 ditolak.

Dapat dilihat bahwa pada Tabel 11 kolom signifikansi terdapat nilai signifikansi variabel Motivasi sebesar 0,000 atau dapat dikatakan berada dibawah 0,05. Karena nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{table}$, maka H_0 ditolak, artinya koefisien regresi adalah signifikan atau Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kemampuan berpengaruh kuat dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada RSUD Batara Guru Belopa.

Kemampuan perawat merupakan perpaduan antara pengetahuan dan keterampilan (*Knowledge + Skill*). Sehingga perawat yang memiliki kecerdasan diatas rata-rata dengan dukungan pendidikan yang memadai untuk jabatan yang diembannya sebagai amanah dari atasan, akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Sehingga penempatan karyawan harus disesuaikan dengan pengetahuan dan keterampilannya (*the right man in the right place*). Dalam aktivitas ditempat kerja, kualitas kemampuan seorang perawat adalah merupakan refleksi terhadap ungkapan dan perwujudan diri individu sebagai suatu pemenuhan kebutuhan pokok manusia dalam hal aktualisasi diri untuk memberikan rasa kepuasan dan rasa keberhasilan yang mendalam. Unsur-unsur yang terkandung pada kemampuan diantaranya adalah kelincahan mental berpikir dari segala arah, kelincahan mental

ke segala arah, konsep fleksibel, kecakapan, bekerja keras, pantang menyerah, mampu berkomunikasi, rasa ingin tahu yang tinggi, terbuka dalam menerima informasi dan gagasan-gagasan baru, dan memiliki arah hidup yang mantap dan mandiri. Jika hal ini dapat diwujudkan, maka kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Batara Guru Belopa dapat terwujud. Jadi dapat disimpulkan bahwa perawat yang memiliki suatu kemampuan yang tinggi dalam mengenali masalah-masalah ditempat kerja. Mereka dapat memfokuskan perhatian terhadap permasalahan pekerjaan dan mengaitkannya baik secara sadar atau tidak untuk mencari solusi. Perawat yang mau menerima ide-ide baru dan hal baru, yang muncul dari dalam diri sendiri atau yang diungkapkan oleh orang lain. Selanjutnya mengkombinasikan pikiran yang matang dengan intuisinya secara selektif, sebagai dasar pemecahan yang baik. Perawat secara energik menerjemahkan idenya melalui tindakan dan manfaat yang menghasilkan solusi yang berguna bagi pasien secara khusus dan masyarakat secara umum.

Sesuai dengan hasil penelitian pada RSUD Batara Guru Belopa diperoleh kesimpulan bahwa dengan kualitas kemampuan yang dimiliki oleh seorang perawat dan penerapan pelayanan kesehatan akan dapat mewujudkan kinerja perawat yang lebih baik, sehingga efektifitas kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan yang diharapkan.

2. Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Ditemukan bahwa Motivasi perawat berpengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Motivasi mengandung pengertian sebagai faktor penyebab yang terkait dengan sesuatu dalam perilaku seseorang, baik secara fisik dan mental. Oleh

karena itu pimpinan sebaiknya memperhatikan kebutuhan dasar para bawahannya dengan cara mengetahui motif, harapan dan insentif yang selanjutnya diimplementasikan dalam bentuk motivasi kerja. Hal hal tersebut dapat dirinci sebagai gambaran bahwa perawat bekerja karena tuntutan pemenuhan kebutuhan ekonomi, rasa aman dan menyenangkan, rasa puas akan hasil yang dikerjakan, bekerja demi pengembangan diri dan karier, rasa ingin tahu dalam pekerjaan, menjalankan tugas dengan cara-cara baru, kerja sama antar rekan seprofesi, sikap dan perilaku yang tidak adil, adanya jaminan keamanan dan ketenangan kerja, perhatian dan penghargaan terhadap prestasi kerja, gaji yang diterima, kepuasan terhadap jaminan kesehatan. Jika hal ini tidak diperhatikan dengan baik, akan mengakibatkan kurangnya semangat dan gairah kerja perawat sehingga mempengaruhi produktivitas kerja maupun kualitas pelayanan kesehatan. Dengan mengetahui kelemahan tersebut atasan dapat membuat kebijakan untuk perawat agar dapat diarahkan kepada upaya pencapaian tujuan organisasi.

Motivasi merupakan suatu kondisi yang mempengaruhi dan membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang terkait dengan lingkungan kerja. Motivasi yang diberikan atasan kepada bawahannya pada dasarnya merupakan pemenuhan kebutuhan fisik dan rohani, sehingga dapat meningkatkan semangat dan gairah kerja perawat, sehingga pada gilirannya nanti akan mempengaruhi sikap dan perilaku yang lebih mantap terutama dalam melaksanakan tugas.

Terhadap penelitian yang dilaksanakan di RSUD Batara Guru Belopa ditemukan bahwa optimalnya pemberian motivasi kerja kepada para perawat berdampak kepada hasil nyata atas kinerja perawat dalam memberikan pelayanan

kesehatan kepada pasien yaitu semakin meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien.



IAIN PALOPO

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, selanjutnya ditarik kesimpulan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Berdasarkan Tabel 9 (Model Summary), kontribusi secara bersama-sama variabel X_1 dan X_2 terhadap (Y) adalah sebesar 67,8%. Sisanya sebesar 33,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Fluktuasi Kualitas Pelayanan Kesehatan dapat diprediksi melalui persamaan regresi $Y = 11.548 + 432X_1 + 473X_2$. Selanjutnya berdasarkan hasil pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan perawat berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Tingginya pengaruh Kemampuan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah 0,741. Informasi tersebut memberikan keterangan bahwa variable Kemampuan memberikan pengaruh yang kuat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Hasil penelitian yang diperoleh, memberikan informasi kepada kita bahwa kemampuan yang dimiliki oleh seorang perawat dan penerapannya dalam melayani pasien dalam tingkat atau kategori baik, akan memiliki pengaruh terhadap efektifitas kegiatan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas secara ramah dan santun.

2. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Tingkat pengaruh variable Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah 0,755. Data ini menunjukkan kepada kita bahwa variable Motivasi memberikan pengaruh yang kuat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Melalui kesimpulan ini, memberikan informasi kepada kita bahwa pemberian dan penerapan Motivasi oleh atasan kepada perawat akan memberikan manfaat yang positif dan mencerminkan tingkat mutu pelayanan yang baik, sehingga dengan adanya pemberian motivasi oleh pimpinan kepada para perawat akan berdampak terhadap pelayanan secara simpatik dan memuaskan.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dalam rangka mewujudkan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Belopa, selanjutnya diajukan saran sebagai berikut:

1. Atasan secara berkesinambungan memberikan kesempatan untuk meningkatkan kemampuan kerja para perawat dengan mengikuti pelatihan, seminar keperawatan, atau melanjutkan kejenjang pendidikan yang lebih tinggi baik secara formal ataupun non formal.
2. Atasan diharapkan untuk meningkatkan kompensasi dan tunjangan kesejahteraan perawat secara adil dan berimbang.
3. Partisipasi masyarakat diharapkan dalam bentuk sumbangsih saran, baik secara lisan dan tertulis, sehingga peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Belopa secara berkesinambungan dapat dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Guritno, Suryo dan kawan-kawan, *Theory and Application Of IT Research. Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- Indah, Tri Rosa, 2013, *Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Tembakau Deli Medan Tahun 2003..* <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/33497> diakses tanggal 19 desember 2018, jam 07.31.
- Isnindar, 2012, *Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap diruangan penyakit dalam terhadap pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit periode Desember 2011 – Februari 2012.*
- Kuncoro, Mudrajad, *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi, Edisi 4*; Yogyakarta: STIM YKPN, 2011.
- Larry, Roy, “*Jurus Kilat Mahir SPSS. Panduan lengkap SPSS data statistic untuk pemula*”, Jakarta : Dunia Computer.
- Priyatno, Dwi, *SPSS Handbook, Analisis Data, Olah Data dan Penyelesaian kasus-kasus Statistik*, Jakarta, MediaKom, 2016.
- Radjab, Enny, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Makassar: LPP Unismuh Makassar, 2017.
- Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung, Alfabeta, 2013.
- Rivai Zainal, Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan; dari teori ke praktik*, Edisi ketiga; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Siregar, Sofyan, “*Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*”, Jakarta: Media Aksara, 2015.
- Trihendradi, Cornelius, “*Langkah Mudah Melakukan Analisis Statistic Menggunakan SPSS 19*”, Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- Tri Utomo Putra, 2014, *Studi Penerapan Pelayanan Kesehatan Islami Dalam Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Penanganan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.*
- Siregar, Sofyan, “*Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*”, Jakarta: Media Aksara, 2015.

**ANGKET
Pengantar**

- Perihal : Permohonan Pengisian Angket
Lampiran : Satu berkas

Kepada Yth : Sdr (i) Perawat di RSUD Batara Guru Belopa
 Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan kesehatan pada RSUD Batara Guru Belopa, bersama ini dengan hormat mengajukan permohonan kepada para Perawat untuk menjawab beberapa pertanyaan angket yang telah disediakan. Harapannya pertanyaan yang ada dijawab secara apa adanya (objektif).

Isi dari pertanyaan angket ini murni semata-mata untuk keperluan penelitian yang saya lakukan, sehingga diharapkan jangan ada keraguan dalam memberikan jawaban. Jawaban yang anda berikan adalah jawaban yang saudara (i) anggap paling benar sesuai dengan kondisi yang anda rasakan. Oleh karenanya, data dan identitas saudara(i) perawat akan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan mempengaruhi status saudara(i) sebagai perawat.

Demikian pengantar ini dibuat, atas perhatian, bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Palopo, Desember 2018
 Hormat saya,

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan saudara(i) untuk menjawab seluruh pertanyaan yang disediakan.
2. Berilah tanda centang (√) pada kolom yang saudara pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.
3. Ada lima alternatif jawaban, untuk menjawab variable kemampuan dan motivasi kerja yaitu;
 - 5 = Selalu atau sangat tinggi
 - 4 = Sering atau tinggi
 - 3 = Kadang- kadang atau cukup tinggi
 - 2 = Jarang atau rendah
 - 1 = Tidak pernah atau rendah sekali
4. Ada lima alternative jawaban untuk menjawab variable Kualitas Pelayanan Kesehatan yaitu;
 - 5 = Sangat puas
 - 4 = Puas
 - 3 = Cukup puas
 - 2 = Kurang puas
 - 1 = Tidak puas
5. Karakteristik responden:
 - a. Umur :Tahun
 - b. Jenis kelamin : Pria / wanita *)
 - c. Lama Bekerja:tahun.

Nomor	Pernyataan Variabel Kemampuan (X ₁)	Alternative Jawaban				
		1	2	3	4	5
A. Pengetahuan						
1	Saya memiliki kemampuan mengatasi masalah dengan baik					

2	Saya memiliki kemampuan menganalisis berbagai macam masalah pekerjaan					
3	Saya tidak kaku dalam bekerja					
4	Saya menyelesaikan permasalahan kerja dengan memuaskan					
5	Walaupun sulit saya tetap mampu menyelesaikan pekerjaan					
6	Lingkungan kerja selalu memitovasi untuk memahami hal-hal yang baru					
7	Dalam melaksanakan tugas harian, saya berusaha untuk tetap bersemangat					
8	Saya mampu mengusai pekerjaan dengan baik					
9	Saya bekerja keras untuk menyelesaikan setiap tugas yang diberikan oleh atasan					
10	Saya berusaha mengerjakan tugas secara mandiri					
11	Saya bekerja secara tulus dalam melayani pasien					
12	Dalam melaksanakan tugas, saya dapat berkomunikasi dengan baik					
13	Bila menemukan kesulitan, saya berusaha untuk mencari solusinya					
14	Dalam bekerja, saya berupaya untuk menuntaskan sisa pekerjaan yang tertunda					
15	Agar tidak jenuh, saya menyelingi pekerjaan dengan humor					
16	Dalam menanggapi teguran atasan, saya selalu bersikap terbuka					
17	Saya selalu senang jika memperoleh informasi dari rekan					
18	Jika mendapat beban pekerjaan dari atasan, saya menerima dengan apa adanya					
	B. Keterampilan					
19	Agar dapat melaksanakan tugas dengan baik, saya perlu untuk dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai					
20	Atasan meningkatkan volume tugas saya dalam rangka mengejar target					
21	Atasan meningkatkan minat terhadap suatu pekerjaan					
22	Atasan memberikan dukungan dan menunjukkan tata cara bekerja yang baik					
23	Atasan memberikan pengarahan dan mengarahkan proses berpikir kepada saya					
24	Atasan memberikan petunjuk teknis terhadap penanganan masalah dirumah sakit					
25	Saya meningkatkan perhatian terhadap konsentrasi pekerjaan					
26	Atasan meningkatkan motivasi kerja kepada saya					
27	Atasan meningkatkan gairah kerja dan membina kepribadian saya					
28	Saya memperhatikan permasalahan tugas dan pertanggungjawabannya					
29	Atasan memberikan kepada saya kesempatan untuk mengembangkan minat dan bakat					
30	Saya diberikan pengarahan tentang tata cara berperilaku positif					
31	Saya diberikan kesempatan untuk memperoleh pengarahan tentang tugas dan fungsi					
32	Atasan mencantumkan secara jelas dan matang agenda kerja					

Nomor	Pernyataan Variabel Motivasi (X ₂)	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	A. Motif Saya bekerja semata-mata mencari upah yang adil dan layak					

2	Atasan memberikan saya kesempatan untuk berkembang dalam segala hal					
3	Saya diakui sebagai karyawan yang layak dihargai dan dihormati					
4	Saya merasa aman dan nyaman melaksanakan pekerjaan di rumah sakit					
5	Tempat dan suasana kerja saya cukup baik					
6	Dalam bekerja, keberadaan saya dapat diterima oleh rekan kerja					
7	Atasan memperlakukan saya secara wajar dalam bekerja					
8	Karena bekerja dengan baik, atasan memberikan apresiasi kepada saya					
	B. Harapan					
9	Saya bekerja dalam kondisi kerja yang baik dan menyenangkan					
10	Saya bekerja keras karena ikut dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan yang diberikan					
11	Dalam melakukan pekerjaan saya selalu berusaha untuk disiplin					
12	Atas prestasi yang saya capai, atasan memberikan penghargaan					
13	Atasan loyal dalam memberikan perhatian kepada para karyawan					
14	Atasan memberikan nasihat dan simpatik atas persoalan pribadi karyawan					
15	Saya merasa aman atas jaminan hari tua yang diberikan oleh tempat kerja saya					
	C. Insentif					
16	Saya melaksanakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggungjawab untuk mendapatkan imbalan yang wajar dan pantas					
17	Dalam pencapaian prestasi kerja, saya merasa senang dan bahagia karena pekerjaan tersebut telah menjadi tugas dan tanggungjawab saya					
18	Saya merasa puas atas gaji yang sekarang saya terima					
19	Saya senang dengan tunjangan kesehatan yang diberikan oleh tempat kerja					
20	Saya merasa diperhatikan atas keluhan terhadap masalah pribadi					
21	Saya diromosikan oleh atasan untuk menjabat atau kenaikan pangkat jika saya bekerja dengan rajin					

Nomor	Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
	A. Tangibles (Berwujud)					
1	Kondisi peralatan kerja di rumah sakit menunjang pelayanan kesehatan					
2	Perlengkapan perkantoran rumah sakit cukup memadai					

3	Jumlah perawat yang ada menunjang pelaksanaan tugas																		
	B.Reliability (Kehandalan)																		
4	Dalam melayani pasien, saya selalu memperhatikan kecepatan proses layanan yang baik																		
5	Saya memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak																		
	C.Responsiveness (Responsiv)																		
6	Saya menyadari tugas dan atnngungjawab saya terhadap masalah dan keluhan pasien																		
7	Saya menguasai tugas untuk memberikan bantuan kepada pasien																		
	D.Competence (Pengetahuan dan Keterampilan)																		
8	Saya memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur																		
9	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat																		
	E.Courtesy (Perilaku)																		
10	Saya bertindak ramah, sopan dan bersahabat kepada pasien																		
11	Saya tanggap terhadap keinginan pasien																		
12	Saya memberikan pelayanan khusus kepada pasien																		
	F.Kredibility (Kejujuran)																		
13	Saya memegang sikap jujur dan memberikan keterangan yang jelas																		
14	Saya dapat dipercaya dalam melaksanakan tugas																		
	G.Security (Keamanan)																		
15	Saya dapat menjamin keamanan dan kenyamanan pasien																		
16	Saya dapat memberikan jaminan tuntutan hukum bila terjadi kesalahan prosedur																		
	H.Access (Kemudahan hubungan)																		
17	Saya menindaklanjuti pengaduan pasien yang mengalami kesulitan																		
18	Saya mampu mengadakan pendekatan dengan semua pasien																		
	I.Communications (Komunikasi)																		
19	Saya mampu berkomunikasi langsung dengan pasien																		
20	Saya mampu memberikan apresiasi kepada pasien dan mendeteksi secara tepat permasalahan pasien																		
21	Saya dengan senang hati menerima hal atau informasi baru																		
	J.Understanding The Costumer (Memahami kebutuhan konsumen)																		
22	Saya mampu mengatasi masalah pasien																		
23	Saya memberikan pelayanan yang sesuai dengan selera konsumen																		

OUTPUT UJI VALIDITAS VARIABEL KEMAMPUAN

CORELATION

		item 1	ite m2	item3	ite m4	ite m 5	ite m 6	ite m 7	ite m8	ite m9	ite m 10	ite m 11	ite m 12	ite m 13	ite m 14	ite m 15	ite m 16	ite m 17
item1	Pearson Correlation	1	- .080	.002	- .123	.157	.283	.035	- .101	- .015	.424	.356	.069	- .039	.144	.193	.229	.111
	Sig. (2-tailed)		.580	.987	.396	.277	.046	.808	.486	.918	.002	.012	.638	.783	.319	.179	.109	.442
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item2	Pearson Correlation	-.080	1	.262	.060	- .187	.043	.318	-.190	.210	-.148	.126	.288	- .025	.119	.137	.114	.169
	Sig. (2-tailed)	.580		.066	.679	.194	.767	.024	.186	.144	.305	.382	.043	.864	.410	.343	.430	.240

	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item3	Pearson Correlation	.002	.26 2	1	.34 1	.1 57	.0 66	.1 11	.09 8	.12 3	- 2	-.01 7	-.12 9	.37 4	.4 28	.2 67	.11 4	.0 29
	Sig. (2-tailed)	.987	.06 6		.01 5	.2 77	.6 48	.4 41	.49 9	.39 6	.93 6	.90 7	.37 1	.00 7	.0 02	.0 61	.42 9	.8 42
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item4	Pearson Correlation	-.123	.06 0	.341	1	.4 25	.0 13	- .2	- .10	-.19 3	- .10	- .18	-.02 2	.42 2	.2 28	.0 39	- .05	- .3
	Sig. (2-tailed)	.396	.67 9	.015		.0 02	.9 29	.60 69	.48 9	.18 0	.47 4	.19 6	.87 9	.00 2	.1 11	.7 86	.68 9	.0 24
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item5	Pearson Correlation	.157	- .18 7	.157	.42 5	1	.2 16	.0 15	- .11	-.26 0	.09 7	.15 0	.37 5	.25 4	.0 79	.3 41	.17 4	- .0 30
	Sig. (2-tailed)	.277	.19 4	.277	.00 2		.1 32	.9 18	.43 9	.06 0	.50 5	.29 9	.00 7	.07 5	.5 86	.0 15	.22 7	.8 35
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item6	Pearson Correlation	.283	.04 3	.066	.01 3	.2 16	1	.1 62	- .04 9	-.10 2	.29 7	.48 6	.27 7	.11 0	.3 64	.1 12	.08 7	.1 68
	Sig. (2-tailed)	.046	.76 7	.648	.92 9	.1 32		.2 62	.73 4	.48 2	.03 6	.00 0	.05 1	.44 7	.0 09	.4 39	.54 7	.2 44
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item7	Pearson Correlation	.035	.31 8	.111	- .26 0	.0 15	.1 62	1	.45 8	- .01 5	-.15 5	.32 6	.03 3	- .04 9	.0 41	.1 73	.29 9	.3 98
	Sig. (2-tailed)	.808	.02 4	.441	.06 9	.9 18	.2 62		.00 1	.91 9	.28 2	.02 1	.81 8	.73 7	.7 78	.2 29	.03 5	.0 04
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item8	Pearson Correlation	-.101	.19 0	.098	- .10 0	- .1 12	- .0 49	.4 58	1	.29 3	.04 5	.06 1	- .15 6	-.04 6	- .0 19	- .0 95	.14 8	.4 44
	Sig. (2-tailed)	.486	.18 6	.499	.48 9	.4 39	.7 34	.0 01	.03 9	.75 5	.67 1	.27 9	.75 2	.8 95	.5 10	.30 5	.0 01	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
item9	Pearson Correlation	-.015	.21 0	.123	.19 3	.2 60	.1 02	- .0 15	-.29 3	1	.38 9	.34 8	.29 0	.18 2	.1 37	.2 93	.30 3	.2 26
	Sig. (2-tailed)	.918	.14 4	.396	.18 0	.0 69	.4 82	.9 19	.03 9		.00 5	.01 3	.04 1	.20 6	.3 42	.0 39	.03 2	.1 14
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	

IAIN PALOPO

OUTPUT UJI VALIDITAS VARIABEL KEMAMPUAN

CORELATION

		item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	item 23	item 24	item 25	item 26	item 27	item 28	item 29	item 30	item 31	item 32	total
item1	Pearson Correlation	-.019	.201	- .093	.084	.022	.236	.015	.121	- .047	- .058	.068	.238	.290	.117	.058	.280
	Sig. (2-tailed)	.896	.161	.519	.560	.881	.098	.916	.402	.746	.689	.637	.096	.041	.419	.691	.049
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item2	Pearson Correlation	.216	.085	- .061	.045	.239	- .082	.314	.148	.120	.127	.165	- .023	.104	- .037	.287	.332
	Sig. (2-tailed)	.133	.560	.676	.755	.094	.570	.026	.305	.407	.380	.253	.874	.473	.799	.043	.018
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item3	Pearson Correlation	.152	.247	.002	.159	.041	.076	.119	.178	- .042	.139	.179	.029	.276	.336	.249	.417

	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item14	Pearson Correlation	.155	.238	-	.192	.254	.153	-	.127	.094	.099	.256	.012	.283	.157	-	.370
	Sig. (2-tailed)	.283	.096	.903	.182	.075	.288	.832	.379	.514	.495	.073	.934	.046	.277	.912	.008
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item15	Pearson Correlation	-	.120	.263	.067	.379	.092	.232	.222	.222	.362	.193	.126	.148	.117	.408	.590
	Sig. (2-tailed)	.167	.246	.406	.065	.646	.007	.527	.105	.121	.121	.010	.180	.385	.306	.418	.003
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item16	Pearson Correlation	-	.159	.392	.089	.218	.234	.302	.098	.133	.374	.191	.399	.084	.247	.387	.625
	Sig. (2-tailed)	.094	.517	.270	.005	.537	.129	.101	.033	.500	.357	.007	.184	.004	.560	.084	.006
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item17	Pearson Correlation	.150	.101	.157	.057	.077	.192	.447	.113	.099	.421	.061	.433	.035	.255	.327	.547
	Sig. (2-tailed)	.299	.486	.277	.693	.594	.182	.001	.433	.493	.002	.675	.002	.807	.074	.020	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item18	Pearson Correlation	1	.011	-	-	-	.279	.418	.055	-	-	.284	-	.071	.485	.157	.294
	Sig. (2-tailed)		.939	.127	.144	.093	.050	.003	.707	.006	.750	.046	.003	.983	.624	.000	.277
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item19	Pearson Correlation	.011	1	-	-	.281	.043	-	.296	.059	.415	.168	.100	.086	.254	.201	.344
	Sig. (2-tailed)	.939		.237	.081	.048	.769	.019	.037	.686	.003	.243	.488	.552	.076	.161	.014
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item20	Pearson Correlation	-	-	1	.064	-	.080	.193	.092	.186	-	.253	.325	-	.274	.194	.262
	Sig. (2-tailed)	.127	.237		.660	.095	.582	.179	.527	.195	.978	.076	.021	.133	.054	.177	.066
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

OUTPUT UJI VALIDITAS VARIABEL KEMAMPUAN

CORELATION

		item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17
item21	Pearson Correlation	.084	.045	.159	.047	.008	.034	.212	.229	.248	.164	.320	.103	-	.192	.067	.089	.057
	Sig. (2-tailed)	.560	.755	.270	.746	.958	.817	.140	.109	.082	.254	.024	.477	.206	.182	.646	.537	.693
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item22	Pearson Correlation	.022	.239	.041	.094	.209	.158	.350	.058	.162	.282	.421	.289	.036	.254	.379	.218	.077
	Sig. (2-tailed)	.881	.094	.778	.515	.145	.273	.013	.689	.261	.047	.002	.042	.804	.075	.007	.129	.594
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item23	Pearson Correlation	.236	-.082	.076	.246	.281	.555	.118	.193	.377	.297	.319	.026	.258	.153	.092	.234	.192
	Sig. (2-tailed)	.098	.570	.602	.084	.048	.000	.414	.179	.007	.037	.024	.857	.070	.288	.527	.101	.182
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item24	Pearson Correlation	.015	.314	.119	-.150	.158	.080	.068	.130	.513	.303	.149	.444	.142	-	.232	.302	.447
	Sig. (2-tailed)	.916	.026	.410	.300	.273	.582	.641	.368	.000	.033	.303	.001	.326	.832	.105	.033	.001

OUTPUT UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN
Correlations

		ITEM1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12
ITEM1	Pearson Correlation	1	.705	.133	.093	.187	.189	.201	.008	.129	.337	-.148	.258
	Sig. (2-tailed)		.000	.359	.519	.193	.189	.163	.959	.372	.017	.306	.070
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM2	Pearson Correlation	.705	1	.355	.027	.088	.075	.112	.071	.125	.484	-.121	.167
	Sig. (2-tailed)	.000		.011	.853	.544	.607	.439	.626	.388	.000	.405	.248
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM3	Pearson Correlation	.133	.355	1	-.042	-.261	.015	.127	.001	.143	.283	-.214	-.298
	Sig. (2-tailed)	.359	.011		.770	.067	.919	.380	.995	.322	.046	.135	.035
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM4	Pearson Correlation	.093	.027	-.042	1	.140	.130	.174	.062	.360	.135	-.235	.088
	Sig. (2-tailed)	.519	.853	.770		.332	.368	.226	.669	.010	.351	.101	.541
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM5	Pearson Correlation	.187	.088	-.261	.140	1	-.101	-.148	.178	.041	-.072	.101	.454
	Sig. (2-tailed)	.193	.544	.067	.332		.483	.304	.216	.778	.619	.485	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM6	Pearson Correlation	.189	.075	.015	.130	-.101	1	.249	-.097	-.024	.318	.110	.037
	Sig. (2-tailed)	.189	.607	.919	.368	.483		.081	.503	.869	.024	.448	.801

ITEM7	Pearson Correlation	.274	.406	.220	-.218	.279	.114	.072	.377	.306	.134	-.039	.379
	Sig. (2-tailed)	.054	.003	.124	.128	.049	.431	.619	.007	.031	.353	.788	.007
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM8	Pearson Correlation	-.156	-.053	-.123	.209	-.062	.461	-.082	-.036	-.071	.218	.036	.212
	Sig. (2-tailed)	.279	.713	.394	.145	.667	.001	.573	.803	.625	.129	.806	.139
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM9	Pearson Correlation	.248	-.025	-.021	-.048	.040	.210	-.022	.310	-.309	.098	.178	.299
	Sig. (2-tailed)	.082	.861	.887	.742	.785	.142	.881	.029	.029	.499	.215	.035
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM10	Pearson Correlation	.010	-.005	.023	.175	.365	.351	.238	.339	.233	.189	.326	.643
	Sig. (2-tailed)	.945	.970	.872	.225	.009	.012	.096	.016	.104	.190	.021	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM11	Pearson Correlation	-.212	-.514	.016	.071	-.030	-.096	-.060	.071	-.154	-.105	.009	-.018
	Sig. (2-tailed)	.138	.000	.914	.623	.835	.508	.677	.624	.286	.466	.949	.900
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

OUTPUT UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Correlations

		ITEM1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12
ITEM12	Pearson Correlation	.258	.167	-.298	.088	.454	.037	-.234	.004	-.017	.032	.019	1
	Sig. (2-tailed)	.070	.248	.035	.541	.001	.801	.102	.979	.909	.823	.895	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM13	Pearson Correlation	.205	.282	-.029	.317	.010	.057	.274	-.156	.248	.010	-.212	-.169
	Sig. (2-tailed)	.153	.047	.844	.025	.943	.694	.054	.279	.082	.945	.138	.241
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM14	Pearson Correlation	.262	.180	.249	.128	-.113	-.017	.406	-.053	-.025	-.005	-.514	-.260
	Sig. (2-tailed)	.066	.212	.081	.376	.436	.909	.003	.713	.861	.970	.000	.069
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM15	Pearson Correlation	.035	.115	.286	.035	-.019	.101	.220	-.123	-.021	.023	.016	-.027
	Sig. (2-tailed)	.807	.425	.044	.811	.896	.483	.124	.394	.887	.872	.914	.850
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM16	Pearson Correlation	-.007	.121	.064	-.099	-.047	.290	-.218	.209	-.048	.175	.071	-.090
	Sig. (2-tailed)	.963	.402	.660	.495	.746	.041	.128	.145	.742	.225	.623	.535
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM17	Pearson Correlation	.046	.280	.139	.048	-.213	.106	.279	-.062	.040	.365	-.030	.082
	Sig. (2-tailed)	.754	.049	.337	.740	.137	.463	.049	.667	.785	.009	.835	.570
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM18	Pearson Correlation	.384	.421	.339	.242	.208	.150	.114	.461	.210	.351	-.096	.219

ITEM19	Sig. (2-tailed)	.006	.002	.016	.090	.147	.300	.431	.001	.142	.012	.508	.126
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.064	.176	.203	.280	-.105	.234	.072	-.082	-.022	.238	-.060	.012
ITEM20	Sig. (2-tailed)	.659	.221	.158	.049	.469	.101	.619	.573	.881	.096	.677	.932
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.240	.367	.273	.150	-.039	.227	.377	-.036	.310	.339	.071	-.165
	Sig. (2-tailed)	.093	.009	.055	.300	.787	.113	.007	.803	.029	.016	.624	.251
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

OUTPUT UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Correlations

		ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	TOTAL
ITEM12	Pearson Correlation	-.169	-.260	-.027	-.090	.082	.219	.012	-.165	.055	-.069	.011	.130
	Sig. (2-tailed)	.241	.069	.850	.535	.570	.126	.932	.251	.707	.632	.941	.367
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM13	Pearson Correlation	1	.414	.066	-.164	.037	.167	.204	.037	-.081	.105	.185	.338
	Sig. (2-tailed)		.003	.648	.257	.800	.246	.156	.801	.575	.470	.198	.016
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM14	Pearson Correlation	.414	1	-.119	-.178	.139	.166	.271	.105	.162	-.015	.170	.283
	Sig. (2-tailed)	.003		.410	.217	.337	.250	.057	.468	.260	.916	.237	.047
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM15	Pearson Correlation	.066	-.119	1	-.061	-.237	.134	.134	.043	-.189	.244	-.284	.147
	Sig. (2-tailed)	.648	.410		.674	.098	.352	.352	.769	.188	.088	.046	.307
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM16	Pearson Correlation	-.164	-.178	-.061	1	.034	-.059	.134	.225	.099	.060	.201	.241
	Sig. (2-tailed)	.257	.217	.674		.814	.684	.355	.116	.493	.681	.161	.092
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM17	Pearson Correlation	.037	.139	-.237	.034	1	.042	.151	.109	.244	-.176	.253	.336
	Sig. (2-tailed)	.800	.337	.098	.814		.775	.296	.450	.087	.222	.077	.017
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM18	Pearson Correlation	.167	.166	.134	-.059	.042	1	.001	.038	.114	.406	.024	.601

	n												
	Sig. (2-tailed)	.246	.250	.352	.684	.775		.996	.791	.429	.003	.869	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM19	Pearson Correlation	.204	.271	.134	.134	.151	.001	1	.115	.042	-.041	.173	.399
	Sig. (2-tailed)	.156	.057	.352	.355	.296	.996		.425	.772	.779	.229	.004
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM20	Pearson Correlation	.037	.105	.043	.225	.109	.038	.115	1	.109	.198	.299	.531
	Sig. (2-tailed)	.801	.468	.769	.116	.450	.791	.425		.452	.167	.035	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

OUTPUT UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Correlations

		ITEM1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12
ITEM2 1	Pearson Correlation	.106	.175	-.099	.206	.131	.086	.306	-.071	-.309	.233	-.154	.055
	Sig. (2-tailed)	.465	.223	.492	.152	.364	.550	.031	.625	.029	.104	.286	.707
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM2 2	Pearson Correlation	.124	.152	.126	.257	-.158	.092	.134	.218	.098	.189	-.105	-.069
	Sig. (2-tailed)	.391	.293	.385	.072	.275	.525	.353	.129	.499	.190	.466	.632
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM2 3	Pearson Correlation	.228	.353	.179	.412	-.016	-.047	-.039	.036	.178	.326	.009	.011
	Sig. (2-tailed)	.111	.012	.214	.003	.911	.746	.788	.806	.215	.021	.949	.941
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.571	.677	.335	.466	.152	.436	.379	.212	.299	.643	-.018	.130
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.018	.001	.293	.002	.007	.139	.035	.000	.900	.367
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

OUTPUT UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Correlations

		ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM23	TOTAL
ITEM21	Pearson Correlation	-.081	.162	-.189	.099	.244	.114	.042	.109	1	.021	.086	.290
	Sig. (2-tailed)	.575	.260	.188	.493	.087	.429	.772	.452		.887	.551	.041
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM22	Pearson Correlation	.105	-.015	.244	.060	-.176	.406	-.041	.198	.021	1	-.044	.317
	Sig. (2-tailed)	.470	.916	.088	.681	.222	.003	.779	.167	.887		.763	.025

	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ITEM23	Pearson Correlation	.185	.170	-.284	.201	.253	.024	.173	.299	.086	-.044	1	.433
	Sig. (2-tailed)	.198	.237	.046	.161	.077	.869	.229	.035	.551	.763		.002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.338	.283	.147	.241	.336	.601	.399	.531	.290	.317	.433	1
	Sig. (2-tailed)	.016	.047	.307	.092	.017	.000	.004	.000	.041	.025	.002	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Reliability

Output uji Reliabilitas Kemampuan (X₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	29

Output uji Reliabilitas Motivasi (X₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	15

Output uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	18

OUT PUT Uji NORMALITAS

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEMAMPUAN	50	100.0%	0	0.0%	50	100.0%
MOTIVASI KERJA	50	100.0%	0	0.0%	50	100.0%
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN	50	100.0%	0	0.0%	50	100.0%

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KEMAMPUAN	.166	50	.175	.887	50	.000
MOTIVASI KERJA	.157	50	.195	.910	50	.001
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN	.197	50	.145	.882	50	.000

a. Lilliefors Significance Correction

OUT PUT UJI LINEARITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEMAMPUAN * KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN	Between Groups	(Combined)	3192.547	18	177.364	5.974	.000
		Linearity	2258.518	1	2258.518	76.066	.000
		Deviation from Linearity	934.029	17	54.943	1.850	.067
	Within Groups		920.433	31	29.691		
	Total		4112.980	49			
MOTIVASI KERJA * KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN	Between Groups	(Combined)	1081.413	18	60.079	6.495	.000
		Linearity	780.192	1	780.192	84.340	.000
		Deviation from Linearity	301.221	17	17.719	1.915	.057
	Within Groups		286.767	31	9.251		
	Total		1368.180	49			

OUT PUT UJI HOMOGENITAS

Test of Homogeneity of Variances

df1	df2	Sig.
9	31	.658
9	31	.544

ANOVA

Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
----------------	----	-------------	---	------

3192.547	18	177.364	5.974	.000
920.433	31	29.691		
4112.980	49			
1081.413	18	60.079	6.495	.000
286.767	31	9.251		
1368.180	49			

OUTPUT ANALISIS KORELASI X₁ DAN X₂ TERHADAP Y

Correlations

		KEMAMPUAN	MOTIVASI KERJA	KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
KEMAMPUAN	Pearson Correlation	1	,652**	,741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
MOTIVASI KERJA	Pearson Correlation	,652**	1	,755**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN	Pearson Correlation	,741**	,755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

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

IAIN PALOPO

OUT PUT ANALISIS REGRESI LINER BERGANDA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1		,823 ^a	.678	.664	3.45471

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI KERJA, KEMAMPUAN

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	1179.372	2	589.686	49.408	,000 ^b
	Residual	560.948	47	11.935		
	Total	1740.320	49			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

b. Predictors: (Constant), MOTIVASI KERJA, KEMAMPUAN

Hasil analisis regresi linier berganda X_1 dan X_2 terhadap Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.548	8.498		1.359	.181
	KEMAMPUAN	.281	.071	.432	3.958	.000
	MOTIVASI KERJA	.534	.123	.473	4.330	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

**REKAPITULASI DATA
RESPONDEN**

NOMOR RESPONDEN	KEMAMPUAN (X1) JAWABAN RESPONDEN TERHADAP ITEM PERTANYAAN																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
2	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4
3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4
6	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5
7	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5
8	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
9	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
10	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
11	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
12	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
13	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
14	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
15	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3
16	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4
17	5	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
18	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
19	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
20	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
21	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
22	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
23	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
24	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
25	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4
26	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
27	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
28	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5

29	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
30	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
31	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2
32	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4

REKAPITULASI DATA RESPONDEN

NOMOR RESPONDEN	KEMAMPUAN (X1) JAWABAN RESPONDEN TERHADAP ITEM PERTANYAAN																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
34	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3
35	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4
36	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
37	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4
38	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3
39	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3
40	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5
41	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5
42	5	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5
43	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4
44	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5
45	3	5	4	4	4	2	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5
46	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
47	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	3	3	5	2	4	5	4
48	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3
49	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4
50	4	4	4	4	3	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	3	4

REKAPITULASI DATA RESPONDEN

NOMOR RESPONDEN	KEMAMPUAN (X1) JAWABAN RESPONDEN TERHADAP ITEM PERTANYAAN															JUMLAH
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	SKOR
1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	141
2	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	139
3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	143
4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	138
5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	135
6	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	139
7	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	139
8	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	142
9	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	140
10	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	140
11	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	136
12	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	142
13	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	136
14	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	137
15	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	138
16	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	133
17	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	139
18	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	143
19	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	135
20	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	145
21	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	140
22	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	144
23	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	143
24	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	144
25	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	136
26	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	144
27	5	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	136
28	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	5	4	140
29	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	144
30	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	144

31	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	109
32	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	129
33	4	4	3	5	5	5	3	3	5	4	3	4	4	3	3	123

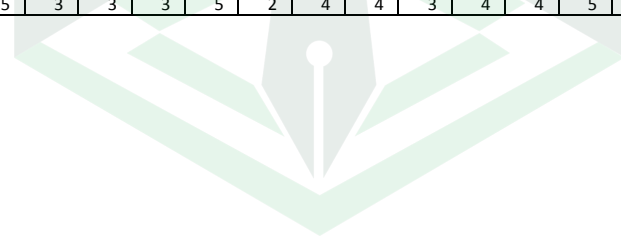
REKAPITULASI DATA RESPONDEN

NOMOR RESPONDEN	KEMAMPUAN (X1) JAWABAN RESPONDEN TERHADAP ITEM PERTANYAAN															JUMLAH
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	SKOR
34	5	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	124
35	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	3	119
36	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	119
37	3	3	5	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	124
38	5	2	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	121
39	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	123
40	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	123
41	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	121
42	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	134
43	3	4	4	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	134
44	5	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	131
45	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	140
46	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	143
47	3	3	5	4	3	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	119
48	5	2	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	122
49	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	130
50	4	4	3	5	5	2	3	3	5	4	3	4	4	3	3	118

IAIN PALOPO

NOMOR RESPONDEN	MOTIVASI KERJA (X2) JAWABAN RESPONDEN TERHADAP ITEM PERTANYAAN																					JUMLAH SKOR
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	95
2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	92
3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	5	89
4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	84
5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	87
6	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	87
7	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	87
8	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	91
9	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	90
10	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	87
11	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	92
12	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	88
13	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	3	4	4	5	88
14	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	93
15	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	90
16	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	3	89
17	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	89
18	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	90
19	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	90
20	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	85
21	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	90
22	4	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	89
23	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	92
24	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	89
25	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	92
26	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	91
27	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	90
28	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	92
29	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	93
30	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	90
31	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	5	4	78
32	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	84
33	4	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	5	83

NOMOR RESPONDEN	MOTIVASI KERJA (X2) JAWABAN RESPONDEN TERHADAP ITEM PERTANYAAN																					JUMLAH SKOR
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
34	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	80
35	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	79
36	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	82
37	5	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	83
38	2	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	76
39	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	4	3	5	3	75
40	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	2	4	78
41	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	76
42	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	2	5	4	5	5	4	86
43	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	85
44	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	90
45	3	4	4	5	4	4	4	5	2	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	86
46	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5	4	2	4	3	3	3	4	74
47	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	90
48	2	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	86
49	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	2	5	4	5	5	4	88
50	5	4	4	5	3	3	3	5	2	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	79

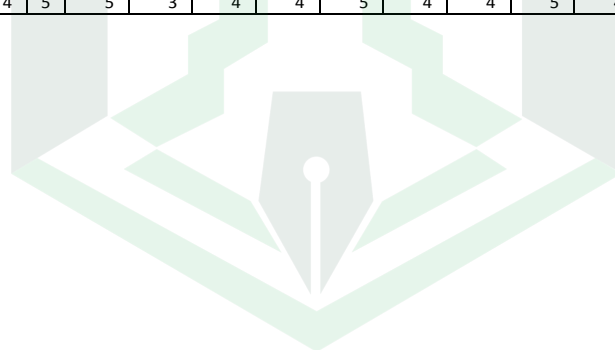


IAIN PALOPO

NOMOR	KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN (X3)																							JUMLAH
	JAWABAN RESPONDEN TERHADAP ITEM PERTANYAAN																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	103
2	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	101
3	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	96
4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	94
5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	99
6	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	99
7	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	97
8	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	96
9	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	96
10	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	99
11	4	4	5	4	3	5	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	96
12	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	98
13	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	98
14	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	101
15	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	99
16	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	97
17	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	96
18	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	3	5	4	103
19	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	99
20	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	97
21	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	96
22	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	99
23	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	98
24	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	101
25	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	99
26	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	101
27	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	104
28	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	103
29	5	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	5	99
30	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	99
31	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	85
32	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	3	4	92
33	3	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	87

NOMOR	KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN (X3)	JUMLAH
-------	-----------------------------------	--------

JAWABAN RESPONDEN TERHADAP ITEM PERTANYAAN																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	SKOR
34	3	3	5	4	4	3	3	5	3	2	4	4	2	4	5	5	3	3	5	4	3	4	4	85
35	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	2	3	3	4	4	5	4	85
36	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	89
37	4	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	84
38	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	2	5	4	4	86
39	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	85
40	4	3	3	4	4	3	5	2	3	3	4	4	4	5	3	3	5	2	4	4	5	3	4	84
41	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	2	4	4	5	3	85
42	4	4	5	5	3	2	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	93
43	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	101
44	5	5	4	3	5	2	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	94
45	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	100
46	4	4	4	5	5	2	4	5	5	3	3	4	5	5	4	2	4	5	4	3	3	4	4	91
47	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	87
48	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	95
49	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	4	4	5	102
50	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	99



IAIN PALOPO