

# KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT

## COMPETENCE OF HUMAN RESOURCES AND QUALITY OF NURSES' SERVICE

Devi Shasmitha<sup>1</sup>; Yullyzar<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

<sup>2</sup>Bagian Keilmuan Keperawatan Manajemen Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

e-mail: [fyani37@gmail.com](mailto:fyani37@gmail.com); [yullizar\\_makam@yahoo.com](mailto:yullizar_makam@yahoo.com)

### ABSTRAK

Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan perawat di Poliklinik RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Jenis penelitian deskriptif korelatif. Desain penelitian cross sectional study melalui pendekatan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien poliklinik. Pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan pedoman kuesioner yang terdiri dari 35 item pertanyaan dalam skala guttman. Metode analisis data dengan analisa univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawat sebanyak 64% berada pada kategori baik. Tidak terdapat hubungan antara pengetahuan dengan kualitas pelayanan perawat dengan p-value 0,072, terdapat hubungan keahlian dengan kualitas pelayanan perawat dengan p-value 0,000, terdapat hubungan sifat dengan kualitas pelayanan perawat dengan p-value 0,016. Terdapat hubungan konsep diri dengan kualitas pelayanan perawat dengan p-value 0,001. Terdapat hubungan motivasi dengan kualitas pelayanan perawat dengan p-value 0,009. Saran dari hasil penelitian untuk pihak rumah sakit hendaknya memberikan tambahan informasi kepada perawat tentang kualitas pelayanan perawat serta memberikan motivasi kepada perawat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

**Kata Kunci** : Kompetensi, Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan

### ABSTRACT

*Competence is the characteristic underlying someone regarding work effectivity of an individual in his or her work or basic characteristic of an individual having causal relationship or as cause and effect with criteria considered as a reference, effective or performing well or superior in the work place or in any spesific situation. The purpose of this study was to find the relationship between human resources and quality of nurses' service in polyclinic of dr. zainoel abidin Regional general hospital of Banda Aceh. The type of study was descriptive correlational study. The study design was cross sectional study throught purposive sampling approach with a number of 100 polyclinic patient as the samples. The Data were collected by performing interview with questionnaire guideline consisting of 35 questions in form of guttman scale. The data analyze methode was by univariate and bivariate analysis. The result indicated that the quality of nurses' service was 64% in the category of good. there was no any correlation between knowledge and quality of nurses' service with p-value= 0,072, there was a correlation between expertise and quality of nurses' service with p-value= 0,000, there was a correlation between trait and quality of nurses' service with p-value=0,016, there was a correlation between attitude and quality of nurses' service with p-value=0,001, there was a correlation between the motivation and quality of nurses' service with p-value=0,009. Form the result, it is advisable for the hospital party to give additional information to the nurses regarding the quality of service to patients.*

**Keywords** : competence, human resources, quality of service

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan elemen yang paling penting dalam suatu organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi dan uang sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan elemen lainnya. Dalam sebuah organisasi, manusia yang memilih teknologi, manusia yang mencari modal, manusia yang menggunakan dan memeliharanya, disamping manusia dapat menjadi salah satu sumber keunggulan dalam persaingan yang sehat (Harianja, 2002, p. 13).

Kompetensi merupakan suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan orang tersebut memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Kompetensi perawat menjadi penentu kualitas pelayanan yang diberikan. kompetensi terdiri dari pengetahuan (knowledge), kemampuan/keterampilan (skill), konsep diri (self concepts), motivasi (motives), serta sifat (traits) dapat disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh rumah sakit, sehingga dapat menghasilkan kinerja pegawai yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi menjadi sangat penting dan berguna bagi perawat dalam meningkatkan kinerjanya (Spencer, 1993; dalam Moehariono, 2010, p. 13).

Masyarakat sangat mengharapkan perawat memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan kesehatan dapat bermutu dan berkualitas. Karena dalam fenomena yang ada, masyarakat yang berasal dari daerah perkotaan maupun di pedesaan merasa kurang puas atas pelayanan rumah sakit pemerintah. Persepsi masyarakat terhadap ketidakpuasan pelayanan merupakan indikasi keterampilan dan pengetahuan yang menghasilkan pelayanan tidak memenuhi standar (Tjiptono & Diana, 2001).

Dampak negatif yang terjadi apabila rendahnya kualitas pelayanan kesehatan

adalah pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang didapat akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke pusat layanan tersebut (Tjiptono & Diana, 2001).

Gurendro (2010) mengatakan masyarakat telah semakin banyak yang mengerti tentang kesehatan baik kuratif maupun preventif. Semakin baik tingkat sosial ekonomi dan tingkat pendidikan masyarakat (terutama di kota-kota besar), maka akan semakin kritis dalam menilai pelayanan yang didapatnya dibandingkan dengan nilai rupiah yang dikeluarkan. Mereka tidak hanya sekedar mencari "kesembuhan atau kesehatan" yang merupakan core product dari penyedia layanan kesehatan, tetapi juga kenyamanan sebagai atribut produk. Dengan demikian perilaku provider dan kenyamanan pelanggan perlu diperhatikan untuk mencapai suatu keseimbangan pelayanan kesehatan baik dari kepentingan provider maupun pelanggan.

Hasil data awal di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh, Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Juni 2016 adalah 10.987 pasien. Pada 21 April 2016 peneliti melakukan wawancara terhadap 15 orang pasien, hasilnya 6 responden mengatakan sikap perawat masih kurang ramah dan kurang peduli dengan keluhan pasien dan 5 responden mengatakan perawat sibuk dengan pekerjaan masing-masing, 4 responden mengatakan perawat melayani pasien dengan baik. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin mengetahui hubungan kompetensi sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan perawat di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

## METODE

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif menggunakan desain *descriptive correlative* dengan pendekatan *cross*

*sectional study* yang dilaksanakan pada 1-5 Mei 2017 di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pasien Poliklinik dengan teknik *purposive sampling*.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terpimpin menggunakan kuesioner yang terdiri dari tiga bagian, yaitu data demografi, kuesioner kompetensi sumber daya manusia dan kuesioner kualitas pelayanan. Semua pertanyaan menggunakan skala *guttman*. Data diolah dengan langkah-langkah: *editing, coding, transferring, dan tabulating*.

Penelitian dilakukan setelah mendapatkan surat lulus uji etik dari Komite Etik Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala yang bertujuan untuk melindungi dan menjamin kerahasiaan responden. Peneliti dalam penelitian ini menekankan beberapa etika yaitu: *respect for human dignity, respect for privacy and confidentiality, respect for justice an inclusiveness, dan balancing harms and benefits*.

Analisa data terdiri dari analisa univariat dan bivariat. Analisa univariat digunakan untuk melihat distribusi frekuensi dari setiap variabel dan analisa bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antar variabel. Penelitian ini menggunakan uji *Chi-Square* dengan derajat kemaknaan 5% (0,05).

## HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 66 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Data Demografi	f	%
1.	Umur		
	Remaja Akhir	18	18
	Dewasa Awal	34	34
	Dewasa Akhir	24	24
	Lansia Awal	12	12
	Lansia Akhir	11	11

No	Data Demografi	f	%
	Manula	1	1
2.	Jenis kelamin		
	Laki-laki	53	53
	Perempuan	47	47
3	Agama		
	Islam	100	100
4	Pendidikan		
	Terakhir	3	3
	Dasar	33	33
	Menengah Tinggi	64	64
5	Status		
	Pernikahan	64	64
	Belum	29	29
	Menikah	5	5
	Menikah Janda Duda	2	2
6	Pekerjaan		
	PNS	22	22
	Swasta	17	17
	Wiraswasta	27	27
	IRT	19	19
	Lain-Lain	15	15

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar umur responden adalah 26-35 tahun yaitu dewasa awal dengan frekuensi sebanyak 34 responden (34%). Sebagian besar jenis kelamin responden adalah laki-laki dengan frekuensi sebanyak 53 responden (53%). Keseluruhan respon adalah beragama Islam yaitu 100 (100%), Sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah pendidikan tinggi dengan frekuensi sebanyak 64 responden (64%) dan sebagian besar status pernikahan responden adalah belum menikah dengan frekuensi 64 responden (64%) sebagian besar pekerjaan responden adalah wiraswasta dengan frekuensi sebanyak 27 responden (27%).

Tabel 2. Gambaran Perasaan Ketidakberdayaan

No	Kompetensi Sumber Daya Manusia	f	%
a.	Keahlian		
	Baik	64	64
	Kurang Baik	36	36
b.	Pengetahuan		
	Tinggi	55	55
	Rendah	45	45

No	Kompetensi Sumber Daya Manusia	f	%
c.	Konsep Diri Baik	74	74
	Kurang Baik	26	26
d.	Sikap Baik	69	69
	Kurang Baik	31	31
e.	Motivasi Tinggi	60	60
	Rendah	40	40
f.	Kompetensi Sumber Daya Manusia	54	54
	Tinggi	46	46
	Rendah		

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan keahlian perawat tergolong baik sebanyak 64 orang (64%), responden yang mengatakan pengetahuan perawat tergolong tinggi sebanyak 55 orang (55%), responden yang mengatakan sikap perawat tergolong baik sebanyak 69 orang (69%), responden yang mengatakan konsep diri perawat tergolong baik sebanyak 74 orang (74%) dan responden yang mengatakan motivasi perawat tergolong tinggi sebanyak 60 orang (60%), responden yang mengatakan kompetensi perawat tergolong tinggi sebanyak 54 responden (54%).

Tabel 3. Gambaran Kualitas Hidup

No	Kualitas Hidup	f	%
1.	Baik	64	64
2.	Kurang	36	36

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawat tergolong baik dengan frekuensi sebanyak 64 responden (64%).

Tabel 4. Hubungan Keahlian dengan Kualitas Pelayanan Perawat

Keahlian	Kualitas Pelayanan Perawat				Total	$\alpha$	P-Value
	Baik		Kurang				
	f	%	f	%			
Baik	50	78,1	14	21,9	64	100	0,05
Kurang	14	38,9	22	61,1	36	100	

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji statistik keahlian dengan kualitas pelayanan perawat didapatkan p-value = 0,000 dimana nilai tersebut  $< \alpha$  (0,05) sehingga hipotesa null (H0) ditolak yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara keahlian terhadap kualitas pelayanan perawat di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2017.

Tabel 5. Hubungan Pengetahuan dengan Kualitas Pelayanan Perawat

Pengetahuan	Kualitas Pelayanan Perawat				Total	$\alpha$	P-Value
	Baik		Kurang				
	f	%	f	%			
Tinggi	40	72,7	0,05	0,07	55	100	0,05
Rendah	24	53,3	21	46,7	45	100	

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji statistik pengetahuan dengan kualitas pelayanan perawat didapatkan p-value = 0,07 dimana nilai tersebut  $> \alpha$  (0,05) sehingga hipotesa null (H0) diterima yang berarti tidak terdapat hubungan yang bermakna antara pengetahuan terhadap kualitas pelayanan perawat di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2017.

Tabel 6. Hubungan Sifat dengan Kualitas Pelayanan Perawat

Sifat	Kualitas Pelayanan Perawat				Total	$\alpha$	P-Value
	Baik		Kurang				
	f	%	f	%			
Baik	50	72,5	0,05	0,07	50	72,5	0,05
Kurang	14	45,2	17	54,8	14	45,2	

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa hasil uji statistik sifat dengan kualitas pelayanan perawat didapatkan p-value = 0,016 dimana nilai tersebut  $< \alpha$  (0,05) sehingga hipotesa null (H0) ditolak yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara sifat terhadap kualitas pelayanan perawat di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2017.

Tabel 7. Hubungan Konsep Diri dengan Kualitas Pelayanan Perawat

Konsep Diri	Kualitas Pelayanan Perawat				Total	$\alpha$	P-Value
	Baik		Kurang				
	f	%	f	%			
Baik	55	74,3	19	74,3	55	74,3	0,05 0,001
Kurang	9	34,6	17	65,4	9	34,6	

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa hasil uji statistik konsep diri dengan kualitas pelayanan perawat didapatkan p-value = 0,001 dimana nilai tersebut  $< \alpha$  (0,05) sehingga hipotesa null (H0) ditolak yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara konsep diri terhadap kualitas pelayanan perawat di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2017.

Tabel 8. Hubungan Motivasi dengan Kualitas Pelayanan Perawat

Motivasi	Kualitas Pelayanan Perawat				Total	$\alpha$	P-Value
	Baik		Kurang				
	f	%	f	%			
Tinggi	45	75	15	25	60	100	0,05 0,009
Rendah	19	7,5	21	52,5	40	100	

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa hasil uji statistik motivasi dengan kualitas pelayanan perawat didapatkan p-value = 0,009 dimana nilai tersebut  $< \alpha$  (0,05) sehingga hipotesa null (H0) ditolak yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara motivasi terhadap kualitas pelayanan perawat di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2017.

Tabel 9. Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Pelayanan Perawat

Kompetensi	Kualitas Pelayanan Perawat				Total	$\alpha$	P-Value
	Baik		Kurang				
	f	%	f	%			
Tinggi	45	83,3	9	16,7	54	100	0,05 0,009
Rendah	19	41,3	27	58,7	46	100	

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa hasil uji statistik motivasi dengan kualitas pelayanan perawat didapatkan p-value = 0,000 dimana nilai tersebut  $< \alpha$  (0,05) sehingga hipotesa null (H0) ditolak

yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan perawat di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2017.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji statistik keahlian dengan kualitas pelayanan perawat didapatkan p-value = 0,000 dimana nilai tersebut  $< \alpha$  (0,05) sehingga hipotesa null (H0) ditolak yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara keahlian terhadap kualitas pelayanan perawat di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2017.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Meilinasari (2002) dan Hamdanah (2012), terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari jaminan dengan tingkat kepuasan pasien. Berkaitan dengan pengetahuan staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Irawati (2005) dengan judul "Hubungan antara komunikasi, sikap dan ketrampilan perawat dengan kepuasan pasien di RS Ortopedi Prof.Dr.R.Soeharso Surakarta" yang menghasilkan kesimpulan bahwa ada korelasi antara ketrampilan perawat dengan tercapainya kepuasan pasien. Hal ini juga memberikan bukti sebagaimana yang diterangkan oleh Philip Kotler (1997) bahwa kemampuan dan kesopanan pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang berupa: kemampuan petugas kesehatan dalam menetapkan masalah pasien, ketrampilan petugas dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Peneliti berpendapat bahwa keahlian berperan penting terhadap kualitas

pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien dimana semakin tinggi keahlian seorang perawat dalam merawat maka semakin tinggi rasa percaya pasien terhadap perawat, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji statistik pengetahuan dengan kualitas pelayanan perawat didapatkan  $p\text{-value} = 0,07$  dimana nilai tersebut  $> \alpha (0,05)$  sehingga hipotesa null ( $H_0$ ) diterima yang berarti tidak terdapat hubungan yang bermakna antara pengetahuan terhadap kualitas pelayanan perawat di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2017.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh silalahi (2013) yang meneliti tentang hubungan tingkat pengetahuan perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan: nyaman pada kasus kegawatan onkologi menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat ditunjukkan dengan persentase hanya 46,4% responden yang menyatakan nyaman terhadap perawat dengan tingkat pengetahuan tinggi.

Berbeda dengan penelitian Zaniati (2011), bahwa hasil uji menunjukkan pengetahuan perawat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien, dibuktikan dengan jumlah 59,5% responden memberikan penilaian yang cukup atas pengetahuan dan keramahan staf rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada mereka.

Tidak adanya hubungan yang bermakna antara pengetahuan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat ini juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden yang berbeda-beda (Sunaryo, 2004). Hal ini sesuai dengan pendapat Notoadmodjo (2003, p.129) yang menyatakan bahwa pengetahuan perawat

dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah usia, tingkat pendidikan, pengalaman, motivasi, karakteristik, sumber informasi, sosial ekonomi, persepsi, dan budaya.

Menurut pendapat peneliti, pendidikan responden dalam penelitian ini sangat bervariasi, mulai dari pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin luas pengetahuan yang dimiliki dan semakin bagus pelayanan yang diberikan, kemudian semakin tinggi pendidikan seseorang perawat maka pengetahuan yang dimiliki tentang pelayanan yang baik akan semakin bagus. Perawat mampu memilih dan menilai dengan baik bagaimana cara meningkatkan kualitas suatu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa hasil uji statistik sifat dengan kualitas pelayanan perawat didapatkan  $p\text{-value} = 0,016$  dimana nilai tersebut  $< \alpha (0,05)$  sehingga hipotesa null ( $H_0$ ) ditolak yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara sifat terhadap kualitas pelayanan perawat di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2017.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugrahaningsih (2016, p.69), dalam penelitiannya yang berjudul hubungan sifat perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di bangsal paviliun RSUD salatiga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara sikap perawat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga meningkatkan kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan persentase sebesar 68,3%.

Penilaian sikap perawat yang baik oleh pasien tersebut menunjukkan bahwa perawat sudah memberikan pelayanan secara optimal, serta mampu mempertanggung jawabkan segala bentuk pelayanannya. Sehingga sejalan dengan prinsip keperawatan profesional, yaitu pelayanan

keperawatan yang mencakup pelayanan bio-psiko-sosio-komprehensif, kesehatan individu, keluarga dan masyarakat baik yang sakit maupun yang sehat yang mencakup siklus hidup manusia (Smet, 1994 dalam putra, 2014).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Widyaningsih (2012) juga mendukung hasil penelitian ini dimana sikap perawat merupakan hal penting yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perawat yang bermutu yang menjadi faktor penting dalam mempengaruhi sikap pasien untuk memutuskan berobat.

Menurut pendapat peneliti, sifat perawat yang baik bisa dipengaruhi oleh pengetahuan, komitmen, niat, serta tuntutan pekerjaan yang mengharuskan perawat untuk bersikap profesional dalam memberikan pelayanan. Selain itu, masa kerja juga ikut mempengaruhi sikap seorang perawat dalam memberikan pelayanan. Sifat mengandung daya pendorong atau motivasi, sifat bukan sekedar rekaman masa lalu tetapi juga menentukan apakah perawat harus menentukan apa yang disukai, diharapkan dan diinginkan, dan apa yang harus dihindari terutama dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sifat baik ini perlu dikembangkan karena sifat baik berpengaruh terhadap perubahan sikap yang lebih baik, sehingga sifat baik yang diterapkan akan memberikan manfaat untuk pasien dan mempercepat kesembuhan juga mengurangi biaya perawatan pasien.

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa hasil uji statistik konsep diri dengan kualitas pelayanan perawat didapatkan  $p\text{-value} = 0,001$  dimana nilai tersebut  $< \alpha (0,05)$  sehingga hipotesa null ( $H_0$ ) ditolak yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara konsep diri terhadap kualitas pelayanan perawat di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2017.

Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat Gulton (2006) yang mengatakan

bahwa konsep diri perawat dengan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat sangat berkaitan erat satu sama lain. Perawat harus mempunyai konsep diri positif agar pelayanan keperawatan yang diberikan menjadi maksimal sehingga terciptanya kepuasan bagi pasien dan tidak merugikan pasien.

Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Atiqoh (2016) tentang hubungan konsep diri dan kepuasan kerja terhadap pelayanan keperawatan di RSUD dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara konsep diri dengan pelayanan keperawatan yaitu sebesar 80,5%.

Peneliti berpendapat bahwa konsep diri perawat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan karena jika perawat memiliki konsep diri positif maka pelayanan yang diberikan akan membawa efek positif pada pasien berupa kepuasan, jika perawat memiliki konsep diri negatif akan membawa dampak negatif bagi pasien berupa ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima pasien.

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa hasil uji statistik motivasi dengan kualitas pelayanan perawat didapatkan  $p\text{-value} = 0,009$  dimana nilai tersebut  $< \alpha (0,05)$  sehingga hipotesa null ( $H_0$ ) ditolak yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara motivasi terhadap kualitas pelayanan perawat di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2017.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Nugroho (2012) tentang hubungan motivasi kerja perawat dengan pemberian pelayanan keperawatan pada pasien keluarga miskin (jamkesmas) di RSUI Kustati Surakarta menunjukkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara motivasi kerja perawat dengan pelayanan keperawatan di RSUI Kustati Surakarta yang dibuktikan dengan angka  $p\text{-value} = 0.009$ .

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Robbins (2001), menerangkan bahwa sikap seseorang dan sebagian perilakunya dipengaruhi oleh motivasi. Motivasi dapat bersumber dari dalam diri seseorang yang disebut dengan motivasi internal dan dapat pula bersumber dari luar yang dikenal dengan istilah motivasi eksternal.

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Ferry (2007), menyatakan bahwa motivasi bagi karyawan sangatlah diperlukan karena motivasi kerja dapat meningkatkan produktivitasnya. Rendahnya motivasi karyawan dalam bekerja akan membawa akibat-akibat yang kurang menguntungkan bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri salah satunya adalah perilaku penarikan diri (*turnover*).

Peneliti berpendapat bahwa motivasi perawat memiliki peran penting terhadap bagus tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Motivasi perawat sangatlah diperlukan untuk memberikan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat dan untuk meningkatkan kualitas dan mutu yang bagus bagi sebuah pusat layanan kesehatan.

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa hasil uji statistik motivasi dengan kualitas pelayanan perawat didapatkan  $p\text{-value} = 0,000$  dimana nilai tersebut  $< \alpha$  (0,05) sehingga hipotesa null ( $H_0$ ) ditolak yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan perawat di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Tahun 2017.

Penelitian Budiarto (2015) tentang kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di kecamatan Enrekang kabupaten Enrekang juga menguatkan hasil penelitian ini yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan telah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat, hal ini ditunjukkan dengan rekapitulasi data kualitas pelayanan sudah berada diatas 60%, hal ini menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sudah baik.

Peneliti berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang baik tentunya tidak lepas dari kompetensi yang dimiliki oleh perawat. Semakin tinggi kompetensi perawat maka semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, maka diperlukan pengawasan secara berkala terhadap kompetensi perawat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara keahlian, sifat, konsep diri motivasi, kompetensi sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan perawat, serta tidak ada hubungan pengetahuan dengan kualitas pelayanan perawat di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

Kepada pengambil kebijakan rumah sakit, diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama mutu pelayanan perawat di poliklinik pada saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan cara memberikan ketrampilan pelayanan melalui pelatihan bagi perawat pelaksana di poliklinik.

Kepada peneliti selanjutnya agar dapat mengadakan penelitian lebih lengkap dan memperluas lingkup pengambilan sampel dalam jumlah besar, dan melakukan observasi secara langsung pada saat perawat memberikan pelayanan kepada pasien agar penelitian lanjutan yang dilakukan memberikan hasil yang lebih bagus.

## REFERENSI

Atiqoh. (2016). *Hubungan Konsep Diri Dan Kepuasan Kerja Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro*. Diakses dari <http://etheses.uinmalang.ac.id/6009/> pada tanggal 4 Oktober 2016

- Budiarto. (2015). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasar Merah*. Medan
- Ferry,(2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Rumah Sakit Umum dr. Pirngadi*. Medan
- Gultom. S. F & Madya,W.(2006). *Pelayanan Pelanggan Yang Sempurna*. Medan : Badan Diklat Provinsi Sumatra Utara.
- Hariandja, MARIHOT T.E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Irawati, R. (2005). Hubungan Antara Komunikasi, Sikap dan Ketrampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Orthopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta, Karya Tulis Ilmiah tidak diterbitkan, Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Diakses dari [journals.ums.ac.id/index.php/BIK/article/download/3747/2416](http://journals.ums.ac.id/index.php/BIK/article/download/3747/2416) pada tanggal 4 Oktober 2016.
- Meilinasari. (2002), Hubungan tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas pekauman, Banjarmasin.
- Moeheriono. (2010). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia
- Notoadmodjo, S. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugrahaningsih. (2016). *Hubungan Sikap Perawat dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Bangsal Pavillium RSUD Salatiga*.
- Nugroho, A. D. (2012). *Hubungan Motivasi Kerja Perawat Dengan Pemberian Pelayanan Keperawatan Pada Pasien Keluarga Miskin (Jamkesmas) di RSUI Kustati Surakarta*
- Robbins, Stephen P. (2001). *Perilaku Organisasi*, Edisi 8. Prentice Hall, Jakarta
- Silalahi, Christine. (2013). Hubungan Antara Pengetahuan dan Sikap Perawat tentang HIV/AIDS dengan Tindakan Perawat terhadap Penderita HIV/AIDS di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. Manado: Media Kesehatan FKM UNSRAT.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta:EGC
- Tjiptono, F., dan A. Diana. (2001). *Total Quality Management*, Valentine, yogyakarta.
- Zaniati. (2011). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Penerapan Universal Precaution Pada Perawat di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Widyaningsih, (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Tanjung Pagar,Banjarmasin*. Diakses dari <https://ojs.uniska.ac.id/index.php/ANN/article/download/105/100> pada tanggal 10 Agustus 2016

