

PENGARUH KOMITMEN, MOTIVASI KERJA DAN PROFESIONALISME PERAWAT TERHADAP MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UNDATA PALU

Saat

saatpasori@yahoo.com

(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

This research aims to find out and analyze the effect of commitment, working motivation, and professionalism toward service quality either simultaneously or partially. The respondents of the research were 50 nurses of the hospital on intensive care polyclinic selected through census method in sampling. The research data were analyzed by using multiple linear regression analysis method. The result proves that commitment, working motivation, and professionalism simultaneously or partially affected positively and significantly toward the service quality at regional Public Hospital of Undata Palu. Meanwhile, the determination coefficient indicates Adjusted R-Square was 0,790 showing that 79% the service quality variable influenced by variables of commitment, working motivation, and professionalism whereas the rest was 21% explained by other variable which is not examined in the research.

Keywords: *Commitment, Working Motivation, Professionalism, Service Quality*

Pembangunan Kesehatan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum sebagai yang dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang.

Dasar 1945. Pembangunan Kesehatan tersebut diselenggarakan dengan berdasarkan kepada Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yaitu suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya Bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Sebagai pelaku dari pada penyelenggaraan pembangunan kesehatan adalah masyarakat, pemerintah (pusat, provinsi, kabupaten/kota), badan legislatif serta badan yudikatif. Dengan demikian dalam lingkungan pemerintah baik Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah harus saling bahu membahu secara sinergis melaksanakan pembangunan kesehatan yang terencana, terpadu dan berkesinambungan dalam upaya berama-sama mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Tumbuhnya komitmen tidak dapat muncul begitu saja. Komitmen *organizational* merupakan sikap loyalitas seorang pekerja pada suatu organisasi dan hal itu merupakan suatu proses berkelanjutan. Hal-hal yang dapat menumbuhkan komitmen kerja diantaranya adalah kebanggaan terhadap organisasi, kepemimpinan, pencapaian tujuan organisasi yang selaras dengan tujuan karyawan serta kesadaran individu akan pentingnya manfaat dari pekerjaan yang dilaksanakannya.

Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan dan memelihara perilaku manusia. Motivasi ini merupakan subjek yang penting bagi manajer, karena manajer harus bekerja dengan dan melalui orang lain. Manajer perlu memahami orang-orang yang berperilaku tertentu agar dapat mempengaruhinya untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan organisasi (Handoko, 2002).

Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu merupakan satu-satunya rumah sakit propinsi yang menjadi rujukan dari rumah sakit kabupaten. Sebagai satu-satunya Rumah Sakit Pemerintah yang diserahkan tanggung jawab atas pelayanan kesehatan ditingkat

propinsi, Rumah Sakit Undata terus berusaha untuk tidak mengabaikan para pasien, melainkan tetap berupaya memperhatikan kualitas pelayanan kepada para pasien, melainkan tetap berupaya memperhatikan kualitas pelayanan kepada para pasien. Kualitas atau mutu adalah totalitas tampilan dan karakteristik sebuah produk atau pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dicari (dessler, 2004). Satu bukti nyata bahwa RSUD Undata terus berusaha melakukan perbaikan pelayanan adalah mewujudkan kualitas pelayanan prima sebagaimana Visinya “Terwujudnya Pelayanan Kesehatan Paripurna yang Prima.”

RSUD Undata Palu terus berbenah diri baik dalam hal manajemen maupun infrastruktur. Pencapaian tujuan ke arah itu memerlukan karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi, motivasi kerja yang tinggi dan sikap profesionalisme yang dapat dipertanggung jawabkan. Poli klinik rawat jalan merupakan garda terdepan pelayanan rawat jalan di rumah sakit. RSUD Undata palu memiliki 17 poli klinik dan 7 unit penunjang medic yang memiliki tenaga perawat sejumlah 50 orang. Ke 17 poli klinik ini melayani 17 jenis pelayanan. Loker melayani pasien mulai jam 08.00-12.30. Pasien yang dilayani di poli klinik adalah pasien rujukan dari puskesmas, Rumah Sakit Kabupaten, rujukan internal dan Pasca kontrol dari rawat inap RSUD Undata Palu.

Komitmen

Komitmen didefinisikan dalam literatur akuntansi Aranya *dalam* (Ariati: 2012) menggunakan definisi tiga cabang. Ini terdiri dari: (1) Sebuah kepercayaan dan penerimaan tujuan dan nilai-nilai organisasi dan/atau profesi, (2) Kesiediaan untuk mengerahkan usaha yang cukup atas nama organisasi dan/atau profesi, (3) Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi dan/ atau profesi.

Bline *et al dalam* (Ariati: 2012) menemukan bahwa komitmen profesional dan komitmen organisasional mengindikasikan

dua konstruk yang berbeda. Sebagai contoh, Kwon dan Banks *dalam* (Ariati: 2012) melaporkan bahwa komitmen organisasional berkaitan dengan jenis organisasi karyawan, sedangkan komitmen profesional diperkirakan oleh dukungan untuk kelompok dan sikap positif terhadap profesi dan karakteristik pekerjaan. Chang dan Choi (2007) menemukan bahwa komitmen organisasional dan komitmen profesional adalah pengalaman psikologis yang berbeda bagi profesional dan bahwa mereka dapat dijelaskan oleh variabel individu dan organisasi yang berbeda.

Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan, keinginan, sebab, atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Menurut Manullang dalam manajemen personalia (1982), motivasi adalah pemberian kegairahan bekerja kepada perawat. Dengan pemberian motivasi dimaksudkan pemberian daya perangsang kepada perawat yang bersangkutan agar perawat tersebut bekerja dengan segala upayanya. Sedangkan menurut Handoko (1999), motivasi diartikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna tujuan.

Pengertian Profesionalisme

Dalam Kamus Kata-Kata Serapan Asing Dalam Bahasa Indonesia, karangan J.S Badudu (2003), definisi profesionalisme adalah mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau ciri orang profesional. Sementara kata profesional sendiri berarti : bersifat profesi, memiliki keahlian dan keterampilan karena pendidikan dan latihan, beroleh bayaran karena keahliannya itu.

Konsep tentang profesionalisme saat ini menuntut adanya kemampuan seorang perawat dalam melaksanakan tugas pekerjaan dengan efisien dan efektif. Menurut Pamudji (1994), profesionalisme adalah “*a vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually*

involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing etc". Dari kata dasar profesionalisme ini kemudian muncul kata jadian profesional yang artinya *Engage in special occupation for pay etc.* dan profesionalisme yang artinya profesional *quality*, status, ect.

Profesionalisme memiliki dua criteria pokok, yaitu keahlian dan pendapatan (bayaran). Kedua hal itu merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan. Artinya seseorang dapat dikatakan memiliki profesionalisme manakala memiliki dua hal pokok tersebut, yakni keahlian (kompetensi) yang layak sesuai bidang tugasnya dan pendapatan yang layak sesuai kebutuhan hidupnya.

Mutu Pelayanan

Dessler (2004) mengatakan bahwa kualitas atau mutu adalah totalitas tampilan dan karakteristik sebuah produk atau pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dicari. Menurut Goetsch dan Davis (2003) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Schuler (1997) kualitas atau mutu berarti memberikan produk dan pelayanan yang konsisten mengikuti seluruh dimensi kualitas dalam satu usaha tunggal. Beraneka ragam definisi mengenai kualitas ini dikarenakan perbedaan perspektif atau pandangan yang digunakan. Parasuraman (2003) mengidentifikasi ada lima alternatif kualitas yang sebagai berikut:

- a. *Transcendental approach*, kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasikan.
- b. *Product-base approach*, pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikualifikasikan dan dapat diukur.
- c. *User-based approach*, pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk

yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi.

- d. *Manufacturing-based approach*, persepektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perkerajaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratannya.
- e. *Value-based approach*, pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam persepektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai.

Hubungan Komitmen, Motivasi Kerja dan Profesionalisme Perawat dengan Mutu Pelayanan

Variabel komitmen, motivasi kerja dan profesionalisme mempunyai hubungan yang sangat erat pada setiap profesi kerja. Perawat yang memiliki komitmen yang tinggi dalam profesinya akan berbeda pola pikir dan prestasi kerjanya dibanding yang tidak memiliki komitmen. Komitmen mencakup kesetiaan dan kepatuhan yang dimiliki oleh seseorang. Komitmen yang tinggi mampu menyelesaikan pekerjaan dengan keberhasilan yang sempurna sehingga tidak merasa terbebani dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Mutu pelayanan adalah hasil dari kinerja yang baik. Kinerja yang baik tercipta dari motivasi kerja individu yang tinggi. Motivasi tersebut dapat berasal dari diri masing-masing maupun dari lingkungan pekerjaan. Kompetensi yang dimiliki merupakan motivasi yang sangat berpengaruh terhadap kinerja, sehingga akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas lebih baik.

Hubungan Komitmen dengan Mutu Pelayanan

Komitmen sangat mempengaruhi mutu pelayanan, komitmen yang dimiliki oleh individu tertentu akan menunjukkan kualitas dalam bekerja. Hal ini ditunjukkan oleh hasil penelitian (Suardi, 2012), Hasil penelitian ini berhasil mendukung hipotesis pertama, yaitu bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel komitmen manusia terdiri dari kemampuan

teoritis, kemampuan teknis, kemampuan konseptual, kemampuan moral dan keterampilan teknis secara simultan terhadap tata kelola korporasi PT. Indonesia (Persero) Banda Aceh.

Hubungan antara Motivasi kerja dengan Mutu Pelayanan.

Pemenuhan kebutuhan fisik yang wajar dapat diharapkan perawat akan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik dan sungguh-sungguh. Sebagai pimpinan hendaknya senantiasa memperhatikan kebutuhan perawat akan ketenangan bekerja atas faktor-faktor sebagai berikut : (a) status keperawatan yang jelas dan pasti, (b) kesehatan dan keselamatan kerja, (c) adanya jaminan terhadap karir tanpa rasa khawatir akan ketidakjujuran dan ketidakadilan dalam pelaksanaannya, (d) mengerti akan akhir masa karier sebagai perawat dengan hak-haknya yang jelas, (e) bebas dari ancaman dan tekanan. Jika teori dipahami dan dilaksanakan oleh pimpinan maka perawat akan merasa puas sehingga menimbulkan gairah kerja dan semangat kerja perawat berupa produktivitas kerja yang tinggi dan pada akhirnya akan berpengaruh pula terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Artinya perawat yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi cenderung memiliki prestasi kerja yang tinggi, karena mereka puas akan hasil kerja yang didapat dengan demikian mereka akan dengan senang hati memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

Hubungan Profesionalisme dengan Mutu Pelayanan

Profesi perawat dan bidang merawat pasien 24 jam, mereka menjadi kunci untuk kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu fungsi, tugas, tanggung jawab serta akuntabilitas perawat harus diperjelas. Demikian juga pengetahuan dan keterampilannya terus menerus harus ditingkatkan supaya asuhan kepada pasien bisa diberikan secara profesional dan holistic.

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian *deskripsi* dan *casual Explanatory* dalam menjelaskan hubungan antara variabel komitmen, motivasi kerja dan profesionalisme. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data. Data-data yang diambil melalui sampel penelitian diolah dengan beberapa tahap yaitu: menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi.

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di RSUD Unadata palu. Pemilihan lokasi dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa belum pernah dilakukan penelitian yang berkenaan dengan judul penelitian pada Rumah Sakit umum daerah undata palu. Penelitian ini akan dilaksanakan selama 3 bulan yaitu bulan Juli sampai September 2014. Hal ini diperlukan untuk lebih menganalisa masalah yang diteliti dan ditelaah secara teoritis sehingga waktu tersebut cukup maksimal untuk digunakan oleh peneliti dalam menyelesaikan penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah perawat yang bekerja pada poli rawat jalan RSUD Palu yang berjumlah 50 orang yang tersebar pada 17 poli klinik rawat jalan.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan persamaan regresi linear berganda (Sugiyono, 2007), dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_3X_3 + e$$

Keterangan : Y = Variabel dependen

a = Konstanta

X₁-X_n = Variabel Independen

b₁-b_n = Koefisien regresi

e = eror

Bila formula matematis regresi berganda tersebut diaplikasikan dalam penelitian ini, maka akan diperoleh bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dimana: Y = Return equity

a = Konstanta

X₁ = Current Ratio

X₂ = Debt to Equity Ratio

X₃ = Total Asset Turnover

B₁-b₂ = Koefisien regresi

e = Kesalahan Pengganggu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Distribusi Frekuensi tanggapan Pada Variabel Komitmen

Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap variabel komitmen menunjukkan nilai mean terbesar pada item pertanyaan ke-1 (4,24) dan rata-rata mencapai 3,44 dalam kategori (*tinggi*) yang berarti bahwa responden menganggap komitmen terhadap pekerjaan sangat dibutuhkan, pekerjaan bagi perawat RSUD Undata Palu dianggap bahwa pekerjaan adalah sesuatu yang sangat berarti dan merupakan hal yang penting bagi mereka dan nilai mean terendah pada item pernyataan ke-3 (2,88) yang berarti tidak merasa turut bertanggung jawab terhadap masalah-masalah yang dihadapi pada RSUD Undata Palu serta rendahnya loyalitas terhadap instansi tempat bekerja.

Distribusi Frekuensi tanggapan Pada Variabel Motivasi Kerja

Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap variabel motivasi kerja menunjukkan motivasi kerja dibutuhkan sebagai seorang perawat yang bekerja di RSUD Undata palu. Kenyataan tersebut tercermin dari nilai mean terbesar pada item pernyataan ke-4 (3,96) dengan rata-rata mencapai 3,03 (sedang) artinya tinggi kesadaran dari perawat di RSUD Undata Palu bahwa prestasi kerja merupakan tanggung jawab atas pekerjaannya. nilai mean terendah pada item pertanyaan ke-4 (2,28) yang berarti bahwa responden belum merasa puas dengan insentif yang diberikan oleh RSUD Undata Palu

Distribusi Frekuensi tanggapan Pada Variabel profesionalisme

Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap variabel profesionalisme menunjukkan kenyataan dari nilai mean terbesar pada item pertanyaan ke-4 (4,08) rata-rata mencapai 3,82 dengan kategori (*tinggi*) yang berarti bahwa responden

menganggap untuk meningkatkan profesionalisme pada RSUD Undata Palu harus membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien. Nilai mean terendah pada item pertanyaan ke-1 (3,48) dalam melaksanakan pekerjaan, perawat perlu peningkatan terhadap kompetensi menyusun dan memberikan penilaian.

Distribusi Frekuensi tanggapan Pada Variabel Pelayanan Kesehatan

Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap variabel mutu pelayanan menunjukkan bahwa kenyataan tersebut tercermin dari nilai mean tertinggi pada item pernyataan ke-1 (4,14) dengan rata-rata 3,85 dalam kategori (*tinggi*) yang berarti bahwa responden mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi dalam hal pelayanan di RSUD Undata Palu. Oleh karena itu diperlukan kesadaran dari perawat tentang peningkatan pelayanan yang prima terhadap pasien.

Distribusi Frekuensi tanggapan Pasien Terhadap Pendaftaran

Distribusi frekuensi tanggapan pasien terhadap pendaftaran di poliklinik menunjukkan rata-rata mencapai 2,53 dalam kategori (*rendah*), dalam artian bahwa pelayanan pada di poliklinik terutama pada bagian pendaftaran dikategorikan rendah . Kenyataan tersebut tercermin dari nilai mean terendah pada item pernyataan ke-2 (2,50) yang berarti bahwa kerahmahan petugas pada bagian pendaftaran sangat dibutuhkan oleh pasien. Kerahmahan perawat sangat dibutuhkan dalam hal pelayanan sehingga tercipta pelayanan yang lebih maksimal.

Distribusi Frekuensi tanggapan Pasien Terhadap Keuangan

Distribusi frekuensi tanggapan pasien terhadap pelayanan dibagian keuangan menunjukkan rata-rata perolehan mencapai 2,37 dalam kategori (*rendah*) dalam artian bahwa layanan pada poliklinik bagian keuangan lebih dari 50% menyatakan kurang. Kenyataan tersebut tercermin dari nilai mean terendah pada item pernyataan ke-2 (2,34)

yang berarti bahwa pasien sangat membutuhkan keramahan petugas ketika melayani pasien pada bagian keuangan. Kebutuhan pasien akan kenyamanan pada saat berobat sangat menentukan jumlah kunjungan pasien terhadap rumah sakit, sehingga perlu pembiasaan keramahan perawat terhadap pelanggan untuk dapat menarik lebih banyak lagi.

Distribusi Frekuensi tanggapan Pasien Terhadap Menunggu

Distribusi frekuensi tanggapan pasien terhadap waktu menunggu menunjukkan rata-rata perolehan 2,07 dalam kategori (*Rendah*), dalam artian bahwa rata-rata pasien ketika menunggu tidak merasakan kenyamanan. Terutama pada pernyataan ke-1 lamanya menunggu pemeriksaan. Keadaan seperti ini sangat membosankan pasien. Layanan yang baik akan mempertinggi daya jual dari rumah sakit tersebut.

Distribusi Frekuensi tanggapan Pasien Terhadap Poliklinik

Distribusi frekuensi tanggapan pasien terhadap layanan poliklinik menunjukkan bahwa rata-rata perolehan 2,71 atau dalam kategori (*sedang*), dalam artian bahwa layanan perawat pada poliklinik belum maksimal. Perawat yang bekerja di RSUD Undata Palu belum menyadari pentingnya member pelayanan yang maksimal terhadap pasien yang datang berobat. Poin yang sangat menunjang pelayanan terhadap pasien tercermin dari nilai mean terbesar pada item pertanyaan ke-8 (3,24) yang berarti bahwa pasien merasa puas dengan kebersihan tempat pemeriksaan sehingga pasien merasa nyaman.

Distribusi Frekuensi tanggapan Pasien Terhadap Laboratorium

Distribusi frekuensi tanggapan pasien terhadap layanan laboratorium menunjukkan rata-rata perolehan 2,35 atau dalam kategori (*rendah*), dalam artian bahwa layanan yang dirasakan oleh pasien dari perawat di RSUD Undata Palu terutama pada laboratorium belum maksimal. Kenyataan tersebut

tercermin dari nilai mean terendah pada item pernyataan ke-2 dan 3 (2,34) yang berarti bahwa pasien menganggap keramahan dalam melayani pasien dan kejelasan informasi yang dilakukan perawat RSUD Undata Palu masih perlu ditingkatkan agar kepuasan pasien disaat berobat akan terlaksana sehingga pelayanan rumah sakit akan lebih meningkat.

Distribusi Frekuensi tanggapan Pasien Terhadap Radiologi

Distribusi frekuensi tanggapan pasien terhadap layanan radiologi menunjukkan bahwa rata-rata perolehan 2,24 atau dalam kategori (*rendah*), dalam artian bahwa layanan yang dilakukan oleh petugas RSUD Undata Palu pada bagian radiologi kurang memuaskan pasien. Kenyataan tersebut tercermin dari nilai mean terkecil pada item pernyataan ke-2 (2,20) yang berarti bahwa layanan yang kurang memuaskan terletak pada keramahan petugas.

Hasil Regresi

Regresi Linear Berganda merupakan salah satu alat statistik Parametrik dengan fungsi menganalisis dan menerangkan keterkaitan antara dua atau lebih faktor penelitian yang berbeda nama, melalui pengamatan pada beberapa hasil observasi (pengamatan) di berbagai bidang kegiatan. Berkaitan dengan penelitian ini alat analisis Statistik Parametrik Regresi Linear Berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variable indeviden (X_1 , X_2 , dan X_3) terhadap variable dependen (Y). Dalam konteks penelitian ini Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengukur pengaruh komitmen (X_1), motivasi (X_2), dan profesionalisme (X_3), terhadap mutu pelayanan di Poli Klinik Rawat Jalan RSUD Undata Palu.

Sesuai hasil analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan bantuan komputer SPSS For Wind Release 16,0 diperoleh hasil-hasil penelitian dari 50 orang responden dengan dugaan pengaruh ketiga variabel independen (komitmen, motivasi, dan profesionalisme) terhadap mutu

pelayanan di Poli Klinik Rawat Jalan RSUD Undata Palu dapat diketahui hasil perhitungan sebagai berikut: Persamaan tersebut menunjukkan, variabel independen yang dianalisis berupa variabel (X_1 , X_2 , dan X_3) memberi pengaruh terhadap variable independen (Y) model analisis regresi mutu pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Undata Palu dapat dilihat sebagai berikut:

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan:

1. Untuk nilai constanta sebesar 1,413 berarti mutu pelayanan di Poli Klinik Rawat Jalan RSUD Undata Palu sebelum adanya variabel independen adalah sebesar 0,118.
2. Komitmen (X_1) dengan koefisien regresi 0,258 ini berarti terjadi pengaruh yang positif antara komitmen dan mutu pelayanan. Artinya semakin komitmen perawat yang ada pada Poli Klinik Rawat Jalan RSUD Undata Palu maka akan semakin baik mutu pelayanan yang diberikan.
3. Motivasi (X_2) dengan koefisien regresi 0,236 ini berarti terjadi pengaruh yang positif antara motivasi dan mutu pelayanan. Artinya semakin semakin termotivasi perawat dalam melaksanakan tugasnya maka akan semakin baik mutu pelayanan di Poli Klinik Rawat Jalan RSUD Undata Palu.
4. Profesionalisme (X_3) dengan koefisien regresi 0,269 ini berarti terjadi pengaruh yang positif antara profesionalisme dan mutu pelayanan. Artinya semakin profesional perawat maka akan semakin baik mutu pelayanan di Poli Klinik Rawat Jalan RSUD Undata Palu.

Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa: Komitmen, motivasi kerja dan profesionalisme perawat secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Undata Palu berdasarkan hasil Uji-F ternyata *terbukti*.

Pengujian Hipotesis Kedua, Ketiga dan Keempat

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa: Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan di Poli Klinik Rawat Jalan RSUD Undata Palu, berdasarkan hasil uji-t ternyata terbukti. Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa: Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan di Poli Klinik Rawat Jalan RSUD Undata Palu, berdasarkan hasil uji-t ternyata terbukti. Hipotesis keempat yang menyatakan bahwa: Profesionalisme Perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan di Poli Klinik Rawat Jalan RSUD Undata Palu, berdasarkan hasil uji-t ternyata terbukti.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa komitmen membawa pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan di RSUD Undata Palu.

Pengaruh Motivasi kerja Terhadap Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa motivasi kerja membawa pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan di RSUD Undata Palu.

Pengaruh Profesionalisme Terhadap Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa profesionalisme membawa pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan di RSUD Undata Palu.

Tanggapan Pasien Terhadap Layanan Poliklinik Rawat Jalan dan Penunjang Medik RSUD Undata Palu

Distribusi frekuensi tanggapan pasien terhadap pelayanan dibagian pendaftaran menunjukkan rata-rata mencapai 2,53, dalam artian bahwa layanan pada pendaftaran rendah. Kenyataan tersebut tercermin dari nilai mean terendah pada item pernyataan ke-

2 (2,34) yang berarti bahwa pasien sangat membutuhkan keramahan perawat ketika melayani pasien pada bagian keuangan

Distribusi frekuensi tanggapan pasien terhadap pelayanan dibagian keuangan menunjukkan rata-rata 2,37, dalam artian bahwa layanan pada poliklinik bagian keuangan dalam kategori rendah. Kenyataan tersebut tercermin dari nilai mean terendah pada item pernyataan ke-2 (2,34) yang berarti bahwa pasien sangat membutuhkan keramahan petugas ketika melayani pasien pada bagian keuangan.

Distribusi frekuensi tanggapan pasien terhadap waktu menunggu menunjukkan rata-rata 3,44 dalam kategori tinggi rata-rata kenyamanan yang dirasakan pasien ketika menunggu memberikan kenyamanan. Terutama pada pernyataan ke-5(2,50) adalah kejelasan tanda pengenal, sehingga pasien ketika pertama datang berobat dengan mudah menemukan tempat yang dituju.

Distribusi frekuensi tanggapan pasien terhadap layanan poliklinik menunjukkan rata-rata perolehan 2,71 atau dalam kategori *sedang*, dalam artian bahwa layanan perawat pada poliklinik belum maksimal terlaksanan. Poin yang sangat menunjang pelayanan terhadap pasien tercermin dari nilai mean terbesar pada item pertanyaan ke-8 (3,24) yang berarti bahwa pasien merasa puas dengan kebersihan tempat pemeriksaan sehingga pasien merasa nyaman.

Distribusi frekuensi tanggapan pasien terhadap layanan laboratorium menunjukkan rata-rata perolehan 3,44 atau dalam kategori *tinggi*, dalam artian bahwa layanan yang dirasakan oleh pasien dari perawat di RSUD Undata Palu sudah baik. nilai mean terkecil pada item pernyataan ke-2 (2,34) yang berarti bahwa pasien menganggap keramahan dalam melayani pasien dan kejelasan informasi yang dilakukan perawat RSUD Undata Palu masih perlu ditingkatkan agar kepuasan pasien disaat berobat akan terlaksana sehingga pelayanan rumah sakit akan lebih meningkat.

Distribusi frekuensi tanggapan pasien terhadap layanan radiologi menunjukkan

bahwa rata-rata perolehan 2,24 atau dalam kategori rendah, dalam artian bahwa layanan yang dilakukan oleh perawat RSUD Undata palu pada bagian radiologi kurang memuaskan pasien. Kenyataan tersebut tercermin dari nilai mean terkecil pada item pernyataan ke-3 dan 4(2,26) yang berarti bahwa layanan yang kurang memuaskan terletak pada keramahan petugas.

Kepuasan pasien yang berobat di RSUD Undata dapat dijabarkan, dari enam tempat layanan dua tempat layanan yang dikategorikan baik yaitu pada bagian waktu menunggu dan poliklinik sedangkan empat layanan yang dikategori kurang yaitu keuangan, pendaftaran dan radiologi sementara bagian poliklinik dalam kategori sedang. Dari beberapa item pernyataan yang sangat mendominasi yaitu tentang kerahaman petugas. Berdasarkan data penelitian bahwa dapat disimpulkan menurut pasien, perawat rumah sakit undata dalam bekerja sangat tidak ramah. Hal ini harus segera dibenahi oleh pihak rumah sakit karena keramahan petugas sangat menentukan maksimalnya sebuah pelayanan sehingga pasien akan merasa nyaman.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komitmen, Motivasi kerja dan profesionalisme berpengaruh secara simultan terhadap Mutu Pelayanan di RSUD Undata Palu.
2. Komitmen berpengaruh signifikan terhadap Mutu Pelayanan di RSUD Undata Palu.
3. Motivasi kerja berpengaruh secara parsial signifikan Mutu Pelayanan di RSUD Undata Palu.
4. Profesionalisme berpengaruh secara parsial signifikan Mutu Pelayanan di RSUD Undata Palu.

5. Terbukti dari hasil penelitian bahwa variabel profesionalisme yang dominan berpengaruh terhadap mutu pelayanan di RSUD Undata Palu.

Rekomendasi

Saran yang dianggap relevan dan diharapkan dapat memberi masukan kepada semua pihak yang berkepentingan terutama pada RSUD Undata Palu, yaitu sebagai berikut:

1. Perlu lebih ditingkatkan motivasi dari dalam diri sendiri maupun arahan pimpinan kepada bawahan agar mampu lebih maksimal lagi dalam menyelesaikan pekerjaan dan melayani masyarakat sehingga tercapai tujuan yang diinginkan pada RSUD Undata Palu.
2. Perlu adanya pemberian kompensasi dari pimpinan atas pencapaian kinerja bawahannya dan menjamin rasa nyaman bagi setiap bawahannya dalam bekerja agar tercipta pelayanan yang baik pada RSUD Undata Palu sehingga tercapai visi dan misi.
3. Perlu pembenahan terhadap komitmen perawat dalam hal bekerja di RSUD Undata. Komitmen terhadap intansi tempat bekerja sangat menentukan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh perawat.
4. Perlu adanya peningkatan mutu pelayanan agar kepuasan pasien selaku pelanggan dapat terpenuhi sehingga RSUD Undata menjadi rumah sakit rujukan yang pilihan pertama.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kesehatan, kekuatan dan keafiatan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulis akui bahwa dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis telah banyak mendapat bantuan, petunjuk dan arahan dari berbagai pihak terutama Ketua Tim Pembimbing Prof. Dr.

Syahir Natsir S.E, M.Si dan Anggota Tim Pembimbing Dr. Sulaeman Miru SE, M.Si.

DAFTAR RUJUKAN

- Ariati, Ni Kadek Oka. 2010. *Pengaruh Penempatan dan Komunikasi serta Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BPD Bali Kantor Cabang Bangli*. Tesis. Denpasar: Magister Manajemen Universitas Udayana
- Depkes RI. *Standar Asuhan Keperawatan*. Jakarta. 1997.
- Davis, Keith. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 10. Jakarta: PT. Indeks.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Cetakan ke IV. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handoko, 2001. *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Mangkunegara, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rusdakarya Bandung.
- Moukijad, 1987. *Managemen Keperawatan/Personel Management*, Jakarta: Alumni.
- Suardi, Rudi. 2012. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*. Penerapannya Untuk Mencapai TQM. PPM, Jakarta
- Nawawi Hadari. 1997. *Manajemen Sumebr Daya Manusia :Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Cetakan I. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Nitisemoto, Alex. S. 1991. *Manaaajemen Personalia*. Cetakan ke-8 Jakarta: Ghalia Indonbesia.
- Satrinegara, M. Fais. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 4. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.