

**DAMPAK MOTIVASI KERJA PERAWAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI
PUSKESMAS MUBUNE LIKUPANG
BARAT DAN PUSKESMAS
LIKUPANG TIMUR**

SKRIPSI

Disusun Oleh : AMANDA

GR. BAWOLE (12061093)



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO**

2016

**DAMPAK MOTIVASI KERJA PERAWAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI
PUSKESMAS MUBUNE LIKUPANG
BARAT DAN PUSKESMAS
LIKUPANG TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Keperawatan di Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle
Manado**

Disusun Oleh : AMANDA

GR. BAWOLE (12061093)



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**DAMPAK MOTIVASI KERJA PERAWAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MUBUNE LIKUPANG
BARAT DAN PUSKESMAS LIKUPANG TIMUR**

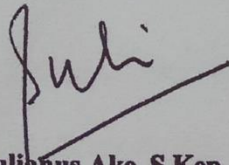
Nama : Amanda Gr. Bawole
NIM : 12061093
Fakultas : Keperawatan
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Menyetujui,

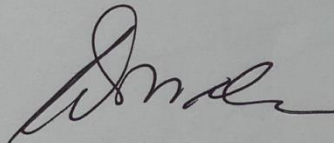
Manado, 15 Juli 2016

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Julianus Ake, S.Kep., M.Kep

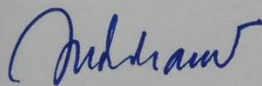


Dr. Laurentius Rumokoy, MSc., DESS

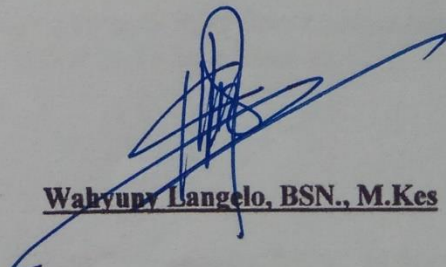
Mengetahui,

Dekan Fakultas Keperawatan
UNIKA De La Salle Manado

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
UNIKA De La Salle Manado



Dr. Indriani Yauri, MN



Wahyu Langelo, BSN., M.Kes

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Dampak Motivasi Kerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di
Puskesmas Mubune Likupang dan Puskesmas Likupang Timur**

Yang disusun dan diajukan oleh :

Amanda Gr. Bawole

12061093

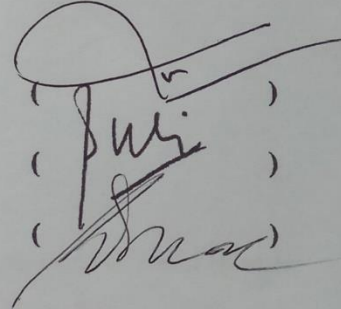
Telah dipertahankan didepan Penguji Ujian Skripsi

Pada tanggal 15 Juli 2016

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

TIM PENGUJI

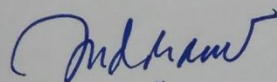
1. Herman J Warouw, SKM., M.Kep
2. Dr. Julianus Ake, S.Kp., M.Kep
3. Dr. Laurentius Rumokoy, Msc., DESS



()
()
()

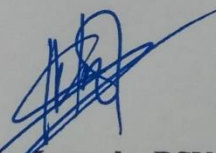
MENGETAHUI

Dekan Fakultas Keperawatan
UNIKA De La Salle Manado



Dr. Indriani Yauri, MN

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
UNIKA De La Salle Manado



Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik (SARJANA) yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Senin 18 April 2016

Mahasiswa,

Nama : Amanda Gracelia Bawole
NIM : 12061093
PS : Sarjana Keperawatan
Prog : Ilmu Keperawatan
Fak : Keperawatan

ABSTRAK

Amanda Gr. Bawole

Dampak Motivasi Kerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mubune Likupang Barat dan Puskesmas Likupang Timur. Dosen Pembimbing: Julianus Ake dan Laurentius Rumokoy

Peningkatan pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat di berbagai bidang serta meningkatnya pengetahuan masyarakat berimplikasi pada meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan termasuk pelayanan keperawatan. Motivasi kerja dari tim kesehatan dalam hal ini perawat, sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Beberapa penelitian yang berkaitan dengan kinerja perawat telah dilakukan. Fenomena yang ada menunjukkan masih banyak keluhan klien terhadap kualitas pelayanan yang kurang memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mubune Likupang Barat dan Puskesmas Likupang, Likupang Timur tahun 2016. Penelitian ini dilakukan pada Juli 2016. Sampel penelitian ini berjumlah 30 responden dengan menggunakan desain studi *cross sectional*. Uji statistik yang digunakan adalah *chi-square*. Peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner untuk variabel independen yang adalah motivasi kerja perawat dan variabel dependen yang adalah kualitas pelayanan kesehatan. Terdapat 11 (36,7%) perawat yang memiliki kualitas pelayanan kesehatan kurang baik, sedangkan perawat yang memiliki kualitas pelayanan kesehatan baik adalah sebanyak 19 (63,3%). Dari hasil uji statistik diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan dengan nilai *p value* 0,029 yang berarti bahwa ada dampak dari motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, maka disarankan kepada pihak Puskesmas untuk dapat meningkatkan motivasi kerja perawat guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Motivasi Kerja
Kepustakaan : 9 buku, 7 jurnal

ABSTRACT

Amanda Gr. Bawole

The impact of motivation of working Nurses to quality health care in health centers and clinics Mubune West Likupang and East Likupang. The guidance of Julianus Ake and Laurentius Rumokoy

Increased knowledge and technology that very quickly in various areas as well as increasing knowledge society implies the increasing demands of society will be the quality of nursing services including health services. Work motivation of the team health nurse in this case, is very important in improving the quality of health services. Some research related to the performance of the nurses had done. A phenomenon that there are still plenty of complaints indicates the client towards the quality of service that is less satisfactory. This research aims to know the impact on the motivation of working nurses to quality health care in health centers and clinics Mubune West Likupang, and East Likupang 2016. This research was conducted in July 2016. The sample of this research totalled 30 respondents by using cross sectional study design. Statistical tests used was chi-square. Researchers use research instrument in the form of a questionnaire for the independent variable is the motivation of working nurses and the dependent variable which is the quality of health services. There are 11 (36.7%) of nurses who have quality health services less well, while nurses who have good health care quality is as much as 19 (63.3%). From the results of statistical tests are known that there is a significant relationship between motivation and service quality with the highest p value 0.029 which means that there is an impact from the motivation of working nurses to quality health services. Based on the research results, then it is advisable to seek party can increase the motivation of working nurses in order to improve the quality of existing health services.

Keywords : Health Service Quality, Work Motivation

Literature : 9 books, 7 journals

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yesus yang Maha Esa atas segala berkat, penyertaan dan cinta kasih yang telah dianugerahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Dampak Motivasi Kerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mubune Likupang Barat dan Puskesmas Likupang Timur Tahun 2016”.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan di Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan topangan dari berbagai pihak sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu, dengan penuh kerendahan hati peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pr. Revi R. H. M. Tanod, SS., SE., MA, Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Indriani Yauri, MN Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes, Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Dr. Laurentius Rumokoy, Msc. DESS dan Dr. Julianus Ake, S.Kp., M.Kep, Dosen pembimbing I dan II yang senantiasa dengan sabar membimbing dan membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Staf, pegawai dan dosen di Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Mama, papa dan adik Angga Bawole yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan yang terbaik untuk penulis. Terima kasih atas segala upaya yang telah dilakukan demi kelancaran penelitian ini dan demi kesuksesan penulis.
7. Keluarga Pungus–Tuhatelu, Jacobus-Pungus, Malonda-Pungus, Tampah-Pungus yang selalu membantu peneliti baik dalam doa maupun materi. Menolong penulis untuk memenuhi setiap keperluan dalam penelitian ini.

8. Keluarga besar Bawole – Tuhatelu atas setiap doa dan dukungannya.
9. Sahabat-sahabat terbaik saya Laila Lintjewas, Vinny Bawuno, Wulan Kasori, Morenita Umboh dan Yolanda Theo yang selalu mendoakan, mendukung dan mendorong penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Memberikan semangat dan bantuan yang sangat berarti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Ekasari Lumando, Suci Simbage, S.Kep, Androfo Bawole, Amd.Kep, Ns. Mulia Takalalumang, S.Kep yang menemani dan menolong penulis mendapatkan responden untuk penelitian ini.
11. Warga kost Puteri Genteng Merah Agatha Lombogia, Gaby Lombogia, Merri Ondang atas semua kebaikan dan pertolongan yang diberikan.
12. Teman kelas CODARA yang telah menjadi teman seperjuangan penulis dari semester pertama sampai pada tahap ini.
13. Seluruh teman seangkatan 2012. Jadi mahasiswa DLSU bersama-sama, jadi almamater juga harus bersama.
14. Seluruh perawat di Puskesmas Mubune Likupang Barat dan Puskesmas Likupang Timur yang telah bersedia menjadi responden untuk penelitian ini.

Dengan demikian, Doa kepada Tuhan Yesus Kristus penulis panjatkan. Semoga Tuhan mengembalikan berkat yang melimpah atas semua kebaikan yang diberikan. Terakhir penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca, serta kritik dan saran yang membangun diharapkan guna perbaikan selanjutnya.

Manado 13 Juli, 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan Penelitian.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Ringkasan Isi	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Tinjauan Teori Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	6
2.2. Motivasi Kerja.....	7
2.3. Penelitian Terkait	9
2.4. Aplikasi Konsep Teori Keperawatan.....	15
BAB III	18
KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS, DEFINISI OPERASIONAL	18
3.1. Kerangka Konsep	18
3.2. Hipotesis Penelitian.....	18

3.3. Definisi Operasional.....	18
BAB IV	21
METODE PENELITIAN.....	21
4.1. Desain Penelitian	21
4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
4.3. Populasi dan Sampel	21
4.4. Instrumen Penelitian.....	23
4.5. Proses Pengumpulan Data	24
4.6. Analisis Data	25
4.7. Etika Penelitian.....	26
BAB V.....	27
HASIL PENELITIAN.....	27
5.1. Analisis Univariat.....	27
5.2. Analisis Bivariat.....	30
BAB VI.....	32
PEMBAHASAN	32
6.1. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mubune Likupang Barat dan Puskesmas Likupang Timur	32
6.2. Gambaran Motivasi Kerja Perawat di Puskesmas Mubune Likupang Barat dan Puskesmas Likupang Timur	32
6.3. Dampak Motivasi Kerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas	33
BAB VII.....	35
KESIMPULAN DAN SARAN.....	35
7.1. Kesimpulan.....	35
7.2. Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	36

LAMPIRAN..... 38

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian terkait	9
3.1 Definisi Operasional	19
5.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
5.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	28
5.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	28
5.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pegawai	29
5.5 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	29
5.6 Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja	30
5.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan	30
5.8 Dampak Motivasi Kerja Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan	31

DAFTAR GAMBAR

2.1 Paradigma Keperawatan Jean Waston	16
2.2 Teori keperawatan Jean Watson pada kualitas pelayanan kesehatan	17
3.1 Kerangka konsep	18
4.1 Prosedur pengumpulan data	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Curriculum Vitae

Lampiran 2. Surat Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 4. Lembar Revisi Skripsi

Lampiran 5. Informed Consent

Lampiran 6. Lembar Identitas Responden

Lampiran 7. Lembar Pengumpulan Data Motivasi Kerja

Lampiran 8. Lembar Pengumpulan Data Kualitas Pelayanan Kesehatan

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Lampiran 10. Master Tabel

Lampiran 11. Distribusi Frekuensi

Lampiran 12. Hasil Uji Statistik Chi-Square

