

Tipe Koleksi: UHAMKA - Tesis MIKM

## Hubungan antara motivasi kerja dan mutu layanan tenaga pelaksana yang terkait layanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tangerang Banten tahun 2009

Budi Arman

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=52633&lokasi=lokal>

---

Abstrak

### ABSTRAK

Budi Arman : Hubungan antara motivasi Kerja dan mutu layanan tenaga pelaksana yang terkait layanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah sakit umum Daerah Tangerang Banten. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka 2009.

Tesis ini bertujuan untuk menentukan nilai hubungan antara motivasi dan mutu layanan tenaga yang terkait layanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah sakit umum Daerah Tangerang Banten. Penelitian dilakukan dengan mengambil sampel dari 7 unit ruangan perawatan dari 12 ruang perawatan untuk kelas VIP, 1, 2, 3. Jumlah sampel yang diambil untuk semua unit ruangan untuk tenaga yang terkait layanan kefarmasian 84 orang, atau 12 orang setiap ruangan sedangkan untuk pasien rawat inap jumlah sampel 252 orang atau 36 orang setiap unit ruangan.

Metode yang dipergunakan adalah metode kuantitatif hubungan motivasi, mutu layanan, dan tenaga yang terkait layanan kefarmasian. Teknik pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang telah divalidasi, sedangkan untuk analisis data digunakan teknik analisis univariat, bivariat, multivariat dan menentukan faktor dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil uji analisis data menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara motivasi, dengan kepuasan pasien rawat inap yang dinyatakan dengan persamaan regresi linier  $y = 41,154 + 0,562 x_1$  dan untuk hubungan antara mutu layanan dengan kepuasan dinyatakan dengan persamaan regresi linier  $y = 52,167 + 0,421x_2$ , untuk kedua hubungan ini setelah dilakukan ujia kebermaknaan dengan uji anova diperoleh nilai signifikansi 0,0005 artinya hubungan antara motivasi dan mutu layanan dapat ditentukan oleh persamaan tersebut. Untuk motivasi nilai kepuasan akan bertambah 0,562 setiap pertambahan nilai skor motivasi 1 satuan, demikian juga untuk hubungan antara mutu layanan dengan kepuasan nilainya akan bertambah 0,421 setiap pertambahan nilai skor mutu layanan 1 satuan. Untuk mengetahui hubungan kedua variabel independent motivasi dan mutu layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara bersama-sama diperoleh nilai persamaan regresi  $y = 40,62 + 0,288 x_1 + 0,279 x_2$  persamaan ini menyatakan bahwa motivasi dan mutu layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan. Dari hasil analisis data untuk mencari faktor variabel independen yang berpengaruh sangat dominan terhadap kepuasan adalah variabel independen mutu layanan yang dinyatakan oleh koefisien Beta untuk motivasi 0,396 dan mutu layanan 0,541.

Sebagai kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan antara motivasi dan mutu layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah sakit umum Daerah Tangerang dengan faktor dominan yang sangat berpengaruh adalah mutu layanan.