

**PENGARUH MOTIVASI KERJA PERAWAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT
UMUM HAJI MEDAN**

SKRIPSI



**OLEH:
UMAIMAH ZAHROH PANJAITAN
NIM. 0801203249**

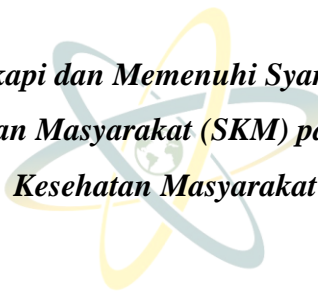
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA PERAWAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT
UMUM HAJI MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) pada Program Studi Ilmu
Kesehatan Masyarakat*



**OLEH:
UMAIMAH ZAHROH PANJAITAN
NIM. 0801203249**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA PERAWAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT
UMUM HAJI MEDAN**

UMAIMAH ZAHROH PANJAITAN
NIM. 0801203249

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Oleh karena itu diperlukannya perawat yang termotivasi baik dalam bekerja agar memperoleh kualitas pelayanan yang terbaik. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan. Jenis Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif dengan desain penelitian *eksplanatory* dengan pendekatan *Cross sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Dengan jumlah sampel sebanyak 55 orang perawat. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dan variabel yang diteliti meliputi kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan social, kebutuhan pengakuan dan kebutuhan aktualisasi diri. Data diolah dengan uji *Chi-Square* menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara kebutuhan fisiologis dengan kualitas pelayanan (p-value =0,020) dengan nilai OR=0,247, terdapat hubungan antara kebutuhan rasa aman dengan kualitas pelayanan (p-value = 0,035) dengan nilai OR=3,526, terdapat hubungan antara kebutuhan sosial dengan kualitas pelayanan (p-value =0,030) dengan nilai OR=0,226, terdapat hubungan antara kebutuhan pengakuan dengan kualitas pelayanan (p-value =0,034) dengan nilai OR=3,429, terdapat hubungan antara kebutuhan aktualisasi diri dengan kualitas pelayanan (p-value =0,040) dengan nilai OR=0,277. Dari hasil penelitian terdapat hubungan antara pengaruh motivasi kerja perawat terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan, Perawat

**THE INFLUENCE OF NURSES' WORK MOTIVATION ON QUALITY
SERVICES IN HOSPITAL INPATIENT ROOMS
MEDAN HAJI GENERAL**

UMAIMAH ZAHROH PANJAITAN
NIM. 0801203249

ABSTRACT

Quality of service is one way of providing services to patients to provide quality services in accordance with established standards. Nurses are one of the health workers who provide health services to patients. Therefore, it is necessary to have nurses who are well motivated at work in order to obtain the best quality of service. The aim of this research is to determine the effect of work motivation on the quality of service at the Haji General Hospital in Medan. This type of research is quantitative research with an explanatory research design with a cross-sectional approach. The sampling technique is accidental sampling. With a total sample of 55 nurses. Data were collected using a questionnaire and the variables studied included physiological needs, security needs, social needs, recognition needs and self-actualization needs. Data was processed with the Chi-Square test using the SPSS application. The results of the research show that there is a relationship between physiological needs and service quality (p-value = 0.020) with an OR value = 0.247, there is a relationship between the need for security and service quality (p-value = 0.035) with an OR value = 3.526, there is a relationship between needs social and service quality (p-value = 0.030) with OR = 0.226, there is a relationship between the need for recognition and service quality (p-value = 0.034) with OR = 3.429, there is a relationship between the need for self-actualization and service quality (p-value = 0.040) with OR value = 0.277. From the research results, there is a relationship between the influence of nurses' work motivation on service quality.

Keywords: Work Motivation, Service Quality, Nurses

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Umaimah Zahroh Panjaitan
NIM : 0801203249
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK)
Tempat/Tgl. Lahir : Kampung Sumberjo, 08 Oktober 2002
Skripsi : PENGARUH MOTIVASI KERJA PERAWAT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH
SAKIT UMUM HAJI MEDAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli saya yang bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
2. Semua sumber telah sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
3. Apabila di kemudian hari ternyata karya ini bukan karya asli saya atau merupakan plagiat dari karya orang lain, saya menerima sanksi yang berlaku dari Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Medan, 06 Agustus 2024



UMAIMAH ZAHROH PANJAITAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul:

**PENGARUH MOTIVASI KERJA PERAWAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT
UMUM HAJI MEDAN**

Yang dipersiapkan dan dipertahankan oleh:

UMAIMAH ZAHROH PANJAITAN
NIM. 0801203249

Telah Diuji dan Dipertahankan Tim Penguji Skripsi
Pada Tanggal 23 Juli 2024
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

TIM PENGUJI

KETUA PENGUJI



Dewi Agustina, S.Kep, Ners, M.Kes
NIP.197008172010012006

Penguji I



Salianto, M.Psi
NIP.198607152020121006

Penguji II



Wasiem, S.Pd., M. Si
NIP.196807271997032001

Penguji Integrasi



Dr. Hj. Nurhanifah, MA
NIP. 197507222006042001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Medan, 23 Juli 2024

**Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

Dekan



Prof. Dr. Mesiono, S.Ag M.Pd
NIP.197107272007011031

DAFTAR RIWAYAT HIDUP (CURRICULUM VITAE)

DATA PRIBADI

Nama : Umaimah Zahroh Panjaitan
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat / Tanggal Lahir : Kp. Sumberjo, 08 Oktober 2002
Kewarganegaraan : Indonesia
Suku Bangsa : Batak
Agama : Islam
Anak Ke : 1 dari 2 Bersaudara
Status : Belum Menikah
Alamat : Dsn II Gunung Para II Kecamatan Dolok Merawan
Kabupaten Serdang Bedagai
Nomor Telepon : 082167115901
Email : umaimahpanjaitan92@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007-2008 : TK Askinah Sa'adah
2. 2008 - 2014 : SDN 105453 Gunung Para
3. 2014 - 2017 : SMP YPAK PTPN III Gunung Para
4. 2017 - 2020 : SMAN 1 Tebing Tinggi
5. 2020 - 2024 : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU)
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Jurusan Ilmu
Kesehatan Masyarakat, Peminatan Administrasi Dan
Kebijakan Kesehatan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan di ruang Rawat Inap Rumah sakit Umum Haji Medan”, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara khususnya Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak terlepas dari keterlibatan banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara moral maupun material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. Nurhayati, M.Ag, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Prof. Dr. Mesiono, S. Ag, M. Pd, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
3. Bapak Dr. Hasrat Efendi Samosir, M.A selaku Dekan Wakil I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Asril Ritonga, M.A selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Irwansyah, M.H selaku wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Bapak Rapotan Hasibuan, SKM, M.Kes selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

7. Ibu Fitriani Pramita Gurning, SKM, M.Kes selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
8. Bapak Salianto M.Psi selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal penelitian ini .
9. Ibu Dr. Hj. Nurhaniffah, MA selaku dosen pembimbing skripsi integrasi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal penelitian ini .
10. Ibu Wasiyem, S, Pd., M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal penelitian ini .
11. Ibu Dewi Agustina, S.Kep, Ners, M.Kes selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
12. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama saya mengikuti perkuliahan.
13. Teristimewa kepada kedua orang tua saya Alm. Bapak Syaiful Abdi Panjaitan dan Ibu Rosnawati Situmorang S.Ag yang selalu mendoakan penulis, memberikan semangat, kasih sayang, kesabaran dan dukungan baik moral dan materil yang tidak pernah putus. Kepada adik tersayang, Nazri Adlani Panjaitan yang telah memberikan dukungan yang membuat penulis semakin semangat dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
14. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Muhammad Olga Roziqna Damanik. Terimakasih telah memberi bantuan, dukungan serta doa dan motivasi selama ini.

15. Terimakasih kepada teman seperjuangan Helma Denisah Harahap , Mayang Dwi Octavia, Putri Winanda, Hafiza Azzahra yang telah memberikan dukungan selama pengerjaan proposal skripsi ini.
16. Semua teman-teman angkatan 2020 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara serta pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu.

Penulis menunjukkan ketidaksempurnaan dalam proposal skripsi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan bimbingan yang dapat membantu mereka memahami proposal skripsi ini secara menyeluruh. Saya berharap hasil penelitian yang diusulkan ini dapat berguna untuk langkah selanjutnya dalam penyusunan skripsi ini. Dengan cara ini penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

Medan, 25 April 2024

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN Umaimah Zahroh Panjaitan
NIM. 0801203249

DAFTAR ISI

Halaman Judul	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	<i>iv</i>
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Umum	8
1.3.2 Tujuan Khusus	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	11
2.1 Motivasi.....	11
2.1.1 Pengertian Motivasi Kerja	11
2.1.2 Teori Teori Motivasi.....	13
2.1.3 Tujuan Motivasi kerja.....	16
2.1.4 Dimensi Motivasi Kerja.....	18
2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2 Tujuan kualitas Pelayanan.....	23
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayan.....	26
2.3 Kajian Integrasi Keislaman	27

2.3.1 Konsep Motivasi Menurut Alquran dan Hadist	27
2.3.2 Konsep Kualitas Pelayanan Menurut Alquran dan Hadist	31
2.4 Kerangka Teori	33
2.5 Kerangka Konsep Penelitian.....	33
2.6 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	35
3.2.2 Waktu Penelitian.....	35
3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel.....	36
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.4 Variabel Penelitian.....	36
3.4.1 Variabel Independen.....	36
3.5 Defenisi Operasional.....	37
3.6 Aspek pengukuran	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data	38
3.7.1 Jenis Data.....	38
3.7.2 Alat Atau Instrumen Penelitian.....	39
3.7.3 Prosedur Pengumpulan Data.....	39
3.8 Analisis Data	40
3.8.1 Analisis Univariat.....	40
3.8.2 Analisis Bivariat	40
BAB IV	42
HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.2 Visi Misi dan Motto Rumah Sakit Haji.....	42
4.1.3 Sejarah Rumah Sakit Haji	43
4.1.4 Analisis Univariat.....	46

4.1.5 Analisis Bivariat	49
4.2 Pembahasan	53
4.2.1 Persepsi pengaruh motivasi kerja dimensi Fisiologis dengan kualitas pelayanan	53
4.2.2 Persepsi pengaruh motivasi kerja dimensi Rasa Aman dengan kualitas pelayanan	54
4.2.3 Persepsi pengaruh motivasi kerja dimensi Kebutuhan Sosial dengan kualitas pelayanan	56
4.2.4 Persepsi pengaruh motivasi kerja dimensi Pengakuan dengan kualitas pelayanan	58
4.2.5 Persepsi pengaruh motivasi kerja dimensi Aktualisasi Diri dengan kualitas pelayanan	59
BAB V	63
KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pegawai Rawat Inap di RSUD Haji	5
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional.....	37
Tabel 4. 2 Distribusi frekuensi responden perawat rawat inap di Rumah Sakit Haji Medan (n=55).....	46
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Dimensi Kebutuhan Fisiologis terhadap Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Dimensi Kebutuhan Rasa aman terhadap Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Dimensi Kebutuhan Sosial terhadap Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Dimensi Kebutuhan Pengakuan terhadap Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Dimensi Kebutuhan Aktualisasi Diri terhadap Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4. 9 Pengaruh kebutuhan fisiologis dengan kualitas pelayanan.....	49
Tabel 4. 10 Pengaruh kebutuhan rasa aman dengan kualitas pelayanan.....	50
Tabel 4. 11 Pengaruh kebutuhan sosial dengan kualitas pelayanan.....	50
Tabel 4. 12 Pengaruh kebutuhan pengakuan dengan kualitas pelayanan	51
Tabel 4. 13 Pengaruh kebutuhan aktualisasi diri dengan kualitas pelayanan	52

SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Riset	68
Lampiran 2 Surat izin survey di area rumah sakit.....	69
Lampiran 3 Surat selesai survey dari RSU Haji Medan	70
Lampiran 4 Dokumentasi lapangan	71
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 6 Tabulasi data Kuesioner	90
Lampiran 7 Output Uji Univariat.....	90
Lampiran 8 Output Uji Bivariat	90



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN