

# **PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TENAGA KESEHATAN MELALUI KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RSUD CILEUNGI**

Yulia Andriani <sup>1</sup>; Masyhudzulhak Djamil <sup>2</sup>

<sup>1</sup>Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana, Indonesia,  
email : yulia81andriani@gmail.com

<sup>2</sup>Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana, Indonesia, email : masydk@gmail.com

**Abstract.** *This study aims to examine and analyze the effect of competency, motivation through organizational commitment as intervening variable on excellent service at Cileungsi General Hospital. Research data used primary and secondary. Primary through instalation data itself. Secondary data is by using quistionary. Sampling data are taken from 60 population of all health workers. The method of analysis used in this study is by Partial Least Square. The results showed that organization commitment not influences to service excellent. But competency to organizational commitment, competency to service excellent, motivation to organizational commitment and motivation influences to the service excellent of health worker at Cileungsi General Hospital. Motivation is the biggest significant variable in influencing the service excellent of health worker.*

**Keywords :** *competency, motivation, organizational commitment, health worke, service excellent*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi, motivasi tenaga kesehatan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening terhadap kualitas pelayanan di RSUD Cileungsi. Data penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari kuisioner serta data sekunder yang diperoleh dari instansi yang bersangkutan. Metode sampling dilakukan terhadap 60 responden, seluruh populasi. Metode analisis yang digunakan adalah Partial Least Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Namun, kompetensi terhadap komitmen organisasi, kompetensi terhadap kualitas pelayanan, motivasi terhadap komitmen organisasi serta motivasi terhadap kualitas pelayanan berpengaruh signifikan. Adapun motivasi merupakan variabel yang pengaruhnya paling besar terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan.

**Kata kunci :** kompetensi, motivasi, komitmen organisasi, kualitas pelayanan, tenaga kesehatan

## **1. PENDAHULUAN**

Kehadiran Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cileungsi yang pengoperasiannya telah diresmikan Gubernur Jawa Barat Ahmad Heryawan pada tanggal 25 Mei 2012, merupakan layanan kesehatan milik Pemerintah Kabupaten Bogor Sebagai Rumah Sakit Tipe C berdasarkan SK Menteri

Kesehatan RI No: HK.03.05/1/627/12. RSUD Cileungsi yang berlokasi di Jalan Raya Cileungsi Jonggol Km. 10 merupakan salah satu layanan kesehatan yang tersedia bagi masyarakat sekitar daerah Cileungsi, Jonggol, Cariu, Tanjung Sari di Kabupaten Bogor.

Sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, RSUD Cileungsi pun berupaya terus menerus untuk melakukan penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Dalam melakukan fungsinya, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia senantiasa terus dilakukan dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Termasuk diantaranya peningkatan kemampuan dan kualitas tenaga kesehatan.

Tenaga kesehatan di dalam pelayanan rumah sakit memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Adapun profesi yang bernaung dibawah Komite Tenaga Kesehatan di RSUD Cileungsi antara lain yaitu : apoteker, asisten apoteker, nutrisisionis, terapis gigi dan mulut, fisioterapis, radiografer, pranata laboratorium, elektromedis, teknisi pelayanan darah, sanitarian, perekam medis serta penata anestesi (Peraturan Direktur RSUD Cileungsi No.

446/038/KPTS.DIR/XI/2015 Tentang Peraturan Internal Staf Tenaga Kesehatan/*Health Workers Staff By Laws*).

Dalam sebuah organisasi, setiap orang yang bekerja didalamnya dituntut untuk memiliki kompetensi. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi dapat menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting atau sebagai unggulan bidang tersebut. Seperti definisi yang dipaparkan oleh Spencer dalam Sudarmanto (2015:46) bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar dan perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, standar keterampilan dan pengetahuan seorang tenaga kesehatan dituntut agar selalu lebih baik. Keluarnya UU RI No.36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan Pasal 9, mengamantkan bahwasannya Tenaga Kesehatan dalam praktiknya harus memiliki kualifikasi minimum Diploma Tiga (D-III).

**Tabel 1.** Profil Tenaga Kesehatan

No.	Instalasi/Ruang	Profesi	Pendidikan	Jumlah (Orang)	
1.	Farmasi	Apoteker	S-1 Farmasi	6	
			Asisten Apoteker	D-III Farmasi	3
				SMF	10
2.	Rekam Medis	D-III Rekam Medis	Penata Rekam Medis	4	
3.	Radiologi	Radiografer	D-IV Radiologi	1	
			D-III Radiologi	8	
4.	Laboratorium	Analisis Kesehatan	S-1 Kesehatan Masyarakat	1	
			D-III	9	
			SMAK	1	
5.	Gizi	Penata Gizi	D-III Gizi	2	
			S-1 Gizi	-	
6.	Bank Darah	Teknisi Pelayanan Darah	D-I	1	
			D-III	2	
7.	Fisioterapi	Fisioterapis	D-III Fisioterapi	3	
8.	IPSRS	Penata Elektromedik Kesehatan Lingkungan	D-III Elektromedik	1	
			S-1 Kesehatan Masyarakat	1	
9.	Poli Gigi	Terapis Gigi dan Mulut	D-III Teknik Gigi dan Mulut	4	
10.	Bedah	Penata Anestesi	D-III Anestesi	3	
			TOTAL	60	

Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, 2017

Dalam mengupayakan yang terbaik bagi penerima layanan, RSUD Cileungsi telah melakukan peningkatan kualitas serta jumlah Tenaga Kesehatannya. Tabel diatas adalah profil Tenaga Kesehatan yang dimiliki oleh RSUD Cileungsi.

Tabel 1 memperlihatkan terdapat 60 orang Tenaga Kesehatan dengan berbagai latar pendidikan tersebar di instalasi/ruang RSUD Cileungsi. Dari keenam puluh orang tersebut, sebanyak 12 orang masih dengan latar belakang pendidikan, D-I, SMF dan SMAK. Hal ini kurang dari minimum pendidikan yang dipersyaratkan sebagai tenaga kesehatan. Yaitu sebanyak 19%.

Menurut Khaerul Umam (2012:159), hanya dengan adanya motivasi maka akan menggerakkan manusia untuk bertingkah laku dan di dalam perbuatannya terdapat tujuan tertentu. Dengan adanya motivasi yang tinggi, tuntutan organisasi maupun profesi dapat dipenuhi oleh seorang tenaga kesehatan.

Selain motivasi, adanya komitmen dalam organisasi akan membuat pekerja memberikan yang terbaik kepada organisasi tempat dia bekerja. Seperti yang dikutip oleh Meyer dan Allen dalam Khaerul Umam (2015:259) bahwa komitmen organisasional merupakan refleksi orientasi afektif terhadap organisasi, pertimbangan jika meninggalkan organisasi dan beban moral untuk terus berada dalam organisasi.

Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa institusi Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tugas dan fungsinya adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Kotler dalam Mhd Rusydi (2017), menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan dengan harapan pelayanan yang seharusnya diterima.

Dari uraian yang telah dijelaskan diatas dan berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan, maka penelitian ini mempunyai tujuan yaitu : 1). Untuk mengetahui dan

menganalisis kuat pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan. 2). Untuk mengetahui dan menganalisis kuat pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan. 3). Untuk mengetahui dan menganalisis kuat pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan. 4). Untuk mengetahui dan menganalisis kuat pengaruh Kompetensi terhadap Komitmen Organisasi. 5). Untuk mengetahui dan menganalisis kuat pengaruh Motivasi terhadap Komitmen Organisasi. 6). Untuk mengetahui dan menganalisis kuat pengaruh Kompetensi dan Motivasi secara bersama-sama terhadap Komitmen Organisasi. 7). Untuk mengetahui dan menganalisis kuat pengaruh Kompetensi dan Motivasi melalui Komitmen Organisasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan.

## 2. KAJIAN TEORI

### A. Kompetensi

Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi (Spencer dalam Sudarmanto, 2015:46). Menurut Undang-Undang RI No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan menyebutkan bahwa kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang Tenaga Kesehatan berdasarkan ilmu pengetahuan, keterampilan dan sikap professional untuk dapat menjalankan praktik. Sedangkan menurut McClelland dalam Sudarmanto (2015:48), kompetensi adalah karakteristik dasar personal yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau situasi.

Menurut Moehariono (2009) mengatakan tipe kompetensi dapat dibagi menjadi dua tipe kompetensi yaitu : kompetensi individu dan kompetensi jabatan. Dalam kompetensi individu ini dapat dikategorikan atau dikelompokkan menjadi dua yaitu *threshold competence* atau dapat disebut kompetensi minimum, yaitu kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh seseorang, misalnya kemampuan pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan membaca dan menulis. Yang kedua adalah *differentiating competence*,

yaitu kompetensi yang membedakan seseorang berkinerja tinggi atau berkinerja rendah dengan karyawan lainnya, misalnya seseorang yang memiliki orientasi motivasi tinggi biasanya yang diperhatikan adalah pada tujuan melebihi apa yang ditargetkan oleh organisasi dalam standar kerja. Akan tetapi, justru kompetensi dari pengetahuan dan keterampilan atau keahlian lebih mudah untuk dikembangkan apabila akan menambah atau meningkatkan kompetensi tersebut yaitu dengan cara menambah program pendidikan dan pelatihan bagi pegawai yang masih dianggap kurang kompetensinya. Dalam kompetensi jabatan, seseorang untuk mendapat kinerja tinggi secara maksimal seharusnya kompetensi individu yang dimiliki harus sesuai atau cocok dengan kompetensi jabatan yang diembannya, hal ini akan mengakibatkan terjadi kecocokan dengan kemampuan yang dimilikinya.

## B. Motivasi

Motivasi kerja berasal dari kata latin *Movore* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Menurut Edwin B Flippo dalam buku Malayu S.P Hasibuan (2013:145), motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai.

Menurut Frederick Herzberg dalam Robbins (2008:218) ada dua jenis faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor-faktor intrinsik yang berkaitan dengan isi pekerjaan, antara lain: tanggung jawab (*responsibility*), yaitu besar kecilnya tanggung jawab yang dirasakan dan diberikan kepada seorang karyawan. kemajuan (*Advancement*), yaitu besar kecilnya kemungkinan karyawan dapat maju dalam pekerjaannya. Pekerjaan itu sendiri (*the work itself*), yaitu besar kecilnya tantangan yang dirasakan oleh karyawan dari pekerjaannya. Pencapaian (*achievement*), yaitu besar kecilnya kemungkinan karyawan mendapatkan prestasi kerja, mencapai kinerja tinggi. Pengakuan (*recognition*), yaitu besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada

karyawan atas kinerja yang dicapai. Sedangkan faktor-faktor ekstrinsik yang menimbulkan ketidakpuasan serta berkaitan dengan konteks pekerjaan, antara lain: kebijakan dan administrasi perusahaan (*company policy and administration*), yaitu derajat kesesuaian yang dirasakan karyawan darisemua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam organisasi. Kondisi kerja (*working condition*), yaitu derajat kesesuaian kondisi kerja dengan pelaksanaan tugas pekerjaannya serta gaji dan upah (*wages and salaries*), yaitu derajat kewajaran dari gaji yang diterima sebagai imbalan kinerjanya.

Motivasi dibagi menjadi tiga dimensi yaitu kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan afiliasi, dan kebutuhan akan kekuasaan. Tiga dimensi kebutuhan ini diperkuat oleh McClelland dalam Malayu S.P Hasibuan (2013:162). Dimensi kebutuhan akan prestasi diukur oleh dua indikator yaitu mengembangkan kreativitas dan antusias untuk berprestasi tinggi. Dimensi kebutuhan akan afiliasi diukur oleh empat indikator, yaitu: kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain di lingkungan ia tinggal dan bekerja (*sense of belonging*), kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia merasa dirinya penting (*sense of importance*), kebutuhan akan perasaan maju dan tidak gagal (*sense of achievement*) dan kebutuhan akan perasaan ikut serta (*sense of participation*). Sedangkan dimensi kebutuhan akan kekuasaan, diukur oleh dua indikator yaitu memiliki kedudukan yang terbaik dan mengerahkan kemampuan demi mencapai kekuasaan.

## C. Komitmen Organisasi

Menurut Meyer dan Allen dalam bukunya Khaerul Umam (2012) mendefinisikan bahwa terdapat dua pendekatan dalam merumuskan definisi komitmen dalam berorganisasi yaitu melibatkan usaha untuk mengilustrasikan bahwa komitmen dapat muncul dalam berbagai bentuk, yang menjelaskan perbedaan hubungan antara anggota organisasi dan entitas lainnya serta melibatkan usaha untuk memisahkan berbagai entitas dimana individu berkembang menjadi individu yang memiliki komitmen.

Kedua pendekatan ini tidak kompetibel namun dapat menjelaskan definisi dari komitmen, bagaimana proses perkembangannya, dan bagaimana implikasinya terhadap individu dan organisasi.

Meyer dan Allen dalam Khaerul Umam (2012:259), merumuskan tiga dimensi komitmen dalam berorganisasi, yaitu *affective, continuance, dan normative*. Ketiga hal ini lebih tepat dinyatakan sebagai komponen atau dimensi dari komitmen berorganisasi daripada jenis-jenis komitmen berorganisasi. Hal ini disebabkan hubungan anggota dengan organisasi mencerminkan perbedaan tingkatan ketiga dimensi tersebut. *Affective commitment*, berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasinya, identifikasi dengan organisasi dan keterlibatan anggota dengan kegiatan di organisasi. Anggota organisasi dengan *affective commitment* yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk itu. *Continuance commitment*, berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi sehingga akan mengalami kerugian jika meninggalkan organisasi. Anggota organisasi dengan *continuance commitment* yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena mereka memiliki kebutuhan untuk menjadi anggota organisasi tersebut. *Normative commitment*, menggambarkan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi. Anggota organisasi dengan *normative commitment* yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena merasa dirinya harus berada dalam organisasi tersebut.

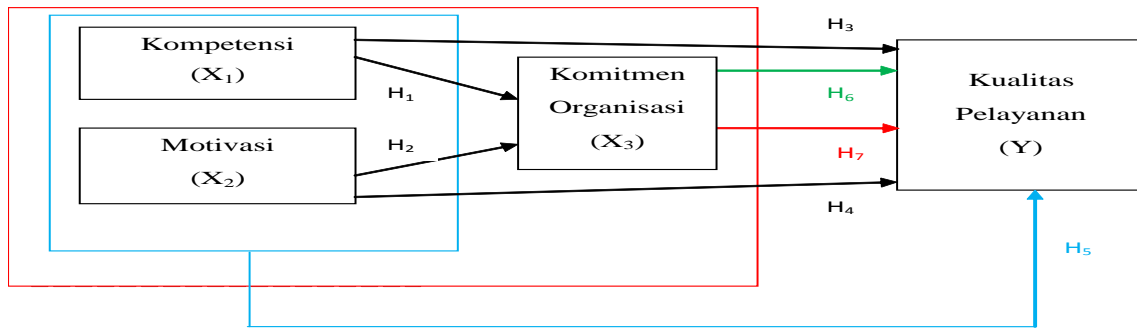
#### **D. Kualitas Pelayanan**

Menurut Royne dalam Mhd Rusydi (2017:39), kualitas pelayanan merupakan komponen utama yang tidak berbeda dan tidak dapat ditiru. Berdasarkan uraian sejumlah pendapat yang tersaji, maka pengertian kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah

dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.

Menurut Kotler dalam Mhd Rusydi, (2017:40) dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*). Beberapa dimensi kualitas pelayanan /jasa, adalah : *Tangibles* (bukti nyata), menunjukkan lingkungan atau fasilitas fisik dimana jasa tersebut dilakukan, seperti organisasi, peralatan, pekerja dan pakaian yang dikenakan. *Reliability* (keandalan), adalah kemampuan untuk melakukan performa pelayanan yang telah dijanjikan secara konsisten dan akurat. *Responsiveness* (kesigapan), adalah keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan tindakan yang tepat. *Competence* (kompetensi), adalah kepemilikan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan dalam menampilkan pelayanan yang di tawarkan. *Courtesy* (kesopanan-santunan), menunjukkan sikap penyedia jasa, seperti kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pekerja. *Credibility* (kredibilitas), adalah kejujuran dan kemampuan penyedia jasa untuk dipercaya. *Security* (keamanan), adalah rasa bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan terhadap pelayanan yang diberikan. *Access* (akses), adalah kemampuan pendekatan dan kemudahan untuk melakukan hubungan dengan penyedia jasa. *Communication* (komunikasi), adalah kemampuan untuk berbicara dengan dapat memperoleh informasi dengan bahasa yang mereka mengerti.

Berdasarkan uraian kajian teori pada halaman sebelumnya maka penelitian mengkaji dua variabel bebas, satu variabel intervening dan satu variabel terikat. Adapun variabel bebasnya meliputi Kompetensi ( $X_1$ ) dan Motivasi ( $X_2$ ). Sebagai variabel intervening adalah Komitmen Organisasi ( $X_3$ ), sedangkan variabel terikatnya adalah Kualitas Pelayanan ( $Y$ ). Untuk memperjelas alur pikir, maka peneliti menyusun skema kerangka pemikiran yang disajikan pada gambar berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### 3. METODE

Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah tipe penelitian yang bersifat *eksplanatory reasearch*. Tipe penelitian eksplanatori menurut Sugiyono (2013:6) yaitu penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya mengedarkan kuesioner, test, wawancara dan sebagainya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dimana tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji tingkat keterkaitan antar variabel. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian tersebut terdiri dari empat variabel. Variabel tersebut adalah Kualitas Pelayanan (Y) sebagai variabel terikat/variabel dependen dan Kompetensi (X<sub>1</sub>), Motivasi (X<sub>2</sub>) sebagai variabel bebas/variabel independen serta Komitmen Organisasi (X<sub>3</sub>) sebagai variabel intervening.

Tuckman dalam Sugiyono (2013) menyatakan bahwa variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diukur. Variabel ini merupakan jenis variabel antara yang terletak diantara variabel independen dan dependen.

Definisi operasional yang digunakan untuk penelitian ini kemudian diuraikan menjadi indikator yang meliputi: Variabel Kompetensi (X<sub>1</sub>), Variabel Motivasi (X<sub>2</sub>). Variabel Komitmen Organisasi (X<sub>3</sub>). Variabel Kualitas Pelayanan (Y). Kompetensi

sebagai suatu dasar dalam manajemen sumber daya manusia memiliki berbagai dimensi. Dimensi kompetensi menurut Spencer dalam Sudarmanto (2015) antara lain : 1). Orientasi prestasi dan tindakan, 2). Membantu dan melayani orang lain, 3). Kemampuan mempengaruhi dan menciptakan dampak, 4). Kemampuan manajerial, 5). Kemampuan kognisi dan 6). Kemampuan efektivitas pribadi. Menurut McClelland dalam Hasibuan (2012) motivasi kerja mempunyai dimensi sebagai berikut: 1). Kebutuhan akan Penghargaan, 2) Kebutuhan akan Afiliasi dan 3) Kebutuhan akan Kerjasama. Meyer dan Allen dalam Khaerul Umam (2012), merumuskan tiga dimensi komitmen dalam berorganisasi, yaitu : 1). *Affective commitment*, 2). *Continuance commitment* dan 3). *Normative commitment*. Menurut Kotler dalam Mhd Rusydi (2017), kualitas pelayanan memiliki dimensi antara lain: 1) *Tangible* (Bukti nyata), 2) *Reliability* (Keandalan), 3) *Responsiveness* (Kesigapan), 4) *Competence* (Kompetensi), 5) *Courtesy* (Kesopansantunan), 6) *Credibility* (Kredibilitas), 7) *Security* (Keamanan), 8) *Access* (Akses) dan 9) *Communication* (Komunikasi).

Untuk lebih memperjelas variabel yang digunakan dalam penelitian ini, berikut disajikan tabel operasional variabel penelitian sebagai berikut :

**Tabel 2. Variabel Operasional**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Kompetensi (X<sub>1</sub>)</b> <b>Spencer dalam Sudarmanto (2015)</b>	Orientasi prestasi dan tindakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Semangat untuk berprestasi dan mencapai target kerja</li> <li>Proaktif dan inisiatif</li> </ul>	Likert
	Membantu dan melayani orang lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empati</li> <li>Berorientasi pelanggan</li> </ul>	
	Kemampuan mempengaruhi dan menciptakan dampak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kesadaran berorganisasi</li> <li>Luasnya dampak dan pengaruh</li> </ul>	
	Kemampuan manajerial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membangun hubungan kerja</li> <li>Mengembangkan potensi orang lain</li> </ul>	
	Kemampuan kognisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berpikir analisis</li> <li>Berpikir konseptual</li> </ul>	
<b>Motivasi (X<sub>2</sub>)</b> <b>Mc Clelland dalam Hasibuan(2013)</b>	Kebutuhan akan Penghargaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percaya diri</li> <li>Komitmen organisasi</li> </ul>	Likert
	Kebutuhan akan Afiliasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengembangan karier</li> <li>Pengharapan berprestasi</li> <li>Penghormatan dari luar organisasi</li> <li>Terpenuhinya kebutuhan jasmani</li> </ul>	
	Kebutuhan akan Kekuasaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perasaan diterima orang lain di lingkungan kerja</li> <li>Perasaan dihormati</li> <li>Perasaan maju dan tidak gagal</li> <li>Perasaan ikut serta</li> <li>Terpenuhinya aktualisasi diri</li> </ul>	
<b>Komitmen Organisasi (X<sub>3</sub>)</b> <b>Allen &amp; Meyer dalam Khaerul Umam (2012)</b>	<i>Affective commitment</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terciptanya suasana kerja yang baik</li> <li>Terciptanya semangat kerja yang baik</li> <li>Mempunyai kesempatan memiliki kedudukan terbaik dalam perusahaan</li> <li>Adanya promosi jabatan</li> <li>Kemampuan mengakomodasi potensi yang dimiliki</li> </ul>	Likert
	<i>Continuance commitment</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nilai-nilai yang dianut perusahaan</li> <li>Menghabiskan karir di perusahaan</li> <li>Permasalahan perusahaan menjadi perusahaan pribadi</li> </ul>	
	<i>Normative commitment</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kesulitan meninggalkan perusahaan</li> <li>Perasaan takut bila meninggalkan pekerjaan</li> <li>Tidak memiliki kesempatan yang baik di tempat lain</li> </ul>	
<b>Kualitas Pelayanan (Y)</b> <b>Kotler dalam Muhd Rusdi (2017)</b>	<i>Tangible</i> (Bukti nyata)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berpindah-pindah pekerjaan hal yang kurang etis</li> </ul>	Likert
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontribusi terhadap perusahaan</li> <li>Kesetiaan terhadap perusahaan</li> </ul>	
	<i>Responsiveness</i> (Kesiapan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penampilan fisik, fasilitas yang menarik</li> </ul>	
	<i>Competence</i> (Kompetensi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Janji layanan yang sesuai</li> </ul>	
	<i>Courtesy</i> (Sopan santun)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan daya tanggap membantu konsumen menangani masalah</li> </ul>	
	<i>Credibility</i> (Kredibilitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan dan pengetahuan yang dalam memberikan pelayanan</li> <li>Sopan santun dalam memberikan pelayanan</li> </ul>	Likert
	<i>Security</i> (Keamanan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan</li> </ul>	
	<i>Access</i> (Akses)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bebas dari bahaya dan resiko</li> </ul>	
	<i>Communication</i> (Komunikasi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemudahan menghubungi penyedia layanan</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemberian informasi yang jelas</li> </ul>	

Populasi penelitian ini adalah personel Tenaga Kesehatan yang bertugas di RSUD Cileungsi. Untuk penentuan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada pendapat Arikunto (2002) yaitu apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik semua sehingga penelitiannya adalah penelitian populasi. Berdasarkan konsep di atas, karena populasi jumlahnya kurang dari 100 maka peneliti mengambil sampel seluruhnya sejumlah 60 orang responden.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data

sekunder. Data primer didapatkan secara langsung oleh peneliti dengan menggunakan berbagai macam teknik seperti wawancara dan survey (penyebaran kuisisioner). Pengumpulan data dengan menggunakan media kuesioner ini berisikan sejumlah pernyataan berkaitan tentang variabel yang diteliti yaitu kompetensi, motivasi, komitmen organisasi dan kualitas pelayanan. Pengolahan data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* sebagai alat penilaian dalam kuesioner. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan

oleh peneliti yang berasal dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini yang diperoleh dari buku, jurnal, website dan data yang berasal dari RSUD Cileungsi.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software *SmartPLS* versi 3.0 yang dijalankan dengan media komputer.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner disebar kepada 60 responden yaitu tenaga kesehatan dengan perhitungan sampel masing-masing kelas yang telah dijabarkan pada sub bab populasi dan sampel. Kuesioner disebar pada bulan November 2017 dan dikembalikan lagi dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3.** Data Kuesioner Yang Dapat Diolah

Uraian	Frekuensi	Prosentase
Jumlah Kuesioner	60	100%
Dikembalikan	60	100%
Cacat	-	- %
Data yang dapat diolah	60	100%

Sumber : data yang diolah, 2017

Penyebaran kuisioner yang dilakukan, dikembalikan seluruhnya oleh responden. Sehingga total responden telah memenuhi jumlah sampel jenuh, yaitu sebanyak 60 responden.

Responden dipaparkan berdasarkan karakteristik berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan lama bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Cileungsi. Adapun karakteristik responden penelitian dapat terlihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Frekuensi	Prosentase
<25	17	28%
26-35	33	55%
36-45	10	17%
>55	-	-
TOTAL	60	100%

Sumber : Data yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4 diatas, usia responden terbanyak di kisaran 26-35 tahun sebanyak 55%. Sedangkan lainnya <25

tahun sebanyak 28%, 36-45 tahun sebanyak 17%. Sedangkan >55 tahun tidak ada.

**Tabel 5.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
SMA	8	13%
D-1	1	2%
D-3	38	63%
S-1	12	20%
S-2	1	2%
TOTAL	60	100%

Sumber : Data yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 5 diatas, responden yang berpendidikan SMA sebesar 13%, pendidikan D-1 sebesar 2%, pendidikan D-3 sebesar 63%, pendidikan S-1 sebesar 20%

dan responden dengan latar belakang pendidikan S-2 sebesar 2%. Responden dengan prosentase terbesar adalah responden dengan latar belakang pendidikan D-3.



**Tabel 6.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	19	32%
Wanita	41	48%
TOTAL	60	100%

Sumber : Data yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 5 diatas, responden yang memiliki prosentase terbesar adalah yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 32%, sedangkan wanita sebanyak 48%. Responden

**Tabel 7.** Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja (Tahun)	Frekuensi	Prosentase
<1	7	12%
2-3	18	30%
4-5	19	32%
>5	14	23%
TOTAL	60	100%

Sumber : Data yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, responden dengan lama bekerja <1 tahun sebesar 12%, 2-3 tahun sebesar 30%, 4-5 tahun sebesar 32% dan >5 tahun sebesar 23%. Responden yang memiliki prosentase terbesar adalah dengan lama bekerja 4-5 tahun.

Kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala Likert dengan skala 1-5 yaitu STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), CS (Cukup Setuju), S (Setuju), dan

SS (Sangat Setuju). Nilai indeks pernyataan kuesioner adalah : 1). Nilai rata-rata 1-1,5 adalah STS, 2). Nilai rata-rata 1,6-2,5 adalah TS, 3). Nilai rata-rata 2,6-3,5 adalah CS, 4). Nilai rata-rata 3,6-4,5 adalah S dan Nilai rata-rata 4,6-5 adalah SS.

Selanjutnya berdasarkan kriteria tersebut ditentukan indeks persepsi responden terhadap variabel-variabel dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 8.** Frekuensi Jawaban Kuisisioner Kompetensi

Dimensi	Kode	Indikator	Jawaban (%)					Rata-rata	Keterangan
			5	4	3	2	1		
X <sub>1.1</sub> Orientasi Prestasi	X <sub>1.1.1</sub>	Semangat untuk berprestasi dan mencapai target kerja	15	18,3	26,7	18,3	21,7	2,86	Cukup Setuju
	X <sub>1.1.2</sub>	Proaktif dan inisiatif	15	26,7	18,3	18,3	21,7	2,95	Cukup Setuju
X <sub>1.2</sub> Membantu dan melayani orang lain	X <sub>1.2.1</sub>	Empati	13,3	25	8,3	28,3	23,3	2,8	Cukup Setuju
	X <sub>1.2.2</sub>	Berorientasi pelanggan	15	30	18,3	11,7	23,3	3	Cukup Setuju
X <sub>1.3</sub> Kemampuan mempengaruhi dan menciptakan dampak	X <sub>1.3.1</sub>	Kesadaran berorganisasi	35	8,3	16,7	21,7	18,3	3,2	Cukup Setuju
	X <sub>1.3.2</sub>	Luasnya dampak dan pengaruh	26,7	16,7	16,7	11	18,3	3,1	Cukup Setuju
X <sub>1.4</sub> Kemampuan manajerial	X <sub>1.4.1</sub>	Membangun hubungan kerja	26,7	15	16,7	11,7	13,3	2,96	Cukup Setuju
	X <sub>1.4.2</sub>	Mengembangkan potensi orang lain	20	20	20	21,7	18,3	3,06	Cukup Setuju
X <sub>1.5</sub> Kemampuan kognisi	X <sub>1.5.1</sub>	Berpikir analisis	15	25	16,7	25	18,3	2,98	Cukup Setuju
	X <sub>1.5.2</sub>	Berpikir konseptual	16,7	20	23,3	21,7	18,3	2,95	Cukup Setuju
X <sub>1.6</sub> Kemampuan efektifitas pribadi	X <sub>1.6.1</sub>	Percaya diri	18,3	23,3	18,3	20	20	2,96	Cukup Setuju
	X <sub>1.6.2</sub>	Komitmen organisasi	15	13,3	31,7	20	20	2,83	Cukup Setuju

Sumber : Data yang diolah, 2017

**Tabel 9.** Frekuensi Jawaban Kuisisioner Motivasi

Dimensi	Kode	Indikator	Jawaban (%)					Rata-rata	Keterangan
			5	4	3	2	1		
X <sub>1.1</sub> Kebutuhan akan penghargaan	X <sub>1.1.1</sub>	Pengembangan karir	18,3	18,8	28,3	20	15	3,05	Cukup Setuju
	X <sub>1.1.2</sub>	Pengharapan berprestasi	25	20	35	3,3	16,7	3,33	Cukup Setuju
	X <sub>1.1.3</sub>	Penghormatan dari luar organisasi	18,3	36,7	23,3	6,7	15	3,37	Cukup Setuju
	X <sub>1.1.4</sub>	Terpenuhinya kebutuhan jasmani	16,7	48,3	10	11,7	13,3	3,43	Cukup Setuju
X <sub>1.2</sub> Kebutuhan akan afiliasi	X <sub>1.2.1</sub>	Perasaan diterima orang lain	21,7	40	13,3	11,7	13,3	3,45	Cukup Setuju
	X <sub>1.2.2</sub>	Perasaan dihormati	18,3	15	40	11,7	15	3,1	Cukup Setuju
	X <sub>1.2.3</sub>	Perasaan maju dan tidak gagal	36,7	31,7	8,3	8,3	15	3,67	Setuju
	X <sub>1.2.4</sub>	Perasaan ikut serta	26,7	40	15	5	13,3	3,58	Setuju
	X <sub>1.2.5</sub>	Terpenuhinya aktualisasi diri	23,3	38,3	15	10	13,3	3,48	Cukup Setuju
X <sub>1.3</sub> Kebutuhan akan kekuasaan	X <sub>1.3.1</sub>	Terciptanya suasana kerja yang baik	51,7	18,3	13,3	3,3	13,3	3,88	Setuju
	X <sub>1.3.2</sub>	Terciptanyasemangat kerja yang baik	21,7	33,3	25	6,7	13,3	3,43	Cukup Setuju
	X <sub>1.3.3</sub>	Mempunyai kesempatan memiliki kedudukan terbaik dalam perusahaan	30	33,3	16,7	6,7	13,3	3,63	Setuju
	X <sub>1.3.4</sub>	Adanya promosi jabatan	31,7	38,3	6,7	6,7	13,3	3,62	Setuju
	X <sub>1.3.5</sub>	Mengakomodasi potensi yang dimiliki	36,7	25	16,7	3,3	18,3	3,58	Setuju

Sumber : Data yang diolah, 2017

**Tabel 10.** Frekuensi Jawaban Kuisisioner Komitmen Organisasi

Dimensi	Kode	Indikator	Jawaban (%)					Rata-rata	Keterangan
			5	4	3	2	1		
X <sub>3.1</sub> <i>Affective commitment</i>	X <sub>3.1.1</sub>	Nilai-nilai yang dianut perusahaan	25	26,7	28,3	6,7	13,3	3,45	Cukup Setuju
	X <sub>3.1.2</sub>	Menghabiskan karir di perusahaan	16,7	31,7	36,7	3,3	11,6	3,36	Cukup Setuju
	X <sub>3.1.3</sub>	Permasalahan di perusahaan menjadi permasalahan pribadi	25	31,7	25	3,3	15	3,46	Cukup Setuju
X <sub>3.2</sub> <i>Continuance commitment</i>	X <sub>3.2.1</sub>	Kesulitan meninggalkan perusahaan	26,7	21,7	21,7	11,6	13,3	3,45	Cukup Setuju
	X <sub>3.2.2</sub>	Perasaan takut bila meninggalkan pekerjaan	21,7	40	16,7	8,3	13,3	3,48	Cukup Setuju
	X <sub>3.2.3</sub>	Tidak memiliki kesempatan yang baik di tempat lain	13,3	38,4	28,3	8,3	11,7	3,33	Cukup Setuju
X <sub>3.3</sub> <i>Normative commitment</i>	X <sub>3.3.1</sub>	Berpindah-pindah pekerjaan hal yang kurang etis	15	43,3	21,7	8,3	11,7	3,41	Cukup Setuju
	X <sub>3.3.2</sub>	Kontribusi terhadap perusahaan	11,7	46,7	21,7	8,3	11,7	3,41	Cukup Setuju
	X <sub>3.3.3</sub>	Kesetiaan terhadap perusahaan	20	30	28,3	8,3	13,4	3,35	Cukup Setuju

Sumber : Data yang diolah, 2017

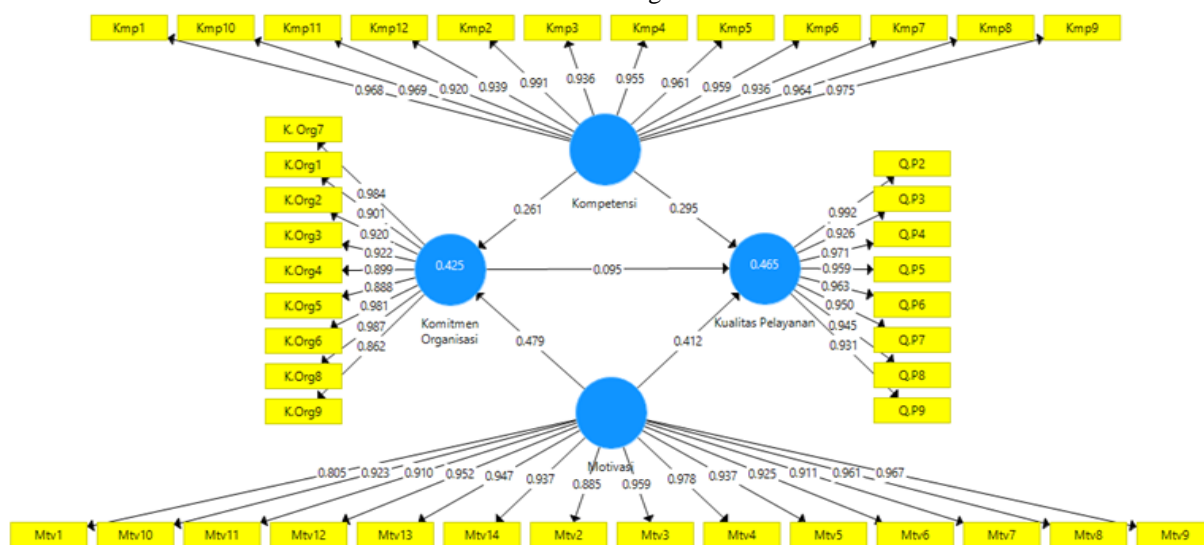
**Tabel 11.** Frekuensi Jawaban Kuisioner Kualitas Pelayanan

Dimensi	Kode	Indikator	Jawaban (%)					Rata-rata	Keterangan
			5	4	3	2	1		
Y <sub>1</sub> <i>Tangible</i> (Bukti Nyata)	Y <sub>1</sub>	Penampilan fisik perusahaan	8,3	3,3	61,7	20	6,7	2,78	Cukup Setuju
Y <sub>2</sub> <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Y <sub>2</sub>	Kesesuaian janji layanan	-	13,3	56,7	8,3	21,7	2,61	Cukup Setuju
Y <sub>3</sub> <i>Responsiveness</i> (Kesiapan)	Y <sub>3</sub>	Kemampuan daya tanggap menangani masalah	-	13,3	58,3	8,3	20	2,65	Cukup Setuju
Y <sub>4</sub> <i>Competence</i> (Kompetensi)	Y <sub>4</sub>	Kemampuan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan	-	8,3	56,7	20	20	2,58	Cukup Setuju
Y <sub>5</sub> <i>Courtesy</i> (Sopan santun)	Y <sub>5</sub>	Sopan santun dalam memberikan pelayanan	-	8,3	56,7	13,3	21,7	2,51	Cukup Setuju
Y <sub>6</sub> <i>Credibility</i> (Kredibilitas)	Y <sub>6</sub>	Kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan	6,7	16,7	50	5	21,6	2,68	Cukup Setuju
Y <sub>7</sub> <i>Security</i> (Keamanan)	Y <sub>7</sub>	Bebas dari bahaya dan resiko	-	10	55	15	20	2,55	Cukup Setuju
Y <sub>8</sub> <i>Access</i> (Akses)	Y <sub>8</sub>	Kemudahan dalam menghubungi penyedia layanan	-	6,7	56,7	20	16,6	2,6	Cukup Setuju
Y <sub>9</sub> <i>Communication</i> (Komunikasi)	Y <sub>9</sub>	Kejelasan pemberian informasi	-	6,7	51,7	21,7	20	2,43	Kurang Setuju

Sumber : Data yang diolah, 2017

Dari hasil kuisioner diatas, kemudian ini adalah tampilan hasil diagram jalur yang diolah kedalam *SmartPLS*. Berikut dibawah telah diolah *SmartPLS* :

**Gambar 2.** Diagram Jalur



Sumber : Output *SmartPLS*

Untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependennya dapat dinilai dari nilai R-Square ( $R^2$ ). Seperti yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 12.** R-Square

	R Square
Komitmen Organisasi	0.425
Kualitas Pelayanan	0.465

Sumber : Output *SmartPLS*

Untuk melihat signifikansi pengaruh antar variabel dan dimensi Kompetensi, Motivasi, Komitmen Organisasi dan dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan yaitu dengan melihat nilai *original sample* dan nilai signifikansi t-statistik. Hasil output *SmartPLS* dengan menggunakan *calculate-PLS Bootstrapping* adalah sebagai berikut:

**Tabel 13.** Nilai *Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV)	P Values
Komitmen Organisasi → Kualitas Pelayanan	0.095	0.093	0.125	0.761	0.447
Kompetensi → Komitmen Organisasi	0.261	0.266	0.132	1.976	0.049
Kompetensi → Kualitas Pelayanan	0.295	0.295	0.102	2.882	0.004
Motivasi → Komitmen Organisasi	0.479	0.471	0.118	4.070	0.000
Motivasi → Kualitas Pelayanan	0.412	0.419	0.137	3.013	0.003

Sumber : Output *SmartPLS*

### A. Hasil Uji Hipotesis

Dari nilai *Path Coefficient* diketahui bahwa nilai P Values yang membentuk pengaruh kompetensi terhadap komitmen organisasi adalah sebesar 0,049 dimana hasil tersebut <0,5. Selain itu nilai T statistik adalah sebesar 1,976 atau >1,96. Dengan demikian dapat dinyatakan kompetensi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi diterima. Nilai *Path Coefficient* menunjukkan nilai T statistik untuk motivasi sebesar 4,070. Nilai T statistik tersebut lebih besar dari 1,96. Sedangkan P Value sebesar 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi diterima.

Nilai *Path Coefficient* menunjukkan nilai T statistik untuk motivasi sebesar 2,882. Nilai T statistik tersebut lebih besar dari 1,96. Sedangkan P Value sebesar 0,004 atau <0,5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan diterima.

Nilai *Path Coefficient* menunjukkan nilai T statistik untuk motivasi sebesar 3,013. Nilai T statistik tersebut lebih besar dari 1,96. Sedangkan P Value sebesar 0,003 atau <0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan diterima.

Nilai *Path Coefficient* menunjukkan bahwa nilai T statistik untuk komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,761. Nilai T statistik tersebut <1,96. Sedangkan P Value sebesar 0,447 atau >0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ditolak.

### B. Pengaruh Kompetensi Terhadap Komitmen Organisasi

Kompetensi individu merupakan karakter sikap dan perilaku, atau kemampuan individual yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan kontekstual. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi yang dimiliki pegawai sesuai dengan tanggungjawab tugas pokok dan fungsinya dapat menimbulkan perilaku positif terhadap organisasi kerja yang dimilikinya selaras dengan Spencer dan Spencer (1993:9). Kemampuan dan keterampilan melaksanakan tugas yang diberikan atasan, hubungan yang baik dengan atasan maupun sesama akan sangat berpengaruh terhadap peningkatan komitmen organisasi. Hipotesis ini memperkuat penelitian Nurlaely M. dan Asri Laksmi Riani dalam “Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kompetensi Terhadap Komitmen Organisasi” pada tahun 2016.

### **C. Pengaruh Motivasi Terhadap Komitmen Organisasi**

Faktor motivasi adalah merupakan salah satu bentuk kemauan yang tinggi dalam diri karyawan untuk terus berkembang sehingga dengan demikian diharapkan komitmen karyawan terhadap organisasi juga semakin meningkat. Hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi ini memperkuat hipotesis penelitian terdahulu oleh Yuyuk Liana dan Rina Irawati dalam “Peran Motivasi, Disiplin Kerja Terhadap Komitmen Karyawan dan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Air Minum di Malang Raya” pada tahun 2014. Dalam penelitiannya motivasi merupakan faktor terbesar yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap komitmen organisasi yaitu sebesar 0.477.

### **D. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Kompetensi pegawai secara empiris telah memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya kompetensi pegawai dapat menentukan tercapainya kualitas pelayanan publik secara optimal. Hipotesis ini juga memperkuat penelitian oleh Isalmiadi dalam “Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci” pada tahun 2015. Dalam penelitian tersebut mengemukakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan pada kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci dengan perbandingan T hitung : t tabel = 10.295 : 1.794.

### **E. Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Motivasi kerja berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik. Apabila motivasi kerja ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan. Motivasi memegang peranan penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat secara umum. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan motivasi sangat dibutuhkan

dalam semua bidang maupun aspek, karena keberadaan motivasi dapat mendorong dan merubah perilaku manusia ke arah yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga motivasi menjadi penting bagi siapa saja, terutama bagi pemberi layanan kepada masyarakat.

Hipotesis ini memperkuat penelitian yang dilakukan Ambo Talle dalam “Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara” pada tahun 2016. Pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri.

### **F. Kompetensi dan Motivasi Mempengaruhi Kualitas Pelayanan melalui Komitmen Organisasi**

Berdasarkan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh angka koefisien sebesar 0,425. Hal ini menunjukkan terjadi hubungan yang moderate antara variabel independen (kompetensi dan motivasi) terhadap variabel dependen (komitmen organisasi). Artinya bahwa prosentase sumbangan pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap komitmen organisasi sebesar 42,5 % atau variasi variabel yang digunakan dalam model kompetensi dan motivasi mampu menjelaskan sebesar 42,5 persen variasi variabel komitmen organisasi. Sedangkan sisanya sebesar 57,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### **G. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Hipotesis ini mengandung makna bahwa peningkatan komitmen organisasional tidak mampu meningkatkan kualitas layanan secara berarti. Hipotesis ini memperkuat penelitian terdahulu oleh I Komang Dwindia Murjana, Ketut Rahyuda dan I Gede Riana tahun 2016. Penelitian ini menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan.

## H. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Melalui Komitmen Organisasi Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan

Dari hasil analisis determinasi ( $R^2$ ) diperoleh koefisien determinasi kualitas pelayanan sebesar 0,465. Hal menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh kompetensi dan motivasi melalui komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 46,5% atau variasi variabel yang digunakan dalam model kompetensi, motivasi dan komitmen organisasi mampu menjelaskan sebesar 46,5% variasi variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 53,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## 5. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kompetensi memberikan pengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi tenaga kesehatan RSUD Cileungsi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki, maka semakin baik komitmen organisasi di tempat bekerja.
- 2) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi para tenaga kesehatan di RSUD Cileungsi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar motivasi yang dimiliki, maka semakin besar pula komitmen organisasi.
- 3) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan di RSUD Cileungsi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar kompetensi yang dimiliki, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.
- 4) Motivasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya besar motivasi yang dimiliki tenaga

kesehatan berdampak pada kualitas pelayanan di RSUD Cileungsi.

- 5) Komitmen organisasi tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya bahwa besaran komitmen yang dimiliki oleh tenaga kesehatan di RSUD Cileungsi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- 6) Kompetensi dan motivasi secara bersama-sama memberikan pengaruh moderate terhadap komitmen organisasi tenaga kesehatan di RSUD Cileungsi.
- 7) Kompetensi dan motivasi melalui komitmen organisasi secara bersama-sama memberikan pengaruh moderate terhadap kualitas pelayanan bagi tenaga kesehatan di RSUD Cileungsi.

### B. Saran

Setiap organisasi menginginkan adanya komitmen organisasi dari setiap personel

yang tinggi demi tercapainya visi, misi dan tujuan organisasi sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Demikian pula dengan RSUD Cileungsi selalu berupaya dalam meningkatkan mutu serta kualitas sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan kualitas yang terbaik. Setelah melalui tahapan penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

- 1) Dari hasil kuisioner, bahwa tenaga kesehatan dituntut agar mampu lebih menumbuhkan rasa empati terhadap orang lain sehingga akan meningkatkan nilai dimensi kompetensi demi tercapainya kualitas pelayanan yang diharapkan.
- 2) Pimpinan perlu mendorong motivasi para tenaga kesehatan dengan melakukan sistem pengembangan karir yang lebih jelas sehingga mendorong dan memotivasi karyawan agar dapat memiliki jenjang karir yang berkelanjutan.
- 3) Pada dasarnya komitmen organisasi yang dimiliki oleh tenaga kesehatan sudah baik, terbukti dengan tingginya

angka survey yang diberikan. Namun, *continuance commitment* perlu ditingkatkan lagi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dan visi misi perusahaan dapat berjalan secara berkesinambungan.

- 4) Kejelasan pemberian informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan masih perlu ditingkatkan. Indikator ini mengindikasikan bagaimana informasi yang sampai pada penerima layanan belum optimal.

- 5) Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau rujukan dalam penelitian lanjutan khususnya dibidang komitmen dengan memperhatikan beberapa faktor lainnya sehingga dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap.

- 6) Bagi penelitian lanjutan yang sejenis diharapkan mengembangkan komitmen organisasi bagaimana pengaruhnya sehingga kualitas pelayanan dapat tercapai dengan baik.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Aliman, Nor Hasimah, et al. (2016). *Linking Service Quality, Patient Satisfaction and Behavioral Intentions : An Investigation on Private Healthcare in Malaysia*. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 224, pp. 141-148.
- Amin Wahyudi, et al. (2006). *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* Vol. 1, pp 1-4.
- Budiwan, Vanesha. (2016). *The Understanding of Indonesian Patients of Hospital Service Quality in Singapore*. *Social and Behavioral Sciences* 224, pp. 176-183.
- Desi, Ayu. (2013). *Pengaruh kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar*. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* Vo. 7, pp. 135-142.
- Dohan, Michael, et al. (2017). *The Impact of Healthcare Informatics Competencies on Dynamic Capabilities : A Multilevel Study of Paramedic Services*. *Health Policy and Technology*, pp. 426-435.
- Hsiu, Tsu Cho et al (2018). *How Perceptions of Organizational Politics Influenced Self Determined Motivation*. *Asian Pacific Management Review* Vol 61 pp. 60-69
- Indriatmoko, et al. (2016). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pos Boyolali*. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* Vol. 10, pp. 76-86.
- Ghozali, Imam, Dr, Phd, Prof. (2015). *Partial Least Square :Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Undip.
- Hanaysha, Jalal. (2016). *Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork and Employee Training on Organizational Commitment*. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 229, pp 298-306.
- Hasbullah, Nur. et al. (2016). *Pengaruh Kualifikasi Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di Balai Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Lahan Pertanian Bogor Khususnya di Bidang Pelayanan Publik*. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol. 14, pp. 267-271.
- Isalmiadi. (2016). *Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci*. Koleksi Perpustakaan UT No. 42373.
- Kasmir, Drs, SE, MM. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta.
- Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia.(2009). *Undang-Undang*

- Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.(2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Kementrian Sekretariat Negara Republik Indonesia.(2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan*.Jakarta.
- Lee, Seoyoung, et al. (2017). *The Effects of Korean Medicine Service Quality and Satisfaction on Revisit Intention of The United Arab Emirates Government Sponsored Patients*. Asian Nursing Research 11, pp.142-149.
- Liana, Yuyuk et al. (2014). *Peran Motivasi, Disiplin Kerja Terhadap Komitmen Karyawan dan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Air Minum di Malang Raya*. Jurnal Manajemen dan Akuntansi Volume 3, Nomor 1.
- M, Nurlaeli et al. (2016). *Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kompetensi Terhadap Komitmen Organisasi*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18, No. 1.
- Maldonado, Robert Weeck (2012). *Moving Towards Culturally Competent Health System : Organizational and Market Factors*, Science Direct Vol 75, pp.815-822 .
- Masyhudzulkhak, et al. (2018). *Pelatihan SPSS dan PLS Untuk Skripsi dan Tesis*. Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana Kampus D Jakarta.
- Meesala, Appalaya. (2018). *Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals : Thinking for The Future*. Journal of Retailing and Consumer Services, pp. 261-269.
- Mercubuana, Universitas. (2017). *Buku Bimbingan Penyusunan Tesis Edisi 12*. Jakarta.
- Meriana, Linda. (2013). *Analisa Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan di Hachi Hachi Bistro Surabaya*. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 14, pp. 479-492.
- Mohammad, et al. (2016). *Role of Organizational Climate in Organizational Commitment : The Case of Teaching Hospital*. Osong Public Health Res Perspect, pp. 96-100.
- Murjana, I Komang et al. (2016). *Peran Komitmen Organisasional Memediasi Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kualitas Layanan di Hotel Jimbarwana*. Jurnal Buletin Studi Ekonomi Vol.21, No. 1.
- Murniarti, Agnes. (2010). *Analisis Pengaruh Evaluasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di RS.XYZ*. Jurnal Universitas Indonesia.
- Purwanto, Heri et al. (2017). *Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Melalui Komitmen Organisasional*. Jurnal Manajemen Vol. XXI No.2, pp. 227-240.
- Prihantono, Agung. (2012). *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja dan Komitmen*. Jurnal Unimus Vol. 8, pp. 78-98.
- Rusydi, Mhd. (2017). *Customer Excellence*.Yogyakarta.
- Talle, Ambo. (2016). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara*. e-Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 4, pp. 201-210.
- Umam, Khaerul. (2012). *Perilaku Organisasi*. Bandung.
- Umit et.al (2012). *Relationship between Career Motivation, Affective Commitment and Job Satisfaction*. Procedia Vol 58 pp. 355-362.
- Windasuri, Heria. (2014). *Excellent Service*. Jakarta.
- Yukthamarani, P. et al. (2013). *The Impact of Organizational Climate on Employees Work Passion and Organizational Commitment*. Procedia Social and Behavioral Sciences 107, pp. 88-95.