

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Asumsi	10
F. Hipotesis	11
G. Metode Penelitian	12
H. Lokasi dan Sampel Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORETIS TENTANG KUALITAS PELAYANAN, IKLIM KERJA DAN MOTIVASI KERJA PERAWAT	14
A. Konsep Kualitas Pelayanan.....	14
1. Definisi Pelayanan	14
2. Manfaat Pelayanan.....	15
3. Kualitas Pelayanan.....	18
4. Rumah Sakit Sebagai Industri Jasa.....	19
5. Standar Pelayanan RS	20
6. Pelayanan Prima.....	21
7. Persepsi Pelanggan tentang Pelayanan	22
8. Dimensi Pelayanan.....	23
9. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	26
B. Konsep Iklim Kerja.....	27
1. Awal Mula Iklim Kerja.....	27
2. Pengertian Iklim Kerja	28
3. Dimensi-dimensi Iklim Kerja	30
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Iklim Kerja	36
5. Jenis-jenis Iklim Kerja	42
6. Dampak Iklim Kerja terhadap Motivasi Kerja.....	44

C. Konsep Motivasi Kerja	45
1. Pengertian Motif dan Motivasi	45
2. Proses Motivasi	47
3. Pengertian Motivasi Kerja	48
4. Perkembangan Teori Motivasi	49
5. Pendekatan Teori-teori Motivasi Kerja.....	51
6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja.....	62
7. Pengukuran Motivasi Kerja	62
D. Kualitas Pelayanan ditinjau dari Iklim Kerja dan Motivasi Kerja	66
E. Hasil Penelitian Mengenai Iklim Kerja, Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan	68
BAB III METODE PENELITIAN	72
A. Metode dan Pendekatan Penelitian	72
1. Metode Penelitian	72
2. Pendekatan Penelitian.....	72
B. Definisi Operasional Variabel.....	73
1. Kualitas Pelayanan	73
2. Iklim Kerja.....	74
3. Motivasi Kerja	76
C. Pengembangan Instrumen Penelitian	77
1. Instrumen Kualitas Pelayanan	77
2. Instrumen Iklim Kerja	79
3. Instrumen Motivasi Kerja	81
4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	82
D. Kategorisasi Skala	88
1. Kategorisasi Skala Kualitas Pelayanan.....	89
2. Kategorisasi Skala Iklim Kerja.....	89
3. Kategorisasi Skala Motivasi Kerja	90
E. Populasi dan Sampel Penelitian	90
1. Populasi Penelitian	90
2. Sampel Penelitian	91
F. Teknik Pengumpulan Data	91
1. Teknik pengambilan data primer	91
2. Teknik pengambilan data sekunder	92
G. Pengumpulan Data	92
1. Persiapan Pengumpulan Data	92
2. Pelaksanaan Pengumpulan Data	93
H. Prosedur dan Teknik Pengolahan Data	94
1. Verifikasi Data.....	94
2. Penyekoran Data.....	94

3. Pengujian Asumsi Statistik.....	95
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	100
A. Hasil Penelitian	100
1. Profil Kualitas Pelayanan Perawat Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu	101
2. Profil Iklim Kerja Perawat Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu	109
3. Profil Motivasi Kerja Perawat Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu	119
4. Hubungan antara Iklim Kerja dan Motivasi Kerja Perawat Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu.....	126
5. Perbedaan Iklim Kerja yang Signifikan antar Ruangan pada Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu.....	127
6. Perbedaan Motivasi Kerja yang Signifikan antar Ruangan pada Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu	128
7. Perbedaan Kualitas Pelayanan yang Signifikan antar Ruangan pada Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu	129
8. Ruangan yang Memiliki Iklim Kerja dan Motivasi Kerja yang Berbeda Juga Memiliki Kualitas Pelayanan yang Berbeda	130
B. Pembahasan Hasil Penelitian	131
1. Profil Kualitas Pelayanan Perawat Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu	131
2. Profil Iklim Kerja Perawat Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu	138
3. Profil Motivasi Kerja Perawat Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu	146
4. Hubungan antara Iklim Kerja dan Motivasi Kerja Perawat Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu.....	153
5. Perbedaan Iklim Kerja yang Signifikan antar Ruangan pada Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu.....	154
6. Perbedaan Motivasi Kerja yang Signifikan antar Ruangan pada Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu	155
7. Perbedaan Kualitas Pelayanan yang Signifikan antar Ruangan pada Instalasi Rawat Inap RS. Dr. H. A. Rotinsulu	156
8. Ruangan yang Memiliki Iklim Kerja dan Motivasi Kerja yang Berbeda Juga Memiliki Kualitas Pelayanan yang Berbeda	157

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	159
A. Kesimpulan	159
B. Rekomendasi.....	160
 DAFTAR PUSTAKA	 164
LAMPIRAN	
A. Instrumen penelitian	
1. Skala Kualitas pelayanan	L- 1
2. Skala Iklim Kerja	L- 5
3. Skala Motivasi Kerja.....	L- 8
B. Analisis Statistik	
1. Data Hasil Penelitian.....	L- 11
2. Hasil Uji Validitas Instrumen	L- 23
3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	L- 28
4. Hasil Uji Normalitas	L- 30
5. Hasil Pengujian Hipotesis	L- 34
C. Dokumen Penelitian	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Perawat dan Tempat Tidur Tiap Ruangan Instalasi Rawat Inap RSPR.....	13
Tabel 2.1	Sasaran Keunggulan dan Manfaat Keunggulan Layanan.....	18
Tabel 2.2	Peneliti yang Melakukan Riset untuk Merumuskan Dimensi Kualitas Jasa	23
Tabel 3.1	Kisi-kisi Skala Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 3.2	Pola Penskoran Skala Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 3.3	Kisi-kisi Skala Iklim Kerja.....	80
Tabel 3.4	Pola Penskoran Skala Iklim Kerja.....	80
Tabel 3.5	Kisi-kisi Skala Motivasi Kerja	81
Tabel 3.6	Pola Penskoran Skala Motivasi Kerja	82
Tabel 3.7	Kriteria Validitas Item.....	85
Tabel 3.8	Item Valid dan Tidak Valid Pada Instrumen Kualitas Pelayanan	86
Tabel 3.9	Item Valid dan Tidak Valid Pada Instrumen Iklim Kerja	86
Tabel 3.10	Item Valid dan Tidak Valid Pada Instrumen Motivasi Kerja.....	87
Tabel 3.11	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	88
Tabel 3.12	Kategorisasi Skala Kualitas Pelayanan	89
Tabel 3.13	Kategorisasi Skala Iklim Kerja.....	89
Tabel 3.14	Kategorisasi Skala Motivasi Kerja	90
Tabel 3.15	Pola Penskoran Skala Kualitas Pelayanan.....	94
Tabel 3.16	Pola Penskoran Skala Iklim Kerja dan Motivasi Kerja	95
Tabel 3.17	Kriteria Normalitas Data	96
Tabel 3.18	Pedoman Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	97
Tabel 3.19	Kriteria Signifikansi Variabel.....	97
Tabel 4.1	Profil Umum Kualitas Pelayanan.....	101
Tabel 4.2	Profil Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>).....	103
Tabel 4.3	Profil Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	104
Tabel 4.4	Profil Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	106
Tabel 4.5	Profil Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	107
Tabel 4.6	Profil Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	108
Tabel 4.7	Profil Umum Iklim Kerja Perawat	110
Tabel 4.8	Profil Iklim Kerja Ditinjau dari Dimensi <i>Conformity</i>	112

Tabel 4.9	Profil Iklim Kerja Ditinjau dari Dimensi Tanggung Jawab (<i>Responsibility</i>).....	113
Tabel 4.10	Profil Iklim Kerja Ditinjau dari Dimensi Standar (<i>Standards</i>)	114
Tabel 4.11	Profil Iklim Kerja Ditinjau dari Dimensi Imbalan (<i>Rewards</i>).....	116
Tabel 4.12	Profil Iklim Kerja Ditinjau dari Dimensi Kejelasan (<i>Clarity</i>)	117
Tabel 4.13	Profil Iklim Kerja Ditinjau dari Dimensi Semangat Tim (<i>Team Spirit</i>).....	118
Tabel 4.14	Profil Umum Motivasi Kerja.....	120
Tabel 4.15	Profil Motivasi Kerja Ditinjau dari Dimensi <i>Match</i> (Kecocokan)	122
Tabel 4.16	Profil Motivasi Kerja Ditinjau dari Dimensi <i>Return</i> (Imbalan) ...	123
Tabel 4.17	Profil Motivasi Kerja Ditinjau dari Dimensi <i>Expectation</i> (Harapan).....	125
Tabel 4.18	Hasil Uji Korelasi <i>Product Moment</i> Iklim Kerja dengan Motivasi Kerja.....	126
Tabel 4.19	Hasil Uji Komparasi <i>Kruskall-Wallis H</i> Iklim Kerja antar Ruangan.....	128
Tabel 4.20	Hasil Uji Komparasi <i>Kruskall-Wallis H</i> Motivasi Kerja antar Ruangan.....	129
Tabel 4.21	Hasil Uji Komparasi <i>Kruskall-Wallis H</i> Kualitas Pelayanan antar Ruangan.....	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Proses Motivasi.....	48
Gambar 2.2 <i>Intergrated Model of Motivation (IMM)</i>	63



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Profil Umum Kualitas Pelayanan	102
Grafik 4.2	Profil Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>).....	104
Grafik 4.3	Profil Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	105
Grafik 4.4	Profil Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	106
Grafik 4.5	Profil Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	108
Grafik 4.6	Profil Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	109
Grafik 4.7	Profil Umum Iklim Kerja Perawat	111
Grafik 4.8	Profil Iklim Kerja Ditinjau dari Dimensi <i>Conformity</i>	112
Grafik 4.9	Profil Iklim Kerja Ditinjau dari Dimensi Tanggung Jawab (<i>Responsibility</i>).....	114
Grafik 4.10	Profil Iklim Kerja Ditinjau dari Dimensi Standar (<i>Standards</i>)	115
Grafik 4.11	Profil Iklim Kerja Ditinjau dari Dimensi Imbalan (<i>Rewards</i>).....	116
Grafik 4.12	Profil Iklim Kerja Ditinjau dari Dimensi Kejelasan (<i>Clarity</i>)	118
Grafik 4.13	Profil Iklim Kerja Ditinjau dari Dimensi Semangat Tim (<i>Team Spirit</i>).....	119
Grafik 4.14	Profil Umum Motivasi Kerja.....	121
Grafik 4.15	Profil Motivasi Kerja Ditinjau dari Dimensi <i>Match</i> (Kecocokan)	122
Grafik 4.16	Profil Motivasi Kerja Ditinjau dari Dimensi <i>Return</i> (Imbalan) ...	124
Grafik 4.17	Profil Motivasi Kerja Ditinjau dari Dimensi <i>Expectation</i> (Harapan).....	125