

Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Perawat Terhadap Pelayanan Pasien di Centro De Saude De Lospalos Kabupaten Lautem, Timor-Leste

Casimiro da Assunção Pires

Fakultas Psikologi, Universitas Airlangga; casimiro.da.assuncao-2018@psikologi.unair.ac.id (koresponden)

Duta Nurdibyanandaru

Fakultas Psikologi, Universitas Airlangga; dutanurdibyanandaru@gmail.com

Suryanto

Fakultas Psikologi, Universitas Airlangga; suryanto@psikologi.unair.ac.id

ABSTRACT

Nurses are less agile in serving patients because of low work motivation and lack of ability to perform tasks. Nurses complain about the well-being of nurses, lack of security, self-development, cooperation, facilities at work. Nurses who have professional, loyal, highly dedicated and well-guaranteed human resources will provide the best service quickly, efficiently and efficiently. The purpose of this study was to determine the influence of nurses' work ability and motivation on patient care at the Lospalos health center. This research was conducted at the the Lospalos health center, Central Lospalos street, from 20 June to 1 August 2019. This research used quantitative methods with a descriptive analysis approach. The data analysis technique was multiple regression using the SPSS 16.0 program, where the sample in this study was 184 nurses as respondents. Sampling was using the census method. Data were collected through a questionnaire. The results showed that the simultaneous magnitude of the influence between the ability of nurses (X1) and work motivation (X2) on patient care (Y) was 0.860 or 0.860 which was classified as very strong. While the simultaneous contribution of variables X1 and X2 to (Y) = $R^2 \times 100\%$ or $0.860 \times 100\% = 73.9\%$ and the remaining 26.1% is determined by other variables. Based on the research results above, it is suggested as follows: 1). Nurses continually improve their abilities by following: upgrading, courses, nursing seminars or continuing higher education so that nurses can increase their knowledge and skills. 2). Nurses provide services with a friendly and polite attitude. 3). Leaders should choose nurses who are relevant to their expertise and professionals in their fields to be placed in the right position and which are really needed for ease, speed, and accuracy in implementing health services.

Keywords: ability; motivation; patient services

ABSTRAK

Perawat yang memiliki sumber daya manusia yang profesional, loyal, berdedikasi tinggi dan kesejahteraan terjamin akan memberikan pelayanan terbaik dengan cepat, efisien, dan efisien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kemampuan kerja perawat dan motivasi pada layanan pasien di Centro de Saude Lospalos. Penelitian ini dilakukan di Centro de Saude de Lospalos, Jl. Central Lospalos pada tanggal 20 juni sampai 1 Agustus 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kuantitatif dengan program SPSS 17, dimana sampel yang digunakan adalah perawat di Centro de Saude Lospalos dengan responden sebanyak 184 orang. Untuk pengambilan sampel menggunakan dan menggunakan metode sensus. Pengambilan data dilakukan melalui kuesioner. Hasil penelitian ditemukan bahwa besarnya pengaruh secara simultan antara kemampuan perawat (X_1) dan motivasi kerja (X_2) terhadap pelayanan pasien (Y) sebesar 0,860 atau $0,860^2$ tergolong sangat kuat. Sedangkan kontribusi secara bersama-sama (simultan) variabel X_1 dan X_2 terhadap (Y) = $R^2 \times 100\%$ atau $0,860^2 \times 100\% = 73,9\%$ dan sisanya 26,1% ditentukan oleh variabel lain. Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka disarankan sebagai berikut: 1). Perawat senantiasa meningkatkan kemampuannya dengan cara, mengikuti: penataran, kursus-kursus, seminar-seminar keperawatan atau melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi baik formal maupun informal, sehingga perawat dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. 2). Perawat memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan santun. 3). Pimpinan hendaknya memilih perawat yang relevan dengan keahliannya dan profesional dalam bidangnya untuk ditempatkan pada posisi yang tepat serta yang sangat dibutuhkan bagi kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.

Kata kunci: kemampuan; motivasi; pelayanan pasien

PENDAHULUAN

Timor-Leste adalah negara yang baru merdeka pada awal milenium ketiga. Warga negaranya menjalani hidup mereka dalam proses kolonisasi imperialisme yang panjang. Sekitar tiga ratus lima puluh tahun penderitaan di bawah pendudukan Portugis. Selama dua puluh empat tahun menderita dalam invasi Republik Indonesia. Pemerintah Indonesia membangun fasilitas kesehatan di setiap desa. Setiap desa terdapat seorang dokter dan dibantu oleh tiga orang perawat. Kebanyakan dari dokter dan perawat tersebut mengungsi dan menetap di Indonesia pada saat jajak pendapat. Pada akhirnya, Timor-Leste menentukan kemerdekaannya pada tanggal 30 Agustus 1999 melalui proses referendum.⁽¹⁾ Jajak pendapat tersebut dilakukan oleh Asisten Misi PBB untuk Timor-Leste (UNAMET).

Sebagai negara baru, Timor-Leste memiliki tanggung jawab untuk menjamin hak penuh warganya. Hak atas kebebasan dan jaminan untuk setiap warga negara, hak dan kewajiban ekonomi, sosial dan budaya. Misalnya hak untuk hidup, hak untuk kebebasan, hak untuk keamanan, hak untuk berpartisipasi dalam politik, hak untuk bekerja, hak untuk pendidikan dan hak untuk hidup sehat dan hak-hak lain.⁽²⁾

Kesehatan adalah salah satu hak ekonomi, sosial dan budaya setiap warga negara. Warga Negara berhak mendapatkan hak kesehatan ini dari negara. Negara harus berusaha untuk memenuhi dan menjamin kesehatan warganya. Dalam Konstitusi Republik Demokratik Timor Leste, bab III tentang hak dan kewajiban ekonomi, sosial dan budaya, dalam pasal 57 tentang kesehatan⁽³⁾ mengatakan bahwa:

"Ayat 1: Pemerintah tahu bahwa semua orang memiliki hak untuk kesehatan, bantuan medis, sanitasi dan juga kewajiban untuk mempertahankan dan mengembangkan hak itu. Ayat 2: Pemerintah mengimplementasikan dan menetapkan layanan kesehatan publik nasional untuk semua orang, sesuai kemampuan, gratis berdasarkan undang-undang. Ayat 3: Layanan kesehatan nasional harus dilakukan di berbagai tempat sehingga semua orang dapat dijangkau."

Hal ini berarti bahwa Negara berkeinginan untuk memperhatikan masyarakat untuk hidup sehat dan sejahtera.⁽⁴⁾ Untuk alasan ini, perlu bagi negara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan lingkungan yang saling mendukung dalam paradigma yang sehat, yang mengutamakan upaya untuk meningkatkan kesehatan, pencegahan, penyembuhan, pemulihan dan rehabilitasi dari konsepsi di dalam rahim. sampai usia tua. Sejalan dengan itu, Negara dalam hal ini, pemerintah perlu meningkatkan dan menjaga kualitas institusi dan infrastruktur di bidang medis, termasuk ketersediaan obat-obatan yang dapat dijangkau oleh masyarakat.⁽⁵⁾ Pernyataan ini sejalan dengan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengusulkan tujuan dari ini adalah untuk mengembangkan praktik kolaboratif di mana pekerja kesehatan dari latar belakang profesional yang berbeda bekerja bersama dengan pasien, keluarga, wali, dan masyarakat untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi.⁽³⁾

Faktor yang diperhitungkan dapat meningkatkan motivasi kerja perawat Centro de Saude Lospalos adalah kualitas kemampuan dan motivasi kerja yang dimiliki oleh perawat. Ini wajar karena kemampuan dan motivasi kerja adalah faktor yang dapat mencerminkan sikap dan karakter seseorang dalam menjalankan tugas dan fungsinya.⁽⁶⁾ Kemampuan dan motivasi kerja ini adalah nilai-nilai yang harus diinternalisasi kepada semua perawat, sehingga perawat menyadari bahwa mereka adalah pelayan masyarakat.⁽⁷⁾ Dengan kemampuan dan motivasi kerja yang tinggi, perawat akan melakukan tugasnya dengan baik sesuai dengan harapan.

Faktor-faktor kemampuan kerja dan motivasi kerja perawat yang memiliki sikap tidak pernah bergantung pada orang lain untuk menerima sesuatu dari konsekuensi tindakan mereka, dengan kepuasan kerja yang mereka miliki mereka akan meningkatkan gairah dan kepercayaan diri.⁽⁸⁾ Hal ini mampu mencerminkan tingkat kinerja tinggi dan rendah perawat Centro de Saude Lospalos.

Perawat yang memiliki sumber daya manusia yang profesional, loyal, berdedikasi tinggi dan kesejahteraan terjamin.⁽⁹⁾ Perawat akan menyadari bahwa sumber daya manusia adalah aset yang sangat berarti, yang menggerakkan semua roda layanan, sehingga pengembangan sumber daya manusia yang diuji untuk kemampuan mereka, setia kepada lembaga, bersemangat untuk memberikan layanan, tidak diragukan lagi nama Rumah Sakit Centro de Saude Lospalos akan tetap di benak masyarakat pada akhirnya akan saling memberikan manfaat dalam bentuk kesejahteraan bagi perawat itu sendiri.⁽³⁾

Pengembangan layanan kesehatan meliputi, antara lain, meningkatkan kualitas dan kuantitas perawat, menyusun dan memperbaiki prosedur pelayanan publik, menyiapkan fasilitas dan infrastruktur serta menggunakan perangkat modern sebagai alat bantu.⁽³⁾ Pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan manifestasi perawat sebagai pelayan Negara dan pegawai negeri dalam menjalankan tugas resmi dan kesehatan.⁽¹⁰⁾ Dengan demikian Centro de Saude Lospalos sebagai lembaga atau pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan layanan kesehatan dalam bentuk rumah sakit harus memberikan layanan prima atau layanan terbaik dengan cepat, efisien, dan efisien.

Namun, berdasarkan hasil pemantauan Media sosial bahwa masih ada kesan dari pengunjung atau pasien dari Centro de Saude Lospalos bahwa pasien masih membeli bensin untuk mengisi ambulace ketika mereka membutuhkannya karena tidak ada bahan bakar, masih membeli obat di apotek karena tidak tersedianya obat-obatan tertentu di rumah sakit,⁽¹¹⁾ kurangnya sistem informasi, layanan kurang memuaskan, kurang efektif, waktu tunggu yang lama. Perawat kurang tangkas dalam melayani pasien karena motivasi kerja yang rendah dan kurangnya kemampuan untuk melakukan tugas seperti yang mereka lakukan sesuai dengan tugas utama mereka. hal tersebut seiring dengan penelitian yang dilakukan oleh laksmiarti dan kawan-kawannya.⁽¹²⁾

Sebaliknya, perawat mengeluh⁽¹³⁾ tentang kesejahteraan perawat, kurangnya keamanan di tempat kerja, kurangnya pengembangan diri, kurangnya kerjasama, kurangnya fasilitas dan infrastruktur untuk pelaksanaan mekanisme perawatan kesehatan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan Centro de Saude Lospalos.

Melihat kenyataan ini penulis tergerak untuk mengangkat masalah kemampuan dan motivasi perawat kerja dalam perawatan pasien, kemudian meneliti dengan judul sejauh mana pengaruh kemampuan kerja dan motivasi pada layanan pasien di Centro de Saude Lospalos.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh simultan antara kemampuan dan motivasi kerja perawat pada layanan pasien di Centro de Saude Lospalos; 2) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan dan motivasi kerja perawat secara parsial terhadap Layanan Pasien di Centro de Saude Lospalos; 3) untuk mengetahui variabel mana yang memiliki pengaruh paling dominan antara variabel Kemampuan dan Motivasi Pelayanan Pasien di Centro de Saude Lospalos.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.⁽¹⁴⁾ Pendekatan penelitian ini adalah menggunakan penelitian survey, dimana peneliti melakukan observasi dalam pengumpulan data, peneliti hanya mencatat data seperti apa adanya, menganalisis dan menafsirkan data tersebut.⁽¹⁵⁾

Penelitian ini dilakukan di Centro Saude de Lospalos pada bulan Juni- Agustus 2019. Penelitian ini mengambil total populasi⁽¹⁴⁾ perawat di Centro Saude de Lospalos. Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian atau keseluruhan dari unit, unsur individu atau objek yang menjadi sumber sampel untuk diteliti keadaan dan sebabnya. Sampel adalah suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih dalam penelitian.⁽¹⁶⁾ Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan total sampling, yaitu sampel yang sama dengan jumlah populasi.⁽¹⁷⁾ Sampel yang didapat adalah 184 perawat di Centro Saude Lospalos. Data mengenai kemampuan kerja perawat dan motivasi kerja perawat serta pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien diperoleh dengan menyebarkan kuesioner, kemampuan kerja terdiri dari 7 item, motivasi kerja terdiri dari 5 item, pelayanan pasien terdiri dari 6 indikator. Kuesioner kemampuan dan motivasi kerja dimodifikasi dalam 5 skala Likert dari sangat rendah (1) sampai sangat tinggi (5). Kuesioner pelayanan dimodifikasi dalam 5 skala Likert dari sangat tidak puas (1) sampai sangat puas (5). Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

Skala pengukuran dalam penelitian ini terdiri dari kemampuan kerja, motivasi kerja⁽¹⁸⁾ dan pelayanan pasien. Skala kemampuan (X_1) yaitu adalah unsur-unsur yang berfungsi membentuk kinerja seseorang perawat dalam menjalankan profesinya atau tugasnya. Seorang pendamping dokter yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan efektivitas kerja, dengan indikatornya adalah: kelincahan mental berpikir dari segala arah, fleksibilitas konsep, bekerja keras, pantang menyerah, mampu berkomunikasi, menjalankan tugas, mengadakan variasi.

Skala Motivasi Kerja (X_2) yaitu suatu kondisi yang berpengaruh membangkitkan dorongan dari dalam perawat dan di luar yang berhubungan dengan lingkungan kerja, dengan indikatornya adalah: rasa aman dalam bekerja, mengembangkan diri untuk berkariyer dan memperoleh kemajuan, rasa ingin tahu pekerjaan, melaksanakan suatu pekerjaan dengan rekan-rekan.

Skala Pelayanan Pasien (Y) yaitu usaha yang dilakukan oleh perawat dalam upaya memberikan rasa puas pada pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang nyaman dan ramah atau pelayanan prima, dengan indikatornya adalah: peralatan, personil, kecepatan proses pelayanan, menguasai tugas, terampil terhadap pekerjaan.

Model analisis data antara lain: Pertama, uji validitas, yakni pengukuran yang mengacu pada proses dimana pengukuran benar-benar bebas dari kesalahan sistematis dan kesalahan random. Pengukuran yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data adalah valid.⁽¹⁶⁾ Pada penelitian ini menggunakan validitas Pearson berdasarkan rumus korelasi *product moment*. Adapun kriteria pengujianya adalah apabila r hitung < r tabel maka tidak terdapat data yang valid sedangkan apabila r hitung > r tabel maka terdapat data yang valid.

Kedua, uji reliabilitas, yang digunakan untuk menguji sejauhmana instrumen dapat diberikan hasil yang relatif sama bisa dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama. Suatu instrumen yang mempunyai reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen tersebut mantab. Suatu alat ukur yang mantab tidak berubah-ubah pengukurannya artinya meskipun alat itu digunakan berkali-kali akan memberikan hasil yang hampir serupa. Dalam penelitian ini reliabilitas diukur dengan metode konsistensi internal dengan teknik reliabilitas alpha.⁽¹⁹⁾ Adapun kriteria pengujianya adalah apabila nilai reliabilitas instrumen di atas 0,6 atau 60% berarti terdapat data yang reliabel pada tingkat kepercayaan 95%. Sebaliknya jika nilai reliabilitas kurang dari 0,6 atau 60% berarti tidak terdapat data yang reliabel pada tingkat kepercayaan 95%.

Ketiga, uji asumsi klasik. Multikolinearitas⁽²⁰⁾ menunjukkan adanya lebih dari satu hubungan linier yang sempurna. Hal tersebut bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah mempunyai nilai VIF disekitar angka 1 dan mempunyai angka tolerance mendekati 1. Uji autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi⁽¹⁶⁾ maka konsekuensinya adalah estimator masih tidak efisien. Oleh karena itu interval keyakinan menjadi lebar. Konsekuensi lain jika permasalahan autokorelasi dibiarkan maka varian kesalahan pengganggu menjadi underestimate yang pada akhirnya penggunaan uji t dan uji F tidak lagi bisa digunakan. Untuk mendeteksi adanya autokorelasi adalah dari besaran Durbin Watson. Secara umum nilai Durbin Watson yang bisa diambil patokan⁽²⁰⁾ angka DW dibawah -2 berarti ada auto korelasi positif; angka DW diantara -2 samapai +2 berarti tidak ada autokorelasi; angka DW di atas +2 berarti autokorelasi negatif. Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apaka dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas.⁽²⁰⁾ model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi bisa dilihat dari pola yang terbentuk pada titik-titik yang terdapat pada grafik scatterplot. Dasar pengambilan keputusan adalah jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas; jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Keempat adalah regresi linier berganda merupakan pengujian untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.⁽²¹⁾ Pengujian hipotesis I menggunakan analisis F test. Analisis ini bertujuan untuk menguji pengaruh simultan atau bersama-sama antara variabel kemampuan kerja perawat dan motivasi kerja perawat terhadap pelayanan pasien. Penolakan hipotesa atas dasar signifikansi pada taraf nyata 5 % (taraf kepercayaan 95 %)

dengan kriteria: jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis T test digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Kriteria uji T test: jika $T_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik analisis statistik regresi ganda⁽²²⁾ menggunakan program SPSS.⁽²³⁾ Sebelum peneliti melakukan penelitian, peneliti membuat surat izin penelitian dari universitas untuk disahkan kepada Director Centro Saude Lospalos.

HASIL

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Dasar pengambilan keputusan adalah Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut adalah valid. Berdasarkan hasil pengujian, maka semua item dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan alpha dengan r tabel. Dasar pengambilan keputusan adalah jika alpha lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut adalah reliabel. Semua variabel dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas, Multikolinearitas, Heteroskedastisitas dan Autokorelasi

Model regresi dikatakan berdistribusi normal jika data plotting (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal, maka kesimpulan uji normalitas bahwa model regresi berdistribusi normal.⁽²²⁾ Berdasarkan hasil pengujian normalitas dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal. Multikolinearitas tidak terjadi gejala dalam model regresi, jika nilai tolerance $>0,100$ dan nilai VIF $< 10,00$. Hasil nilai tolerance menunjukkan 0,688 dan nilai VIF menunjukkan 1.453 dengan demikian kesimpulan uji multikolinearitas adalah tidak ada gejala multikolinearitas.⁽²²⁾ Berdasarkan hasil pengujian disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas. Heteroskedastisitas tidak terjadi dalam model regresi, jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, dengan demikian berdasarkan gambar Scatterplot kesimpulan uji heteroskedastisitas adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.⁽²²⁾ Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas maka kesimpulannya adalah tidak ada gejala heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji autokorelasi⁽²²⁾ bahwa tidak ada gejala autokorelasi dalam model regresi, jika nilai Durbin Watson terletak antara du sampai dengan 4-du. Nilai Durbin Watson menunjukkan 1.816 terletak antara du dan du-4. Dengan demikian $1.747 < 1.816 < 2.253$ maka kesimpulan uji autokorelasi adalah tidak terjadi gejala autokorelasi.

Tabel 1. Hasil uji regresi

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	0,904	0,862		1,049	0,296					
1 Kemampuan	0,488	0,037	0,611	13,305	0,000	0,809	0,703	0,505	0,683	1,463
Motivasi	0,401	0,052	0,352	7,676	0,000	0,696	0,496	0,291	0,683	1,463

A. Dependent Variable: Pelayanan

Analisis Regresi Ganda

Pengujian uji t parsial dengan menganalisis signifikansi⁽²²⁾ bahwa dasar pengambilan keputusan dalam model regresi linear berganda, jika nilai signikansi lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai signifikansi variabel kemampuan adalah 0,00 dan nilai signifikansi variabel motivasi adalah 0,00; maka kesimpulan uji t adalah kemampuan (X1) berpengaruh terhadap pelayanan pasien (Y) dan motivasi (X2) juga berpengaruh terhadap pelayanan pasien (Y).

Pengujian uji t parsial dengan membandingkan t hitung dengan t tabel⁽²³⁾ bahwa dasar pengambilan keputusan dalam model regresi linear berganda, jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent. Nilai t hitung kemampuan adalah 13.305 dan nilai signifikansi motivasi adalah 7.676 sedangkan nilai t tabel adalah 1.907. Dengan demikian nilai t hitung kedua variabel bebas menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka kesimpulan uji t adalah kemampuan (X1) dan motivasi (X2) secara parsial berpengaruh terhadap pelayanan pasien (Y).

Dengan melihat nilai t pada kurva, posisi nilai t hitung kemampuan pada angka 13.305 dan posisi nilai t hitung motivasi pada angka 7.676. Posisi kedua variabel bebas terletak pada area berpengaruh positif. Area tidak berpengaruh adalah posisi nilai t tabel yakni antara -1.907 sampai +1.907. Dengan demikian maka kesimpulannya adalah (X1) kemampuan berpengaruh positif terhadap pelayanan pasien (Y) dan juga (X2) motivasi berpengaruh positif terhadap pelayanan pasien (Y) artinya jika kemampuan kerja perawat dan motivasi kerja perawat meningkat maka akan meningkat pula pelayanan perawat kepada pasien.

Pengujian uji F bahwa dasar pengambilan keputusan dalam model regresi linear berganda⁽²²⁾, jika nilai signikansi lebih kecil dari 0,05; maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai signifikansi kemampuan adalah 0,00 dan nilai signifikansi motivasi adalah 0,00. Dengan demikian nilai signifikansi kedua variabel bebas menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil 0,05 maka

kesimpulan uji F adalah kemampuan (X₁) dan motivasi (X₂) berpengaruh secara simultan atau secara bersama-sama terhadap pelayanan pasien (Y).

Tabel 2. Anova^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2743,8	2	1371,898	256,74	0,000 ^a
	Residual	967,2	181	5,344		
	Total	3711	183			
a. Predictors: (Constant), Motivation, Ability						
b. Dependent Variable: Patient care						

Pengambilan keputusan uji F simultan regresi linear berganda berdasarkan nilai F hitung dan nilai F tabel bahwa dalam model regresi linear berganda, jika nilai f hitung lebih besar dari nilai f tabel maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.⁽²³⁾ Berdasarkan tabel 2, nilai f hitung adalah 256,74 sedangkan nilai f tabel adalah 3,05. Dengan demikian, kemampuan (X₁) dan motivasi (X₂) secara simultan berpengaruh terhadap pelayanan pasien (Y).

R-square adalah 0,739; berarti 73,9% adalah kontribusi kemampuan dan motivasi kerja terhadap pelayanan pasien sedangkan sisanya 26,1% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab lain. Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja (X₂) dengan pelayanan pasien (Y), bila kemampuan (X₁) tetap. Ternyata $t_{hitung} \geq$ dari pada t_{tabel} . $7.676 \geq$ dari pada 1.907, maka ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja (X₂) dengan pelayanan pasien (Y) apabila kemampuan (X₁) tetap. Ini berarti bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan pada pelayanan pasien.

Diketahui pula bahwa ada pengaruh yang signifikan kemampuan (X₁) terhadap pelayanan pasien (Y), bila motivasi kerja perawat (X₂) tetap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan (X₁) memiliki pengaruh yang signifikan pada pelayanan pasien (Y) bila motivasi kerja perawat (X₂) tetap ($t_{hitung} \geq$ dari pada t_{tabel} , $13.305 \geq$ dari pada 1.907). Ini berarti kemampuan (X₁) memiliki pengaruh yang signifikan pada pelayanan pasien (Y) apabila motivasi kerja (X₂) tetap.

Tabel 3. Korelasi

		Pelayanan	Kemampuan	Motivasi
Pearson Correlation	Pelayanan	1	0.809	0.696
	Kemampuan	0.809	1	0.563
	Motivasi	0.696	0.563	1
Sig. (1-tailed)	Pelayanan	.	0	0
	Kemampuan	0	.	0
	Motivasi	0	0	.
N	Pelayanan	184	184	184
	Kemampuan	184	184	184
	Motivasi	184	184	184

Ada pengaruh yang paling dominan di antara variabel kemampuan (X₁) dan variabel motivasi kerja perawat (X₂) terhadap pelayanan pasien (Y). Berdasarkan Tabel 3, besarnya pengaruh kemampuan (X₁) terhadap pelayanan pasien (Y) yang dihitung koefisien korelasi adalah sebesar 0,809. Hal ini menunjukkan pengaruh yang sangat kuat dari kemampuan terhadap pelayanan pasien.

PEMBAHASAN

Kemampuan dan Motivasi Kerja Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Pelayanan Pasien

Sebelum masuk menjadi pegawai di rumah sakit, Perawat diuji kemampuannya untuk menghasilkan perawat yang benar-benar dapat membantu dokter sesuai dengan bidangnya masing-masing⁽²⁴⁾ karena kemampuan kerja berhubungan dengan kondisi psikologis seseorang terhadap pekerjaan yang akan dilaksanakan. Kondisi ini walaupun sifatnya sangat subjektif karena menyangkut motif individu atau perasaan seseorang. Artinya seseorang bisa merasakan sesuatu hal yang menguntungkan atau tidak memberikan kepuasan sesuai dengan keadaan emosi seseorang yang mempersepsi kondisi kerja yang ada di Rumah Sakit.⁽²⁵⁾

Kemampuan merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktifitas kerja perawat, kemampuan berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang perawat untuk membantu para dokter, sehingga suksesnya dokter dalam melaksanakan operasi atau praktek merupakan keberhasilan dari para perawatnya yang tangguh.⁽²⁶⁾ Keterampilan dan kemampuan adalah dua hal yang saling berhubungan dimana kemampuan seorang perawat dapat dilihat dari keterampilan yang diwujudkan melalui tindakannya (membantu dokter dalam menangani pasiennya). Kemampuan yang didasari oleh kreativitas dan keterampilan adalah proses mental yang diarahkan untuk mencapai keberhasilan dalam melayani kesehatan pasien.

Dengan demikian secara khusus kecakapan atau kemampuan perawat akan membentuk budaya kerja perawat yang menunjukkan suatu tindakan pekerjaan yang berdampak positif bagi proses kerja dan perkembangan pribadi perawat itu sendiri. Tindakan perawat dapat berwujud kecakapan dan terampil dalam membantu dokter untuk melayani pasien sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing di sub bagian atau unit kerja.⁽¹⁰⁾ Perawat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab harus dilandasi oleh kesadaran pada dirinya

baik dalam diri maupun di luar⁽²⁷⁾ untuk mewujudkan pelayanan kesehatan bagi pasien. Oleh karena itu perlu diperhatikan kebutuhan fisik dan rohaninya.⁽²⁸⁾ Jika motivasi kerja ini diberikan dengan baik maka oleh pimpinan rumah sakit, maka akan menimbulkan gairah kerja dan semangat kerja perawat berupa produktivitas kerja⁽²⁹⁾ yang tinggi pada gilirannya akan berpengaruh pula terhadap mutu pelayanan pasien. Artinya perawat yang mempunyai motivasi tinggi cenderung memiliki prestasi kerja tinggi sehingga akan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien atau masyarakat yang berobat.⁽³⁰⁾ Jadi, kemampuan dan motivasi kerja perawat secara simultan berpengaruh pada pelayanan pasien.

Kemampuan berpengaruh secara signifikan terhadap Pelayanan Pasien Bila Motivasi Kerja Tetap

Kemampuan berpengaruh sangat kuat dan secara signifikan terhadap pelayanan pasien pada rumah sakit umum daerah Lospalos secara psikologis dapat dikemukakan bahwa kemampuan perawat terdiri dari kemampuan potensi intelektual⁽²⁷⁾ dan kemampuan reality (knowledge + skill) artinya perawat memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil⁽³¹⁾ dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari sebagai mana tugas pokok dan fungsi⁽³²⁾ yang diberikan oleh pimpinan, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu perawat perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (the right man in the right place, the right man on the right job). Teori ini jelas sebagai landasan untuk mengkaji analisis kinerja perawat dalam hubungannya dengan pelayanan pasien adalah Teori tentang kinerja perawat (*performance*) yang diformulasikan oleh Keith Davis yaitu: Performance = Ability + Motivation. Formulasi tersebut telah diuji dan diklasifikasikan oleh T.R. michell dalam studi secara umum mendukung hipotesis adanya hubungan antara kemampuan dan motivasi.⁽³³⁾

Dengan demikian, terbukti bahwa, kemampuan dan motivasi perawat adalah unsur-unsur yang berfungsi membentuk kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya atau tugasnya, juga tanpa terkecuali dengan kinerja perawat untuk kepentingan pendekatan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan tindakan atau perwujudan untuk melakukan sesuatu dengan dilandasi oleh kreativitas kerja dengan perawat yang optimal. Penerapan dan kegiatan yang dilakukan sehari-hari dalam melakukan pekerjaan adalah penting dilakukan. sebab kemampuan sebagai ungkapan dan perwujudan diri individu termasuk kebutuhan pokok manusia yang bila terwujud memberikan rasa kepuasan⁽⁹⁾ dan rasa keberhasilan yang mendalam. Yang pada akhirnya kemampuan dapat menentukan dan meningkatkan keindahannya. Ciri-ciri kemampuan yang memungkinkan dilaksanakan dalam tugas ialah: (1) kekuatan mental atau fisik untuk bekerja keras (2) berpikir mandiri, (3) pantang menyerah (4) mampu berkomunikasi dengan baik, (5) lebih tertarik pada konsep dari pada segi-segi kecil, (6) keingintahuan intelektual, (7) kaya humor dan fantasi, (8) tidak segera menolak ide atau gagasan baru, (9) arah hidup yang mantap. Apabila ini bisa terwujud maka pasti pekerjaan di Rumah Sakit Umum Daerah Lospalos bisa sukses sesuai dengan prosedur yang ada yaitu; melayani pasien dengan mantap, santun dan kasih sayang sehingga dapat disimpulkan orang memiliki suatu kemampuan yang tinggi dalam mengenal masalah-masalah yang bernilai. Perawat dapat memusatkan perhatiannya pada suatu masalah secara alamiah dan mengaitkannya baik secara sadar atau tidak untuk memecahkannya. ia menerima ide yang baru yang muncul dari diri sendiri atau yang dikemukakan orang lain. selanjutnya perawat mengkombinasikan pikirannya yang matang dengan intuisinya secara selektif sebagai dasar pemecahan yang baik.⁽³⁴⁾ Perawat secara energik menterjemahkan idenya melalui tindakan yang mengakibatkan hasil pemecahan masalah yang bermanfaat dan berguna bagi pasien. Namun untuk menciptakan kemampuan dan semangat yang tinggi tidak terlepas dari faktor usia, jenis kelamin, usaha dan kemauan keras dari perawat itu sendiri.

Motivasi Kerja Perawat Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Pelayanan Pasien bila Kemampuan Tetap

Ditemukan kuatnya pengaruh motivasi kerja perawat dan signifikan terhadap Pelayanan pasien. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Sudarmanto (2015) tentang motivasi adalah signifikan dengan hasil penelitian ini, terbukti bahwa, motivasi ini mengandung pengertian sebagai faktor-faktor penyebab yang berhubungan dengan sesuatu dalam perilaku seseorang baik fisik maupun rohani.⁽³⁵⁾ Demikian juga apa yang dikemukakan oleh Maslow bahwa motivasi merupakan dorongan berbagai kebutuhan hidup manusia dari fisik, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri.⁽³⁶⁾ Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yang menyangkut kebijakan Pimpinan⁽³⁷⁾ yang seharusnya memperhatikan kebutuhan mendasar para bawahannya dengan cara mengetahui motif (kebutuhan, tingkah laku) harapan dan intensif (imbalan). Indikator yang dapat dirinci sebagai gambaran, sebagai berikut: bekerja karena tuntutan kebutuhan ekonomi, rasa aman dan menyenangkan, rasa puas akan hasil yang dikerjakan, bekerja demi mengembangkan diri dan berkariier, rasa ingin tahu dalam pekerjaan, menjalankan tugas dengan cara baru, kerja sama antar rekan seprofesi, sikap dan perilaku yang tidak adil, jaminan keamanan dan ketenangan bekerja, perhatian dan penghargaan terhadap prestasi kerja, gaji yang diterima, kepuasan terhadap jaminan biaya kesehatan, santunan, pemberian bonus, perhatian hari tua yang didambakan oleh perawat.⁽³⁸⁾ Hal ini bila tidak diperhatikan maka akan mengakibatkan kurangnya semangat dan gairah kerja para perawat sehingga mempengaruhi produktivitas kerja maupun kualitas pelayanan pasien. Dengan mengetahui kelemahan tersebut pimpinan⁽³⁷⁾ membuat kebijakan untuk perawat supaya dapat diarahkan kepada upaya pencapaian tujuan organisasi.⁽³⁴⁾

Berdasarkan temuan penelitian ini bahwa motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri perawat yang perlu dipenuhi agar perawat tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya, sedangkan motivasi adalah kondisi yang menggerakkan perawat agar mampu mencapai tujuan dari motif perawat tersebut.⁽²⁶⁾ Pada hal motivasi dapat pula dikatakan sebagai energi yang membangkitkan dari dalam diri. Hal ini dikemukakan dalam

hubungannya dengan Lingkungan kerja mengemukakan bahwa, Motivasi kerja seharusnya menjadi kondisi yang berpengaruh dan membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. motivasi kerja dalam kaitannya dengan pelayanan masyarakat yang dikemukakan para ahli tersebut pada intinya membagi kebutuhan manusia menjadi dua yaitu; kebutuhan fisik dan non fisik, jika teori ini dihayati, pahami dan dilaksanakan oleh seorang pimpinan terhadap perawatnya, maka diharapkan gairah dan semangat kerja perawat akan meningkat yang pada gilirannya nanti akan mempengaruhi sikap dan perilaku yang lebih mantap terutama dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Dalam lingkup organisasi khususnya pada Rumah Sakit Umum Daerah Lospalos yang terdiri dari berbagai manusia dengan segala kebutuhannya, maka yang harus diperhatikan oleh pimpinan ⁽³⁷⁾ adalah memenuhi kebutuhan yang bersifat fisik, karena pada umumnya motif orang bekerja agar ia dapat memenuhi kebutuhan fisik hidupnya secara wajar, demikian juga aktivitas perawat dipengaruhi oleh daya dorong (motif) yang berasal dari dalam diri untuk melakukan dan menghasilkan sesuatu, baik yang bersifat positif konstruktif maupun yang bersifat negatif destruktif. Daya dorong yang berasal dari dalam dapat pula digerakkan oleh sesuatu rangsangan dari luar yang disebut motivasi. ⁽³⁶⁾ Motivasi sebagai salah satu fungsi manajemen merupakan fungsi yang sangat penting dan sangat berpengaruh terhadap jalannya kegiatan organisasi karena menyangkut langsung pada unsur di dalam organisasi. Motivasi yang tepat akan mampu memajukan dan mengembangkan organisasi. jika kebutuhan fisik telah dapat dipenuhi, maka dapat diharapkan perawat akan melakukan tugas atau bekerja secara baik dan sungguh-sungguh. Minimal tidak harus memenuhi sistem pengawasan dan pengaturan disiplin yang terlalu berlebihan. Sebaliknya apabila kebutuhan fisik tidak terpenuhi, maka kecenderungan perawat untuk berusaha menambah penghasilan dengan melakukan pekerjaan di luar aturan yang telah ditetapkan. ⁽³⁹⁾ Akibatnya akan terjadi penyimpangan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Dalam pekerjaan membantu dokter dalam melayani pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lospalos akan mengakibatkan dampak yang luas dimana perawat akan melakukan tindakan yang tidak diinginkan demi kepentingan pribadinya, memang pemenuhan kebutuhan fisik belum menjamin adanya sikap dan kinerja yang baik, hanya diharapkan perawat akan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik dan benar mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan.

Pemenuhan kebutuhan yang kedua adalah kebutuhan non fisik, seperti kebutuhan akan rasa aman, penghargaan, pujian, karier yang jelas dan sebagainya yang akan menunjang ketenangan seorang perawat dalam bekerja. ⁽³⁶⁾ Jika kebutuhan non fisik tidak terpenuhi, maka ada kecenderungan timbulnya perbuatan negatif baik yang dilakukan secara sadar maupun tidak sadar, yang akan merugikan semua pihak bahkan akan menghambat tujuan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, menjaga dan memelihara keseimbangan kebutuhan manusia baik fisik dan non fisik harus senantiasa diupayakan sungguh-sungguh oleh pimpinan agar tujuan organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Lospalos selaras pula dengan tujuan masing-masing individu di Organisasi tersebut.

Kebutuhan non fisik yang terpenting adalah pembinaan rohani atau menambah keyakinan atau wawasan keagamaan, karena dengan motif yang dilandasi oleh unsur keimanan, seseorang akan berbuat sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain dengan ikhlas semata mata karena dorongan rohani yang didapatkan dari peningkatan keyakinan beragama atau bekerja itu merupakan ibadah (pengabdian pada Sang Pencipta). Bentuk perbuatan demikian mempunyai bobot tertinggi dalam kehidupan, sedangkan pelakunya adalah model atau tipe manusia yang juga berkualitas tinggi yang mampu mengawasi dan mendisiplinkan diri sendiri. Apabila dihubungkan dengan pelayanan kepada pasien dimana pasien mendambahkan pelayanan yang memuaskan pada rumah Sakit Umum Daerah Lospalos, maka pemberian motivasi yang positif oleh Pimpinan kepada perawat akan mendorong perawat untuk senantiasa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien. ⁽³⁹⁾

Dari hasil penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Lospalos, diperoleh bahwa baiknya pelaksanaan dan penerapan motivasi oleh pimpinan terhadap perawat mengakibatkan baiknya motivasi perawat untuk memberikan pelayanan kepada pasien yang ditunjukkan oleh baiknya pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Lospalos dan khususnya mendapatkan pelayanan pengobatan yang memuaskan.

KESIMPULAN

Besarnya pengaruh secara simultan antara kemampuan kerja perawat dan motivasi kerja perawat terhadap pelayanan pasien tergolong sangat kuat. Besarnya pengaruh secara parsial variabel kemampuan kerja perawat terhadap pelayanan pasien tergolong kuat bila motivasi kerja perawat tetap. Besarnya pengaruh secara parsial variabel motivasi kerja perawat terhadap pelayanan pasien tergolong cukup kuat bila variabel kemampuan kerja perawat tetap. Variabel kemampuan yang berpengaruh paling dominan terhadap Pelayanan Pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Maia HJS, Carneiro MHS. O desafio do Timor-Leste atual: em busca de uma identidade nacional ligada à língua portuguesa. Remate de Males. 2018.
2. Ministerio da Financa. Resultadu sensu populasaun no uma-kain. Diresaun Geral Estatistika. Statistics Timor-Leste. Dili. Governo Timor-Leste; 2015.
3. Ministerio da Saúde, Ministerio Administracao e Estatal. Diploma Ministerial Conjunto N° 6 /2018 de 21 de Março Orgânica dos Serviços Municipais de Saúde. Journal da Republica. 2018.
4. Najoran R. Peran pemerintah daerah dalam meningkatkan kesehatan lingkungan kecamatan Kawongan kabupaten Minahasa: ejournal.unsrat.ac.id. Governance. 2013.

5. Ministerio Finansa. Diresaun jeral Estatistika Lansa Relatóriu Monografia Temátiku Lima. Governo Timor-Leste. Dili: Ministerio da Finança; 2018.
6. Health Management Information System. Pratika diak husi edukasaun no saude ba ema ho defisiensia iha timor leste. HMIS. 2018.
7. Irsa. Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan. irsa22.blogspot.com. 2016.
8. Yolanda V, Budiwanto S, Katmawanti S. Hubungan antara motivasi kerja dan kemampuan kerja dengan kinerja petugas rekam medis di rumah sakit lavalette malang. *Preventia*; 2017.
9. Salawangi GE, Kolibu FK, Wowor R. Hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat di instalasi rawat inap rsud liun kendage tahuna kabupaten sangihe. *Journal kesehatan masyarakat*. 2019.
10. Peraturan pemerintah Propinsi Jawa timur. Hak dan kewajiban Perawat. Rumah sakit Soedono Madiun; 2019.
11. Ximenes F. Sistema saude timor-leste iha ona progresu diak. *Tatoli*. 2019
12. Laksmiarti T, Budisuari MA, Ardani I. Pilihan Pelayanan Kesehatan oleh Masyarakat Perbatasan Negara. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. 2014
13. Babiker A, El Hussein M, Nemri A, Frayh A, Juryman N. Healthcare professional development: Working as a team to improve patient care. *Sudan J Paediatr*. 2014;14:9-16.
14. Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 2012. Bandung: Alfa Beta; 2008. p. 7.
15. Singarimbun M, Efendi. *Metode penelitian survey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES; 1995. p. 3.
16. Widayat A. *Metode penelitian pemasaran*. Malang: CV. Cahaya pers; 2004. p. 93.
17. Arikunto S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2006. p. 120.
18. Kadarsiman. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada; 2012.
19. Arikunto S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan ke-11. Jakarta: PT Rineka Cipta; 1998. p. 192
20. Santoso S, Tjiptono F. *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasinya dengan SPSS*, Jakarta: PT Elex Media Computindo Kelompok Gramedia; 2002. p. 203-206
21. Arikunto S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta; 2010. p. 349
22. Gozahli I. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IMB SPSS-19*. Semarang: Badan Penerbit Undip; 2011.
23. Sujarveni VW. *SPSS untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka baru Press; 2014. p. 155.
24. Amira NA, Haziqah NR, Puziah Y, Halimaton TR, Kunjukunju A. Zest for Inter-Professional Learning (IPL) Among the Nursing Students in one of the Private Nursing Institutions in West Malaysia. *Journal Patient Care*. 2018; 4: 143. doi:10.4172/2573-4598.1000143.
25. Permatasari JA, Musadieg MA, Mayoman Y. Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada PT BPR Gunung Ringgit Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 2015; 25 (1): 2.
26. Nursalam M. *Managemen keperawatan*. Jakarta: Salemba medika; 2014.
27. Lowen IMV, Peres AM, Crozeta K, Bernardino E, Beck CLC. Managerial nursing competencies in the expansion of the family health strategy. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*. 2015; 49: 967-973.
28. Sousa JM, Alves ED. Nursing competencies for palliative care in home care. *Acta Paulista de Enfermagem*. 2015; 28: 264-269.
29. Zainaro MA, Isnainy UCAS, Furqoni PD, Wati K. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja perawat pelaksana di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah alimuddin umar kabupaten lampung barat tahun 2017. *The Journal of Holistic Healthcare*. 2017; 11(4): 209-215.
30. Mejia PC, Osman A, Yngente AK, Feliciano E. The relationship between professional nursing competencies and key performance indicators (KPIs) for patient safety outcomes among the Filipino staff nurses in selected private secondary hospitals in the Philippines. *Euro J Pharm Med Res*. 2019; 6: 404-409.
31. Hafizurrachman HM, Trisnantoro L, Bachtiar A. (2012). Kebijakan Keperawatan Berbasis Kinerja di RSU Tangerang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 2012; 1(5): 12-19.
32. Kieft RA, Brouwer BB, Francke AL, Delnoij DM. How nurses and their work environment affect patient experiences of the quality of care: A qualitative study. *BMC Health Services Research*. 2014; p: 249.
33. Kellner AK, Cafferkey K, Townsend K. Ability, Motivation and Opportunity theory: a formula for employee performance? In book: *Elgar Introduction to Theories of Human Resources and Employment Relations*. Edited by Keith Townsend, Kenneth Cafferkey, Aoife M. McDermott and Tony Dundon. Publisher: Edward Elgar Publishing Ltd; 2019. p. 311-323.
34. Kahrman I, Öztürk H. Evaluating medical errors made by nurses during their diagnosis, treatment and care practices. *J Clin Nurs*. 2016; 25: 2884-2894.
35. Sudarmanto. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2015. 6-7 p.
36. Santrock JW. *Psikologi pendidikan*. Edisi kedua. Cetakan ke-5. Jakarta: Kencana; 2015. 510-538 p.
37. Bridges D, Davidson R, Soule, Odegard P. Interprofessional collaboration: Three best practice models of interprofessional education. *Med Edu Online*. 2011; 16: 6035.
38. Suarli S. *Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama; 2013.
39. Torpie K. Customer service vs. Patient care. *Patient Experience Journal*: 2014;1(2):3.