

# PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL PADA TOTAL QUALITY SERVICE DI RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA YOGYAKARTA

**Aliyah Nur Rochmah**

*alياهو\_nur@yahoo.com*

**Early Maghfiroh Inayati**

*earlyinnayati@gmail.com*

## **Abstrak**

*Banyaknya pemberitaan yang berkaitan dengan pelayanan yang kurang baik pada sebuah rumah sakit menuntut setiap rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dari segi organisasi pelayanan kesehatan dan mutu sumber daya manusia atau tenaga profesional kesehatan. Mutu sumber daya manusia menjadi kunci penentu atas kualitas pelayanan. Tenaga kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang baik dengan menggunakan hati nurani. Hati adalah sumber energi dan perasaan mendalam yang menuntut kita belajar, menciptakan kerjasama, memimpin dan melayani. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket, wawancara, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan yang ada di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta. Sampel yang diambil sebanyak 47 responden. Analisis instrumen menggunakan analisis validitas dan reliabilitas, sedangkan analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis korelasi, dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara kecerdasan spiritual dengan total quality service sebesar 0.362 atau 36.2%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kecerdasan spiritual dengan total quality service di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta.*

**Kata kunci : Kecerdasan Spiritual dan Total Quality Service**

## PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi isu dalam pembangunan bidang kesehatan baik dalam lingkup nasional maupun global. Hal ini didorong dengan semakin besarnya tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan secara prima terhadap pasien. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri terdiri dari upaya peningkatan kualitas organisasi pelayanan kesehatan dan tenaga profesional kesehatan.<sup>1</sup>

Mutu sumber daya manusia menjadi kunci penentu atas kualitas pelayanan, lebih sebagai aset dan mitra menentukan tumbuh kembangnya institusi.<sup>2</sup> Oleh karena itu, dalam melakukan pelayanan hati menjadi salah satu unsur dalam memberikan kualitas pelayanan. Ahli sufi Islam Jalaluddin Rumi mengatakan bahwa, “mata hati punya kemampuan 70 kali lebih besar untuk melihat kebenaran dari pada dua indra penglihatan.<sup>3</sup> Hati mengaktifkan nilai-nilai kita yang paling dalam, mengubahnya dari sesuatu yang kita pikir menjadi sesuatu yang kita jalani. Hati tahu hal-hal yang tidak dapat diketahui oleh pikiran. Hati adalah sumber keberanian dan semangat, integritas dan komitmen. Hati adalah sumber energi dan perasaan mendalam yang menuntut kita belajar, menciptakan kerjasama, memimpin dan melayani.<sup>4</sup> Kemampuan seseorang untuk mendengarkan hati nuraninya, baik buruk dan rasa moral dalam caranya menempatkan diri dalam pergaulan inilah yang disebut sebagai kecerdasan spiritual.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh menyebutkan bahwa tenaga kesehatan selalu ramah dan mudah tersenyum ketika menemui pasien. Tenaga kesehatan juga memberikan pelayanan yang aktif dengan lebih banyak bertanya kepada pasien. Menurut hasil observasi juga

<sup>1</sup> <http://www.dokterirga.com/peningkatan-mutu-pelayanan-di-rumah-sakit/>, diakses tanggal 7 Mei 2013 pukul 09.08 WIB

<sup>2</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 38.

<sup>3</sup> Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*, (Jakarta: Arga, 2001), hlm. xxxix.

<sup>4</sup> Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*, (Jakarta: Arga, 2001), hlm. xlv.

<sup>5</sup> Toto Tasmara, *Kecerdasan Ruhaniah (Transcendental Intelligence)*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 23.

disebutkan bahwa pelayanan yang ada di rumah sakit Queen Latifa membuat pasien yang berobat merasa puas dibandingkan dengan pelayanan di rumah sakit lain yang lebih besar dari rumah sakit queen latifa. Selain hasil observasi yang diperoleh dari pasien, juga dilakukan observasi dan pengamatan kepada tenaga kesehatannya. Hasil observasi dan pengamatan kepada tenaga kesehatan ditemukan beberapa kegiatan yang berhubungan dengan spiritualisme. Kegiatan tersebut adalah adanya kajian tafsir Al-Quran dan bimbingan khusus membaca Al-Quran yang diwajibkan untuk seluruh karyawan dan tenaga kesehatan yang dilakukan secara privat sebelum memulai pekerjaan. Kegiatan tersebut membuat tenaga kesehatan merasa lebih tenang dan banyak mengabil pelajaran dari kegiatan tersebut.<sup>6</sup> Sebagai rumah sakit yang tidak beridentitaskan rumah sakit Islam, upaya tersebut dapat diasumsikan bahwa kegiatan spiritual itulah yang dapat mempengaruhi *total quality service*, sehingga pasien dapat merasakan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit lain pada umumnya.

## KERANGKA TEORI

### 1. Kecerdasan Spiritual

Danah Zohar dan Ian Marshall mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain.<sup>7</sup> *Spiritual Quetient* adalah kemampuan internal bawaan otak dan jiwa manusia, yang sumber terdalamnya adalah inti alam semesta sendiri. *Spiritual Quetient* adalah fasilitas yang berkembang selama jutaan tahun, yang memungkinkan otak untuk menemukan dan menggunakan makna dalam memecahkan persoalan.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Observasi di rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta, pada tanggal 7 Mei 2013

<sup>7</sup> Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Kecerdasan Spiritual*, (Bandung: PT.Mizan Pustaka, 2001), hlm. 4.

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm. 8.

Agus Nggermanto mengutip pendapat dari Khalil Khavari bahwa:

“kecerdasan spiritual adalah fakultas dari dimensi non material kita(ruh manusia). Inilah intan yang belum terasah yang kita semua memilikinya. Kita harus mengenalinya seperti apa adanya, menggosoknya sehingga mengkilap dengan tekad yang besar dan menggunakannya untuk memperoleh kebahagiaan abadi.”<sup>9</sup>

Jadi kecerdasan spiritual adalah bagaimana manusia dapat memahami makna dan hakikat kehidupan dalam berperilaku yang sesuai dengan yang telah difitrahkan oleh Allah agar dapat menjadi manusia yang seutuhnya berguna dan bermakna bagi orang lain.

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kecerdasan spiritual adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

a. Mempunyai Kesadaran Diri

Kesadaran diri merupakan alat kontrol bagi kehidupan seseorang. Segala sesuatu yang dikerjakan oleh manusia tidak luput dari kesalahan dan lupa. Kesadaran diri juga sebagai alat kendali bagi manusia untuk mempertimbangkan segala hal yang akan diperbuat olehnya. Kehidupan ini ibarat sebuah perjuangan yang harus kita jalani dengan penuh kesadaran, seperti yang tertuang dalam Al-Quran surat Al-Hasyr ayat 19.

b. Mempunyai Visi

Ada pemahamannya tentang tujuan hidupnya, mempunyai kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai-nilai. Kamus besar bahasa Indonesia mendefinisikan visi sebagai kemampuan untuk melihat pada inti persoalan.<sup>11</sup> Hal ini sesuai dengan firman Allah surat Al-Baqarah ayat 63 yang artinya:

*“Peganglah teguh-teguh apa yang Kami berikan kepadamu dan ingatlah selalu apa yang ada di dalamnya agar kamu bertaqwa.”*<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Agus Nggermanto, *Quantum Quotient (Kecerdasan Quantum)*, (Bandung: Nuansa, 2001), hlm. 143.

<sup>10</sup> Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Memanfaatkan Kecerdasan Spiritual dalam Berfikir Integralistik dan Holistik untuk Memaknai Kehidupan*, (Bandung: Mizan, 2001), hlm. 14.

<sup>11</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 1004.

<sup>12</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran Al-Karim dan Terjemahnya*, (Semarang: CV. Toha Putra, 1996), hlm. 9.

### c. Fleksibel

Mampu menyesuaikan diri dengan mudah terhadap lingkungan sekitar, sehingga mampu mencapai hasil yang lebih baik. Menyesuaikan diri berarti pula dapat menempatkan dirinya dalam setiap kondisi apapun sesuai dengan kebutuhan, waktu, dan tempat. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah surat Al-Qoshosh ayat 77 yang artinya:

*“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”<sup>13</sup>*

### d. Berpandangan Holistik

Berpandangan holistik berarti mampu melihat bahwa diri sendiri dan orang lain saling terkait. Berpandangan holistik berarti juga kecenderungan untuk melihat keterkaitan antara berbagai hal. Allah SWT memerintahkan kita untuk menjalin hubungan baik dengan sesama manusia agar memperoleh kenikmatan, kenyamanan, dan keindahan hidup. Hubungan antar manusia ini Allah jelaskan dalam beberapa firmanNya, antara lain dalam surat Al-Hujurat ayat 13 yang artinya:

*“Hai manusia, Sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.”<sup>14</sup>*

### e. Melakukan Perubahan

Setiap manusia harus melakukan perubahan untuk menjadi lebih baik dalam kehidupannya. Setiap perubahan yang dilakukan tidak begitu saja tanpa adanya sebuah usaha, seperti yang difirmankan Allah dalam QS. Ar-Ra'du ayat 11 yang artinya:

*“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”<sup>15</sup>*

<sup>13</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran....*, hlm. 315.

<sup>14</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran....*, hlm. 412.

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 199.

#### f. Sumber Inspirasi

Mampu mengilhami orang lain dengan ide-ide yang segar dan mampu membuat orang lain melakukan sesuatu yang bernilai. Mampu melewati keadaan dan kenyataan yang menuntut upaya dan kemampuan kita agar bekerja maksimal, serta pandai mengelola setiap kondisi apapun.<sup>16</sup> Hal tersebut sesuai dengan firman Allah surat Al-Ahzab ayat 21 yang artinya:

*“Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah.”<sup>17</sup>*

#### g. Refleksi Diri

Refleksi diri yaitu kecenderungan untuk bertanya “Mengapa?” atau “Bagaimana jika?” untuk mencari jawaban-jawaban yang mendasar.<sup>18</sup> Hal tersebut sesuai dengan firman Allah surat Al-Isra’ ayat 36:

*“Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawabnya.”<sup>19</sup>*

## 2. Total Quality Service

Pengertian *total quality service* menurut Fandy Tjiptono didefinisikan sebagai *system* manajemen strategik dan *integrative* yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.<sup>20</sup>

Jadi yang dimaksud dengan *total quality service* dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terpadu atau bermutu yang melibatkan seluruh elemen organisasi atau perusahaan.

*Total quality service* berfokus pada lima bidang. Lima bidang tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:<sup>21</sup>

---

<sup>16</sup> Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Memanfaatkan...*, hlm. 15.

<sup>17</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran...*, hlm. 333.

<sup>18</sup> Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Kecerdasan...*, hlm. 14.

<sup>19</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran...*, hlm. 228.

<sup>20</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta:ANDI, 1997), hlm. 56.

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm. 57.

a. Fokus pada pelanggan (*customer focus*)

Identifikasi pelanggan (internal, eksternal, dan atau perantara) merupakan prioritas utama. Apabila ini sudah dilakukan maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka.

b. Keterlibatan total (*total involvement*)

Keterlibatan total mengandung arti komitmen total. Manajemen harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif (lewat partisipasi aktif dan tindakan nyata) bagi organisasi yang dipimpinnya.

c. Pengukuran

Dalam hal ini, kebutuhan pokoknya adalah menyusun ukuran-ukuran dasar, baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan.

d. Dukungan sistematis

Manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas.

e. Perbaikan berkesinambungan

Setiap orang bertanggung jawab untuk :

- 1) Memandang semua pekerjaan sebagai satu proses
- 2) Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan
- 3) Melakukan perbaikan internal
- 4) Mengurangi waktu siklus
- 5) Mendorong dan dengan senang hati menerima umpan balik tanpa rasa takut atau khawatir.

## HIPOTESIS

Menurut Sjahrazad Masdar empati merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *total quality service*. Empati diartikan sebagai perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Sjahrazad Masdar, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), hlm. 50.

Berdasarkan konteks kecerdasan spiritual orang yang memiliki kegemilangan spiritual adalah orang yang peka dan memiliki perasaan halus, suka meringankan beban orang lain, serta mudah tersentuh dan bersimpati kepada keadaan dan penderitaan orang lain.<sup>23</sup> Dengan berempati kepada orang lain, maka seseorang akan memiliki komitmen kepada orang lain, dan akan ikut bertanggung jawab dalam menolong mereka. Hal ini juga akan mendorong seseorang melakukan tindakan dan reaksi nyata kepada orang lain.<sup>24</sup> Komitmen dan rasa tanggung jawab yang tinggi akan dapat memberikan dampak yang positif bagi peningkatan kualitas pelayanan.

Sesuai dengan penjelasan itu maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

Kecerdasan spiritual berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *total quality service* di rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan analisis pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta yang berjumlah 70 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah mengambil seluruh sampel dari jumlah populasi, sehingga didapat sampel sejumlah 70 orang.

Bentuk variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kecerdasan Spiritual, dikarenakan menjadi sebab atas timbulnya variabel terikat (Y). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Total Quality Service*, dikarenakan variabel ini dipengaruhi oleh variabel *independent*-nya (X).

Definisi operasional dari variabel-variabel penelitian akan dibatasi secara jelas sebagai berikut:

---

<sup>23</sup> Abd. Wahab dan Umiarso, *Kepemimpinan Pendidikan dan Kecerdasan Spiritual*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 190.

<sup>24</sup> Tony Buzan, *The Power Spiritual Intelligence: Sepuluh Cara Jadi Orang yang Cerdas Secara Spiritual*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 45.

## 1. Kecerdasan Spiritual

Kecerdasan spiritual menurut konteks penelitian ini adalah bagaimana manusia dapat memahami makna dan hakikat kehidupan dalam berperilaku yang sesuai dengan yang telah difitrahkan oleh Allah agar dapat menjadi manusia yang seutuhnya berguna dan bermakna bagi orang lain. Adapun indikator dari kecerdasan spiritual disadur dari Danah Zohar dan Ian Marshall yaitu: Mempunyai kesadaran diri, Mempunyai visi, Fleksibel, Berpandangan holistic, Melakukan perubahan, Sumber inspirasi, Refleksi diri.

## 2. *Total Quality Service*

*Total Quality Service* menurut konteks penelitian ini adalah kualitas pelayanan terpadu atau bermutu yang melibatkan seluruh elemen organisasi atau perusahaan. Indikator dari *total quality service* adalah: Fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, dukungan sistematis, dan perbaikan berkesinambungan.

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### Uji Validitas Kecerdasan Spiritual

Penelitian ini menggunakan uji tryout terpakai, hal ini berarti hasil uji coba langsung digunakan untuk hipotesis penelitian dengan membuang jawaban yang tidak valid. Dari hasil analisis diperoleh 6 butir pertanyaan yang dianggap gugur dikarenakan  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$ . Perolehan  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada alpha 0,05 dengan derajat kebebasan  $(dk) = n - 2$ . Pada rumus tersebut  $n$  adalah jumlah responden, sehingga diperoleh hasil  $(dk) = 47 - 2 = 45$ . Hasil tersebut menunjukkan  $r_{tabel}$  sebesar 0.294, yang dapat dilihat dari tabel nilai *product moment* yang ditampilkan pada lampiran. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat diketahui data-data valid pada tabel berikut:

**Tabel 8**  
**Analisis Uji Validitas Angket Kecerdasan Spiritual**

No	Indikator	No Item Soal	Jumlah
1	Mempunyai kesadaran diri	1, 8, 15*, 22, 29, 36, 43, 50, 57, 64	9
2	Mempunyai visi	2, 9, 16*, 23, 30*, 37, 44, 51, 58, 65	8
3	Fleksibel	3, 10, 17, 24, 31, 38, 45, 52, 59, 66*	9
4	Berpandangan holistik	4, 11, 18*, 25, 32, 39, 46, 53, 60, 67	9
5	Melakukan perubahan	5, 12, 19, 26, 33, 40, 47, 54, 61, 68	10
6	Sumber inspirasi	6, 13, 20, 27, 34, 41, 48, 55, 62, 69	10
7	Refleksi diri	7, 14, 21, 28*, 35, 42, 49, 56, 63, 70	9
<b>Total</b>			<b>64</b>

Keterangan: \* = Gugur

#### Uji Validitas *Total Quality Service*

Dari hasil analisis diperoleh 4 butir pertanyaan yang dianggap gugur dan 46 butir pertanyaan yang lain dinyatakan valid. Hasil tersebut dapat diketahui dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , sehingga dapat diketahui pertanyaan yang dinyatakan valid. Perolehan  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada alpha 0.05 dengan derajat kebebasan (df) = n-2 dan diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0.294 yang diketahui berdasarkan tabel nilai *product moment*. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui data-data valid sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Analisis Uji Validitas Angket *Total Quality Service***

No	Indikator	No Item Soal	Jumlah
1	Fokus pada pelanggan	1,6, 11, 15, 21, 26, 31, 34, 41*, 46*	8
2	Keterlibatan total	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42*, 47	9
3	Pengukuran	3, 8, 13, 18*, 23, 28, 33, 38, 43, 48	8
4	Dukungan sistematis	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	10
5	Perbaikan berkesinambungan	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	10
<b>Total</b>			<b>46</b>

Keterangan: \* = Gugur

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dihitung menggunakan koefisien *alpha cronbach* dengan menggunakan bantuan komputer *software SPSS 17 for windows*. Variabel dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,80. Berikut ini adalah tabel hasil perhitungan reliabilitas:

**Tabel 10**  
***Reliability Statistics***

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kecerdasan Spiritual	0,967	Reliabel
2	Total Quality Service	0,961	Reliabel

Sumber: data primer, diolah 2013

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan spiritual dan *total quality service* dinyatakan reliabel karena memiliki koefisien alpha > 0.70.

## ANALISIS DATA

### Analisis Deskriptif Responden

Berdasarkan data responden yang terkumpul dapat dikelompokkan menjadi tiga karakteristik, yaitu jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil perhitungan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa jumlah responden pria sebanyak 14 orang dengan prosentase sebesar 29,79% dan jumlah responden wanita sebanyak 33 orang dengan prosentase sebesar 70,21%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil perhitungan karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 20-29 tahun sebanyak 40 orang dengan prosentase sebesar 85,10%, responden dengan usia 30-39 tahun sebanyak 5 orang dengan prosentase sebesar 10,64%, responden dengan usia lebih dari 40 tahun sebanyak 2 orang dengan prosentase sebesar 4,26%. Dari prosentase di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden paling banyak adalah responden dengan usia 20-29 tahun. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan berada pada rentang usia yang produktif.

c. Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan

Berdasarkan hasil perhitungan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berpendidikan SMA sebanyak 1 orang dengan prosentase sebesar 2,13%, responden yang berpendidikan Diploma sebanyak 40 orang dengan prosentase sebesar 85,10%, dan responden yang berpendidikan Sarjana sebanyak 6 orang dengan prosentase sebesar 12,77%.

### Analisis Deskriptif Variabel

Berdasarkan hasil perhitungan *descriptive statistics*, dapat diketahui bahwa variabel kecerdasan spiritual memiliki nilai minimum 189, nilai maximum 256, mean 209.47, dan standar deviation 17.472. Variabel total quality service memiliki nilai minimum 135, nilai maximum 184,

mean 157.96, dan standar deviaton 14.389. hasil dari kedua variabel tersebut masuk pada kategori tinggi.

1. Variabel Kecerdasan Spiritual

Adapun hasil dari pengkategorian variabel kecerdasan spiritual dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 6**  
**Kriteria Kategorisasi Skala Kecerdasan Spiritual**

Kategorisasi	Rerata	Frekuensi	Prosentase
Rendah	160-192	6	12,77%
Sedang	192-224	35	74,46%
Tinggi	224-256	6	12,77%
<b>JUMLAH</b>			<b>100%</b>

Sumber: data primer, diolah 2013

Berdasarkan hasil pengkategorisasian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa responden secara umum mempunyai tingkat kecerdasan spiritual yang sedang. Hal ini ditunjukkan pada jumlah responden sebanyak 35 dengan prosentase sebesar 74,46%.

2. Variabel *Total Quality Service*

Adapun hasil dari pengkategorian variabel *total quality service* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 7**  
**Kriteria Kategorisasi Skala *Total Quality Service***

Kategorisasi	Rerata	Frekuensi	Prosentase
Rendah	120-144	8	17,02%
Sedang	144-168	25	53,19%
Tinggi	168-192	14	29,79%
<b>JUMLAH</b>			<b>100%</b>

Sumber: data primer, diolah 2013

Berdasarkan hasil pengkategorisasian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa responden secara umum mempunyai tingkat *total quality service* yang sedang. Hal ini ditunjukkan pada jumlah responden sebanyak 25 dengan prosentase sebesar 53,19%.

## Analisis Uji Asumsi

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilakukan dengan menggunakan uji *one sample kolmogrof smirnov* dengan kriteria penerimaan adalah apabila taraf signifikansi  $< 0.05$  maka populasi data berdistribusi tidak normal dan jika taraf signifikansi  $> 0.05$  maka populasi data berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka kedua variabel dalam penelitian ini memiliki daya yang berdistribusi normal. Hal ini dapat diketahui dengan melihat signifikansi  $> 0.05$ . Variabel kecerdasan spiritual berdistribusi normal dengan signifikansi  $0.370 > 0.05$  dan variabel *total quality service* berdistribusi normal dengan signifikansi  $0.172 > 0.05$ .

### 2. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linier atau tidaknya hubungan antara dua variabel. Jika signifikansi pada baris *deviation from linearity* lebih besar dari  $0.05$ , maka antara kedua variabel tersebut terdapat hubungan yang linear. Berikut ini adalah hasil pengujian linearitas:

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui hasil uji linearitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari *deviation from linearity* sebesar  $0.323 > 0.05$ , yang berarti hubungan antara kedua variabel tersebut adalah linear.

## Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi positif yang signifikan antara kecerdasan spiritual dan *total quality service* di rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta. Berikut ini adalah tabel hasil uji hipotesis:

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai  $r$  sebesar  $0.602$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kecerdasan spiritual terhadap *total quality service*.

Untuk mengetahui persamaan regresi dapat dilihat pada perhitungan *coefficients*. Berdasarkan perhitungan *coefficients* diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 57.845 + 0.468X$$

Hasil tersebut menyatakan bahwa nilai konstanta sebesar 57.845 artinya jika kecerdasan spiritual bernilai nol (0) maka besarnya *total quality service* adalah 57.845. Nilai koefisien regresi pada variabel kecerdasan spiritual sebesar 0.468 dapat diartikan bahwa setiap penambahan nilai 1 ( karena tanda +) pada kecerdasan spiritual maka akan terjadi peningkatan nilai pada *total quality service* sebesar 0.468. Jadi dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kecerdasan spiritual, maka akan semakin meningkatkan *total quality service*.

Nilai t pada tabel *coefficients* digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel *dependent* (variabel *total quality service*). Pengambilan keputusan dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ( =5%). Apabila signifikan < 0.05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal tersebut dapat diartikan jika  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam tabel *coefficients* nilai t memiliki signifikansi sebesar  $0.009 < 0.05$ , yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kecerdasan spiritual dengan total quality service, **diterima** dengan nilai  $r = 0.602$ .

Berdasarkan hasil di atas juga perlu diketahui seberapa besar pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *total quality service* dengan menggunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi menyatakan bagian dari variasi total yang dijelaskan oleh model hubungan linear sederhana yang diperoleh.<sup>25</sup> Koefisien determinasi dapat dilihat dari  $R^2$  yang dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi yang telah ditemukan dan selanjutnya dikalikan 100%. Berikut adalah tabel hasil perhitungan koefisien determinasi:

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi dapat diketahui besarnya R Square ( $R^2$ ) 0.362. Hal ini dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *total quality service* adalah 36.2%, sedangkan sisanya sebesar 63.8% dipengaruhi oleh faktor lain seperti *empaty, responsiveness, assurance, reliability, dan tangibles*.

---

<sup>25</sup> Budiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Surakarta: UNS Press, 2009), hlm. 258.

## PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan yang ada di RSUD Queen Latifa Yogyakarta. Jumlah tenaga kesehatan di RSUD Queen Latifa berjumlah kurang lebih 70 orang. Responden yang diambil untuk dilakukan penelitian dengan angket sebanyak 60 orang. Dari semua responden terdapat 13 angket yang tidak kembali, sehingga angket yang dapat diolah sebanyak 47 responden. Hasil analisis yang dilakukan terhadap tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit Queen Latifa Yogyakarta menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *total quality service*. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesis yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0.602 dengan peluang kesalahan sebesar  $0.000 < 0.05$ . Artinya semakin tinggi kecerdasan spiritual maka akan semakin tinggi pula *total quality service*. Pada hasil uji koefisien determinasi didapatkan hasil sebesar 0.362. Ini menunjukkan besarnya pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *total quality service* sebesar 36.2%, sedangkan sisanya sebesar 63.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Orang yang memiliki kegemilangan spiritual adalah orang yang peka dan memiliki perasaan halus, suka meringankan beban orang lain, serta mudah tersentuh dan bersimpati kepada keadaan dan penderitaan orang lain.<sup>26</sup> Hal tersebut sejalan dengan faktor yang mempengaruhi *total quality service*, yaitu empati. Empati dalam *total quality service* diartikan sebagai perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.<sup>27</sup> Oleh karena itu, dengan memiliki rasa empati akan dapat mendorong seseorang melakukan tindakan dan reaksi nyata terhadap orang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan kecerdasan spiritual yang telah dimiliki manusia sejak lahir dapat meningkatkan *total quality service*.

---

<sup>26</sup> Tony Buzan, *The Power ...*, hlm. xiv.

<sup>27</sup> Sjahrazad Masdar dkk, *Manajemen Sumber Daya...*, hlm. 50.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa

1. Nilai koefisien pada variabel kecerdasan spiritual sebesar 0.468 akan terjadi peningkatana nilai pada *total quality service*. Pada hasil pengujian dengan menggunakan nilai t memiliki signifikansi sebesar  $0.009 < 0.05$ , yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat dapat diterima dengan nilai  $r = 0.602$ .
2. Hasil perhitungan dari koefisien determinasi diketahui besarnya R Square ( $R^2$ ) 0.362. Hal ini dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *total quality service* adalah 36.2%, sedangkan sisanya sebesar 63.8% dipengaruhi oleh faktor lain seperti *empaty, responsiveness, assurance, reliability, dan tangibles*.

## DAFTAR PUSTAKA

### Literatur dari buku

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Abd.Wahab dan Umiarso, *Kepemimpinan Pendidikan dan Kecerdasan Spiritual*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011
- Agus Nggermanto, *Quantum Quotient (Kecerdasan Quantum)*, Bandung: Nuansa, 2001
- Ari Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ Power*, Jakarta: Arga, 2003
- Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*, Jakarta: Arga, 2001
- Budiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Surakarta: UNS Press, 2009
- Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Kecerdasan Spiritual*, Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2001
- Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Memanfaatkan Kecerdasan Spiritual dalam Berfikir Integralistik dan Holistik untuk Memaknai Kehidupan*, Bandung: Mizan, 2001
- Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*, Yogyakarta: Amara Books, 2007
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Semarang: CV. Toha Putra, 1996
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan R.I., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: ANDI, 1997
- M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Putra Grafika, 2007
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady, *Pengantar Statistika*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006

- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*, Jakarta: Indeks, 2009
- Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana, 2007
- Sjahrazad Masdar dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*, Surabaya: Airlangga University Press, 2009
- Tony Buzan, *The Power Spiritual Intelligence: Sepuluh Cara Jadi Orang yang Cerdas Secara Spiritual*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Toto Tasmara, *Kecerdasan Ruhaniah (Transcendental Intelligence)*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001
- Tulus Winarsunu, *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, Malang: UMM Press, 2006