

PENGARUH MOTIVASI DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI RUMAH SAKIT PELABUHAN JAKARTA

Pepih Akromah^{1*}, Harries Madiistriyatno², Eddy H.H. Panjaitan³

Fakultas Manajemen dan Bisnis Universitas Mitra Bangsa, Indonesia

Email: pepihmuaddil1818@gmail.com, harries.madi@gmail.com, eddypanjaitan997@gmail.com

ABSTRAK

Kata kunci:

Motivasi Kerja,
Pelayanan Prima, Kinerja

Tujuan penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi dan pelayanan prima terhadap peningkatan kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat kuantitatif dengan deskriptif dan verifikatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin, dan teknik analisis data menggunakan adalah teknik analisis regresi linier. Berdasarkan analisis yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa motivasi dan pelayanan prima secara signifikan baik parsial masing-masing ataupun secara bersama-sama dapat memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Berdasarkan persepsi responden bahwa motivasi kerja dan pelayanan prima berada pada kategori baik. Begitu pula variabel kinerja termasuk pada kategori baik. Secara parsial terdapat implikasi yang kuat dan signifikan dari motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja, demikian pula pelayanan prima memberikan pengaruh yang besar dan signifikan terhadap kinerja. Secara bersama-sama terdapat pengaruh yang besar dan signifikan motivasi dan pelayanan prima terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

ABSTRACT

Keywords:

Work Motivation, Service
Excellent, Performance

The author's aim in this research is to find out how much influence the work motivation and service excellent have on improving employee performance both partially and simultaneously at Pelabuhan Hospital Jakarta. The method used in this research is a quantitative research method with descriptive and verification methods. The sampling technique used in this research was the Slovin formula, and the data analysis technique used was the linier regression analisis. Based on the analysis carried out, it can be concluded that the work motivation and service excellent can significantly, either individually or collectively, have an influence on performance at Pelabuhan Hospital Jakarta. Based on respondents' perceptions, the work motivation and service excellent are in the good category. Likewise, the performance variable is included in the good category. Partially there is a strong and significant influence of the work motivation in improving performance, likewise service excellent has a large and significant influence on performance. Taken together there is a large and significant influence of the work motivation and service excellent on employee performance at Pelabuhan Hospital Jakarta.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, lebih difokuskan pada upaya promosi kesehatan

dan pencegahan (preventif) dengan tidak mengabaikan upaya kuratif - rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Selain itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit bukan hanya kepada individu (pasien), tetapi juga keluarga dan masyarakat, sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif dan holistik). (Indonesia, 2018).

Masalah kesehatan masyarakat di negara-negara sedang berkembang pada prinsipnya menyangkut dua aspek. Pertama adalah aspek fisik, yaitu yang berhubungan dengan tingginya angka kelahiran dan kematian, masalah penyakit menular, rendahnya mutu sanitasi lingkungan, tingginya penyakit kekurangan gizi dan sebagainya. Aspek yang kedua adalah aspek non-fisik yaitu yang berkaitan dengan tanggapan masyarakat terhadap sehat-sakit, serta hal-hal yang berhubungan dengan itu seperti masalah ketidaktahuan (ignorancy) dan rendahnya pengetahuan, kesadaran, dan sikap terhadap sehat-sakit, gizi/makanan, sanitasi, fasilitas dan sebagainya) (Madiistriyatno et al., 2021).

Aspek non-fisik dibidang kesehatan masyarakat pada hakekatnya menyangkut perilaku kesehatan. Terhadap pelayanan pada bidang kesehatan didapatkan pusat layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, ataupun puskesmas. (Madiistriyatno et al., 2021).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra Rumah Sakit yang meningkat.(Rahmiati, 2020).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Kualitas Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang dan jasa). Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk bisa berarti barang dan jasa.(Subiyantoro et al., 2022)

Pelayanan rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap, sehingga pasien rawat jalan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit.(Subiyantoro et al., 2022).

Upaya peningkatan kinerja bidang kesehatan, berdasarkan pada (Undang-undang nomor 23, 1992). Oleh karenanya profesionalisme pegawai kesehatan sangat dibutuhkan terutama sesuai dengan standar dan pedoman pada tujuan pembangunan kesehatan yang pada hakekatnya

mewujudkan Indonesia Sehat, antara lain memuat harapan agar penduduk Indonesia memiliki untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil, dan merata. (Rum & Nursanty, 2022).

Sumber daya manusia dianggap penting perannya dalam kemajuan suatu perusahaan atau organisasi, manusia mempunyai peran yang aktif dan dominan didalamnya. Setiap perubahan yang dilakukan akan mengalami kendala dalam beroperasi jika tanpa adanya peran aktif dari karyawan tersebut. Meskipun perubahan ditunjang dan didukung oleh perusahaan yang memiliki peralatan dan perlengkapan yang lengkap dan canggih dalam proses melakukan pekerjaan guna membantu aktifitas yang ada diperusahaan, dikontrol atau diawasi oleh manusia saat digunakan untuk produk dari perusahaan untuk konsumen. (Madiistriyatno et al., 2021).

Pentingnya peran sumber daya manusia dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi tersebut harus dimbangi dengan kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusianya atau karyawan dalam perusahaan tersebut. Agar sumber daya manusianya memiliki kualitas dan kuantitas yang baik perlu dibekali dengan kemampuan dan keahlian sesuai dengan bidang yang dikerjakannya. Sehingga akan tercapainya tujuan dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Disamping itu juga, sumber daya manusia yang melakukan pekerjaan haruslah dimotivasi secara terus-menerus agar tetap semangat untuk melakukan pekerjaannya. (Madiistriyatno & Tunnufus, 2024).

Fungsi dari sumber daya manusia yang sangat terpenting dan juga merupakan kunci terwujudnya tujuan dalam perusahaan atau organisasi adalah kedipsiplinan. Karena tanpa disiplin yang baik akan sulit terwujudnya tujuan yang maksimal. Seorang karyawan memiliki disiplin kerja yang tinggi apabila memenuhi kriteria berdasarkan sikap, norma, dan tanggung jawab. Kriteria sikap mengarah kepada mental dan perilaku karyawan yang berasal dari kesadaran atau kerelaan dari dalam dirinya sendiri saat melaksanakan tugas dan peraturan perusahaan atau organisasi tersebut. Kriteria berdasarkan norma terkait peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh seorang karyawan selama dalam perusahaan atau organisasi. Sedangkan yang terakhir kriteria yang berdasarkan tanggung jawab merupakan kemampuan dalam menjalankan dan menaati peraturan yang ada dalam perusahaan atau organisasi. (Madiistriyatno & Tunnufus, 2024).

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja juga merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas, kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Seseorang akan menunjukkan prestasi kerja yang optimal bila ia mendapatkan manfaat dan terdapat rangsangan atau dorongan dalam pekerjaan secara adil dan masuk akal. Untuk meningkatkan kinerja perlu dibuatkannya standar pencapaian melalui penulisan dengan pernyataan-pernyataan tentang berbagai kondisi yang diharapkan ketika karyawan dalam melakukan tugasnya. Kinerja yang baik akan dipengaruhi oleh dua hal yaitu tingkat kemampuan dan motivasi kerja yang baik. Kemampuan seseorang dipengaruhi oleh pemahamannya atas jenis pekerjaan dan keterampilan dalam melakukannya, sehingga karyawan harus bisa meningkatkan kemampuan dan keterampilannya. Selain itu juga peran serta motivasi kerja terhadap kinerja juga tidak dapat

diabaikan. Meskipun kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut sangat baik, tetapi tidak memiliki motivasi kerja yang jelas atau motivasi kerjanya rendah maka hasil dari kinerja karyawan tersebut juga akan rendah atau tidak akan tercapainya hasil yang optimal dalam pekerjaannya tersebut. (Madiistriyatno & Tunnufus, 2024).

Menurut Mangkunegara (2016), dalam buku (Eddy Hermawan Hasudungan Panjaitan, 2023), yang menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggungjawab yang diberikan. Definisi ini menunjukkan bahwa kinerja ditekankan pada proses, di mana selama pelaksanaan tersebut dilakukan penyempurnaan-penyempurnaan sehingga pencapaian hasil pekerjaan atau kinerja dapat dioptimalkan. Kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. (Panjaitan, Eddy Hermawan Hasudungan, 2023).

Selain disiplin kerja yang baik karyawan juga harus memiliki motivasi kerja agar tercapainya tujuan dalam organisasi tersebut. Motivasi berasal dari kata motive yang berarti dorongan atau penggerak. Dengan demikian motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang dilakukan secara sadar. Motivasi kerja merupakan hal yang penting dalam pencapaian kinerja karena bersifat dinamis dalam meningkatkan suatu efektifitas kerja, karena orang yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan berusaha sekuat tenaga dalam melakukan pekerjaannya. Motivasi kerja ini berkaitan langsung dengan kebutuhan seorang karyawan. Pada dasarnya motivasi kerja seseorang akan muncul disebabkan oleh rasa keinginan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Indikator dalam motivasi kerja seperti, tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas, melaksanakan tugas dengan target yang jelas, adanya umpan balik atas pekerjaan yang dilakukannya dan bekerja dengan memperoleh insentif. (Miranda, 2019).

Motivasi pada dasarnya merupakan suatu proses untuk mempengaruhi dan mendorong seseorang agar melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang kita inginkan, sehingga akan menimbulkan semangat kerja yang tinggi. Pengaruh motivasi terhadap kinerja dapat diungkapkan dengan adanya hasil dari pengaruh antara motivasi, kemampuan dan peluang yang dimiliki karyawan. Jika motivasi kerja rendah maka kinerja karyawan tersebut juga akan rendah meskipun kemampuan yang dimilikinya baik ataupun peluang yang dimilikinya besar. Dalam melakukan suatu pekerjaan yang menjadikan motivasi kerja sebagai item yang penting sehingga akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik kualitas maupun kuantitasnya. Karena kinerja karyawan tidak akan tercapai secara optimal apabila tidak adanya motivasi, sehingga motivasi menjadi suatu kebutuhan didalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya. (Indriyani, 2021).

Motivasi dikenal sebagai dorongan yang timbul dari hati seseorang untuk melakukan sesuatu dalam mencapai tujuan. Dipengaruhi berbagai faktor yang dimulai pada konsep dorongan kebutuhan. Motivasi seringkali merusak kegiatan seseorang. Timbulnya kebutuhan seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya menimbulkan dorongan manusia untuk melakukan sesuatu.

Sehingga faktor kompensasi seringkali menjadi penyebab produktivitas kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. (Madiistriyatno et al., 2021).

Kompensasi yang diterima tenaga kesehatan sangat mempengaruhi tingkat layanan kesehatan yang ada pelayanan kesehatan. Konsumen sebagai pengguna jasa telah mendapatkan perlindungan secara hukum dengan munculnya (Undang-undang No.8, 1999) tentang perlindungan konsumen telah menuntut perawat sebagai pemberi jasa untuk mampu memberikan pelayanan bermutu sesuai standar yang ditentukan. Termasuk dari semua tenaga paramedis yang ada di rumah sakit. Maka dari itu perlu adanya peningkatan kinerja yang dibarengi oleh motivasi yang timbul dari dalam maupun luar tenaga medis. (Indonesia, 2018).

Service excellent atau pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellence service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan). Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik pelanggan. Adanya layanan prima membuat pelanggan merasa penting. (Putri et al., 2015).

Layanan prima merupakan kegiatan melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat. Layanan prima mengutamakan kepuasan pelanggan dan menempatkan pelanggan sebagai mitra). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. (Putri et al., 2015).

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pada tingkat kinerja bidang kesehatan di rumah sakit saat ini masih sangat kurang diminati. Terutama pada aspek motivasi dan pelayanan prima yang ada pada diri tenaga kesehatan sebagai pemberi jasa kesehatan. Oleh karena itu perlu kiranya diadakan penelitian tentang hal-hal yang berkaitan dengan hal-hal diatas. Semakin tinggi kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas layanan kesehatan dirumah sakit akan mendorong dan secara tidak langsung menuntut perawat dan tenaga medis lainnya untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar yang telah ditentukan. (Putri et al., 2015).

Berdasarkan atas latar belakang permasalahan di atas, maka penulis terdorong untuk mengadakan suatu penelitian tentang “Pengaruh Motivasi dan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta”.

METODE

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat kuantitatif dengan deskriptif dan verifikatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin, dan teknik analisis data menggunakan adalah teknik analisis regresi linier dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25.0. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi pengaruh antar variabel yang diteliti. Pada metode regresi, pengaruh antar variabel yang diteliti dan dijelaskan. Pengaruh yang

dicari ini disebut regresi. Jadi metode regresi untuk mencari pengaruh diantara variabel independen X1, dan X2 terhadap variabel dependen Y.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data kuantitatif yang telah tersusun, melalui penyebaran kuesioner yang telah peneliti lakukan menjadi nilai rata-rata variabel X₁ (Motivasi), variabel X₂ (Pelayanan Prima) dan variabel Y (Kinerja) dianalisis menggunakan statistik parametris dengan program *SPSS Release 25.0 For Windows*, yaitu untuk mengetahui apakah masing-masing variabel yang diteliti mempunyai pengaruh signifikan terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

Adapun tampilan masing-masing tabel hasil perhitungan SPSS tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6.305 | 4.979 | | 1.266 | .012 |
| | Motivasi (X1) | .834 | .101 | .690 | 8.235 | .000 |
| | Pelayanan Prima (X2) | .256 | .073 | .295 | 3.518 | .001 |

a. Dependent Variable: Kinerja

Hasil Penelitian 2023 menggunakan SPSS Versi 25.0

Berdasarkan tabel diatas, maka hasilnya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e \quad Y = 6,305 + 0,834 X_1 + 0,2256 X_2 + e$$

Interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah:

- Konstanta (α) mempunyai regresi sebesar 6,305. artinya jika variabel Motivasi (X1) dan Pelayanan Prima (X2) dianggap nol, maka ada kenaikan pada Kinerja Karyawan (Y) sebesar 6,305.
- Motivasi (X1) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,834, artinya bahwa setiap kenaikan variabel Motivasi (X1) sebesar 1% maka akan ada kenaikan pada Kinerja Karyawan sebesar 83,4%.
- Pelayanan Prima (X2) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,256 artinya bahwa setiap kenaikan variabel Pelayanan Prima (X2) sebesar 1% maka akan ada kenaikan Kinerja Karyawan sebesar 25,6 %.

2. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda, yaitu dilakukan melalui uji t dan uji F.

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Pengujian hipotesis secara parsial dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_a diterima. Demikian pula sebaliknya jika $\text{sig} > 0,05$ atau $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_o diterima.

Untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (Motivasi dan Pelayanan Prima) secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Kinerja

Pegawai). Dasar pengambilan keputusan pada uji t dapat dilihat dari kolom signifikansi hasil output SPSS sebagai berikut:

Hasil Uji t Secara Parsial

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6.305 | 4.979 | | 1.266 | .012 |
| | Motivasi (X1) | .834 | .101 | .690 | 8.235 | .000 |
| | Pelayanan Prima (X2) | .256 | .073 | .295 | 3.518 | .001 |

a. Dependent Variable: Kinerja

Hasil Penelitian 2024 menggunakan SPSS Versi 25.0

Apabila nilai sig. < α (0,05), maka H0 ditolak dan Ha diterima, sehingga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila nilai sig. > α (0,05) maka H0 diterima dan Ha ditolak, sehingga variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

1. Pengaruh Motivasi (X1) terhadap Pelayanan Prima (Y).

Hasil Uji Regresi X1 Terhadap Y

Coefficientsa

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6.305 | 4.979 | | 1.266 | .012 |
| | Motivasi | .834 | .101 | .690 | 8.235 | .000 |

a. Dependent Variable: Kinerja

Dari hasil uji t pada tabel 5.8 dapat diperoleh pengaruh Motivasi (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y) sebagai berikut:

- a. Dilihat dari Beta Standar Koefisiensi 0,690, artinya pengaruhnya positif.
- b. Dilihat dari signifikansi, nilai sig = 0,000 < 0,05, artinya pengaruhnya signifikan.
- c. Dilihat dari nilai t-hitung, t-tabel sebesar 8,235 > 1,676, artinya pengaruhnya signifikan.

Berdasarkan hasil dari penjelasan di atas, dapat dijelaskan bahwa adanya pengaruh yang positif anatar variabel Motivasi (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y) dengan nilai koefisiensi positif sebesar 0,690 dan nilai signifikan 0,000 di mana nilai ini di bawah 0,05 sehingga H0 di tolak dan Ha di terima. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa faktor Kompetensi (X1) berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

2. Pengaruh Pelayanan Prima (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Hasil Uji Regresi X2 Terhadap Y

Coefficientsa

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6.305 | 4.979 | | 1.266 | .012 |
| | Pelayanan Prima | .256 | .073 | .295 | 3.518 | .001 |

a. Dependent Variable: Kinerja
Hasil Penelitian 2024 menggunakan SPSS Versi 25.0

Dari hasil uji t pada tabel 0,295 dapat diperoleh pengaruh Pelayanan Prima (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) sebagai berikut:

- a. Dilihat dari Beta Standar Koefisiensi 0,295, artinya tidak ada pengaruh positif.
- b. Dilihat dari signifikansi, nilai sig = 0,001 < 0,05, artinya ada pengaruh signifikan.
- c. Dilihat dari nilai t-hitung, t-tabel sebesar 3,518 < 1,676, artinya tidak ada pengaruh signifikan.

Berdasarkan hasil dari penjelasan di atas, dapat dijelaskan bahwa tidak ada pengaruh yang positif antara variabel Pelayanan Prima (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) dengan nilai koefisiensi positif sebesar 3,518 dan nilai signifikan 0,000 di mana nilai ini lebih besar dari 0,05 sehingga H0 di tolak dan Ha di terima. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa faktor Pelayanan Prima (X2) memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

3. Pengujian Signifikan Secara Simultan (Uji-F)

Menurut Ghozali (2016) uji statistik f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Pengujian hipotesis secara simultan bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Apabila nilai signifikansi < 0,05 atau f-hitung > f-tabel maka Ha diterima. Demikian pula sebaliknya jika sig t > 0,05 atau fhitung < f tabel, maka Ho diterima. $F\text{-tabel} = F(k : n-k) = F(2 : 62-2) = F(2 : 60) = F\text{-tabel}(3,15)$

Uji F dapat dilakukan dengan cara melihat kolom signifikansi hasil output SPSS (tabel anova). Model dapat dikatakan signifikan atau layak jika kolom signifikansi < dari α (0,05), sehingga H0 ditolak Ha diterima. Begitu sebaliknya model dapat dikatakan tidak signifikan atau tidak layak jika kolom signifikansi > dari α (0,05) sehingga H0 diterima dan Ha ditolak. Hasil dari pengujian SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.27
Tabel ANOVA

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| | Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 429.826 | 2 | 214.913 | 60.284 | .000 ^b |
| | Residual | 167.554 | 47 | 3.565 | | |
| | Total | 597.380 | 49 | | | |
| a. Dependent Variable: Kinerja | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Pelayanan Prima, Motivasi | | | | | | |

Hasil Penelitian 2024 menggunakan SPSS Versi 25.0

Berdasarkan tabel di atas, bagian ANOVA^a terlihat bahwa *p-value* sig. 0.000 < 0.05 artinya taraf signifikansi hitung sebesar 0,00 < taraf signifikansi 5%. Berdasarkan tabel di atas, nilai F hitung yang yang diperoleh adalah 60,284 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,400. Maka dapat diketahui nilai F hitung 60.284 > F tabel 2,400 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05, maka H0 ditolak dan H3 diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi (X1) dan Pelayanan Prima (X2) secara bersama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja (Y) Karyawan di Rumah Sakit

Pelabuhan Jakarta.

Model uji F ini dapat dipakai untuk variabel Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variabel Motivasi dan Pelayanan Prima secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas, maka hasil dari pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta
Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi diperoleh t-hitung lebih besar dari t-tabel ($8,235 > 1,676$) serta nilai signifikan lebih kecil dari 5% ($0,000 < 0,05$). jadi disimpulkan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai secara signifikan. Hal ini menandakan hipotesis H pertama di terima. motivasi adalah suatu pondasi dasar dari karakteristik orang dan menunjukkan perilaku atau pemikiran.
2. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta
Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Pelayanan Prima diperoleh t-hitung lebih kecil dari t-tabel ($3,518 < 1,676$) serta nilai signifikan lebih besar dari 5% ($0,001 > 0,05$). Jadi disimpulkan bahwa pelayanan prima tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menandakan hipotesis kedua di tolak. Hasil dari penelitian ini menandakan bahwa pelayanan prima tidak banyak mempengaruhi kinerja pegawai dalam memanfaatkan pelayanan prima dalam melakukan pekerjaan di sebuah lembaga atau organisasi.
3. Pengaruh Motivasi dan Pelayanan Prima terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.
Hasil analisis menunjukkan p-value $0,000 < 0,05$, artinya signifikan, nilai F hitung yang diperoleh adalah 60,284 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,400. Maka dapat diketahui nilai F hitung $60,284 > F$ tabel 2,400 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi (X1) dan Pelayanan Prima (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja (Y) Karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Variabel Motivasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta dikarenakan nilai pada Uji-t (0,000) lebih kecil dari alpha (α) 0,05, artinya yaitu H_1 diterima.
2. Variabel Pelayanan Prima secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta dikarenakan nilai pada Uji-t (0,000) lebih besar dari alpha (α) 0,05, artinya yaitu H_1 ditolak.
3. Motivasi dan Pelayanan Prima Secara Simultan berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta dengan uji simultan (uji f) dengan melihat nilai F hitung sebesar $(41,842) > F$ tabel (3,115) dengan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa variabel motivasi dan pelayanan prima bersama-sama dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhanani, G., & Santoso, B. (2023). *Dampak Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Strawberry. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*. 6 (3), 397–403.
- Hayati, K. Hakim, R, F & Jannah, M. E. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Unsyiah. Cakradonya Dental Journal*. 10 (2), 78-85.
- Indonesia, M. K. R. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit*. <https://promkes.kemkes.go.id/>
- Indriyani, M. (2021). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Umkm Songket Silungkang Aina Kota Sawahlunto. Skripsi Ekonomi Syariah*. 1-72.
- Kementerian Kesehatan. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. <https://hukor.kemkes.go.id/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (ed 1:13). Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. (ed 12:1). Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Madiistriyatno, H., Setiawan, A. (2021). *Peningkatan Kinerja Bidang Kesehatan, Motivasi dan Pelayanan Prima. Syntax Idea*. 3 (4), 1107.
- Madiistriyatno, H. & Tunnufus, Z. (2024). *Mengelola Potensi Individu dalam Perusahaan. In Manajemen Sumber Daya Manusia*. (ed 1), 1–320. Kota Tangerang: Indigo Media.
- Miranda, A. (2019). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Tengngalembang Kecamatan Sinjai Barat Kabupaten Sinjai. Skripsi Ilmu Administrasi Negara*. 1–109.
- Nazhifah, N. Yustika, I. A & Hidayati, M. (2021). *Analisis Kebutuhan SDM Petugas Rekam Medis dengan Menggunakan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes). Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1 (8), 1021–1028.
- Notoadmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (ed 2) Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Panjaitan, E. H. H. (2023). *Agen Perubahan Transformational Leadership Style*. (ed 1) Bandung: Wdinina Bhakti Persada Bandung.
- Pratiwi, R. D. Suryaman, R. & Putra, P. (2021). *Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. DR. Soetomo*. 7 (1), 30-44.
- Putri, R. A. (2015). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kebun Jeruk Jakarta Barat Tahun 2015. Skripsi Kesehatan Masyarakat*. 1-207.
- Rahmiati & Temesvari, N. A. (2019). *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. Jurnal Kesehatan*. 13 (1), 13-21.
- Rum, M. R. & Nursanty, O. E. (2022). *Analisis Kebutuhan Pengembangan SDM terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi COVID-19. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 11 (03), 293–299.

Pengaruh Motivasi dan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta

Santoso, I. & Madiistriyatno, H. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (ed 1), 1–426. Kota Tangerang: Indigo Media.

Subiyantoro, A. Prihartanto, E. W. & Bilqis, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit KIA PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta*. In *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*. 2 (3), 655-668.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. (ed 2). Yogyakarta: CV Andi Offest.

Tjiptono, F. (2017). *Management-Mewujudkan Layanan Prima* (ed 3). Yogyakarta: CV Andi Offest.

Mega, M. Y. S. Nadapdap, T. P. & Jamaluddin. (2020). *Associated Road Oupatients Registration Officer Service On Best Service At Kabanjahe Hospital Karo Regency 2020*. *Journal Health and Science ; Gorontalo Journal Health & Science Community*. 4 (2), 1-16.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License